

OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2014

En application de l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport Annuel du Délégué (RAD) du Service Public d'Alimentation en Eau Potable pour l'année 2014, retraçant les éléments d'exploitation exécutés par le délégué, VEOLIA Eau, désigné lors de la signature du contrat de Délégation de Service Public (DSP) pour une durée de douze ans (2011-2022).

Ce rapport présente les résultats d'exploitation pour l'exercice 2014. Il comporte les données techniques et les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du Service Public d'Alimentation en Eau Potable.

Pour rappel, le contrat de délégation de service public signé avec Véolia Eau prévoit des obligations de moyens et de résultats. Le service de la Ville en charge du contrôle du délégué a procédé aux vérifications du rapport.

A partir de ces éléments, la Ville a pu établir son rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) 2014 qui est présenté également lors de ce Conseil.

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

Je vous prie de bien vouloir prendre acte du Rapport Annuel du Délégué (RAD) pour l'exercice 2014.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-1-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

Signé électroniquement par :
Le Maire
30/09/2015



Gilbert ANNETTE

COMMUNE DE SAINT-DENIS

CONSEIL MUNICIPAL

Séance du samedi 26 septembre 2015

Délibération n°15/5-15

**OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE (RAD) POUR 2014**

LE CONSEIL MUNICIPAL

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

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Sur le RAPPORT N° 15/5-15 du Maire ;

Vu le rapport de Monsieur LOWINSKY Jacques, 1er Adjoint, présenté au nom des Commissions Affaire Générale/ Entreprise Municipal, Aménagement/ Développement Durable, et Consultative des Services Publics Locaux ;

Sur l'avis favorable des dites Commissions ;

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

Prend acte du Rapport Annuel du Délégué (RAD) de l'exercice 2014.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-2-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

Signé électroniquement par :
Le Maire
30/09/2015


Gilbert ANNETTE






2014 RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Ville de Saint-Denis

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

REPERES DE LECTURE

Notre mémoire explicatif intègre différents repères visuels destinés à faciliter sa lecture.
Vous trouverez ci-dessous une explication quant à l'usage de chacun des pictogrammes utilisés.

Repère visuel	Objectif
	Identifier rapidement nos engagements clé
	Mettre en évidence certaines de nos innovations et nos points différenciants
	Identifier nos démarches en termes de responsabilité environnementale, sociale, et sociétale

Gestion du document	Auteur	Date
Validation	David AUDUBERTEAU	29 mai 2015
Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20150926-15515-3-DE Date de réception préfecture : 30/09/2015		



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2014

Dans un marché en profonde mutation, Veolia Eau France s'emploie quotidiennement à faire évoluer ses métiers en plaçant l'innovation et les progrès des nouvelles technologies au cœur de sa stratégie de développement, et en se positionnant comme un véritable partenaire des territoires, grâce à une organisation de proximité tournée vers vos attentes.

Le rapport annuel constitue pour les équipes de Veolia, l'occasion de vous présenter les différentes composantes techniques, économiques, sociales et environnementales qui structurent la gestion de votre service public de l'eau. Il constitue ainsi un outil de synthèse et de pilotage intelligent vous permettant de juger et de vous approprier en toute transparence la performance de votre service.

