

COMMUNE DE SAINT-DENIS  
DGA/ ST / Eau

CONSEIL MUNICIPAL  
Séance du samedi 17 septembre 2016  
Rapport n° 16/5-03

**OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE  
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2015**

---

En application de l'article L. 2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport Annuel du Délégué (RAD) du Service Public d'Alimentation en Eau Potable pour l'année 2015, retraçant les éléments d'exploitations exécutés par le délégataire, VEOLIA Eau, désigné lors de la signature du contrat de Délégation de Service Public (DSP) pour une durée de douze ans (2011-2022).

Ce rapport présente les résultats d'exploitation pour l'exercice 2015. Il comporte les données techniques et les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du Service Public d'Alimentation en Eau Potable.

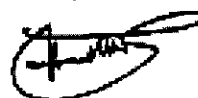
Pour rappel, le contrat de délégation de service public signé avec VEOLIA Eau prévoit des obligations de moyens et de résultats. Le service de la Ville en charge du contrôle du délégataire a procédé aux vérifications du rapport et des précisions ont été apportées par le délégataire.

A partir de ces éléments, la Ville a effectué son analyse. Elle a pu ainsi établir son rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) 2015 qui est présenté également lors de ce Conseil.

Le RAD intégral est consultable auprès de la Direction de l'Eau aux horaires d'ouverture du public. Les premières pages de ce dossier comprenant le résumé du rapport (VEOLIA Eau) vous sont présentées en annexe.

Je vous demande de prendre acte du Rapport Annuel du Délégué (RAD) pour l'exercice 2015.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.



Signé électroniquement par :  
Gilbert ANNETTE  
Le 26/09/2016 14:06

COMMUNE DE SAINT-DENIS

CONSEIL MUNICIPAL

Séance du samedi 17 septembre 2016

Délibération n° 16/5-03

OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE  
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2015

---

### LE CONSEIL MUNICIPAL

Vu la Loi n° 82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des Communes, Départements et Régions, modifiée ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

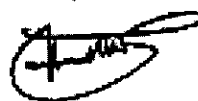
Sur le RAPPORT N° 16/5-03 du Maire ;

Vu le rapport de Monsieur MAILLOT Gérald, 3ème Adjoint au Maire, présenté au nom des Commissions Affaire Générale/ Entreprise Municipale, Aménagement/ Développement Durable, et Consultative des Services Publics Locaux ;

Sur l'avis favorable des dites Commissions ;

### APRES EN AVOIR DELIBERE

Prend acte du Rapport Annuel du Délégué (RAD) de l'exercice 2015.



Signé électroniquement par :

Gilbert ANNETTE

Le 26/09/2016 14:07



**2015**

# **RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE**

**Ville de Saint-Denis**

## Chiffres clés

---



146 763

Nombre d'habitants desservis



71 136

Nombre d'abonnés  
(clients)



16

Nombre d'installations de  
production



44

Nombre de réservoirs



773

Longueur de réseau  
(km)



99,6

Taux de conformité  
microbiologique (%)



61,9

Rendement de réseau (%)



212

Consommation moyenne (l/hab/j)

**Données clés**

---

◆ <b>Délégataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ <b>Périmètre du service</b>	SAINT DENIS
◆ <b>Numéro du contrat</b>	L0010
◆ <b>Nature du contrat</b>	Affermage
◆ <b>Prestations du contrat</b>	Compteurs eau froide, Distribution, Gestion clientèle, Production, Branchements
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2011
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2022

## 1.1. L'essentiel de l'année 2015

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

L'amélioration du rendement du réseau est un enjeu fort pour le service de distribution d'eau potable de la ville. **En 2015, le rendement est de 61,9 %.** 1 348 fuites ont été localisées et réparées. **L'Indice Linéaire de Pertes est de 36,53 m<sup>3</sup>/j/km en 2015.**

L'objectif pluriannuel d'Indice Linéaire de Pertes ne peut être atteint que par des actions conjointes de la Collectivité et de son fermier. Les axes d'amélioration doivent intégrer un programme pluriannuel de travaux de renouvellement des canalisations dégradées et fuyardes, ainsi que l'installation de matériels à poste fixe permettant la détection de fuites en temps réel sur les secteurs fortement urbanisés. Ces investissements et les opérations d'entretien des réseaux, de maintenance des réducteurs de pression, de recherche de fuites et de réparation régulière doivent permettre l'amélioration du rendement de réseau. Les programmes d'investissements ainsi que les opérations sur les réseaux doivent être couplés à **une quantification systématique des volumes transitant sur les réseaux privés.**

