

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

**RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE (RPQS)**  
**POUR 2011**

---

**GARANTIR UNE EAU DE QUALITE POUR TOUS**

En application de l'article L. 2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le premier Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) de l'eau potable pour le contrat de délégation de service public d'une durée de 12 ans (2011-2022) avec la société VEOLIA Eau.

Pour l'exercice 2011, ce rapport présente l'organisation administrative des services, le prix de l'eau et ses composantes, son évolution entre le 1er janvier 2011 et le 1er janvier 2012, les indicateurs de performances ainsi que le détail des investissements et leur financement.

Ce rapport, que vous trouverez en annexe, met en évidence les réserves évoquées dans le cadre de la présentation du rapport du délégataire.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-1-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :  
LE MAIRE  
19/12/2012



Gilbert ANNETTE

OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE (RPQS)  
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 et notamment l'article L.2224-5 ;

Vu l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie le

Sur le RAPPORT N° 12/7-07 du Maire ;

Vu le rapport de Monsieur Gérald MAILLOT, 1<sup>er</sup> 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  
A L'UNANIMITE**

*7 abstentions  
(dont 2 votes par procuration)*

*pour*

↓  
*Mme ALLIE Carmen, Mme TROTET Maryse,  
M. Dominique FOURNEL, M. VICTORIA René-Paul,  
et Mme Raziah LOCATE*

↓  
*autres élus présents et mandatés*

Adopte le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) public d'alimentation en eau potable pour l'année 2011, qui présente les réserves émises sur le rapport du délégataire.

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-2-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :  
LE MAIRE  
21/12/2012

  
Gilbert ANNETTE



COMMUNE DE SAINT-DENIS DE LA REUNION  
RAPPORT ANNUEL  
SUR LE PRIX ET LA QUALITE  
DU SERVICE PUBLIC  
D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE 2011  
(RAPPORT DU MAIRE)

ADRESSE :

2 RUE DE PARIS  
97400 SAINT DENIS  
*Ile de la Réunion*

# RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE 2011 (RAPPORT DU MAIRE)

Commune de Saint-Denis de la Réunion

## Sommaire

1	CARACTERISTIQUE TECHNIQUE DU SERVICE .....	4
1.1	PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI.....	4
1.2	ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE .....	4
1.3	MODE DE GESTION DU SERVICE .....	4
1.4	MODE DE PRESENTATION DU RAPPORT .....	5
2	LES DONNEES TECHNIQUES.....	5
2.1	NATURE DES RESSOURCES EN EAU .....	5
2.2	NATURE DU PATRIMOINE (RESEAUX ET OUVRAGES) .....	6
2.3	NOMBRE D'ABONNEMENTS .....	7
2.4	VOLUMES VENDUS AU COURS DE L'EXERCICE .....	7
2.5	VOLUMES CONSOMMES AU COURS DE L'EXERCICE .....	8
3	TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE.....	10
3.1	MODALITES DE TARIFICATION .....	10
3.2	FACTURE D'EAU TYPE ET PRIX TTC DU SERVICE AU M3 POUR 120 M3 (INDICATEUR D102.0) ....	10
3.3	RECETTES D'EXPLOITATION .....	11
3.3.1	RECETTE POUR LA COLLECTIVITE .....	11
3.3.2	RECETTE DU DELEGATAIRE.....	11
4	INDICATEURS DE PERFORMANCES .....	13
4.1	LES INDICATEURS TECHNIQUES .....	13
4.1.1	TAUX DE CONFORMITE DE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE (INDICATEURS P101.1 ET P102.1) 13	
4.1.2	INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P103.2) 13	
4.1.3	RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION (P104.3).....	14
4.1.4	INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES (P105.3) .....	15
4.1.5	INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU (P106.3).....	16
4.1.6	TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P107.2).....	17
4.1.7	INDICE D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU (P108.3).....	18
4.2	INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE .....	19
4.2.1	MONTANT DES ABANDONS DE CREANCES OU DES VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE (P109.0 SERVICE DE L'EAU POTABLE).....	19
4.2.2	DELAJ MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES DEFINI PAR LE SERVICE (D151.0).....	19
4.2.3	TAUX DE RESPECT DE CE DELAI (P152.1) .....	19

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

4.2.4	TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMEES (P151.1) ....	20
4.3	INDICATEURS FINANCIERS .....	21
4.3.1	DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE (P153.2) .....	21
4.3.2	TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU DE L'ANNEE PRECEDENTE (P154.0) .....	21
4.3.3	EXISTENCE D'UN DISPOSITIF DE MEMORISATION DES RECLAMATIONS ECRITES REÇUES ET TAUX DE RECLAMATION (P155.1) .....	22
5	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS .....	23
5.1	MONTANTS FINANCIERS .....	23
5.2	ETAT DE LA DETTE DU SERVICE .....	23
5.3	AMORTISSEMENTS .....	23
5.4	PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE EN VUE D'AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE A L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE ET MONTANTS PREVISIONNELS DES TRAVAUX.....	24
5.5	PRESENTATION DES PROGRAMMES PLURIANNUELS DE TRAVAUX : .....	24
6	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS .....	25
ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU25		
6.1	ABANDONS DE CREANCES OU VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE .....	25
6.2	OPERATIONS DE COOPERATION DECENTRALISEE (cf. L1115-1-1 DU CGCT) .....	25
7	CONCLUSIONS .....	26
8	GLOSSAIRES .....	27

# 1 CARACTERISTIQUE TECHNIQUE DU SERVICE

## 1.1 Présentation du territoire desservi

La Commune de Saint Denis couvre une superficie de 14 280 hectares dont 75 % sont des espaces naturels.

La ville assure la distribution d'eau potable sur la partie habitée de son territoire comprise entre le littoral et l'altitude 800 mètres environ.

Le territoire est composé de plusieurs zones géographiques délimitées par les principales ravines de la Commune (Rivière de Saint Denis, Ravine des Patates à Durand, Ravine du Chaudron) qui modèlent la structure du réseau.

Ainsi, plusieurs secteurs de distribution autonome peuvent être définis : la Montagne, le Brûlé/Saint François, Bois de Nèfles, la Bretagne et la zone littorale et piémont qui s'étend du Cap Bernard à la Rivière des Pluies et délimitée au sud par la voie piémont.

## 1.2 Estimation de la population desservie

Cet Indicateur décrit l'importance du service. Il permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance.

### Estimation du nombre d'habitants desservis - Service de l'eau potable

		D101.0				
		2007	2008	2009	2010	2011
Nombre d'habitants desservis <sup>(1)</sup>	Unités	134 549	139 863	142 241	142 241	145 776

## 1.3 Mode de gestion du service

La commune a fait le choix après une analyse du mode de dévolution de lancer une consultation de délégation de service public pour sélectionner un exploitant de l'ensemble de son service de production et de distribution. Ce mode de délégation est de type affermage, la commune a gardé la compétence en matière d'investissements.

Après une mise en concurrence au cours de l'année 2010, la Ville a signé un nouveau contrat d'affermage avec l'entreprise VEOLIA Eau pour une durée de 12 ans. Ce contrat a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et doit s'achever le 31 décembre 2022.

Ce rapport du Maire sur le Prix et la Qualité de Service est le premier rapport présenté pour ce contrat de 12 ans. Il présente les résultats d'exploitation avec l'application des nouvelles clauses d'exploitation dont des obligations de résultats et de moyens pour le délégataire.

## 1.4 Mode de présentation du rapport

Il est proposé de présenter dans ce rapport les données brutes issues du Rapport Annuel 2011 du Délégué (dit RAD 2011) et leur analyse réalisée par la Direction de l'Eau qui conduise ce service à émettre un certain nombre de réserve.

Par ailleurs, dans un document annexé, il sera présenté des éléments d'analyse plus détaillé.

## 2 LES DONNEES TECHNIQUES

### 2.1 Nature des ressources en eau

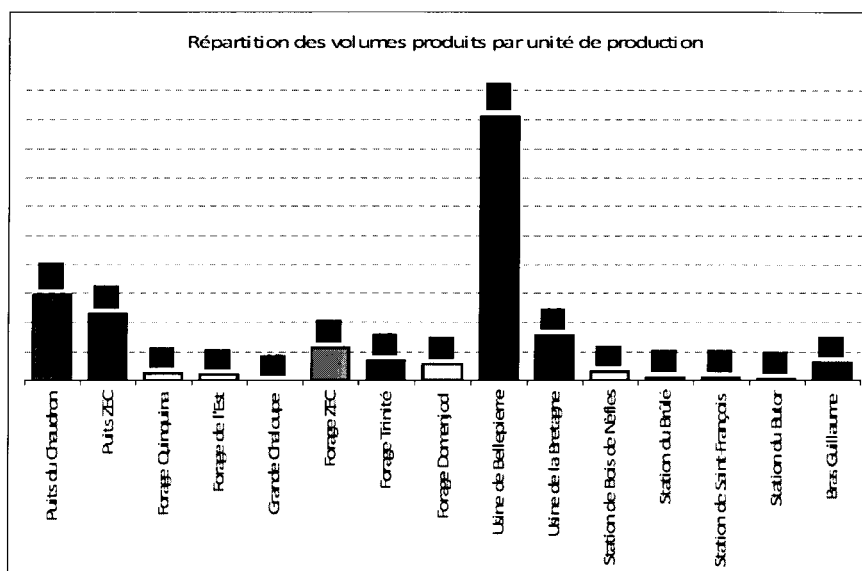
Les ressources de Saint-Denis sont réparties en :

- 44% d'eau souterraine (forages et puits) ;
- 56% d'eau superficielle (captages en rivière, ...) ;

Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des forages ou captages exploités sur le territoire. Ce tableau est une extraction du Rapport Annuel 2011 du Délégué de 2007 à 2011 :

Volume brut prélevé par ressource (m3)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Ressources</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>
Bras Guillaume	1 011 592	1 256 708	901 247	913 172	832 853	-8,8%
Forage de l'Est	467 540	403 723	358 707	368 926	277 186	-24,9%
Forage Domenjod	299 968	620 135	1 179 431	1 007 872	760 219	-24,6%
Forage Quinquina	380 501	367 440	368 360	310 469	342 331	10,3%
Forage Trinité	951 140	861 126	798 281	911 294	920 408	1,0%
Forage ZEC	2 063 984	1 000 904	1 531 245	1 505 927	1 481 140	-1,6%
Puits du Chaudron	3 891 688	3 810 623	4 218 774	4 148 060	3 907 855	-5,8%
Puits ZEC	2 587 261	3 638 597	2 965 722	2 945 394	3 044 412	3,4%
Station de Bois de Nêfles	347 247	398 043	416 553	403 017	401 978	-0,3%
Station de Saint-François	184 114	164 046	174 036	169 414	171 396	1,2%
Station du Brûlé	160 821	174 199	175 743	137 803	122 229	-11,3%
Station du Butor	92 137	92 777	100 120	116 654	55 056	-52,8%
Station La Grande Chaloupe					25 046	
Usine de Bellepierre	13 190 839	12 319 758	12 793 045	12 517 796	12 069 074	-3,6%
Usine de la Bretagne	2 191 081	2 056 604	1 922 093	2 001 246	2 063 199	3,1%

Comme l'indique le graphe ci-dessous, l'usine de Bellepierre et par conséquent le captage de la Rivière Saint-Denis est la plus grosse ressource.



Les volumes prélevés sont tous mis en distribution. La Ville de Saint-Denis n'achète pas encore ou ne vend pas encore de l'eau aux communes limitrophes (pas d'interconnexion intercommunale).

