

**OBJET           SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2010**

---

**GARANTIR UNE EAU DE QUALITE POUR TOUS**

En application de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le dernier Rapport Annuel du Délégué pour le contrat de délégation de service public d'eau potable d'une durée de 20 ans (1991-2010) avec la société VEOLIA Eau.

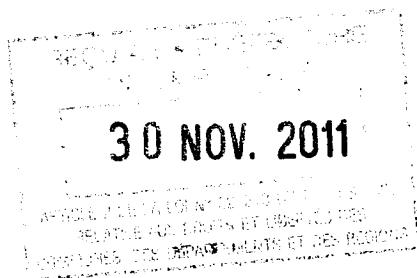
Ce rapport présente les résultats d'exploitation pour l'exercice 2010 comportant les données techniques et les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public de distribution d'eau potable.

La Ville émet des réserves sur les données présentées par le délégué par rapport à l'évolution des volumes et les longueurs de réseaux d'adduction et de distribution.

Le RAD intégral est consultable auprès de la Direction de l'Eau aux horaires d'ouverture du public.

Je vous prie de bien vouloir en prendre acte.

 **LE MAIRE**  
**Gilbert ANNETTE**



**OBJET           SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE  
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2010**

---

**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 ;

Vu l'avis réservé de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) réunie le 8 novembre 2011 ;

Sur le RAPPORT N° 11/7-02 du Maire ;

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

Sur l'avis favorable des dites Commissions ;

**APRES EN AVOIR DELIBERE  
(débat sans vote)**

Prend acte du Rapport Annuel du Délégué du service public de distribution d'eau potable pour l'année 2010 avec des réserves sur les données techniques présentées.

---

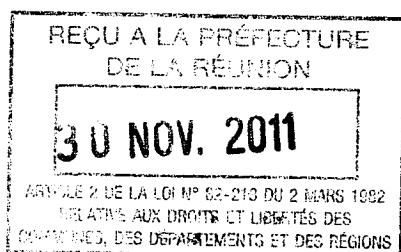
Pour extrait certifié conforme,  
Fait à Saint-Denis, le 29 NOV. 2011



29 NOV. 2011

# Rapport Annuel du Déléguataire 2010

Service de l'Eau  
Ville de Saint-Denis



# Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire 2010

Service de l'Eau  
Ville de Saint-Denis

## LES CHIFFRES DU SERVICE

• Habitants desservis	142 241
• Abonnés (clients)	63 529
• Installation(s) de production	16
• Réservoirs	41
• Longueur de réseau (Km)	707
• Taux de conformité microbiologique (%)	99,5
• Rendement de réseau (%)	55,0
• Consommation moyenne (l/hab/j)	246

## LES COMMUNES DESSERVIES

SAINTE DENIS



## L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2010

Malgré une augmentation de 2,1% du nombre de clients, on observe à nouveau une baisse des volumes vendus de 4,3%. Cette baisse confirme la diminution des consommations unitaires des usagers domestiques et la baisse des volumes non domestiques.

99,5 % de conformité bactériologique sur les prélèvements officiels malgré un nombre encore important de non conformités sur le paramètre turbidité cette année : le renforcement préventif de la chloration en période pluvieuse est vraisemblablement à l'origine de ces résultats favorables.

Seuls les forages Domenjod et Trinité bénéficient d'un périmètre de protection. La régularisation de ces dossiers pour les autres ressources de la ville de Saint-Denis est à réaliser dans les meilleurs délais.

La mise à l'arrêt du forage CERF depuis juillet 2006 accroît la précarité des ressources pour faire face à l'augmentation des besoins du secteur Est de Saint-Denis. La station de COUDERC est toujours maintenue à l'arrêt en attente du dossier d'autorisation à présenter à la DRASS par la Ville.

Au cours des épisodes de fortes pluies, des restrictions d'usage de l'eau ont été prescrites sur certains secteurs de la commune avec information à la population par média.

2 007 fuites (réseaux, branchements et avant et après compteurs) ont été localisées et réparées cette année.

La Ville a procédé au remplacement de 18 700 ml de canalisation, soit 2,7% du linéaire des réseaux de distribution.

Le renouvellement de 293 branchements s'inscrit dans l'objectif du déléguataire d'assurer la pérennité du patrimoine et d'optimiser le rendement de réseau.

4 863 compteurs ont été renouvelés par le déléguataire portant l'âge moyen du parc à 8,69 ans au 31 décembre 2010.