Les volumes vendus aux abonnés du service diminuent de 3,7% sur l'exercice, pour une augmentation de 1,6% du nombre de clients. **La consommation individuelle unitaire est de 153 m<sup>3</sup>/abo/an.**

L'année 2015 a été marquée par des perturbations de la qualité de l'eau potable. Les vulnérabilités récurrentes des ressources gravitaires font apparaître la nécessité d'une solution durable pour fiabiliser les installations de production d'eau potable.

### PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Le renouvellement des branchements permet de réduire les fuites sur branchement et contribue à l'amélioration du rendement de réseau. Néanmoins, la fragilisation structurelle des tuyaux en PEHD et la spécificité des conditions climatiques à la Réunion rendent intéressantes la mise en œuvre d'un matériau spécifique pour les reports de branchements lors de la mise en service de nouveaux réseaux.

Ce matériau est un tube plastique multicouche 100% thermoplastique composé d'une couche externe en PEHD, de couches adhésives et d'une couche interne en PVDF. Nous déployons depuis le début de l'année 2010 ce matériau lors des renouvellements de branchements.

La connaissance de l'état du patrimoine de canalisations est important dans l'amélioration du rendement de réseau. Par ailleurs, le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 décembre 2013 peuvent entraîner **un doublement de la redevance de prélèvement.**

Dans ce contexte, il est nécessaire de procéder au diagnostic du patrimoine enterré de la Ville et d'élaborer un plan d'actions afin d'une part, de mieux appréhender les programmes de renouvellement des réseaux et d'en choisir les techniques et d'autre part, d'améliorer les performances du service.

Par ailleurs, la complexité des réseaux nécessite de disposer d'outils adaptés permettant de comprendre les facteurs de vieillissement du réseau.

## 1.2. Les indicateurs réglementaires 2015

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	146 763
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,03 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	99,6 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	96,8 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	97
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	61,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	38,31 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	36,53 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,19 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	59 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	111
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	14 071
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	0,56 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	99,40 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	3,45 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	2,54 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSP

## 1.3. Autres chiffres clés de l'année 2015

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Volume prélevé	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume produit (C)	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Déléataire	m <sup>3</sup>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume de service du réseau	Déléataire	169 799 m <sup>3</sup>
Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Déléataire	13 495 212 m <sup>3</sup>
Nombre de fuites réparées	Déléataire	1 348
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre d'installations de production	Déléataire	16
Capacité totale de production	Déléataire	95 506 m <sup>3</sup> /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	44
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	70 143 m <sup>3</sup>
Longueur de réseau	Déléataire	773 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	622 km
Nombre de branchements	Déléataire	63 455
Nombre de branchements neufs	Déléataire	148
Nombre de compteurs	Déléataire	71 295
Nombre de compteurs remplacés	Déléataire	3 250
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de communes	Déléataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Déléataire	71 136
- Abonnés domestiques	Déléataire	70 375
- Abonnés non domestiques	Déléataire	761
Volume vendu	Déléataire	13 235 038 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Déléataire	10 875 341 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Déléataire	2 359 697 m <sup>3</sup>
Consommation moyenne	Déléataire	212 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Déléataire	153 m <sup>3</sup> /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport



<b>LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	56 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Certifications ISO 9001	Déléataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Energie relevée consommée	Déléataire	13 954 277 kWh

## 1.4. Le prix du service public de l'eau

**LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS** Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- ◆ L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

**LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>** En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT DENIS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

SAINT DENIS	Volume	Prix Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2016	N/N-1
<b>Prix du service de l'eau potable</b>					
<b>Part délégataire</b>			<b>75,78</b>	<b>76,28</b>	<b>0,66%</b>
Abonnement			31,00	31,20	0,65%
Consommation	120	0,3757	44,78	45,08	0,67%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>30,54</b>	<b>31,45</b>	<b>2,98%</b>
Consommation	120	0,2621	30,54	31,45	2,98%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0017</b>	<b>10,73</b>	<b>0,20</b>	<b>-98,14%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>13,20</b>	<b>13,20</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,1100	13,20	13,20	0,00%
<b>Total HT</b>			<b>130,25</b>	<b>121,13</b>	<b>-7,00%</b>
TVA			2,74	2,54	-7,30%
<b>Total TTC</b>			<b>132,99</b>	<b>123,67</b>	<b>-7,01%</b>
<b>Prix TTC du service au m3 pour 120 m3</b>				<b>1,03</b>	<b>-7,21%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.