<b>Volume prélevé</b>	<b>26 903 761</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 620 655</b>	<b>26 474 382</b>
<b>Volume produit (m3)</b>	26 903 761	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 620 655	26 474 382
Volume acheté à d'autres services d'eau potable		0	0	0	0	0
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>26 903 761</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 620 655</b>	<b>26 474 382</b>

## 2.2 Nature du Patrimoine (Réseaux et Ouvrages)

Le Service public d'alimentation en eau potable (SP AEP) de la Ville de Saint-Denis a un patrimoine conséquent. Pour exemple, certains chiffres significatifs :

- 732 km de réseau de distribution et d'adduction ;
- 42 réservoirs ;

Le tableau, ci-dessous, présente le détail de tous les ouvrages appartenant au SP AEP :

DESCRIPTIF DU PATRIMOINE DU SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE							
I.- OUVRAGES		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1
<b>Installations de production</b>	Unités	16	16	16	16	15	-6%
Capacité totale théorique de production	m3/J	94 200	94 200	94 200	94 200	89 506	-5%
<b>Réservoirs</b>	Unités	43	43	43	41	42	2%
Sites de stockage	Unités	38	38	38	38	38	0%
Bâches de stockage	Unités	5	5	5	5	5	0%
Capacité totale de stockage	m3	66 295	66 295	66 295	68 295	68 320	0%



II.- CANALISATIONS		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1
<b>Longueur totale du réseau</b>	<b>Km</b>	<b>696</b>	<b>700</b>	<b>697</b>	<b>707</b>	<b>732</b>	<b>3,51%</b>
dont longueur d'adduction		62,2	62,2	50,2	23,6	25,8	9,39%
dont Longueur de distribution :		634	638	647	683	706	3,31%
dont canalisations		523	525	533	567	589	3,81%
dont branchements		111	113	114	116	117	1,08%
<b>Longueur du réseau de desserte</b>	<b>Km</b>	<b>523</b>	<b>525</b>	<b>533</b>	<b>567</b>	<b>589</b>	<b>3,81%</b>

(1) Les données précisées dans le CRA sont obtenues depuis 2004 à partir de l'outil GIRIS dans lequel l'ensemble du cadastre et des réseaux ont été saisis.

III.- BRANCHEMENTS		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1
<b>Nombre de branchements</b>	<b>Unités</b>	<b>61 453</b>	<b>61 761</b>	<b>62 008</b>	<b>62 314</b>	<b>62 565</b>	<b>0,40%</b>

IV.- EQUIPEMENTS		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1
<b>Nombre d'appareils publics</b>	<b>Unités</b>	<b>1 254</b>	<b>1 027</b>	<b>1 027</b>	<b>1 060</b>	<b>1 074</b>	<b>1%</b>

### 2.3 Nombre d'abonnements

On observe une augmentation de 3,40 % du nombre de clients individuels.

NOMBRE D'ABONNES DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Clients Individuels</b>	<b>55 755</b>	<b>56 984</b>	<b>58 026</b>	<b>58 954</b>	<b>60 501</b>	<b>61 706</b>	<b>63 047</b>	<b>65 191</b>	<b>3,40%</b>
dont domestiques	55 468	56 693	57 705	58 651	60 169	61 398	62 769	64 947	3,47%
dont industriels	23	28	27	26	26	26	24	9	-62,50%
dont collectifs	133	130	130	124	130	129	139	81	-41,73%
dont irrigations et agricoles	131	133	164	153	176	153	115	154	33,91%
dont fournitures temporaires	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Clients Municipaux</b>	<b>502</b>	<b>476</b>	<b>450</b>	<b>436</b>	<b>511</b>	<b>505</b>	<b>482</b>	<b>470</b>	<b>-2,49%</b>
dont bâtiments communaux	324	307	309	316	378	378	366	308	-15,85%
dont appareils publics	178	169	141	120	133	127	116	162	39,66%
<b>Nbre total d'abonnés</b>	<b>56 257</b>	<b>57 460</b>	<b>58 476</b>	<b>59 390</b>	<b>61 012</b>	<b>62 211</b>	<b>63 529</b>	<b>65 661</b>	<b>3,36%</b>

### 2.4 Volumes vendus au cours de l'exercice

Le volume vendu total a diminué de 5,08%. Cette diminution tient à la baisse de consommation des clients domestiques (-2,52%), mais elle est surtout dûe à la forte diminution des consommations des agriculteurs (-34,13%).

<b>RECAPITULATIF DES VOLUMES VENDUS</b>						
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>N/N-1</b>
<b>Volume vendu total (m3)</b>	<b>15 849 102</b>	<b>15 350 974</b>	<b>15 265 228</b>	<b>14 611 225</b>	<b>13 869 188</b>	<b>-5,08%</b>
dont clients domestiques	12 043 413	11 768 617	11 952 399	11 801 806	11 504 518	-2,52%
dont clients industriels	373 200	383 871	353 965	326 776	328 280	0,46%
dont clients collectifs	1 075 681	1 161 024	1 121 650	960 362	661 133	-31,16%
dont irrigations et agricoles	441 880	463 857	451 317	277 096	371 680	34,13%
dont fournitures temporaires	0	0	0		0	
dont bâtiments communaux	1 040 525	780 032	786 227	672 823	564 820	-16,05%
dont appareil publics	874 403	793 573	599 670	572 362	438 757	-23,34%

Concernant les consommations des bâtiments communaux, nous constatons toujours une diminution. Cette diminution reflète les efforts qu'engage l'ensemble des services municipaux pour lutter contre le gaspillage et les fuites. Cette diminution est de l'ordre de 16,05% en 2011. Pour rappel en 2010, cette consommation avait déjà affiché un effort de -14,42%.

Ce résultat est le reflet du travail minutieux entre 2004 et 2010 du service ex-DPB et de la DTP actuelle. Cette diminution est de 47,11% sur la période 2004 et 2010.

Voici quelques actions engagées par le service :

- Vérifications minutieuses des factures afin de distinguer les fuites et les gaspillages par les services ;
- Recensements et localisations des compteurs afin de les affecter correctement aux différents services ;
- Résiliations de compteurs non utilisés et dissociations de compteurs sur un même site pour distinguer les utilisations (mises en place de plusieurs compteurs) ;
- Echange rigoureux avec les services de VEOLIA.

## 2.5 Volumes consommés au cours de l'exercice

Le volume consommé est fortement différent du volume vendu pour l'exercice 2011 :

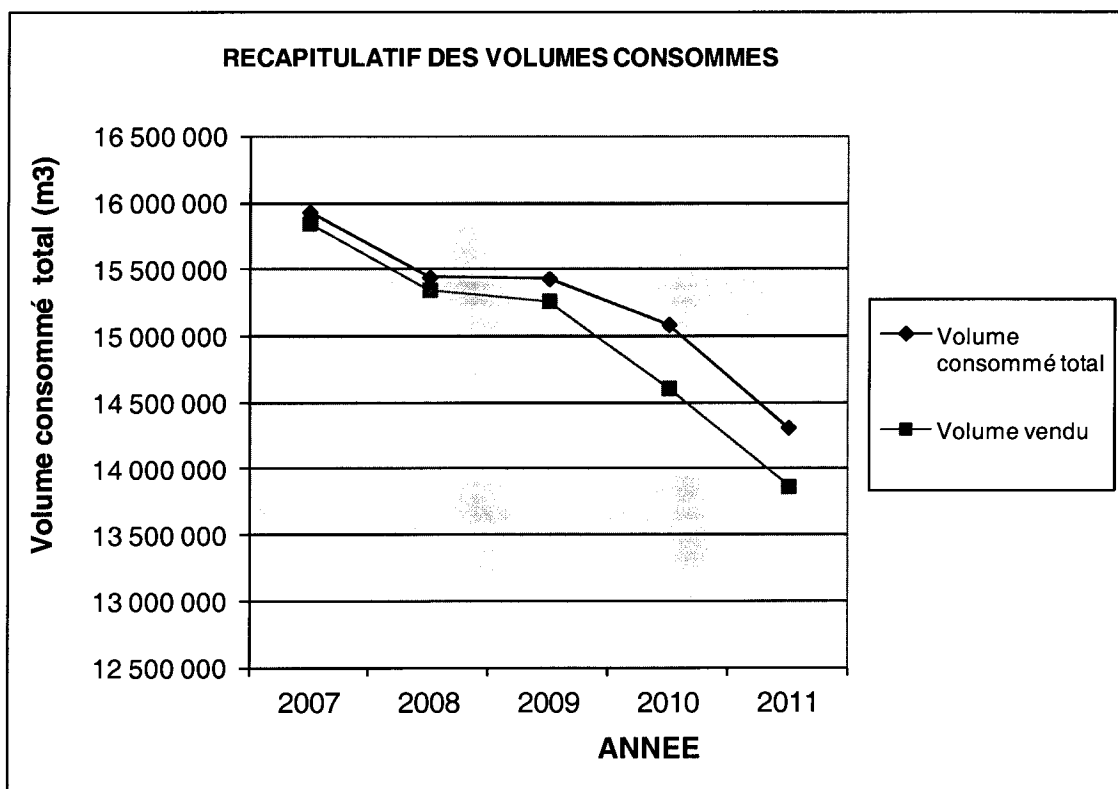
- Ecart de 443 782 m3.

Cet écart est plus prononcé depuis l'exercice 2010, car le délégataire a rajouté des volumes dit « des volumes consommateurs sans comptage » qui ont connu en 2010 une augmentation de 264,84%.

En 2011, il est constaté une certaine stabilité de ces volumes. Cependant, la Ville voudrait travailler sur un mode d'estimation avec le délégataire qui serait représentatif de ces volumes et souhaiterait également uniformiser le mode de calcul des volumes consommés autorisés pour permettre une comparaison avec les années antérieures.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	15 849 102	15 350 974	15 265 228	14 611 225	13 869 188	-5,1%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	6 180	22 683	98 496	359 352	324 002	-9,8%
Volume de service du réseau (m3)	84 148	68 786	68 696	117 353	119 780	2,1%
<b>Volume consommé autorisé (m3)</b>	<b>15 939 430</b>	<b>15 442 443</b>	<b>15 432 420</b>	<b>15 087 930</b>	<b>14 312 970</b>	<b>-5,1%</b>
Nombre de semaines de consommation	52,57	52,14				
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	368	366	367	365	357	-2,2%
<b>Volume comptabilisé 365 jours (m3)</b>	<b>15 720 337</b>	<b>15 351 828</b>	<b>15 182 039</b>	<b>14 611 225</b>	<b>14 179 982</b>	<b>-3,0%</b>
<b>Volume consommé autorisé 365 jours (m3)</b>	<b>15 810 615</b>	<b>15 443 297</b>	<b>15 349 231</b>	<b>15 087 930</b>	<b>14 623 764</b>	<b>-3,1%</b>

Tableau Extraction du Rad 2011



### 3 TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE

#### 3.1 Modalités de tarification

Avec le nouveau contrat de délégation de service public qui a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la Ville a délibéré sur une nouvelle tarification. Lors des négociations, la Ville a obtenu du délégataire de passer sa part de 0,415€ à 0,3445€ ; soit une baisse de 7,05 centimes par m<sup>3</sup>.

Par contre, le service public d'alimentation en eau potable a relevé le prix de la part communale, sans augmenter le prix de l'eau potable de 0,88€ / m<sup>3</sup>. Cette mesure était nécessaire pour assurer l'autofinancement du programme d'investissement prévu au Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable (SDAEP).

La tarification du service en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport est détaillée dans le tableau ci-joint :

SERVICE DE L'EAU	Part du délégataire		Part de la Collectivité	Organismes Publics
	Prix de base	Prix en vigueur*		
<b>Particuliers et communaux</b>				
Abonnement semestriel	14,30	14,94	-	-
Consommation, par m <sup>3</sup> :				
De 0 à 90 m <sup>3</sup>	0,3445	0,3598	0,2329	-
De 91 à 180 m <sup>3</sup>	0,3445	0,3598	0,3014	-
Au-delà de 180 m <sup>3</sup>	0,3445	0,3598	0,5343	-
Redevance de prélèvement sur la ressource en eau	Office de l'Eau			0,1037
Redevance de lutte contre la pollution	Office de l'Eau			0,0200
TVA				2,1%

\*K au 1<sup>er</sup> janvier 2012 : 1,044416

La note de calcul de l'indice d'actualisation des tarifs est adressée chaque semestre par courrier à la collectivité, au début de la période de consommation.