Le rendement de réseau 2010 (55%) est similaire à celui de 2009. La mise en service en 2010 des travaux engagés par la collectivité sur les conseils du déléguataire pour améliorer le rendement de réseau (plan de renouvellement patrimonial des réseaux les plus vétustes, mise en place de compteurs de sectorisation pour déterminer les évolutions de débits, installation de réducteurs de pression pour limiter les pertes d'eau) vont porter leurs fruits en 2011.

La Ville de Saint Denis a engagé en 2010 son étude du Schéma Directeur d'Eau Potable. La prise en compte des orientations indiquées dans cette étude va permettre d'améliorer le service rendu aux usagers actuels et futurs.

Le déléguataire a réalisé en 2010 l'étude de vulnérabilité du service de distribution d'eau potable de la ville suivant le guide technique établi par le Ministère de la Santé et des Solidarités. Elle est présentée en annexe du présent rapport. Il conviendra que la collectivité prenne en compte les conclusions de cette étude dans ses programmes d'investissement.

## **Insuffisances**

Le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine fixe des limites de qualité plus sévères, afin de limiter le risque de dégradation de la qualité de l'eau lors de sa distribution.

Ces nouvelles limites de qualité d'eau sont entrées en vigueur au 25 décembre 2003 et ont pour objectif de renforcer la sécurité de l'eau potable.

La Ville de Saint-Denis qui utilise près de 86 000 m<sup>3</sup> d'eau potable par jour, est particulièrement concernée par l'incidence de ces nouvelles normes, que ses différentes usines de production d'eau ne peuvent garantir en permanence.

Les problèmes observés pour les différents sites de production (dont l'usine de Bellepierre qui représente presque 50 % de l'approvisionnement de Saint-Denis) concernent la filière de clarification et la filière de désinfection.

Les filières actuelles ne permettent pas de traiter correctement, lors des épisodes pluvieux, la turbidité qui augmente alors jusqu'à 300 NTU et exceptionnellement à plus de 1000 NTU, notamment sur la rivière Saint Denis qui alimente l'usine de Bellepierre. La nouvelle référence de 0,5 NTU de turbidité en sortie d'usine est alors systématiquement dépassée sur les sites de production d'eau de surface de Saint Denis, mais la production d'eau peut également être interrompue sur les captages des Hauts.

Sur les filières complètes, les traitements et prétraitements de désinfection sont réalisés par injection de chlore gazeux qui provoque la formation de dérivés chlorés.

Un programme de travaux d'amélioration nécessaires pour remédier aux problèmes ci-dessus a été étudié par Veolia Eau, en tant qu'exploitant du service d'eau de Saint-Denis.

Parallèlement, Veolia Eau a également pris en compte les opérations à envisager pour optimiser la sécurisation des ouvrages, la prévention des pollutions accidentelles et limiter les impacts sur l'environnement.

L'amélioration du rendement de réseau passe par le maintien du rythme actuel de renouvellement des branchements par le délégataire mais également par une augmentation significative du linéaire de réseau renouvelé par la collectivité pour atteindre un minimum de 10 km par an en prenant en compte les propositions de travaux prioritaires du délégataire.

## **Travaux neufs à réaliser**

### **Aspect quantitatif**

Afin d'assurer la pérennité de la distribution au cours des prochaines années en évolution de près de 1% par an, il est nécessaire de prévoir de nouvelles ressources.

Par ailleurs, la mise en place d'un débit réservé sur la Rivière Saint Denis à court terme implique également la recherche d'approvisionnements complémentaires en eau.

La mise en service des forages de Trinité et Domenjod a permis l'augmentation de la capacité de production de 10 000 m<sup>3</sup>/jour. Cependant l'arrêt du forage CERF occasionne depuis 2006 une baisse de la capacité de production de 4 000 m<sup>3</sup>/j.

Afin de sécuriser l'approvisionnement global de la ville, des améliorations devraient également être mises en œuvre pour le basculement des eaux de l'est vers l'ouest de la commune afin de prévenir un éventuel problème de production sur l'usine de Bellepierre.

## Aspect qualitatif

Le tableau ci-après reprend le descriptif des travaux à réaliser par la collectivité pour assurer l'aspect qualitatif de l'eau distribuée.