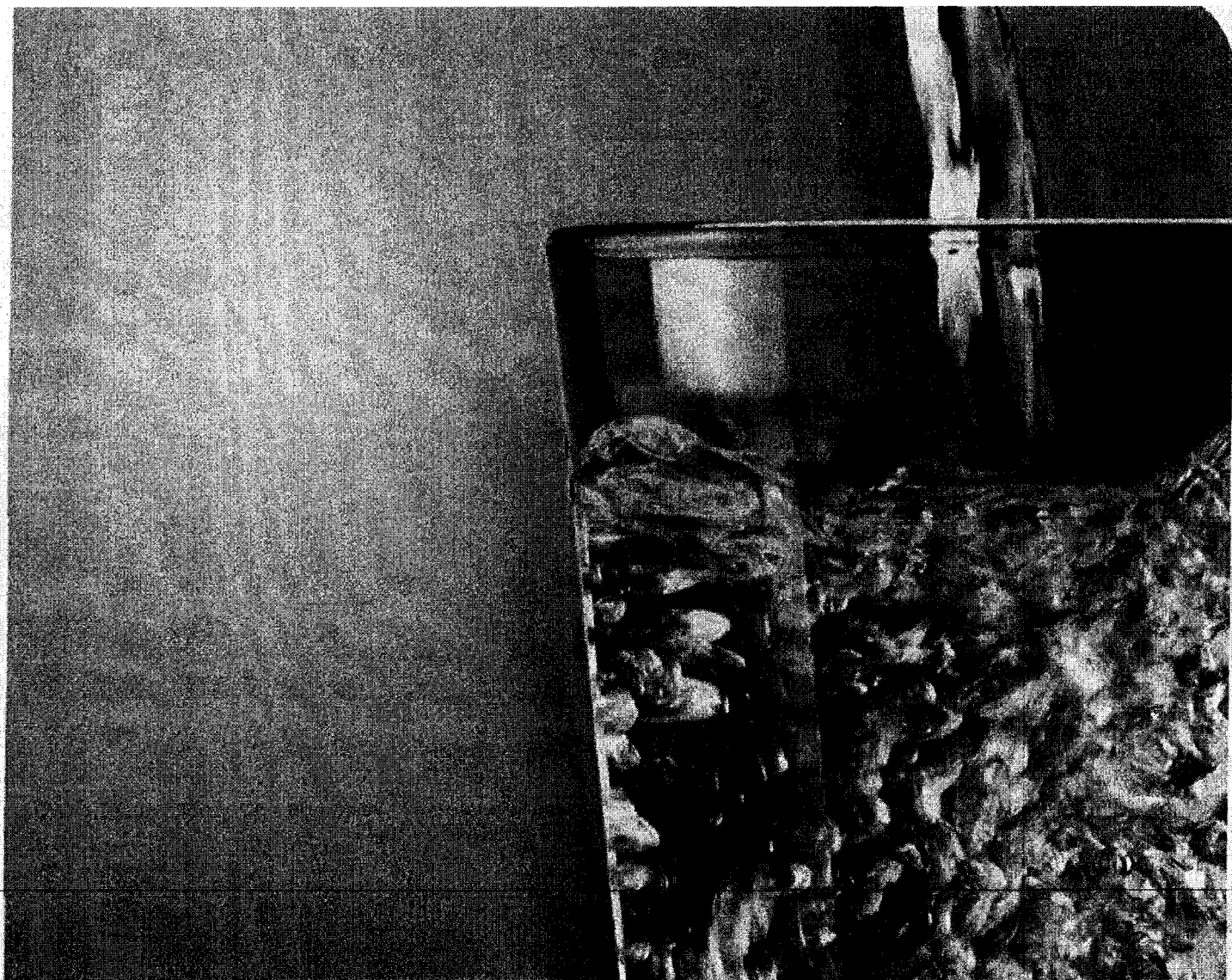
Soyez assurés que nous veillons jour après jour à respecter et renforcer les engagements que nous avons pris dans le cadre du contrat qui nous lie et nous avons à cœur de conserver votre confiance dans nos équipes.

Vos interlocuteurs privilégiés sont à votre disposition pour venir vous présenter en détail le bilan annuel de votre contrat.

Alain Franchi
Directeur Général de Veolia Eau France

Sommaire

1. L'essentiel de l'année	7
1.1. Le contrat	8
1.2. L'essentiel de l'année 2014	9
1.3. Les chiffres clés de l'année 2014	10
1.4. Le prix du service public de l'eau	12
1.5. Un dispositif au service des clients	14
2. La performance et l'efficacité opérationnelle à votre service	15
2.1. L'efficacité de la production et de la distribution d'eau potable	16
2.2. La qualité de l'eau	30
3. Le patrimoine de votre service	37
3.1. L'inventaire des biens du service	38
3.2. La gestion du patrimoine	43
3.3. Les recommandations de Veolia sur les évolutions à prévoir	64
3.4. Les indicateurs de suivi du patrimoine	71
4. Les engagements de Veolia	73
4.1. Les services aux clients	74
4.2. Les équipes et moyens au service du territoire	79
4.3. L'empreinte environnementale	84
4.4. Veolia, acteur économique et social du territoire	89
5. Le rapport financier du service	93
5.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	94
5.2. Le patrimoine du service	96
5.3. Les investissements et le renouvellement	97
5.4. Les engagements à incidence financière	100
6. Annexes	103
6.1. La facture 120 m ³	104
6.2. Le synoptique du réseau	105
6.3. Le bilan énergétique du patrimoine	106
6.4. Les engagements spécifiques au service	110
6.5. Annexes financières	111
6.6. Les nouveaux textes réglementaires	123
6.7. Glossaire	129
6.8. Autres annexes	135



