

OBJET DELEGATION DU SERVICE PUBLIC
D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2011

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 premier Rapport Annuel du Délégué (RAD) pour le contrat de délégation de service public d'eau potable d'une durée de 12 ans (2011-2022) avec la société VEOLIA Eau.

Ce rapport présente les résultats d'exploitation pour l'exercice 2011 comportant les données techniques et les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public de distribution d'eau potable.

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

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.

Ces réserves sont reprises dans le « rapport sur le prix et la qualité du service » (RPQS), élaboré par les services de la Ville, que je vous sou mets par ailleurs à la présente séance.

Je vous prie de bien vouloir en prendre acte.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20121215-12706-1-DE
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :
LE MAIRE
19/12/2012



Gilbert ANNETTE

**OBJET DELEGATION DU SERVICE PUBLIC
D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2011

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 de la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie le

Sur le RAPPORT N°12/7-06 du Maire ;

Vu le rapport de Monsieur Gérald MAILLOT, 1^{er} 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
PREND ACTE**

Prend acte du Rapport Annuel du Délégué du service public de distribution d'eau potable pour l'année 2011 avec des réserves sur les données techniques présentées.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20121215-12706-2-DE
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :
LE MAIRE
21/12/2012



Gilbert ANNETTE

2011

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Ville de Saint-Denis

*« Une année de performance et de gestion durable
de votre service public de l'eau »*

Conforme au décret 2005-216 (M&A) mars 2005

SOMMAIRE

1. L'ENGAGEMENT DE VEOLIA EAU A VOS COTES.....	4
2. L'ESSENTIEL	7
2.1. Le contrat.....	9
2.2. Chiffres clés et faits marquants	10
3. LA QUALITE DU SERVICE	17
3.1. Les moyens mobilisés	18
3.2. Le patrimoine du service.....	21
3.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	45
3.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	58
3.5. Les services aux clients	63
4. LA VALORISATION DES RESSOURCES	67
4.1. La protection des ressources en eau	68
4.2. L'énergie	70
4.3. La valorisation des déchets liés au service	75
5. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	77
5.1. Le prix du service public de l'eau	78
5.2. L'accès aux services essentiels.....	81
5.3. La formation et la sécurité des personnes	82
5.4. L'empreinte environnementale du service.....	83
5.5. Les relations avec les parties prenantes	84
6. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	87
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	88
6.2. Le patrimoine du service	91
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	92
6.4. Les engagements à incidence financière	94
7. ANNEXES	97
7.1. L'Agence.....	99
7.2. Annexes financières	102
7.3. Les nouveaux textes réglementaires	117
7.4. Glossaire	123
7.5. Autres annexes	129



Partenaire des collectivités locales et partie prenante de vos territoires, Veolia Eau, œuvre au profit de la vie locale et du développement de vos communes.

Cette mission importante s'accompagne d'un engagement fort des femmes et les hommes de Veolia Eau, chez qui le sens du service et la motivation sont permanents. Chaque jour ils déploient leurs compétences pour répondre à vos attentes et aux demandes, en constante évolution, de vos concitoyens.

Parce que les réponses techniques et économiques ne suffisent plus à rendre un service public durable, Veolia Eau engage une démarche plus ouverte et plus globale.

Baptisée « SVR », elle associe solutions de service, de valorisation et de responsabilité.

Par service, nous entendons notre capacité à vous apporter des solutions toujours plus performantes, associant innovation, expertise technologique et maîtrise des coûts. Ceci, en matière d'optimisation des réseaux, de traçabilité de l'eau, de performance des filières d'assainissement ou de gestion de la relation client.


Par valorisation, nous entendons notre savoir-faire à gérer durablement les ressources de l'eau, avec en particulier le recyclage des eaux usées et l'utilisation des boues comme biomasse en vue de produire de l'énergie ou des produits écologiques.

Par responsabilité, enfin, nous entendons l'engagement qui est le nôtre, au quotidien, à minimiser nos impacts sur l'environnement, à agir au cœur de vos territoires pour favoriser l'accès de chacun au service de l'eau et à contribuer à la vie locale, du point de vue économique comme du point de vue social.