Site	Capacité	Travaux	Objectif recherché
Usine de Bellepierre	40 000 m3/j	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place de phases de coagulation-floculation-décantation lamellaire</li> <li>- Couverture des ouvrages de coagulation-floculation-décantation pour empêcher la formation des algues</li> <li>- Réfection filtres Station 3</li> <li>- Automatisation filière et lavage de filtre-Tamis fin automatique sur eau brute</li> <li>- Supervision</li> <li>- Raccordement purges décanteur et lavage filtre vers égout ou traitement in-situ</li> <li>- Station d'alerte truitomètre eau brute usine analyseur hydrocarbures en continu captage</li> <li>- Réhabilitation des bâtiments d'exploitation et GC ouvrages existants</li> <li>- Aménagement Espaces Verts (Plantations)</li> <li>- Clôture, accès badge pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie d'usine</p> <p>Eviter formation THM en supprimant préchloration</p> <p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie d'usine</p> <p>Meilleure anticipation de la variation eau brute, respect turbidité – Economie eau de lavage</p> <p>Optimisation du contrôle des paramètres de fonctionnement et de la gestion des crises</p> <p>Diminuer impact rejet sur milieu naturel</p> <p>Etre averti de pollution accidentelle (ou vandalisme) sur l'eau captée avant entrée dans filière (arrêt automatique usine)</p> <p>Pérennisation des ouvrages et mise en valeur de l'outil pour organisation visites scolaires</p> <p>Augmentation des capacités de stockages de réactifs</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>

Usine de la Bretagne	6 000 m3/j	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place de phases de coagulation-floculation-décantation lamellaire</li> <li>- Aménagement stockage chlore</li> <li>- Couverture des ouvrages de floculation-décantation pour éviter algues</li> <li>- Clôture, accès badge pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p> <p>Eviter formation THM en supprimant la préchloration</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>
Usine du Butor	80 m3/h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une filière complète de coagulation-floculation-décantation + filtre à sable</li> <li>- Clôture, accès badge pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>
Usine du Couderc	40 m3/h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une filière de coagulation-floculation-décantation avec réutilisation des filtres existants</li> <li>- Clôture – Accès badges pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>
Usine de Saint-François	80 m3/h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une filière de coagulation-floculation-décantation avec réutilisation des filtres existants</li> <li>- Clôture – Accès badges pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>
Usine du Brûlé	80 m3/h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une filière de coagulation-floculation-décantation avec réutilisation des filtres existants</li> <li>- Clôture – Accès badges pour ouverture local</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p> <p>Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE</p>
Usine du Bois de Nèfles	80 m3/h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une filière de coagulation-floculation-décantation avec réutilisation des filtres existants</li> </ul>	<p>Respect référence turbidité 0,5 NTU sortie usine</p>

		- Clôture – Accès badges pour ouverture local	Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE
Réservoirs et stations de pompages		Clôtures – Accès badges pour ouverture local  Mise en place télésurveillance sur sites non équipés	Sécurisation accès anti intrusion VIGIPIRATE  Gestion des crises - Maîtrise des volumes distribués

Il est également nécessaire de prendre en compte la fragilité des deux puits de la commune (Puits du Chaudron et Puits Zec) qui délivrent de l'eau non potable en période de pluies importantes. Une réflexion doit être menée sur la mise en place d'un traitement in-situ ou sur la substitution automatique par une autre ressource en cas de dépassement de seuils de qualité d'eau.

## Régularisation de la situation administrative des ouvrages

### Périmètre de protection

A l'exception des forages Domenjod et Trinité et du captage de la Grande Chaloupe, les ouvrages de captage ou de forage ne sont pas pourvus de périmètre de protection. Au-delà de l'obligation réglementaire, la mise en place de protection des captages offrirait une réelle garantie de qualité des eaux brutes.

### Rejets au milieu naturel

Il est urgent que la Collectivité fasse le nécessaire pour régulariser la situation administrative des rejets d'eau de lavage des filtres et de purges de décanteurs au milieu naturel. C'est le cas pour l'usine de Bellepierre où en 2010, un procès-verbal a été déposé par la Fédération de Pêche pour rejet non autorisé au milieu naturel, mais également au niveau des autres stations de traitement équipées de filtres et de décanteurs.

### Autorisation de prélèvement

A l'exception des forages Domenjod et Trinité et du captage de la Grande Chaloupe, les points de production de la ville ne bénéficient pas d'autorisation de prélèvement. Il convient de régulariser cette situation non réglementaire.

### Etude de vulnérabilité

Le délégataire a réalisé en 2010 l'étude de vulnérabilité du service de distribution d'eau potable de la ville suivant le guide technique établi par le Ministère de la Santé et des Solidarité. Elle est présentée en annexe du présent rapport. Il conviendra que la collectivité prenne en compte les conclusions de cette étude dans ses programmes d'investissement.