Signé électroniquement par :  
Gilbert ANNETTE  
Le 26/09/2016 14:07



**2015**


# **RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE**

**Ville de Saint-Denis**

## Chiffres clés


---


  
**146 763**  
Nombre d'habitants desservis

  
**71 136**  
Nombre d'abonnés  
(clients)

  
**16**  
Nombre d'installations de  
production

  
**44**  
Nombre de réservoirs

  
**773**  
Longueur de réseau  
(km)

  
**99,6**  
Taux de conformité  
microbiologique (%)

  
**61,9**  
Rendement de réseau (%)

  
**212**  
Consommation moyenne (l/hab/j)

**Données clés**

---

◆ <b>Déléataire</b>	VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
◆ <b>Périmètre du service</b>	SAINT DENIS
◆ <b>Numéro du contrat</b>	L0010
◆ <b>Nature du contrat</b>	Affermage
◆ <b>Prestations du contrat</b>	Compteurs eau froide, Distribution, Gestion clientèle, Production, Branchements
◆ <b>Date de début du contrat</b>	01/01/2011
◆ <b>Date de fin du contrat</b>	31/12/2022

## 1.1. L'essentiel de l'année 2015

### PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

L'amélioration du rendement du réseau est un enjeu fort pour le service de distribution d'eau potable de la ville. **En 2015, le rendement est de 61,9 %**. 1 348 fuites ont été localisées et réparées. **L'Indice Linéaire de Pertes est de 36,53 m<sup>3</sup>/j/km en 2015**.

L'objectif pluriannuel d'Indice Linéaire de Pertes ne peut être atteint que par des actions conjointes de la Collectivité et de son fermier. Les axes d'amélioration doivent intégrer un programme pluriannuel de travaux de renouvellement des canalisations dégradées et fuyardes, ainsi que l'installation de matériels à poste fixe permettant la détection de fuites en temps réel sur les secteurs fortement urbanisés. Ces investissements et les opérations d'entretien des réseaux, de maintenance des réducteurs de pression, de recherche de fuites et de réparation régulière doivent permettre l'amélioration du rendement de réseau. Les programmes d'investissements ainsi que les opérations sur les réseaux doivent être couplés à **une quantification systématique des volumes transitant sur les réseaux privés**.

Les volumes vendus aux abonnés du service diminuent de 3,7% sur l'exercice, pour une augmentation de 1,6% du nombre de clients. **La consommation individuelle unitaire est de 153 m<sup>3</sup>/abo/an**.

L'année 2015 a été marquée par des perturbations de la qualité de l'eau potable. Les vulnérabilités récurrentes des ressources gravitaires font apparaître la nécessité d'une solution durable pour fiabiliser les installations de production d'eau potable.

### PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Le renouvellement des branchements permet de réduire les fuites sur branchement et contribue à l'amélioration du rendement de réseau. Néanmoins, la fragilisation structurelle des tuyaux en PEHD et la spécificité des conditions climatiques à la Réunion rendent intéressantes la mise en œuvre d'un matériau spécifique pour les reports de branchements lors de la mise en service de nouveaux réseaux.

Ce matériau est un tube plastique multicouche 100% thermoplastique composé d'une couche externe en PEHD, de couches adhésives et d'une couche interne en PVDF. Nous déployons depuis le début de l'année 2010 ce matériau lors des renouvellements de branchements.

La connaissance de l'état du patrimoine de canalisations est important dans l'amélioration du rendement de réseau. Par ailleurs, le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 décembre 2013 peuvent entraîner **un doublement de la redevance de prélèvement**.

Dans ce contexte, il est nécessaire de procéder au diagnostic du patrimoine enterré de la Ville et d'élaborer un plan d'actions afin d'une part, de mieux appréhender les programmes de renouvellement des réseaux et d'en choisir les techniques et d'autre part, d'améliorer les performances du service.