C'est avec cette nouvelle approche, qui s'accompagnera d'une adaptation de nos organisations, que nous pourrons continuer à remplir, chaque jour à vos côtés, les missions d'intérêt général et de développement durable que vous nous avez confiées.

Jean-Michel Herrewyn

Directeur Général de Veolia Eau



VEOLIA

2.

L'ESSENTIEL

2.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** SAINT DENIS
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Production, Distribution, Branchements, Compteurs eau froide, Gestion clientèle.

→ **Durée du contrat**

Le nouveau contrat d'affermage a pris effet le 1er janvier 2011 pour une durée de 12 ans.

Date de début : 01/01/2011

Date de fin : 31/12/2022

→ **Liste des avenants**

Le contrat d'affermage n'a fait l'objet d'aucun avenant en 2011

→ **Les engagements vis-à-vis des tiers**

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux n'assume aucun engagement en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers.

Veolia Eau a réalisé en 2011 les opérations principales suivantes :

- ◆ 1645 fuites sur réseau et branchements détectés et réparés
- ◆ 236 branchements renouvelés
- ◆ 3629 compteurs remplacés
- ◆ 251 branchements neufs
- ◆ Nettoyage et désinfection de l'ensemble des sites de stockage
- ◆ Renouvellement d'équipements électromécaniques
- ◆ ...

La communication en continu et de crise

L'exploitation du service de l'eau à la Réunion est confrontée à de nombreux épisodes de crises : soit des coupures liées à des casses de canalisation en raison de la vétusté du patrimoine ou des conditions climatiques, soit des problèmes de qualité d'eau en raison des forts épisodes de pluies et au déficit d'infrastructures.

C'est pourquoi Veolia Eau Réunion a souhaité améliorer l'information en temps réel de ses clients sur les événements pouvant perturber le service attendu, grâce à un nouvel outil de gestion des communiqués, interfacé avec le site internet www.veoliaeau.re et la base clientèle.

Cet outil a la particularité aujourd'hui de prévenir en un clic l'ensemble des clients, acteurs externes et collaborateurs concernés par la situation en cours.



En complément des flashinfos en ligne et des communiqués radio et presse existants, les clients ont la possibilité de recevoir s'ils le souhaitent un mail ou pour les incidents les plus graves un sms.

Son accessibilité depuis un ordinateur muni d'une connexion internet permet également aux responsables d'astreinte d'informer en temps réel l'ensemble de nos clients des perturbations intervenant sur le réseau.

Dans le cadre de la traçabilité des événements, l'ensemble des incidents et coupures pour travaux sont dorénavant enregistrés sur cette interface et archivés dans la base clientèle de Veolia Eau Réunion, ce qui améliorera notre reporting et permettra de valoriser le travail accompli par l'ensemble de nos équipes de terrain pour garantir une continuité de service.

Nouveaux modes de paiement

En 2011, le TIP est venu s'ajouter aux différents modes de paiement proposés par Veolia Eau Réunion à ses clients.

Des agences mobiles ont également été mises en circulation sur certains territoires éloignés du centre-ville de Saint-Denis et Saint-Louis, lors des périodes de facturation.

- ◆ Quelques exemples d'équipements éligibles : moteurs (de pompe) à haut rendement énergétique, variateur électronique de vitesse, transformateur à haut rendement.
- ◆ Quelques chiffres : en 2010, Veolia Eau Réunion a consommé 70 millions de kWh, soit l'équivalent de 54 000 habitants à La Réunion (1300kWh / habitant). L'investissement dans des moteurs à haut rendement (plus cher qu'un moteur classique) en remplacement de ceux existants sur les quelques 200 pompes de refoulement gérées par Veolia Eau pour amener l'eau des bas vers les hauts de l'île pourrait générer une économie potentielle de 2%, soit 1,5 million de Kwh/an.

Projet d'énergie verte

Dans le cadre de l'exploitation du service d'eau potable de la commune de Bras Panon, Veolia Eau Réunion et la collectivité ont lancé en 2011 un projet de production d'hydroélectricité en entrée du brise charge du Bras des Lianes.