1. L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

1.1. Le contrat

- **Délégataire :** VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux
- **Périmètre du service :** SAINT DENIS
- **Numéro du contrat** L0010
- **Nature du contrat :** Affermage
- **Prestations du contrat :** Compteurs eau froide, Distribution, Gestion clientèle, Production, Branchements

→ **Durée du contrat**

Date de début : 01/01/2011

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

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

1.2. L'essentiel de l'année 2014

SERVICE DE L'EAU - COMMUNE(S) DESSERVIE(S) : SAINT DENIS

LES CHIFFRES DU SERVICE

Habitants desservis	Abonnés (clients)	Installation(s) de production	Reservoir(s)	Longueur de réseau (km)	Taux de conformité microbiologique	Rendement de réseau (%)	Consommation moyenne (l/hab/j)
146 825	70 008	16	44	762	99,2	62,9	219

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 2014, le rendement est de 62,9 %.** 2 063 fuites ont été localisées et réparées. **L'Indice Linéaire de Pertes est de 39,12 m³/j/km en 2014.**

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

Les volumes vendus aux abonnés du service diminuent de 1,6% sur l'exercice, pour une augmentation de 1,7% du nombre de clients. **La consommation individuelle unitaire est de 160 m³/abo/an.**

L'année 2014 a été marquée par des perturbations de la qualité de l'eau potable et une vulnérabilité de certaines conduites d'adduction. Les vulnérabilités récurrentes des conduites d'adduction et des ressources gravitaires font apparaître la nécessité d'une solution durable pour **diversifier et fiabiliser les installations de production d'eau potable.**

PROPOSITIONS D'AMELIORATION

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

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

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

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

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

1.3. Les chiffres clés de l'année 2014

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[D102.0]	Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,11 Euro/m ³
L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION		PRODUCTEUR	VALEUR
	Volume prélevé	Délégataire	23 503 709 m ³
	Volume produit (C)	Délégataire	23 503 709 m ³
	Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Délégataire	0 m ³
	Volume mis en distribution (m ³)	Délégataire	23 503 709 m ³
	Volume de service du réseau	Délégataire	162 866 m ³
	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délégataire	14 772 560 m ³
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délégataire	62,9 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	44,40 m ³ /jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	39,12 m ³ /jour/km
	Nombre de fuites réparées	Délégataire	2 063
LA QUALITE DE L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologique	ARS (1)	99,2 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	98,1 %
LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre d'installations de production	Délégataire	16
	Capacité totale de production	Délégataire	95 506 m ³ /j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	44
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délégataire	70 143 m ³
	Longueur de réseau	Délégataire	762 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	611 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	97
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	%
	Nombre de branchements	Délégataire	63 307
	Nombre de branchements en plomb	Délégataire	0
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délégataire	0
	Nombre de branchements neufs	Délégataire	250
	Nombre de compteurs	Délégataire	70 274
	Nombre de compteurs remplacés	Délégataire	3 534

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0]	Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	146 825
	Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	70 008
	- Abonnés domestiques	Délégataire	69 251
	- Abonnés non domestiques	Délégataire	757
	- Abonnés autres services d'eau potable	Délégataire	
	Volume vendu	Délégataire	13 357 321 m3
	- Volume vendu aux abonnés domestiques	Délégataire	10 851 613 m3
	- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Délégataire	2 505 708 m3
	- Volume vendu à d'autres services d'eau potable (B)	Délégataire	0 m3
	Consommation moyenne	Délégataire	219 l/hab/j
	Consommation individuelle unitaire	Délégataire	160 m3/abo/an
LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU		PRODUCTEUR	VALEUR
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	68 %
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,96 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	99,33 %
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,73 u/1000 abonnés
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	4,11 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
	- Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	118
	- Montant d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	14 084
LES CERTIFICATS		PRODUCTEUR	VALEUR
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Analyses réalisées par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE		PRODUCTEUR	VALEUR
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
	Energie relevée consommée	Délégataire	15 332 209 kWh

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

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

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15515-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015