Par ailleurs, la complexité des réseaux nécessite de disposer d'outils adaptés permettant de comprendre les facteurs de vieillissement du réseau.

## 1.2. Les indicateurs réglementaires 2015

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	146 763
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m <sup>3</sup> TTC	Déléataire	1,03 Euro/m <sup>3</sup>
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Déléataire	1 j
INDICATEURS DE PERFORMANCE		PRODUCTEUR	VALEUR 2015
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	99,6 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	96,8 %
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Déléataire (2)	97
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Déléataire	61,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	38,31 m <sup>3</sup> /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	36,53 m <sup>3</sup> /jour/km
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,19 %
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	59 %
[P109.0]	Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	111
[P109.0]	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	14 071
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Déléataire	0,56 u/1000 abonnés
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Déléataire	99,40 %
[P153.2]	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Déléataire	3,45 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Déléataire	2,54 u/1000 abonnés

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

En rouge figurent les codes indicateurs exigibles seulement pour les rapports soumis à examen de la CCSPL

## 1.3. Autres chiffres clés de l'année 2015

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Volume prélevé	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume produit (C)	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Déléataire	m <sup>3</sup>
Volume mis en distribution (m <sup>3</sup> )	Déléataire	21 785 834 m <sup>3</sup>
Volume de service du réseau	Déléataire	169 799 m <sup>3</sup>
Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Déléataire	13 495 212 m <sup>3</sup>
Nombre de fuites réparées	Déléataire	1 348
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre d'installations de production	Déléataire	16
Capacité totale de production	Déléataire	95 506 m <sup>3</sup> /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	44
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	70 143 m <sup>3</sup>
Longueur de réseau	Déléataire	773 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	622 km
Nombre de branchements	Déléataire	63 455
Nombre de branchements neufs	Déléataire	148
Nombre de compteurs	Déléataire	71 295
Nombre de compteurs remplacés	Déléataire	3 250
LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2015
Nombre de communes	Déléataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Déléataire	71 136
- Abonnés domestiques	Déléataire	70 375
- Abonnés non domestiques	Déléataire	761
Volume vendu	Déléataire	13 235 038 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Déléataire	10 875 341 m <sup>3</sup>
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Déléataire	2 359 697 m <sup>3</sup>
Consommation moyenne	Déléataire	212 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Déléataire	153 m <sup>3</sup> /abo/an

(1) La donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) Les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport



<b>LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Déléataire	56 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Déléataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
<b>LES CERTIFICATS</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Certifications ISO 9001	Déléataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui
<b>L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>PRODUCTEUR</b>	<b>VALEUR 2015</b>
Energie relevée consommée	Déléataire	13 954 277 kWh

## 1.4. Le prix du service public de l'eau

**LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES** Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

**DES ACTEURS** Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- ◆ L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

**LA FACTURE 120 M<sup>3</sup>** En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

A titre indicatif sur la commune de SAINT DENIS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m<sup>3</sup> [D102.0] pour 120 m<sup>3</sup>, au tarif en vigueur au 1er janvier, est la suivante :

SAINT DENIS	Volume	Prix Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2015	Montant Au 01/01/2016	N/N-1
<b>Prix du service de l'eau potable</b>					
<b>Part délégataire</b>			<b>75,78</b>	<b>76,28</b>	<b>0,66%</b>
Abonnement			31,00	31,20	0,65%
Consommation	120	0,3757	44,78	45,08	0,67%
<b>Part collectivité(s)</b>			<b>30,54</b>	<b>31,45</b>	<b>2,98%</b>
Consommation	120	0,2621	30,54	31,45	2,98%
<b>Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)</b>	<b>120</b>	<b>0,0017</b>	<b>10,73</b>	<b>0,20</b>	<b>-98,14%</b>
<b>Organismes publics</b>			<b>13,20</b>	<b>13,20</b>	<b>0,00%</b>
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,1100	13,20	13,20	0,00%
<b>Total HT</b>			<b>130,25</b>	<b>121,13</b>	<b>-7,00%</b>
TVA			2,74	2,54	-7,30%
<b>Total TTC</b>			<b>132,99</b>	<b>123,67</b>	<b>-7,01%</b>
<b>Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup></b>			<b>1,11</b>	<b>1,03</b>	<b>-7,21%</b>

Les factures type sont présentées en annexe.