

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

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2012

GARANTIR UNE EAU DE QUALITE POUR TOUS

En application de l'article L.1411-3 du Code Générale des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le deuxième Rapport Annuel du Délégué 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 2012 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.

Je vous prie de bien vouloir en prendre acte.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20130921-13403-1A-DE
Date de réception préfecture : 01/10/2013

Signé électroniquement par :
Le Maire
26/09/2013



Gilbert ANNETTE

COMMUNE DE SAINT-DENIS

CONSEIL MUNICIPAL
Séance du samedi 21 septembre 2013
Délibération n°13/4-03

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

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2012

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 5 septembre 2013 ;

Sur le RAPPORT N° 13/4-03 du Maire ;

Vu le rapport de Monsieur Gérard MAILLOT, 1^{er} Adjoint, présenté au nom des Commissions
Affaire Générale/ Entreprise Municipale, et Aménagement/ Développement Durable et
Consultative des Services Publics locaux ;

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 2012.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20130921-13403-1B-DE
Date de réception préfecture : 01/10/2013

Signé électroniquement par :
Le Maire
26/09/2013



Gilbert ANNETTE



2012

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 2005-236 du 14 mars 2005

2012



SYNTHÈSE DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

SERVICE DE L'EAU - COMMUNES DESSERVIES : SAINT DENIS

LES CHIFFRES DU SERVICE

146 708	67 044	15	42	737	100,0	56,6	221
Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Réservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique (%)	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)

PRINCIPAUX FAITS

MARQUANTS DE L'ANNEE

L'amélioration du rendement du réseau est un enjeu fort pour le service de distribution d'eau potable de la ville. **En 2012, le rendement s'améliore de 2,4%**. 1 636 fuites ont été localisées et réparées. **L'Indice Linéaire de Pertes s'améliore de 4,3 points, il est de 50,45 m³/j/km**.

L'objectif pluriannuel d'Indice Linéaire de Pertes ne peut être atteint que par des actions conjointes de la Collectivité et de son fermier. Les axes d'amélioration doivent intégrer un programme pluriannuel de travaux de renouvellement des canalisations dégradées et fuyardes. Ces investissements et les opérations d'entretien des réseaux, de maintenance des réducteurs de pression, de recherche de fuites et de réparation régulière doivent permettre de poursuivre l'amélioration du rendement de réseau.

Les volumes vendus aux abonnés du service diminuent de 1,9% sur l'exercice, pour une augmentation de 2,1% du nombre de clients. **La consommation individuelle unitaire est de 167 m³/abo/an en 2012**.

L'année 2012 a été marquée d'une part, par une baisse des volumes produits par les eaux de surface nécessitant une augmentation des volumes produits par les eaux souterraines et entraînant une augmentation de l'énergie consommée sur les ouvrages et d'autre part, par la réparation provisoire du génie civil du réservoir Moulin à Vent.

L'essentiel de l'année 2012

TRAVAUX A PREVOIR A COURT OU MOYEN TERME

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

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

La complexité des réseaux nécessite de disposer d'outils adaptés permettant de comprendre les facteurs de vieillissement du réseau. Par ailleurs, la connaissance de l'état du patrimoine de canalisations est important dans l'amélioration du rendement de réseau. Il serait intéressant de procéder au diagnostic du patrimoine enterré de la Ville afin de mieux appréhender les programmes de renouvellement des réseaux et d'améliorer les performances du service.

Indicateurs du service

LES VOLUMES		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	25 243 318 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	25 243 318 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	25 243 318 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	125 306 m ³
L'ACTIVITE CLIENTELE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	146 708
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	67 044
	Abonnés domestiques	Délégataire	66 324
	Abonnés non domestiques	Délégataire	720
	Volume vendu	Délégataire	13 987 692 m ³
	Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	11 106 168 m ³
	Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	2 881 524 m ³
	Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m ³
	Consommation moyenne	Délégataire	221 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	167 m ³ /abo/an
QUALITE DU SERVICE A L'USAGER		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	95,5 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	5,70 u/1000 abonnés
[D151.0]	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	97,58 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	1,43 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	2,72 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,01 Euro/m ³

GESTION PATRIMONIALE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Déléataire	15
	Capacité totale de production	Déléataire	89 506 m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	42
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	68 323 m3
	Longueur de réseau	Déléataire	737 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	593 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Déléataire	60
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	Nombre de branchements (estimation)	Déléataire	62 797
	Nombre de branchements neufs	Déléataire	232
	Nombre de compteurs	Déléataire	67 098
	Nombre de compteurs remplacés	Déléataire	3 129
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	59 %
	Nombre de fuites réparées	Déléataire	1 636
	Volume consommé autorisé 366 jours (A)	Déléataire	14 295 100 m3
	Indice linéaire de consommation	Déléataire	54,90 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Déléataire	56,6 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Déléataire	52,21 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Déléataire	50,45 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Déléataire	16 719 672 kWh
SATISFACTION DES USAGERS ET ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Déléataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services	Déléataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Déléataire	Oui
CERTIFICATION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Déléataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Déléataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Déléataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Déléataire	Oui

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

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

Une organisation tournée vers les Clients



Votre lieu d'accueil

Bureaux de Saint Denis
53 rue Sainte Anne
du lundi au vendredi de 7h30 à 16h00
Accessibilité handicapés

Bureaux du Moufia à Sainte Clotilde
8 avenue Georges Brassens
du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00



Toutes vos démarches sans vous déplacer

sur notre site internet www.veoliaeau.re

Pour toute question relative à votre abonnement, votre facture, vos paiements, vos demandes de travaux et pour régler votre facture par carte bleue

→ 7 jours sur 7, 24h sur 24

ou

par téléphone

Pour toute question relative à votre abonnement, votre facture, vos paiements, vos demandes de travaux

→ du lundi au vendredi de 7h30 à 16h.

Pour régler votre facture par carte bleue

→ 7 jours sur 7, 24h sur 24

Vos urgences 7 jours sur 7, 24h sur 24

Pour toute fuite, incident concernant la qualité de l'eau ou fait anormal touchant le réseau, un branchement, une installation de stockage ou de production d'eau nous intervenons jour et nuit.

SOMMAIRE

1. L'ESSENTIEL	9
1.1. Le contrat	10
1.2. Chiffres clés et faits marquants	11
2. LA QUALITE DU SERVICE	19
2.1. Les moyens mobilisés	20
2.2. Le patrimoine du service	24
2.3. La performance et l'efficacité opérationnelle	49
2.4. La qualité de l'eau produite & distribuée	60
2.5. Les services aux clients	64
3. LA VALORISATION DES RESSOURCES	69
3.1. La protection des ressources en eau	70
3.2. L'énergie	72
3.3. La valorisation des déchets liés au service	74
4. LA RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	75
4.1. Le prix du service public de l'eau	76
4.2. L'accès aux services essentiels	78
4.3. La formation et la sécurité des personnes	79
4.4. L'empreinte environnementale du service	80
4.5. Les relations avec les parties prenantes	81
5. RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	83
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	84
5.2. Le patrimoine du service	87
5.3. Les investissements et le renouvellement	88
5.4. Les engagements à incidence financière	91
6. ANNEXES	95
6.1. Synoptique du réseau	97
6.2. Contrôle de l'eau	98
6.3. Bilan énergétique du patrimoine	99
6.4. La facture 120 M ³	102
6.5. Annexes financières	103
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	115
6.7. Glossaire	120
6.8. Autres annexes	126