## INDICATEURS DU SERVICE

<b>Les volumes</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Volume prélevé	Délégataire	27 457 044 m3
Volume produit (C)	Délégataire	27 457 044 m3
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	m3
Volume mis en distribution (m3)	Délégataire	27 457 044 m3
Volume de service du réseau	Délégataire	117 353 m3
<b>L'activité clientèle</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Nombre de communes	Délégataire	1
Nombre d'habitants desservis total (estimation) [D101.0]	Collectivité	142 241
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	63 529
Volume vendu	Délégataire	14 864 471 m3
Consommation moyenne	Délégataire	246 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	188 m3/abo/an
<b>Qualité du service à l'usager</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Taux de conformité des prélèvements microbiologique [P101.1]	DDASS (1)	99,5 %
Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques [P102.1]	DDASS (1)	93,3 %
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1]	Délégataire	10,04 u/ 1000 abonnés
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service [D 151.0]	Délégataire	1 j
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [P152.1]	Délégataire	99,20 %
Taux de réclamations [P155.1]	Délégataire	1,68 u/1000 abonnés
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente [P154.0]	Délégataire	2,29 %
Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité [P109.0]	Collectivité (2)	0 €
<b>Prix du service de l'eau</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Prix du service de l'eau au m3 TTC [D102.0]	Délégataire	0,91 €/m3
<b>Gestion patrimoniale</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Nombre d'installations de production	Délégataire	16
Capacité totale de production	Délégataire	89 420 m3/j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	41
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	68 295 m3
Longueur de réseau	Délégataire	707 km
Longueur de canalisation de distribution	Collectivité	567 km
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2]	Délégataire	60
Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délégataire	0 ml

Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable [P107.2]	Collectivité (2)	%
Nombre de branchements	Délégataire	62 314
Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
Nombre de branchements neufs	Délégataire	306
Nombre de compteurs	Délégataire	63 718
Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	4 863

<b>Performance environnementale</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3]	Collectivité (1)	20 %
Nombre de fuites réparées	Délégataire	2 007
Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	15 087 930 m <sup>3</sup>
Indice linéaire de consommation	Délégataire	60,49 m <sup>3</sup> /jour/km
Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D) [P104.3]	Délégataire	55,0 %
Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3]	Délégataire	62,03 m <sup>3</sup> /jour/km
Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3]	Délégataire	59,73 m <sup>3</sup> /jour/km
Energie relevée consommée	Délégataire	16 728 058 kWh

<b>Satisfaction des usagers et accès à l'eau</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique
Existence d'une Commission consultative des Services Publics	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui

<b>Certification</b>	<b>Producteur</b>	<b>Valeur</b>
Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

(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

# **PREAMBULE**

Le présent rapport annuel est établi conformément au Code Général des Collectivités Territoriales codifiant les dispositions de la loi n° 95-127 du 8 février 1995 dite « loi Mazeaud ».

Il comporte également un certain nombre d'indicateurs utiles à votre Collectivité pour la production du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Il ne nous appartient toutefois pas de publier directement ces indicateurs sans demande explicite et contrôle préalable de votre part : il convient donc de contractualiser par avenant le rôle demandé à ce titre au délégataire.

Au-delà des informations techniques et financières sur votre service, ce document nous donne *l'occasion de mettre en lumière certains faits majeurs de l'année 2010.*

En juillet, a été votée la loi « Grenelle II » de mise en œuvre de la loi d'orientation Grenelle I de 2009. Elle vise en particulier à réduire les pertes en réseau, valoriser les eaux pluviales, promouvoir l'agriculture biologique sur les aires de captage, accélérer l'atteinte du bon état écologique des eaux, ... Sur votre service, face à ces nouvelles exigences, Veolia Eau est prête à mobiliser ses équipes et ses capacités d'innovation (aide à la gestion patrimoniale, bonnes pratiques pour la protection des captages signées avec les Chambres d'Agriculture, solutions pluviales adaptées localement,...)

En septembre, le droit à l'eau a été officiellement reconnu par les Nations Unies. Pour assurer à tous une eau potable, disponible et à un coût abordable, les pouvoirs publics peuvent s'adresser à des opérateurs privés, publics ou des ONG. Sur votre service, Veolia Eau agit concrètement, chaque jour, en apportant des solutions personnalisées (chèques eau, conventions Veolia – FSL, correspondants « Solidarité » dans nos agences..).

En décembre, Veolia Eau a reçu du Ministre de l'Intérieur le Label Diversité qui récompense ses engagements concrets en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Là encore, ces engagements sont appelés à se décliner localement sur chaque service, sur votre service, conformément à notre politique de développement durable.

Nous espérons ainsi toujours mieux, à vos côtés, répondre à votre attente et encore davantage mériter votre confiance.

A votre convenance, nous serions heureux de vous le commenter de vive voix.