#### 3.2 Facture d'eau type et prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (indicateur D102.0)

Selon les indicateurs en vigueur, une facture de 120 m<sup>3</sup> doit être présentée pour réaliser les comparaisons. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage métropolitain de 4 personnes.

A la Réunion, les consommations moyennes sont encore au-dessus des moyennes métropolitaines.

<b>Facture INSEE (120 m<sup>3</sup>/an) Commune de Saint Denis</b>		<b>m<sup>3</sup></b>	<b>Prix unitaire 2012 en €</b>	<b>Montant 2012 en €</b>
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>				<b>103,06</b>
Abonnement (part distributeur)	Diamètre 15			29,88
Consommation (part distributeur)		120	0,3598	43,18
Abonnement (part communale)				-
Consommation (part communale)	Tranche 1 0-90	90	0,2329	20,96
	Tranche 2 91-180	30	0,3014	9,04
	Tranche 3 >180	0	0,5343	0,00
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>				<b>151,17</b>
Abonnement (part distributeur)				-
Consommation (part distributeur)	Tranche 1 0-90	90	0,1684	15,16
	Tranche 2 91-180	30	0,1965	5,90
	Tranche 3 >180	0	0,2240	0,00
Abonnement (part communautaire)				19,00
Consommation (part communautaire)		120	0,5200	62,40
Investissement Grand Prado (part concessionnaire)		120	0,4059	48,71
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>				<b>22,94</b>
Redevance prélèvement		120	0,1037	12,44
Redevance lutte contre la pollution		120	0,0200	2,40
Redevance modernisation des réseaux		120	0,0200	2,40
TVA		271,47	2,10%	5,70
<b>TOTAL DE LA FACTURE TTC</b>				<b>277,17</b>
<i>Soit le m<sup>3</sup> TTC avec abonnement :</i>				<b>2,31</b>

### 3.3 Recettes d'exploitation

#### 3.3.1 Recette pour la collectivité

Le nouveau contrat a permis à la Collectivité de poursuivre son programme ambitieux d'investissement.

#### RECETTES DE LA COLLECTIVITE

Type de recettes	Unités	2007	2008	2009	2010	2011
Ventes d'eau	€ (Euros)	2 327 881	2 318 103	2 343 568	2 193 154	3 022 588
Autres prestations auprès des abonnés		0	0	0	0	0
Exportation vers d'autres communes		0	0	0	0	0
Subventions		0	0	0	0	0
Contribution du budget général		0	0	0	0	0
Autres recettes (Ristourne)		819 281	815 045	822 880	793 649	0
<b>TOTAL</b>	<b>€ (Euros)</b>	<b>3 147 162</b>	<b>3 133 148</b>	<b>3 166 448</b>	<b>2 986 803</b>	<b>3 022 588</b>

#### 3.3.2 Recette du délégataire

Concernant les recettes du délégataire, elles sont globalement en augmentation.

En effet, si on observe une baisse par rapport aux ventes d'eau (résultat de la négociation du nouveau contrat), en revanche, les autres recettes résultant des autres prestations sont en très forte augmentation.

Les produits de travaux à titre exclusifs sont liés aux volumes des investissements réalisés par la collectivité (renforcement, renouvellement, dévoiement de réseaux).

RECETTES DU DELEGATAIRE						
Type de recettes	Unités	2007	2008	2009	2010	2011
Ventes d'eau	€ (Euros)	7 201 300	7 292 974	7 424 036	7 289 770	6 868 726
Autres prestations auprès des abonnés		1 385 164	1 376 124	1 292 349	1 432 715	3 036 071
dont produits de travaux à titre exclusifs		576 440	417 267	380 881	413 583	1 533 265
dont produits accessoires <sup>(1)</sup>		808 724	958 857	911 468	1 019 132	1 502 806
Exportation vers d'autres communes		0	0	0	0	0
Autres recettes		0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>€ (Euros)</b>	<b>8 586 464</b>	<b>8 669 098</b>	<b>8 716 385</b>	<b>8 722 485</b>	<b>9 904 797</b>

LIBELLE	2010	2011	Ecart en %
Recettes liées à la facturation du service	7 289 770	6 868 726	-5,78 %
Ristournes	793 649		NS
<b>Exploitation du service</b>	<b>8 083 419</b>	<b>6 868 726</b>	<b>-15,03 %</b>
Produits : part de la collectivité contractante	2 193 154	3 022 588	37,82 %
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	1 424 821	1 356 769	-4,78 %
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)		252 749	NS
<b>Collectivités et autres organismes publics</b>	<b>3 617 975</b>	<b>4 632 106</b>	<b>28,03 %</b>
<b>Produits des travaux attribués à titre exclusif</b>	<b>413 583</b>	<b>1 533 265</b>	<b>NS</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>1 019 132</b>	<b>1 502 806</b>	<b>47,46 %</b>

Tableau Extraction du RAD 2011

## 4 INDICATEURS DE PERFORMANCES

### 4.1 Les indicateurs techniques

#### 4.1.1 Taux de conformité de la qualité de l'eau distribuée (indicateurs P101.1 et P102.1)

- Qualité microbiologique :

#### **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie**

##### **P101.1**

		2007	2008	2009	2010	2011
Nombres de prélèvements microbiologiques conformes	Unités	177	181	174	188	227
Nombre total de prélèvements microbiologiques réalisés au cours de l'année X 100	Unités	181	183	176	189	227
<b>Taux de conformité microbiologique <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>97,79</b>	<b>98,91</b>	<b>98,86</b>	<b>99,47</b>	<b>100,00</b>

- Qualité physico-chimique :

#### **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques**

##### **P102.1**

		2007	2008	2009	2010	2011
Nombres de prélèvements physico-chimiques conformes	Unités	170	165	78	84	107
Nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année X 100	Unités	181	188	85	90	112
<b>Taux de conformité physico-chimique <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>93,92</b>	<b>87,77</b>	<b>91,76</b>	<b>93,33</b>	<b>95,54</b>

Les taux de conformités sont corrects. Cependant, des programmes de réhabilitation des stations de potabilisation doivent être malgré tout programmés pour maintenir ces bons résultats face :

- à des équipements vieillissants ,
- à une urbanisation grandissante et donc une production à accroître
- à une réglementation plus exigeante.

#### 4.1.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2)

Cet indice permet d'évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'eau potable, de s'assurer de la qualité de la gestion patrimoniale, et de suivre leur évolution.

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Dans les rapports sur le prix et la qualité de service des années antérieures, la ville avait affiché un indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de 60 %. Après une analyse de la situation et des retours du terrain dans le montage de nos dossiers de travaux, la ville souhaiterait proposer un indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de 50 %.

Cependant, la Ville travaille pour optimiser cet aspect grâce à certaines clauses de son contrat. La ville souhaite améliorer la connaissance de son patrimoine réseaux, afin d'optimiser l'engagement des dépenses publiques.

#### 4.1.3 Rendement du réseau de distribution (p104.3)

Il s'agit du ratio entre d'une part le volume consommé autorisé et d'autre part le volume produit.

Dans le RAD 2011, le délégataire affiche un rendement de 55,20%.

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>56,8 %</b>	<b>56,9 %</b>	<b>55,0 %</b>	<b>55,0 %</b>	<b>55,2 %</b>	<b>0,4%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . A	15 810 615	15 443 297	15 349 231	15 087 930	14 623 764	-3.1%
Volume produit (m3) . . . . . C	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 499 428	-3.5%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	0	0	0		

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)  
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Après analyse des services, plusieurs incohérences constatées conduisent la Direction de l'Eau à présenter un tableau avec plusieurs résultats :

		Rendement du réseau de distribution						
		P104.3				Version brut	Version Données Synthèse des flux	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011
		2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Pertes (V5)		-12 009 688	-11 764 183	-12 554 306	-12 369 114	-11 850 618	-11 706 343	-11 875 664
Volume consommé autorisé (V6) <sup>(3)</sup>		15 810 225	15 400 500	15 349 231	15 087 930	14 623 764	14 623 764	14 623 764
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982
Volume consommateurs sans comptage (V8)		6 180	22 683	98 496	359 352	324 002	324 002	324 002
Volume de service du réseau (V9)		84 148	68 786	68 696	117 353	119 780	119 780	119 780
<b>Rendement du Réseau de Distribution <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>56,83</b>	<b>56,69</b>	<b>55,01</b>	<b>54,95</b>	<b>55,24</b>	<b>55,54</b>	<b>55,19</b>
<b>Les RAD VEOLIA Eau</b>		<b>56,81</b>	<b>56,85</b>	<b>55,01</b>	<b>55,00</b>	<b>55,20</b>	<b>55,20</b>	<b>55,20</b>

SERVICE PUBLIC AEP  
RAPPORT DU MAIRE 2011  
MAIRIE DE SAINT DENIS DE LA REUNION



Ces incohérences font suite à des relevés de données différents dans le RAD 2011, pour le « volume produit ».

A ce rapport du Maire, il est annexé une analyse des incohérences relevés dans le RAD 2011 et les RAD antérieures. Ce document sera transmis au délégataire pour qu'un travail de fond soit mené pour réctifier les RAD avec les données relevés sur le terrain.

Néanmoins, tous les résultats montrent une progression de cet indicateur.

Après une actualisation des données et une validation par la ville (audit), les objectifs du contrat pourront être vérifiés pour cette année 2011.

Après les efforts d'investissement en matière de renouvellement de réseau, la Ville attend de voir les résultats découlant des efforts du délégataire par rapport aux clauses du nouveau contrat (obligations moyens avec les camions de recherche de fuites). Le délégataire pourra également s'appuyer sur les **outils d'exploitation (débitmètres et réducteurs de pression)** investis par la collectivité au cours de ces trois dernières années.

#### 4.1.4 Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution, mais ne faisant pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés.

Il s'agit du ratio entre le volume non compté (volume mis en distribution - le volume comptabilisé) et le linéaire de réseau de desserte.

Une diminution de la valeur de cet indicateur signifie une meilleure connaissance par le comptage d'une partie des volumes consommés sur le réseau. Mais, il ne permet pas de déterminer un niveau de fuites, car il y a toujours des volumes consommés non comptés.

		Indice linéaire des volumes non comptés						
		P105.3				Version BRUT	Version Données Synthèse des flux	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011
		2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0	0	0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0	0	0	0	0	0
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	523	525	533	567	589	589	589
<b>Indice <sup>(1)</sup></b>	<b>m3 / km / jour</b>	<b>63,42</b>	<b>61,92</b>	<b>65,43</b>	<b>62,03</b>	<b>57,19</b>	<b>56,52</b>	<b>57,30</b>

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

L'indice linéaire des volumes non comptés ne peut être affiché clairement puisque les « volumes mis en distribution » sont différents dans le RAD 2011.

La ville s'interroge également sur l'indice « Longueur du réseau de desserte » et de sa cohérence par rapport aux années antérieures.

En effet, la Ville n'a réalisé que 1,9 km d'extension de réseau sur l'année 2011, comme le confirme le RAD 2011 :

***RAD 2011 – Tableau VEOLIA Eau « les travaux neufs réalisés »***

<b>Extension</b>	Rue du Maréchal Leclerc	DN 150	Fonte	35,00
	Rue de la Colline	DN 100	Fonte	420,00
	Route Gabriel Macé	DN 50	PEHD	200,00
	Rue Mézière Guignard	DN 150	Fonte	180,00
	Chemin du Cimetière la Montagne	DN 40	PEHD	30,00
	Chemin Piton Bois de Nêfles	DN 63	PEHD	90,00
	Allée des Serpentes	DN 250	Fonte	60,00
		DN 300	Fonte	220,00
	Chemin du Père Rimbault	DN 75	PEHD	65,00
		DN 40	PEHD	60,00
	Allée des Topazes	DN 150	Fonte	350,00
	Chemin Samna	DN 150	Fonte	232,00
<b>Total</b>			<b>1 942,00</b>	

Ces doutes sur la fiabilité de cette indice avaient déjà été soulevés en 2010. Ils se confirment ainsi en 2011 au regard de ces éléments techniques.