Ce brise charge, situé en tête de la station de chloration, va être équipé d'une turbine. La puissance générée par cet ouvrage sera de l'ordre de 11 kWh.

La mise en service est prévue mi-2012.

Responsabilité

Opération Hydroéco

Dans la continuité de ces engagements environnementaux pour la Maîtrise de la Demande d'Energie, EDF et Veolia Eau Réunion ont signé une convention en partenariat avec la CISE, La CREOLE et la grande distribution pour le lancement d'une opération grand public sur la maîtrise des consommations d'eau.

L'objectif était de proposer aux clients qui le souhaitent, d'investir dans des équipements performants, visant ainsi à réduire leurs consommations et faire baisser leurs factures.

Cette action a fait l'objet d'une convention spécifique articulée autour de deux points :

- ◆ assurer la promotion des économiseurs d'eau auprès du Grand Public par la voie de la grande distribution,
- ◆ favoriser l'efficacité énergétique du client.

La Fête de la Science

Notre entreprise s'est associée pour la cinquième année consécutive à la Fête de la Science organisée par l'Europe, les Services de l'Etat dont le Ministère de la Recherche et l'Académie de la Réunion, le Conseil Régional et l'association Sciences Réunion.

Cette année, Mac Lesggy, animateur de l'émission E=M6 et de «L'eau, parlons-en ! », animation conçue en collaboration avec Veolia Eau, a répondu présent à notre invitation sur l'île, pour animer une présentation en cinq modules sur les questions de l'eau.

1. L'eau, de la planète à votre robinet
2. D'où vient l'eau du robinet ?
3. Le traitement et la distribution de l'eau
4. Ce que deviennent les eaux usées
5. Le futur de l'eau



Ces animations proposées sur les communes de Saint-Pierre et Saint-Denis ont été conçues en partenariat avec les élus concernés, leurs services techniques ainsi que l'Agence Régionale de la Santé et Sciences Réunion.

- ◆ Le 16 novembre, en tant que parrain de la Fête de la Science 2011, Mac Lesggy a inauguré la Fête de la Science au Parc des Expositions de Saint-Denis en présence d'élus et de représentants de la Préfecture et du Rectorat. Cette journée s'est poursuivie par une première animation grand public à l'IUT de Saint-Pierre en début de soirée qui a réuni plus de cent participants et qui s'est clôturée par un échange avec les étudiants sur le thème du métier de journaliste scientifique.
- ◆ Le 17 novembre, 250 scolaires ont assisté à l'animation au Parc des Expositions de Saint-Denis.
- ◆ Le 18 novembre, en présence du Sous-Préfet en charge de la Cohésion Sociale et de la Déléguée aux droits des femmes et à l'égalité, Mac Lesggy a remis «Le prix de la vocation scientifique et technique des filles» aux lauréates 2011.
- ◆ Une dernière animation s'est déroulée le samedi 19 novembre au Parc des Expositions de Saint-Denis à l'attention d'un public familial.

Journée Mondiale de l'Eau

A l'occasion de la Journée Mondiale de l'Eau, Veolia Eau Réunion a souhaité diffuser à l'ensemble des acteurs de l'île l'ouvrage « Atlas de l'eau » afin de les sensibiliser à l'enjeu de la problématique et de leur mettre à disposition un ouvrage très complet sur le sujet.

Sensibilisation des jeunes publics

Veolia Eau Réunion a poursuivi en 2011 son partenariat avec les Petits Débrouillards, association loi 1901, dont l'objectif est de vulgariser la culture scientifique auprès d'un jeune public. Tout au long de l'année, plusieurs animations de la malle pédagogique sur le grand cycle de l'eau ou du jeu les nouveaux défis de l'environnement ont été proposées dans des établissements scolaires à de nombreuses classes d'enfants scolarisés du CM2 au CE2 ou à l'occasion de manifestations régionales ou locales aux côtés des collectivités clientes.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20121215-12706-3-DE
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :
LE MAIRE
19/12/2012


Gilbert ANNETTE