# TABLE DES MATIERES

<b>Chapitre I. Le service</b> .....	<b>12</b>
I.1. Présentation .....	12
I.2. Le contrat ◀ .....	16
I.3. Le prix du service.....	16
I.3.1. La tarification ◀ .....	16
I.3.2. Evolution du prix du service ◀ .....	17
I.4. La vie du service en 2010 .....	17
I.4.1. Les volumes ◀ .....	17
I.4.2. L'activité clientèle ◀ .....	21
I.4.3. L'exploitation et la maintenance .....	23
I.4.4. Les travaux de renouvellement ◀ .....	26
I.4.5. Les travaux neufs .....	28
I.4.6. VEOLIA EAU acteur de la vie locale.....	31
<b>Chapitre II. La qualité du service</b> .....	<b>33</b>
II.1. La continuité du service ◀ .....	33
II.2. La qualité de l'eau ◀ .....	33
II.3. La satisfaction des usagers .....	35
II.3.1. Notre ambition : toujours plus à l'écoute des usagers ◀ .....	35
II.3.2. Nos engagements de qualité de service ◀ .....	40
II.3.3. Renforcer l'accessibilité à l'information.....	40
II.4. L'accès à l'eau ◀ .....	45
<b>Chapitre III. La performance environnementale</b> .....	<b>47</b>
III.1. La gestion de la ressource ◀ .....	47
III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel ◀ .....	49
III.2.1. Réduction des pertes en réseau .....	49
III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement .....	50
III.2.3. Sensibilisation du public .....	51
III.3. La maîtrise des impacts de l'exploitation.....	51
III.3.1. Bilan énergie .....	51
III.3.2. Bilan réactifs de traitement.....	51
III.4. Le management environnemental.....	52
<b>Chapitre IV. La gestion financière et patrimoniale</b> .....	<b>53</b>
IV.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE) .....	53
IV.1.1. Le CARE ◀ .....	53
IV.1.2. Etat détaillé des produits ◀ .....	54
IV.1.3. Reversement de la surtaxe .....	54
IV.1.4. Remboursement de TVA .....	55
IV.2. Le patrimoine du service .....	56
IV.2.1. Variation du patrimoine immobilier .....	56
IV.2.2. Inventaire des biens ◀ .....	56
IV.2.3. Situation des biens ◀ .....	59
IV.2.4. Gestion durable du patrimoine ◀ .....	63
IV.3. Les investissements et le renouvellement .....	64
IV.3.1. Programme contractuel d'investissements ◀ .....	64
IV.3.2. Programme contractuel de renouvellement.....	64
IV.4. Les engagements à incidences financières .....	65
IV.4.1. Flux financiers de fin de contrat .....	65
IV.4.2. Dispositions applicables au personnel .....	66
<b>Chapitre V. Les Annexes</b> .....	<b>69</b>
V.1. Le délégataire .....	69

V.1.1.	L'agence .....	70
V.1.2.	Les fonctions support .....	71
V.1.3.	La certification « Assurance qualité » .....	73
V.1.4.	Hygiène-sécurité-conditions de travail.....	73
V.1.5.	Diversité.....	73
<b>V.2.</b>	<b>Les factures – Type ◀ .....</b>	<b>74</b>
<b>V.3.</b>	<b>Données détaillées.....</b>	<b>75</b>
V.3.1.	Contrôles de l'eau ◀ .....	75
V.3.2.	Bilan énergétique détaillé .....	77
<b>V.4.</b>	<b>Pyramide des compteurs.....</b>	<b>82</b>
<b>V.5.</b>	<b>Evaluation de la vulnérabilité du système de production et de distribution d'eau potable de la commune de Saint Denis .....</b>	<b>84</b>
<b>V.6.</b>	<b>Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation .....</b>	<b>95</b>
<b>V.7.</b>	<b>Enquête de satisfaction .....</b>	<b>106</b>
V.7.1.	Méthodologie .....	106
V.7.2.	Résultats.....	106
<b>V.8.</b>	<b>Les nouveaux textes de référence.....</b>	<b>118</b>
V.8.1.	L'eau dans la loi Grenelle 2 .....	118
V.8.2.	Gestion des services publics locaux.....	118
V.8.3.	Eau potable & ressources.....	120
V.8.4.	Autres textes réglementaires .....	122
<b>V.9.</b>	<b>Le glossaire .....</b>	<b>123</b>
<b>V.10.</b>	<b>Les annexes complémentaires.....</b>	<b>128</b>

Le symbole « ◀ » repère les contenus concernant le rapport du Maire