Néanmoins, il semblerait que toutes les simulations présentent une baisse de cet indicateur, ce qui montre qu'un effort est en cours pour améliorer les équipements de comptage.

#### 4.1.5 Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)

Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte.

Sa valeur et son évolution reflètent :

- d'une part la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau,
- d'autre part les actions menées pour lutter contre les volumes détournés et améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

P106.3		Indice linéaire de pertes en réseau						
		2007	2008	2009	2010	Version BRUT 2011	Version Données Synthèse des flux 2011	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011 2011
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0	0	0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0	0	0	0	0	0
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume consommé autorisé (V6) <sup>(3)</sup>		15 810 225	15 400 500	15 349 231	15 087 930	14 623 764	14 623 764	14 623 764
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982
Volume consommateurs sans comptage (V8)	6 180	22 683	98 496	359 352	324 002	324 002	324 002	
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	523	525	533	567	589	589	589
<b>Indice <sup>(1)</sup></b>	<b>m3 / km / jour</b>	<b>62,94</b>	<b>61,44</b>	<b>64,57</b>	<b>59,73</b>	<b>55,12</b>	<b>54,45</b>	<b>55,24</b>

Cet indice linéaire de pertes en réseau de la Ville est également fonction des volumes mis en distribution qui ne sont pas clairement affichés dans le RAD 2011.

Selon les trois simulations, l'indice reste mauvais par rapport au référentiel national.

Cependant, il est observé une amélioration de l'indice, sous réserve de la fiabilité du nombre de Km de réseaux déclarés par le délégataire.

#### 4.1.6 Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)

Cet indicateur a pour objectif de compléter l'information sur la qualité de la gestion du patrimoine enterré constitué par les réseaux d'eau potable, en permettant le suivi du programme de renouvellement défini par le service.

Il s'agit du quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte.

Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable		P107.2				
		2007	2008	2009	2010	2011
Longueur du réseau de desserte (L1)		517	523	525	533	567
Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N (L2)	km	8	14	18	37	46
<b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>1,50</b>	<b>1,37</b>	<b>1,16</b>	<b>1,73</b>	<b>1,63</b>

Comparé au taux moyen national de 0,6%, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable de la Ville de saint-Denis (**1,63 %**) est tout à fait satisfaisant.

#### 4.1.7 Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3)

Cet indicateur mesure les moyens mis en œuvre par la Collectivité pour assurer la protection de ses ressources. Il correspond au niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée.

#### Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau P108.3

Noms	Aucune action	Études environnementale et hydrogéologique en cours	Avis de l'hydrogéologue rendu	Dossier déposé en préfecture	Arrêté préfectoral	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains)	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et
	Points obtenus 2010						
	0%	20%	40%	50%	60%	80%	100%
<b>Eau superficielle</b>							
Rivière Saint -Denis		20%	40%	50%	60%	70%	
Cascade Chaudron	0%						
Bras Cateau et Ravine Blanche	0%						
Bras Maho et Bras des Merles	0%						
Laverdure et Boucan Launay	0%						
Butor et Bras Samy	0%						
Bras Guillaume	0%						
Couderc	0%						
<b>Eau souterraine</b>							
Puit du Chaudron		20%					
Puit ZEC		20%					
Forage Quinquina		20%					
Forage de l'Est		20%					
Forage Cerf II	50%	20%	40%	50%			
Forage ZEC		20%					
Forage Trinité						80%	
Forage Domenjod						80%	

#### Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

Eau superficielle	12 SITES	1 sites / 12 : Procédure terminée
Eau souterraine	8 SITES	2 sites / 8 : Obtention de l'arrêté (80%) 6 sites / 8 : Procédure démarrée

Il est à noter que la Ville a obtenu l'arrêté préfectoral pour la ressource superficielle de la Rivière Saint-Denis et a engagé les démarches de notification de l'arrêté préfectoral.

## 4.2 Indicateurs de qualité de service

### 4.2.1 Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (P109.0 service de l'eau potable)

Cet indicateur permet de mesurer l'impact du financement des personnes en difficultés.

Il s'agit de l'abandon de créances annuelles et montants versés à un fond de solidarité divisé par le volume facturé.

		Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité - Service de l'eau P109.0				
		2007	2008	2009	2010	2011
Montants en euros des abandons de créances	Euros (€)					
Montants en euros des versements à un fond de solidarité		9 704	12 214	11 534	0	0
Volume facturé	m3	15 849 102	15 350 974	15 265 228	14 864 471	13 869 188
<b>Montant <sup>(1)</sup></b>	<b>Euros/m</b>	<b>0,0006</b>	<b>0,0008</b>	<b>0,0008</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,0000</b>

Il n'y a pas eu de participation du délégataire au fond de solidarité.

### 4.2.2 Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (D151.0)

Cet indicateur caractérise le niveau d'engagement de résultat de l'opérateur.

Il s'agit du temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel. Il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée.

Le délégataire, qui s'est engagé sur un délai maximal de **1 jour**, a tenu cet objectif (ouverture d'un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remise en service un branchement existant).

		Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service D151.0				
		2007	2008	2009	2010	2011
<b>Délai</b>	<b>Jours (j)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### 4.2.3 Taux de respect de ce délai (P152.1)

Cet indicateur permet d'évaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable.

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Il s'agit du pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle.

<b>Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés</b>		<b>P152.1</b>				
		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Nombre total d'ouvertures	<b>Unités</b>	4 672	5 780	6 918	6 629	7 895
Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais		4 174	5 209	5 852	6 576	6 967
<b>TAUX <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>89,34</b>	<b>90,12</b>	<b>84,59</b>	<b>99,20</b>	<b>88,25</b>

Ce taux est à surveiller dans les années à venir par rapport à l'application du nouveau contrat.

#### 4.2.4 Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P151.1)

Cet indicateur permet de mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement.

Il s'agit du nombre de coupures d'eau, par milliers d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance.

<b>Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées</b>		<b>P151.1</b>				
		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance	<b>Nombre</b>	743	622	502	638	639
Nombre d'abonnés		59 390	61 012	62 211	63 529	65 661
<b>Taux d'occurrence des interruptions de service <sup>(1)</sup></b>	<b>Nombre / milliers d'abonnés</b>	<b>12,51</b>	<b>10,19</b>	<b>8,07</b>	<b>10,04</b>	<b>9,73</b>

Ce taux d'occurrence des interruptions de service non programmés est : **9,73** nombre de coupures /milliers d'abonnés.

### 4.3 Indicateurs financiers

#### 4.3.1 Durée d'extinction de la dette (P153.2)

Cet indicateur permet d'apprécier les marges de manoeuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement.

Il s'agit de la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service d'eau potable si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service.

La durée d'extinction de la dette, exprimée en année, est égale au rapport entre l'encourt total de la dette de la collectivité contractée pour financer les installations et l'épargne brute annuelle.

L'épargne brute annuelle est égale aux recettes réelles déduction faite des dépenses réelles incluant notamment le montant des intérêts des emprunts à l'exclusion du capital remboursé.

Durée d'extinction de la dette de la collectivité - Service de l'eau potable P153.2						
		2007	2008	2009	2010	2011
Encours total de la dette contractée par la Collectivité <sup>(2)</sup>	Euros (€)	2 051 178,93	1 468 150,79	1 331 416,76	4 157 925,33	9 976 142,47
Epargne Brute annuelle <sup>(3)</sup>		2 080 811,99	2 554 413,02	1 247 708,29	2 852 708,67	3 323 821,79
<b>Durée d'extinction de la dette <sup>(1)</sup></b>	<b>Années</b>	<b>0,99</b>	<b>0,57</b>	<b>1,07</b>	<b>1,46</b>	<b>3,00</b>

L'indicateur d'une gestion saine doit être inférieur à **10 années**. L'indicateur de la Ville (**3,00 Année**) est donc tout à fait satisfaisant.

La ville a ajusté les données de l'année 2010 et des années antérieures avec les éléments contenus dans les comptes administratifs de chaque année.

#### 4.3.2 Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (P154.0)

Cet indicateur permet de mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement.

Il correspond au taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

Le montant de la facture au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voie navigable de France et la TVA liée à ces postes.

Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux.

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

<b>Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente - Service de l'eau potable</b>						
<b>P154.0</b>						
		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Montant d'impayés au titre de l'année N-1, au 31/12/N	Euros (€)	412 973	541 385	541 385	481 108	358 438
Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N		19 474 093	20 274 615	20 274 615	21 018 784	21 675 658
<b>Taux d'impayés <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>2,12</b>	<b>2,67</b>	<b>2,67</b>	<b>2,29</b>	<b>1,65</b>

Le taux d'impayés qui concerne les factures de l'exercice N-1 (2010) est de : **1,65%**.

#### 4.3.3 Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues et taux de réclamation (P155.1)

Cet indicateur permet de traduire de manière synthétique le niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'eau.

Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites, reçues par l'opérateur ou la collectivité, rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

<b>Taux de réclamations - Service de l'eau potable</b>						
<b>P.155.1</b>						
		<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Nombre de réclamations laissant une trace écrite	Unités	17	31	56	107	65
Nombre d'abonnés		59 390	61 012	62 211	63 529	65 661
<b>Taux de réclamations <sup>(1)</sup></b>	<b>Nombre par milliers d'abonnés</b>	<b>0,286</b>	<b>0,508</b>	<b>0,900</b>	<b>1,684</b>	<b>0,990</b>

Le taux de réclamations sur l'exercice est de : **0,99** réclamations par milliers d'abonnés, soit **65** réclamations écrites pour **65 661** abonnés.



## 5 FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

### 5.1 Montants financiers

BUDGET EAU - MONTANTS FINANCIERS						
		2007	2008	2009	2010	2011
Montant des travaux réalisés pour l'exercice budgétaire	€ (Euros)	4 063 206,95	2 600 278,84	4 426 668,89	8 910 053,09	10 616 117,24
Montant des subventions		175 621,27	226 507,24	0,00	1 494 584,34	664 087,30
Montant des contributions du budget général		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Dans la même cadence que 2010, la Ville a poursuivi ses investissements. Les opérations qui ont principalement impactées le budget annexe de l'eau sont des travaux de réseaux avec un effort considérable en renouvellement et renforcement de réseaux.

Les chiffres de 2010 ont été réajustés avec les données indiquées dans le compte administratif.

### 5.2 Etat de la dette du service

L'état de la dette au 31 décembre fait apparaître les valeurs suivantes :

BUDGET EAU - ETAT DE LA DETTE						
		2007	2008	2009	2010	2011
Encours de la dette au 31 décembre	€ (Euros)	2 051 178,93	1 468 150,79	1 331 416,76	4 157 925,33	9 976 142,47
Montant remboursé durant l'exercice		580 212,98	427 549,26	189 611,62	218 989,92	268 078,21
* dont en capital (compte 16 des dépenses d'investissement)		431 221,98	352 473,10	136 718,75	173 491,43	181 782,85
* dont en intérêts (compte 661 des dépenses d'exploitation)		148 991,00	75 076,16	52 892,87	45 498,49	86 295,36

Pour financer ces investissements, la Ville en 2010 a recouru à l'emprunt.

### 5.3 Amortissements

Montant des amortissements réalisés par la collectivité : **1 310 148,61 €**.

BUDGET EAU - AMORTISSEMENT						
		2007	2008	2009	2010	2011
Montant des amortissements réalisés par la collectivité	€ (Euros)	1 310 148,61	1 310 148,61	0,00	1 310 148,61	1 310 148,61

Cependant, un travail doit être entrepris par la Ville pour établir l'exactitude des amortissements du Budget Annexe de l'Eau en fonction des investissements engagés par la Ville depuis 2007.

## 5.4 Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur et les performances environnementales du service et montants prévisionnels des travaux

Ces projets sont détaillés dans le tableau inséré dans le paragraphe ci-dessous 4.5.

## 5.5 Présentation des programmes pluriannuels de travaux :

Le tableau ci-dessous présente les éléments du programme pluriannuels de travaux du Budget Annexe de l'Eau de 2010 à 2016 et plus.

INTITULES	AP	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	au dela
I.1- Etudes Générales	1 550 000	37 510	58 648	295 000	202 670	340 000	210 000	200 000	206 172
II.1- Ressource Forage du CERF	2 300 000	590 866	641 750	541 834	614 163	309 044	0	0	0
II.2- Ressource Bellepierre	5 360 000	0	0	356 000	654 000	1 370 000	2 010 000	970 000	0
II.3- Ressource des Ecart	2 000 000	0	0	26 500	15 000	962 500	900 000	96 000	0
II. 4- Ressource Nouvelle	2 350 000	0	14 304	365 000	850 000	662 538	458 158	0	0
II. 5- Ressource Intercommunale	2 150 000	0	0	25 000	25 000	425 000	675 000	1 000 000	0
IV.1- Traitement Station Bellepierre	22 000 000	1 582	69 854	342 165	265 000	421 399	1 900 000	5 500 000	13 500 000
IV.2- Traitement Autres Stations	4 300 000	0	44 800	337 000	139 686	1 520 000	2 012 514	246 000	0
V.1- Stockage Général	1 100 000	2 609	466 710	199 641	100 000	104 723	100 000	126 316	0
V.2- Stockage ZAC CAMELIAS	1 500 000	0	5 018	545 000	940 002	9 980	0	0	0
V.3- Stockage LAVERDURE-CAMELIAS (interco)	1 810 000	0	0	0	192 000	470 000	828 000	320 000	0
V.4- Stockage Reservoir EST 5000 -CHAUDRON (interco)	1 710 000	0	0	0	92 000	470 000	828 000	320 000	0
V.5- Stockage MOULIN A VENT -BNF	1 760 000	0	0	0	142 000	470 000	828 000	320 000	0
VI.1- Extensions Réseaux	8 000 000	59 054	1 675 543	2 310 501	2 557 000	1 397 903	0	0	0
VII.1- Renforcement Réseaux	3 000 000	766 380	895 117	1 263 620	74 883	0	0	0	0
VII.2- Renforcement Réseaux 2012-2015	2 000 000	0	0	30 000	10 000	565 000	1 395 000	0	0
VIII.1-Renouvellement Réseaux	10 023 000	2 739 852	2 858 910	2 746 909	1 677 329	0	0	0	0
VIII.1-Renouvellement Réseaux 2012- 2015	4 300 000	0	0	60 000	30 000	685 000	2 525 000	1 000 000	0
IX.1- Sectorisation Réseaux	2 400 000	767 650	1 111 973	238 269	111 305	170 803	0	0	0
X1 Groupement Multi-Opérateurs	1 115 348	181 689	876 243	57 239	178	0	0	0	0
X2- Groupe Multi-Opérateurs AEU & AEP BRETAGNE	1 700 000	0	0	0	1 100 000	600 000	0	0	0
X3- Groupe Multi-Opérateurs ANRU	1 500 000	0	0	0	400 000	600 000	500 000	0	0
X4- Groupe Multi-Opérateurs AEU & AEP ST FRANCOIS	1 750 000	0	0	0	20 000	1 130 000	600 000	0	0
X-1 Entretien des ouvrages	800 000	328 977	97 536	241 771	11 716	120 000	0	0	0

## 6 FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

### ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU

#### 6.1 Abandons de créances ou Versements à un fond de solidarité

La procédure mise en place au sein de la Collectivité est de transférer l'ensemble des demandes au délégataire. Dans le cadre de la convention FSL, le délégataire traite les demandes en direct avec la collaboration du Conseil Général et les acteurs sociaux.

- 0,00 € ont été abandonnés ;
- 0,00 € ont été versés à un fond de solidarité,

Pour l'année 2010, le délégataire n'a effectué aucun versement en 2010.

#### 6.2 Opérations de coopération décentralisée (cf. L1115-1-1 du CGCT)

La Commune n'a pas engagé de démarche pour participer des opérations de coopération décentralisée au cours de l'année 2010 et antérieure.

Détail des opérations de coopérations décentralisées						
		2007	2008	2009	2010	2011
Subvention à une association humanitaire	€ (Euros)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

## 7 CONCLUSIONS

Après l'analyse du RAD 2011, la ville de Saint Denis a constaté plusieurs incohérences sur des données clés de l'exploitation. L'inexactitude de ces chiffres entraîne des incertitudes sur l'atteinte des objectifs du contrat, puisque plusieurs indices techniques ne sont pas validés :

- Cas du nombre de kilomètres de réseau de desserte ;
- Cas du volume de distribution ou produit ;
- Cas du volume sans comptage et du volume comptabilisé pour le service ;
- Cas du rendement de réseau ;
- Cas de l'indice des volumes non comptés ;
- Cas de l'indice linéaire de perte ;

De plus, le délégataire justifie la non atteinte des objectifs de rendement réseau et d'indice des volumes non comptés par une fuite de 3 000m<sup>3</sup>/jour sur l'un des réservoirs de Moulin à Vent. Cela correspondrait à **une perte d'eau d'une piscine olympique de 50m de long par 25 m de large** ou à 50% de prélèvement par jour sur un forage d'eau souterrain.

Face à ces erreurs en 2011, la ville a procédé à une comparaison des données affichées dans les différents Rapports Annuels du délégataire. Cette comparaison confirme les incohérences et le manque de fiabilité des données de l'exploitant.

Par conséquent, il sera demandé en 2013 au délégataire sous le contrôle de la Direction de l'Eau de la collectivité de reprendre tous les Rapports Annuels du Délégué de 2007 à 2011.

## 8 GLOSSAIRES

CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales

CSP : Code de la Santé Publique

AEP : Alimentation en Eau Potable

Accusé de réception en préfecture  
974-219740115-20121215-12707-3-DE  
Date de réception préfecture : 26/12/2012

Signé électroniquement par :  
LE MAIRE  
19/12/2012



Gilbert ANNETTE



## COMPLEMENTS AU RAPPORT sur le Prix et la Qualité de Service

### COMPARAISON des Rapports Annuels du Délégué de 2007 à 2011

<b>1</b>	<b>Sommaire</b>	
2	Récapitulatif des réseaux, branchements et compteurs.....	2
3	Les Volumes prélevés .....	4
4	Les Volumes produits .....	8
5	Les Volumes vendus (m3).....	9
6	Les Volumes sans comptage et comptabilisés pour le service.....	9
7	Rendement de réseau .....	10
8	Patrimoine .....	11
9	Indice linéaire des volumes non comptés .....	13
10	Indice linéaire de pertes en réseau .....	15
11	Abandon de créances .....	18
12	3000m3/jour - Moulin à Vent.....	19
13	THEME DE LA FORMATION.....	21
14	CONCLUSION .....	21

## 2 Récapitulatif des réseaux, branchements et compteurs

**Tableau de la direction de l'eau : récapitulant les données depuis 2007**

II.- CANALISATIONS		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1
Longueur totale du réseau	Km		700	696,3	707	732	1,38%
dont longueur d'adduction		62,2	62,2	50 224	25 771	25,8	-53,09%
dont Longueur de distribution :		634	638	647 121	683 376	706	0
<i>dont canalisations</i>		523	525	532 664	567 389	589	0
<i>dont branchements</i>		111	113	114 457	116	117	0
Longueur du réseau de desserte (L1)	Km	523	525	533	567	589	7%

(1) Les données précisées dans le CRA sont obtenues depuis 2004 à partir de l'outil GIRIS dans lequel l'ensemble du cadastre et des réseaux ont été saisis.

**Tableau RAD 2011 produit par VEOLIA**

Canalisations	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	696,3	700,0	697,3	710,2	732,0	3,1%
Longueur d'adduction (ml)	62 153	62 153	50 224	25 771	25 771	-0,0%
Longueur de distribution (ml)	634 192	637 814	647 121	684 420	706 244	3,2%
<i>dont canalisations</i>	522 751	524 592	532 664	568 433	589 002	3,6%
<i>dont branchements</i>	111 441	113 222	114 457	115 987	117 242	1,1%
Equipements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	1 010	1 027	1 027	1 060	1 060	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie &amp; bouche incendi</i>	1 010	1 027	1 027	1 060	1 074	13,2%
<i>dont bornes fontaine</i>			0	0	0	0%
Branchements	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de branchements	61 453	61 761	62 008	62 314	62 565	0,4%
Compteurs	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Nombre de compteurs	58 459	61 081	62 317	63 718	65 357	2,6%

(\*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

**Tableau RAD 2010 produit par VEOLIA**

### Inventaire du réseau

Canalisations	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-
Longueur totale du réseau (km)	689,0	696,3	700,0	697,3	706,9	1,4%
Longueur d'adduction (ml)	62 153	62 153	62 153	50 224	25 771	-53,1%
Longueur de distribution (ml)	626 874	634 192	637 814	647 121	683 376	5,6%
<i>dont canalisations</i>	516 562	522 751	524 592	532 664	567 389	6,5%
<i>dont branchements</i>	110 312	111 441	113 222	114 457	115 987	1,3%
Equipements	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-
Nombre d'appareils publics (*)	996	1 010	1 027	1 027	1 060	3,2%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	996	1 010	1 027	1 027	1 060	3,2%
<i>dont bornes fontaine</i>				0	0	0%
Branchements	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-
Nombre de branchements	61 243	61 453	61 761	62 008	62 314	0,5%
Compteurs	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-
Nombre de compteurs	58 968	59 459	61 081	62 317	63 718	2,2%

(\*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

NOMBRE DIFFERENT ≠

≠

NOMBRE EGALE =



## COMMENTAIRES :

La ville constate des différences dans les déclarations pour :

- LONGUEUR TOTAL DU RESEAU
  - RAD 2010 – Année 2010 : 707 km linéaire ;
  - RAD 2011 – Année 2010 : 710 km linéaire ;
    - Soit une différence de 3 km linéaire dans l’affichage pour la même année

☒ Comment peut-on obtenir d’une année sur l’autre que les données soient différentes ?

☒ Sans explication dans le dernier RAD 2011 ?

En 2010, la Ville avait déjà constaté des différences tels que :

- Pour LONGUEUR D’ADDUCTION dans le RAD 2009 et 2010 :
  - Pour Année 2008 : 62 153 ml
  - Pour Année 2009 : 50 224 ml
    - Soit une différence de 11 929 ml

☒ Les explications de VEOLIA Eau :

- Cette modification fait suite au repérage réalisé sur les canalisations d’adduction depuis 2009 et une mise à jour sur GIRIS fin 2009. A ce jour, nous continuons ces repérages (exemple Bras-Guillaume) et espérons affiner ces données pour le début de 2011.
- Il en est de même pour les réseaux de distribution où nous mettons à jour annuellement les anomalies constatées

☒ La ville comprend les arguments du délégataire, mais souhaiterait vivement que ces anomalies puissent être effacées et qu’un tableau récapitulent les données réelles afin d’établir les formules de calculs sur des bases saines et également des comparaisons cohérentes.

### 3 Les Volumes prélevés

**Tableau de la direction de l'eau : récapitulatif des données depuis 2007**

VOLUMES PRELEVES PAR RESSOURCE ET PAR NATURE D'EAU (M3)						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>26 903 761</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 620 655</b>	<b>26 474 382</b>
Bras Guillaume	1 108 496	1 011 592	1 256 708	901 247	916 613	832 853
Forage CERF	275 670	0	0	0	0	0
Forage de l'EST	336 260	467 540	403 723	358 707	371 124	277 186
Forage Domenjod	175 158	299 968	620 135	1 179 431	1 013 878	760 219
Forage Quinquina	408 716			368 360	312 319	342 331
Forage Trinité	685 251			798 281	916 724	920 408
Forage ZEC	1 653 612	2		1 514 900		1 481 140
Puits du Chaudron	3 775 391	3		4 172 770		3 907 855
Puits ZEC	2 694 115	2		2 962 940		3 044 412
<b>Sous Total Eau Souterraine</b>	<b>11 112 669</b>	<b>11</b>		<b>76</b>	<b>2 183 280</b>	<b>11 566 404</b>
Station Couderc	0	0	0	0	0	0
Station de Bois Néfles	373 686	347 247	398 043	416 550	405 410	401 978
Station de Saint-François	171 703	184 114	164 046	174 030	170 000	171 396
Station du Brûlé	179 239	160 821	174 199	75 743	138 624	122 229
Station du Butor	92 619	92 137	92 777	00 120	117 349	55 056
Grande Chaloupe						25 046
Usine de Bellepierre	12 943 175	13 190 839	12 319 758	12 793 045	12 590 000	
Usine de la Bretagne	2 030 670	2 191 081	2 056 604	1 922 093	2 010 000	
<b>Sous Total Eau Superficielle</b>	<b>15 791 092</b>	<b>16 166 239</b>	<b>15 205 427</b>	<b>15 815 900</b>	<b>15 430 000</b>	<b>14 907 978</b>

**NOMBRE DIFFERENT ≠**

**NOMBRE EGALE =**

**Tableau RAD 2011 produit par VEOLIA**

Volume brut prélevé par ressource (m3)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Ressources</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>
Bras Guillaume	1 011 592	1 256 708	901 247	916 613	832 853	-8,8%
Forage de l'Est	467 540	403 723	358 707	368 926	277 186	-24,9%
Forage Domenjod	299 968	620 135	1 179 431	1 007 872	760 219	-24,6%
Forage Quinquina	380 501	367 440	368 360	310 469	342 331	10,3%
Forage Trinité	951 140	861 126	798 281	911 294	920 408	1,0%
Forage ZEC	2 063 984	1 000 904	1 531 245	1 505 927	1 481 140	-1,6%

**Tableau RAD 2010 produit par VEOLIA**

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>26 903 761</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>-1,6%</b>
Bras Guillaume	1 108 496	1 011 592	1 256 708	901 247	916 613	1,9%
Forage Cerf	275 670	0	0	0	0	0%
Forage de l'Est	336 260	467 540	403 723	358 707	371 124	3,5%
Forage Domenjod	175 158	299 968	620 135	1 179 431	1 013 878	-14,0%
Forage Quinquina	408 716	380 501	367 440	368 360	312 319	-15,2%
Forage Trinité	685 251	951 140	861 126	798 281	916 724	14,8%

### COMMENTAIRES :

La ville constate des erreurs de calculs dans les différents RAD et ces erreurs se perpétuent :

- Volumes prélevés déclarés dans les RAD
  - RAD 2010 – Année 2010 : 27 457 044 m3
  - RAD 2011 – Année 2010 : 27 457 044 m3
  - Cependant il est constaté dans le tableau de suivi de la Ville que ce chiffre est de 27 620 655 m3
    - Soit une différence de 16 3611 m3 : du fait d'une erreur d'addition.

**Voir la suite ...**

# De + : COMPARAISON RAD 2011 VEOLIA / TABLEAU VILLE

## RAD 2011 – Année 2010 présenté par VEOLIA

Volume brut prélevé par ressource (m3)	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Ressources</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 657</b>	<b>27 457 044</b>	<b>27 474 382</b>	<b>-3,6%</b>
Bras Guillaume	1 011 592	1 256 708	901 247	753 152	832 853	-8,8%
Forage de l'Est	467 540	403 723	358 707	368 926	277 186	-24,9%
Forage Domenjod	299 968	620 135	1 179 431	1 007 872	760 219	-24,6%
Forage Quinquina	380 501	367 440	368 360	310 469	342 331	10,3%
Forage Trinité	951 140	861 126	798 281	911 294	920 408	1,0%
Forage ZEC	984	1 000 904	1 531 245	1 505 927	481 140	-1,6%
Puits du Chaudron	588	3 810 623	4 218 774	4 148 060	3 907 855	-5,8%
Puits ZEC	261	3 638 597	2 965 722	2 945 394	1 044 412	3,4%
Station de Bois de Nêfles	247	398 043	416 553	403 017	401 978	-0,3%
Station de Saint-François	114	164 046	174 036	169 414	171 396	1,2%
Station du Brûlé	160 821	174 199	175 743	137 803	122 229	-11,3%
Station du Butor	92 137	92 777	100 120	116 654	55 056	-52,8%
Station La Grande Chaloupe					25 046	
Usine de Bellepierre	13 190 839	12 319 758	12 793 045	12 517 796	12 069 074	-3,6%
Usine de la Bretagne	2 191 081	2 056 604	1 922 093	2 000 246	2 063 199	3,1%

**NOMBRE  
DIFFERENT ≠**

## RAD 2011 – Année 2010 présenté par VILLE

rad 2011
<b>2010</b>
<b>27 727 044</b>
913 172
0
368 926
1 007 872
310 469
911 294
1 505 927
4 418 060
2 945 394
<b>12 381 114</b>
0
403 017
169 414
137 803
116 654
12 517 796
2 001 246
<b>15 345 930</b>

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Volume prélevé par ressource (m3)</b>	<b>27 000 701</b>	<b>27 010 010</b>	<b>27 101 900</b>	<b>27 903 657</b>	<b>27 457 044</b>
Bras Guillaume	1 108 496	1 011 592	1 256 708	901 247	918 618
Forage Cerf	275 670	0	0	0	0
Forage de l'Est	336 260	467 540	403 723	358 707	371 124
Forage Domenjod	175 158	299 968	620 135	1 179 431	1 013 878
Forage Quinquina	408 716	380 501	367 440	368 360	312 319
Forage Trinité	685 251	951 140	861 126	798 281	916 721

## **RAD 2010 VEOLIA EAU – ANNEE 2010**

### COMMENTAIRES :

De plus, dans le RAD 2011, les chiffres affichés par ressources ne sont plus ceux qui étaient affichés dans le RAD 2010 pour l'année 2010. Ces réajustements de chiffres par ressources n'expliquent pas pour autant l'erreur de totale puisque celui reste erroné.

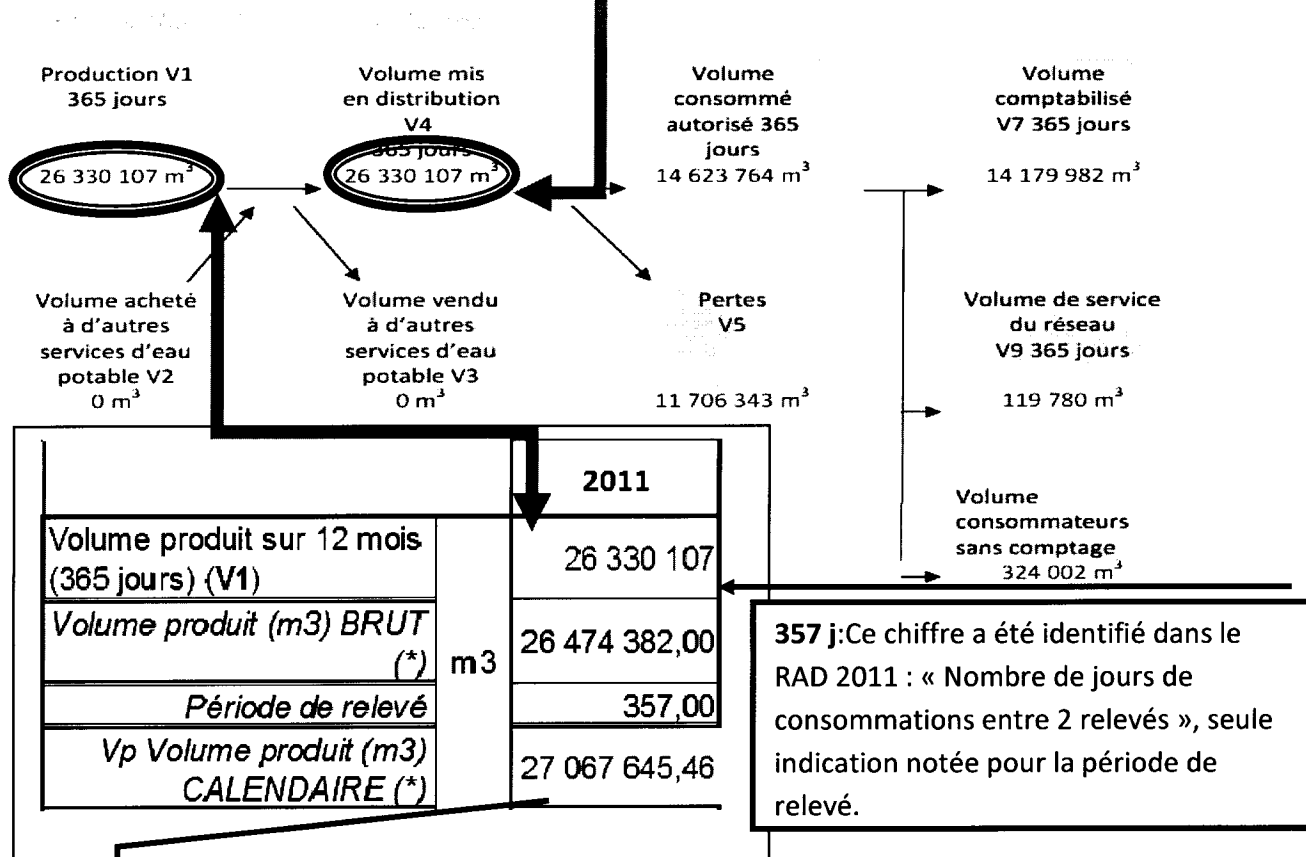
- Volumes prélevés déclarés dans les RAD
  - RAD 2010 – Année 2010 : 27 457 044 m3, avec un sous détail qui aboutit à un total de 27 620 655 m3 (comme indiqué précédemment)
  - RAD 2011 – Année 2010 : 27 457 044 m3, avec un sous détail qui aboutit à un total de 27 727 044 m3.

☒ La Ville est consterné de constater autant de différences dans des données aussi importantes et souhaiterait obtenir des RAD corrigés et contrôlés de 2007 à 2011, afin que les calculs se fassent sur des bases justes ?

Ya t-il eu des sites dont les données ont été estimées et qui ont été par la suite actualisées. Si oui, pourquoi VEOLIA Eau n'informe pas la ville au sein du RAD en cours, pour plus de transparence.

## 4 Les Volumes produits

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 474 382	-3,6%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>



On peut voir que le volume produit (m3) CALENDRAIRE est de 27 067 645 et non 26 330 107 comme le propose VEOLIA Eau

Il faudrait que la période de relevé soit de

**367 jours pour les volumes produits**

**Il n'y a aucune indication dans le RAD 2011 pour permettre une vérification**

## 5 Les Volumes vendus (m3)

RECAPITULATIF DES VOLUMES CONSOMMES							Différence entre Volumes vendus - Volumes consommé 52 sem
	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1	
<b>Volume consommé total (m3)</b>	<b>15 933 250</b>	<b>15 442 443</b>	<b>15 432 420</b>	<b>15 087 930</b>	<b>14 312 970</b>	-5,14%	<b>-310 794</b>
dont volumes vendus	15 849 102	15 350 974	15 265 228	14 611 225	13 869 188	-5,08%	
dont consommé pour le service	84 148	68 786	68 696	117 353	119 780	2,07%	
dont sans comptage autorisé		22 683	98 496	359 352	324 002	-9,84%	
Nbre semaine de consommation	52	52				#DIV/0!	
Vol. Consommé 52 semaines (1)	15 804 045	15 442 443	15 432 420	15 087 930	14 623 764	-3,08%	
Conso. Domestique unitaire (2)	205	195	195	195	176	-9,74%	
Conso. Globale unitaire (2)	267	253	253	237	211	-10,97%	

### COMMENTAIRES :

Lorsqu'on calcul la différence entre Volumes vendus - Volumes consommé 52 semaines, on obtient une différence de 310 794 m3.

☒ Quelle est l'explication que vous pouvez donner à cet écart ?

## 6 Les Volumes sans comptage et comptabilisés pour le service

### Tableau comparant les données du RAD et les estimations de la Ville :

PROPOSITION DE VEOLIA EAU DANS LE RAD 2011			PROPOSITION DE LA DIRECTION DE L'EAU	
Description des volumes	Estimation	2 011	Estimation	2 011
Essais et manœuvres fait en moyenne sur 208 hydrants/an par SDIS	Estimation à 15 m³x1074 essais	16 110	Estimation à 10 m³x 200 essais	2 000
Incendies divers (779 unités, données transmises par le SDIS)	3 heures/incendie à 60 m³/h soit 180 m³	140 220	1 heures/incendie à 60 m³/h	46 740
Entretien des voiries par camion citernes & balayeuse	Balayeuse de 8m³x728 passage/an	1 456	Balayeuse de 8m³x728 passage/an	1 456
	Camion citerne de 6m³x60 passage/an	360	Camion citerne de 6m³x60 passage/an	360
Immeubles collectifs non équipés de compteur général	1,60 m³/immeuble x284 immeubles/an	165 856	1,6m³/immeuble x284 immeubles/an	165 856
	<b>TOTAL estimation</b>	<b>324 002</b>	<b>TOTAL estimation</b>	<b>216 412</b>

Après analyse, la ville a revu les estimations et serait plus en accord avec un total des volumes sans comptage de 216 412 m3. Cette analyse remet également en cause le résultat proposé par le délégataire dans le RAD 2010.

**Volumes comptabilisés pour le service (m³/an)**  
**PROPOSITION DE VEOLIA EAU DANS LE RAD 2011**

Description des volumes	Estimation	2 011
Vidange à la suite du nettoyage des réservoirs (capacité de stockage de 68295 m³)	40% du volume de stockage soit 295 m³ x 0,40	27 318
Vidange suite aux essais "pression et désinfection" réalisés au cours des travaux d'extension, de renouvellement ou de renforcement des réseaux	Estimation des volumes perdus de 1100 m³	1 100
Volumes de purge sur réseau suite aux opérations de		4 575
Volumes d'eau sur équipements hydrauliques des unités de		180
Volume de perte des analyseurs en continu (turbidimètres 19 unités)	19 turbidimètres ((65l/hx24x365/1000)/an/appareil)	10 819
Volumes perdus suite travaux de pose de débitmètres de sectorisation, réducteurs de pression et raccordement divers sur réseau	18 débitmètres 20 réducteurs de pression	21 969
Purges réseau à la suite de la dégradation de la qualité de l'eau (turbidité)	598 jours de perturbation (annonces médias) x 60 m³/jour	53 820
	<b>TOTAL estimation</b>	<b>119 781</b>

**PROPOSITION DE LA DIRECTION DE L'EAU**

Estimation	2 011
40% du volume de stockage soit 68 295 m³ x 0,40	27 318
Estimation des volumes perdus de 1100 m³	1 100
	4 575
	180
19 turbidimètres ((65l/hx24x365/1000)/an/appareil)	10 819
23 débitmètres 60 réducteurs de pression	47 985
598 jours de perturbation (annonces médias) x 60 m³/jour	53 820
<b>TOTAL estimation</b>	<b>145 797</b>

Après analyse, la ville a revu les estimations et serait plus en accord avec un total des volumes comptabilisés pour le service de 145 797 m3. Il serait également intéressant d'analyser les données RAD 2010, pour vérifier les cohérences avec les données de terrain.

## 7 Rendement de réseau

### RAD 2011 – tableau présenté par VEOLIA Eau

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
Volume prélevé	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 474 382	-3,6%
<b>Volume produit (m3)</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	
<b>Volume mis en distribution (m3)</b>	<b>27 819 913</b>	<b>27 164 683</b>	<b>27 903 357</b>	<b>27 457 044</b>	<b>26 474 382</b>	<b>-3,6%</b>

	2007	2008	2009	2010	2011	N/N-1
<b>Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)</b>	<b>56,8 %</b>	<b>56,9 %</b>	<b>55,0 %</b>	<b>55,0 %</b>	<b>55,2 %</b>	<b>0,4%</b>
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . A	15 810 615	15 443 297	15 349 231	15 087 930	15 020 713	-3,1%
Volume produit (m3) . . . . . C	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 499 428	-3,5%
Volume acheté à d'autres services (m3) . . . . . D	0	0	0	0	0	

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau

(A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)

Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008



### Tableau récapitulatif des RAD établi par la Ville

Rendement du réseau de distribution								
P104.3					Version brut	Version Données Synthèse des flux	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011	
		2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Pertes (V5)		-12 009 688	-11 764 183	-12 554 306	-12 369 114	-11 850 618	-11 706 343	-11 875 664
Volume consommé autorisé (V6) <sup>(3)</sup>		15 810 225	15 400 500	15 349 231	15 087 930	14 623 764	14 623 764	14 623 764
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982
Volume consommateurs sans comptage (V8)		6 180	22 683	98 496	359 352	324 002	324 002	324 002
Volume de service du réseau (V9)		84 148	68 786	68 696	117 353	119 780	119 780	119 780
<b>Rendement du Réseau de Distribution <sup>(1)</sup></b>	<b>%</b>	<b>56,83</b>	<b>56,69</b>	<b>55,01</b>	<b>54,95</b>	<b>55,24</b>	<b>55,54</b>	<b>55,19</b>
<b>Les RAD VEOLIA Eau</b>		<b>56,81</b>	<b>56,85</b>	<b>55,01</b>	<b>55,00</b>	<b>55,20</b>	<b>55,20</b>	<b>55,20</b>

## 8 Patrimoine

### Tableau récapitulatif des RAD établi par la Ville

II.- CANALISATIONS		2007	2008	2009	2010	2011	A/A-1	Différence entre 2010-2011
<b>Longueur totale du réseau</b>	<b>Km</b>	<b>696</b>	<b>700</b>	<b>697</b>	<b>707</b>	<b>732</b>	3,51%	25
dont longueur d'adduction		62,2	62,2	50,2	23,6	25,8	9,39%	2
dont Longueur de distribution :		634	638	647	683	706	3,31%	23
dont canalisations		523	525	533	567	589	3,81%	22
dont branchements		111	113	114	116	117	1,08%	1
<b>Longueur du réseau de desserte</b>	<b>Km</b>	<b>523</b>	<b>525</b>	<b>533</b>	<b>567</b>	<b>589</b>	3,81%	22

#### COMMENTAIRES :

L'analyse des mètres linéaires de réseau déclaré suscite des interrogations :

- RAD 2010 – Année 2010 : 567 km linéaire ;
- RAD 2011 – Année 2011 : 589 km linéaire ;

**RAD 2011 – Tableau VEOLIA Eau « les travaux neufs réalisés »**

Extension	Rue du Maréchal Leclerc	DN 150	Fonte	35,00
	Rue de la Colline	DN 100	Fonte	420,00
	Route Gabriel Macé	DN 50	PEHD	200,00
	Rue Méziaire Guignard	DN 150	Fonte	180,00
	Chemin du Cimetière la Montagne	DN 40	PEHD	30,00
	Chemin Piton Bois de Nêfles	DN 63	PEHD	90,00
	Allée des Serpentes	DN 250	Fonte	60,00
		DN 300	Fonte	220,00
	Chemin du Père Rimbault	DN 75	PEHD	65,00
		DN 40	PEHD	60,00
	Allée des Topazes	DN 150	Fonte	350,00
	Chemin Samna	DN 150	Fonte	222,00
Total				1 942,00

**Pourtant**, le délégataire affiche uniquement 1 942 ml d'extension réseau.

⊗ La Ville se demande ce qui pourrait encore justifier l'écart entre l'année 2010 et 2011 de 22 km linéaires. En 2009, cet écart avait déjà été repéré et la Ville avait interrogé le délégataire qui avait donné l'explication suivante :

Vous avez dû certainement noter une différence de – 11 929 (m linéaire) concernant la longueur d'adduction entre les années 2006 à 2008.

Cette modification fait suite au repérage réalisé sur les canalisations d'adduction depuis 2009 et une mise à jour sur GIRIS fin 2009. A ce jour, nous continuons ces repérages (exemple Bras-Guillaume) et espérons affiner ces données pour le début de 2011.

Il en est de même pour les réseaux de distribution où mettons à jour annuellement les anomalies constatées (voir commentaire sur le tableau en pièce jointe).

La Ville s'étonne encore de voir que le délégataire n'a pas encore mis ses bases à jour et se demande quand la Commune aura une exactitude de son patrimoine.

Cette connaissance est primordiale puisque cet indicateur **est un pilier dans de nombreuses formules de calcul des indicateurs clés.**

## 9 Indice linéaire des volumes non comptés

### RAD 2009 – Tableau VEOLIA Eau :

#### Indices linéaires du réseau :

L'état du patrimoine est également apprécié par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau (hors branchements) :

- l'indice linéaire des pertes en réseau reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural)
- l'indice linéaire des volumes non comptés recense tous les volumes non comptés ; il donne une indication sur la politique de comptage

	2007	2008	2009
Indice linéaire des pertes en réseau (m3/km/j)	56,3	54,6	59,0
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (*)	56,7	55	59,8

### RAD 2010 – Tableau VEOLIA Eau :

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>56,11</b>	<b>63,41</b>	<b>61,69</b>	<b>65,43</b>	<b>62,03</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	26 903 761	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	16 324 269	15 720 337	15 351 828	15 182 039	14 611 225
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	516 562	522 751	524 592	532 664	567 389

### RAD 2011 – Tableau VEOLIA Eau :

L'indice linéaire des volumes non comptés est de **56.52 m3/jour/km**.

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>63,41</b>	<b>61,69</b>	<b>65,43</b>	<b>62,03</b>	<b>56,52</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 330 107
Volume comptabilisé 365 jours (m3) . . . . . B	15 720 337	15 351 828	15 182 039	14 611 225	14 179 982
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	522 751	524 592	532 664	568 433	589 002

#### COMMENTAIRES :

L'analyse de l'indice linéaire des volumes non comptés sur les années antérieures affiche des également des incohérences :

- RAD 2009 – Année 2009 : 59,8 ;
- RAD 2010 – Année 2009 : 65,43 ;
- RAD 2011 – Année 2009 : 65,43 ;
- Tableau de la Ville : 65,43 ;

L'explication serait peut-être la « Longueur du réseau de desserte » :

**RAD 2009 – Tableau VEOLIA Eau :**

Le tableau suivant détaille le calcul du **taux moyen de renouvellement des réseaux [P 107.2]** égal au linéaire renouvelé total (par le délégataire et par la collectivité) rapporté à la longueur totale du réseau :

	2007	2008	2009
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	1,3 %	1,1 %	0,6 %
Longueur totale du réseau (ml) (hors branchements)	584 904	586 745	582 688
Longueur renouvelée totale (ml)	7 741	6 621	3 860

Ce qui pourrait expliquer la différence entre l'année 2009 et les années 2010-2011, pour cet indicateur est l'indice « Longueur total du réseau » :

- RAD 2009 – Année 2009 : 583 km linéaire ;
- RAD 2010 – Année 2009 : 533 km linéaire ;
- RAD 2011 – Année 2009 : 533 km linéaire ;

Cette information démontre l'importance de cet indice dans les formules de calcul.

**DE PLUS :** on peut constater une erreur dans l'affichage des données de 2010 :

- RAD 2010 – Année 2010 : 567 389 m linéaire ;
- RAD 2011 – Année 2010 : 568 433 m linéaire ;

☒ Pourquoi des données aussi différentes d'une année à l'autre?

**Tableau récapitulatif des RAD établi par la Ville**

Indice linéaire des volumes non comptés								
P105.3						Version BRUT	Version Données Synthèse des flux	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011
		2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0	0	0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0	0	0	0	0	0
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	523	525	533	567	589	589	589
<b>Indice <sup>(1)</sup></b>	<b>m3 / km / jour</b>	63,42	61,92	65,43	62,63	<b>57,19</b>	<b>56,52</b>	<b>57,30</b>

Cette analyse déterminera l'indice linéaire des Volumes non comptés de l'année 2011 et des années antérieures.

## 10 Indice linéaire de pertes en réseau

### RAD 2009 – Tableau VEOLIA Eau :

#### Indices linéaires du réseau :

L'état du patrimoine est également apprécié par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau (hors branchements) :

- l'indice linéaire des pertes en réseau reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural)
- l'indice linéaire des volumes non comptés recense tous les volumes non comptés ; il donne une indication sur la politique de comptage

	2007	2008	2009
Indice linéaire des pertes en réseau (m3/km/j)	56,3	54,6	59,0
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (*)	56.7	55	59.8

### RAD 2010 – Tableau VEOLIA Eau :

	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>55,67</b>	<b>62,94</b>	<b>61,24</b>	<b>64,57</b>	<b>59,73</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	26 903 761	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	16 406 663	15 810 615	15 443 297	15 349 231	15 087 930
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	516 562	522 751	524 592	532 664	567 389

### RAD 2011 – Tableau VEOLIA Eau :

L'indice linéaire de pertes en réseau est de **54.45 m3/jour/km**.

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365</b>	<b>62,9</b>	<b>61,2</b>	<b>64,6</b>	<b>59,7</b>	<b>54,5</b>
Volume mis en distribution (m3) . . . . . A	27 819 913	27 164 683	27 903 357	27 457 044	26 330 107
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) . . . . . B	15 810 615	15 443 297	15 349 231	15 087 930	14 623 764
Longueur de canalisation de distribution (ml) . . . . . L	522 751	524 592	532 664	568 433	589 002

## Tableau récapitulatif des RAD établi par la Ville

Indice linéaire de pertes en réseau									RAD 2009	RAD 2010
P106.3					Version BRUT	Version Données Synthèse des flux	Version Tableau Rendement réseau RAD 2011	2 009		
		2007	2008	2009	2010	2011	2011	2011		
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428	27 903 537	27 457 044
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 819 913	27 164 683	27 903 537	27 457 044	26 474 382	26 330 107	26 499 428	27 903 537	27 457 044
Volume consommé autorisé (V6) <sup>(3)</sup>		15 810 225	15 400 500	15 349 231	15 087 930	14 623 764	14 623 764	14 623 764	15 349 231	15 087 930
Volume comptabilisé (V7)		15 719 897	15 309 031	15 182 039	14 611 225	14 179 982	14 179 982	14 179 982	15 182 039	14 611 225
Volume consommateurs sans comptage (V8)		6 180	22 683	98 496	359 352	324 002	324 002	324 002	98 496	359 352
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	523	535	533	567	589	589	589	583	567
Indice <sup>(1)</sup>	m3 / km / jour	62,94	64,44	64,57	59,73	55,12	54,45	55,24	59,00	59,77

De même, on trouve des incohérences :

- RAD 2009 – Année 2009 : l'indice est à 59.00 ; comme l'indique le tableau récapitulatif de la ville ;
- RAD 2010 – Année 2009 : l'indice est affiché à 64,57 ;

L'explication se confirme la « Longueur du réseau de desserte » influence fortement les formules de calcul et fausse ainsi les résultats d'une année sur l'autre lorsqu'il est modifié.

Par conséquent, la non-stabilité de la « Longueur du réseau de desserte » ne permet pas des comparaisons d'une année sur l'autre. L'indice « Longueur du réseau de desserte » devrait évoluer uniquement sous l'influence des extensions de réseau.

### DOUBLE ERREUR EN 2010 :

A ces erreurs sur la « Longueur du réseau de desserte », il faut rajouter qu'en 2010 les données de volumes prélevés ou produits sont faux :

- RAD 2010 – Année 2010 : 27 457 044 m3, avec un sous détail qui aboutit à un total de 27 620 655 m3 (comme indiqué précédemment)
- RAD 2011 – Année 2010 : 27 457 044 m3, avec un sous détail qui aboutit à un total de 27 727 044 m3.

### REAJUSTEMENT DES INDICATEURS :

- Pour le rendement, on obtiendrait :

<b>Rendement du réseau de distribution</b>			
<b>P104.3</b>		Rad 2010 - ajustement du total des sous détails	Rad 2011 - ajustement du total des sous détails
		<b>2010</b>	<b>2010</b>
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 620 655	27 727 044
Volume produit (m3) BRUT (*)		27 620 655	27 727 044,00
VI produit refoulé			
VI produit gravitaire			
Période de relevé		365	365,00
Vp Volume produit (m3) CALENDRAIRE (*)		27 620 655	27 727 044
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0,00	0,00
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0,00	1,00
Volume mise en distribution (V4) (2)		27 620 655	27 727 043
Pertes (V5)		-12 532 725	-12 639 113
Volume consommé autorisé (V6) (3)		15 087 930	15 087 930
Volume comptabilisé (V7)		14 611 225	14 611 225
Volume consommateurs sans comptage (V8)		359 352	359 352
Volume de service du réseau (V9)	117 353	117 353	
<b>Rendement du Réseau de Distribution (1)</b>	<b>%</b>	<b>54,63</b>	<b>54,42</b>
<b>Les RAD VEOLIA Eau</b>		<b>55,00</b>	<b>55,00</b>

Au lieu d'un rendement à : 55%

- Pour un indice linéaire de volumes non comptés, on obtiendrait :

<b>Indice linéaire des volumes non comptés</b>			
<b>P105.3</b>		Rad 2010 - ajustement du total des sous détails	Rad 2011 - ajustement du total des sous détails
		<b>2010</b>	<b>2010</b>
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 620 655	27 727 044
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0
Volume mise en distribution (V4) (2)		27 620 655	27 727 044
Volume comptabilisé (V7)		14 611 225	14 611 225
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	583	587
<b>Indice (1)</b>	<b>m3 / km / jour</b>	<b>61,14</b>	<b>63,38</b>

Au lieu d'un indice à : 62,03.

- Pour un indice linéaire de pertes en réseau, on obtiendrait :

<b>Indice linéaire de pertes en réseau</b>			
<b>P106.3</b>		Rad 2010 - ajustement du total des sous détails	Rad 2011 - ajustement du total des sous détails
		<b>2010</b>	<b>2010</b>
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	27 620 655	27 727 044
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0
Volume mise en distribution (V4) <sup>(2)</sup>		27 620 655	27 727 044
Volume consommé autorisé (V6) <sup>(3)</sup>		15 087 930	15 087 930
Volume comptabilisé (V7)		14 611 225	14 611 225
Volume consommateurs sans comptage (V8)		98 496	359 352
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	583	567
<b>Indice <sup>(1)</sup></b>	<b>m3 / km / jour</b>	<b>58,90</b>	<b>61,07</b>

Au lieu d'un indice à 59,73

## 11 Abandon de créances

### **RAD 2010 – Tableau VEOLIA Eau :**

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	73	154	100	80	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	11 751,00	12 029,42	12 214,22	11 533,97	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	16 235 702	15 855 282	15 350 974	15 265 226	14 864 471



## **RAD 2011 – Tableau VEOLIA Eau :**

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci après :

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire	154	100	80	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)	12 029,42	12 214,22	11 533,97	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	15 855 282	15 350 974	15 265 226	14 611 225	13 869 188

## **COMMENTAIRES :**

La ville constate des différences dans les déclarations pour :

- **VOLUME VENDU**
  - RAD 2010 – Année 2010 : 14 864 471 m3 ;
  - RAD 2011 – Année 2010 : 14 611 225 m3 ;

⊗ Comment expliquez que des chiffres déclarés soient différentes d'un RAD à l'autre à une année d'intervalle et cela sans explications ?

## **12 3000m3/jour - Moulin à Vent**

Le délégataire affiche dans le RAD 2011 que l'un des réservoirs de Moulin à Vent perd **3 000m3/jour**, comme indiqué dans le document ci-dessous extrait du RAD 2011.

Le délégataire, le conseil de Délégataire pour la distribution d'eau de 5000 m3/jour pour 2011. Le journal de suivi est joint en annexe. Il est cependant important de noter que cette première année de contrat a été marquée par les deux incidents suivants :


- La manifestation de troubles de fait en novembre 2007 pour un défaut de contrat au 1er Janvier 2011. Les commandes de matériels nécessaires à la recherche de fuites ont été passées immédiatement mais, ce n'est que des délais d'après-visite que le Centre de Recherches en Fuites a été réellement opérationnel au 1er Avril 2011.
- A l'occasion de son voyage annuel en novembre 2011, nous avons constaté que le génie civil du réservoir **Moulin à Vent** souffrait de problèmes importants de stabilité de son radier (il s'agit d'un problème structurel). Ces pertes d'eau s'infiltraient dans le sol sans aucune trace extérieure visible. Cette fuite, qui est apparue depuis le début du contrat en 2009, s'est accrue et aggravée en 2011, puisque le débit s'est élevé à 070 m3/j au moment de sa découverte. Ces pertes d'eau, qui n'étaient pas dues au défaut de fonctionnement du délégataire au niveau du réservoir de distribution mais à un problème de génie civil, ont constitué l'élément déclencheur de l'objet de l'élaboration de ce rapport pour 2011.

Cependant, cela correspondrait à **une perte d'eau d'une piscine olympique de 50m de long par 25 m de large** ou à 50% de prélèvement par jour sur un forage d'eau souterrain ou à la consommation annuelle de 4 000 familles réunionnaises.

Cela n'est pas concevable puisqu'aucun désordre n'a été constaté sur la zone. (présence d'eau ou autres).

Après lecture du RAD 2011, le même délégataire affiche qu'au réservoir de Moulin à Vent, il ya eu **une perte de 3 000 m3 per semaine**. Ce qui correspond à **428 m3/jour**.

Cela reste quand même important.

 <p>Réservoir <b>Moulin à Vent</b></p>	<p>Absence de comptage des volumes refoulés depuis le pompage Puits ZEC. Nous constatons que le joint dans le radier fond de cuve rempli d'un mastic bitumineux et situé à env- 1.20m de la jupe coté intérieur et très dégradé. Près de 3 000 m3 de pertes d'eau par semaine sont enregistrées. Véolia a procédé à la réparation provisoire.</p>	<p>Pose d'un débitmètre électromagnétique sur la conduite refoulement distribution DN 300mm</p> <p>Une expertise complète devra être menée sur la structure du génie civil de cette ouvrage. Afin d'en déterminer les travaux nécessaire à sa réhabilitaion.</p>
---	---	--

Quelle est la perte réelle au réservoir Moulin à Vent ?

Pourquoi aucune incidence n'a été constaté sur l'exploitation sur la distribution de Moufia / Bois de Nèfles ?

Après ce constat, le délégataire confirme t-il toujours que la non atteinte des objectifs de rendement et d'indice des volumes non comptés est liée à cette perte sur le réservoir Moulin à Vent ?

### 13 THEME DE LA FORMATION

Dans le RAD 2011, VEOLIA Eau met en avant l'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable grâce au savoir-faire de son groupe et de leur démarche de management en formation et autres.

Cf. commentaire ci-dessous :

Le thème de la formation est traité dans le rapport de l'audit de l'année 2011.

Le niveau d'efficacité des services d'eau est dû à l'expérience de l'expertise des Managers du service de l'eau, au savoir-faire de VEOLIA Eau et de l'existence d'une véritable démarche de management de la performance.

En matière de formation, Veolia est la seule entreprise de services en France à disposer de campus dédiés à ses salariés. Chaque année, les campus Veolia dispensent plus de 200 000 heures de formation à ses salariés en France.

La ville de Saint-Denis a été audité par la Direction de l'Eau (LC) le 12/12/2012.

Le thème de la formation est traité dans le rapport de l'audit de l'année 2011.

La ville de Saint-Denis souhaiterait connaître la proportion d'agents basé localement bénéficiant de cette démarche et les thématiques qui ont été traitées en 2011 ou projetées dans les années à venir.

### 14 CONCLUSION

**Au vu de tous ces constats, un audit des données d'exploitant sur les années antérieures et l'année 2012 pourrait se justifier.**