

OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

**RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE (RPQS)
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 sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) d'Alimentation en Eau Potable pour l'année 2014. Il retrace les éléments d'investissements de l'année et les éléments d'exploitation exécutés par le délégataire, VEOLIA Eau, désigné lors de la signature du contrat de Délégation de Service (DSP) pour une durée de douze ans (2011-2022).

Pour l'exercice 2014, ce rapport présente l'organisation administrative des services, le prix de l'eau et ses composantes, son évolution entre le 1er janvier 2014 et le 1er janvier 2015, les indicateurs de performance ainsi que le détail des investissements et leur financement.

Suite à l'analyse du Rapport Annuel du Délégataire (RAD), le service a établi le rapport sur le prix et la qualité de service (RPQS 2014). Il est constaté une nette amélioration du rapport du délégataire sur son contenu grâce à un travail collaboratif entre la collectivité et son fermier.

Aussi, je vous demande d'adopter le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) d'alimentation en eau potable pour l'année 2014.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-1-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°15/5-16

OBJET SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

**RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE (RPQS)
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°15/5-16 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
A L'UNANIMITE DES VOTANTS**

Adopte le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) d'alimentation en eau potable pour l'année 2014.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-2-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

Signé électroniquement par :
Le Maire
30/09/2015



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 2014
(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 2014 (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 ET DU NOMBRE D'ABONNEMENTS	4
1.3	MODE DE GESTION DU SERVICE	4
1.4	MODE DE PRESENTATION DU RAPPORT	4
2	LES DONNEES TECHNIQUES.....	5
2.1	NATURE DES RESSOURCES EN EAU	5
2.2	NATURE DU PATRIMOINE (RESEAUX ET OUVRAGES)	6
2.3	VOLUMES VENDUS AU COURS DE L'EXERCICE	7
2.4	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.....	12
4	INDICATEURS DE PERFORMANCES	14
4.1	LES INDICATEURS TECHNIQUES	14
4.1.1	TAUX DE CONFORMITE DE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE (INDICATEURS P101.1 ET P102.1) 14	
4.1.2	INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P103.2) 14	
4.1.3	RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION (P104.3).....	15
4.1.4	INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES (P105.3)	17
4.1.5	INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU (P106.3)	18
4.1.6	TAUX MOYEN DE RENOUELEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P107.2).....	20
4.1.7	INDICE D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU (P108.3)	20
4.2	INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE	22
4.2.1	MONTANT DES ABANDONS DE CREANCES OU DES VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE (P109.0 SERVICE DE L'EAU POTABLE).....	22
4.2.2	DELAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES, DEFINI PAR LE SERVICE (D151.0)	23
	Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20150926-15516-3-DE Date de réception en préfecture 30/09/2015	
	RESPECT DE CE DELAI (P152.1)	23
	INDICE DE CONFORMITE DE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE (INDICATEURS P101.1 ET P102.1)	24
	INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P103.2)	24
	RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION (P104.3).....	24
	INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES (P105.3)	24
	INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU (P106.3)	24
	TAUX MOYEN DE RENOUELEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE (P107.2).....	24
	INDICE D'AVANCEMENT DE LA PROTECTION DE LA RESSOURCE EN EAU (P108.3)	24
	MONTANT DES ABANDONS DE CREANCES OU DES VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE (P109.0 SERVICE DE L'EAU POTABLE).....	24
	DELAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES, DEFINI PAR LE SERVICE (D151.0)	24
	RESPECT DE CE DELAI (P152.1)	24
	INDICE DE CONFORMITE DE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE (INDICATEURS P101.1 ET P102.1)	24

4.3	INDICATEURS FINANCIERS	24
4.3.1	DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE (P153.2)	24
4.3.2	TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES D'EAU DE L'ANNEE PRECEDENTE (P154.0)	25
4.3.3	EXISTENCE D'UN DISPOSITIF DE MEMORISATION DES RECLAMATIONS ECRITES REÇUES ET TAUX DE RECLAMATION (P155.1)	26
5	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS	27
5.1	MONTANTS FINANCIERS	27
5.2	ETAT DE LA DETTE DU SERVICE	27
5.3	AMORTISSEMENTS	27
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.....	28
5.5	PRESENTATION DES PROGRAMMES PLURIANNUELS DE TRAVAUX :	28
6	ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU	29
6.1	ABANDONS DE CREANCES OU VERSEMENTS A UN FOND DE SOLIDARITE	29
6.2	OPERATIONS DE COOPERATION DECENTRALISEE (CF. L1115-1-1 DU CGCT)	29
7	CONCLUSION	30
8	GLOSSAIRES	31

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 et la Grande Chaloupe, 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 et du nombre d'abonnements

Ces indicateurs décrivent l'importance du service. Ils permettent 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						
		2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'habitants desservis ⁽¹⁾	Unités	142 241	145 776	146 708	146 489	146 825
Nombre d'abonnés desservis	Unités	63 529	65 661	67 044	68 865	69 251

On observe une augmentation de 0,56% du nombre de clients individuels.

1.3 Mode de gestion du service

La Commune a fait le choix d'un mode de gestion en délégation et de type affermage ; la collectivité ayant gardé la compétence en matière d'investissements.

Le nouveau contrat d'affermage signé avec l'entreprise VEOLIA Eau pour une durée de 12 ans. Ce contrat a donc pris effet le 1^{er} janvier 2011 et s'achève le 31 décembre 2022.

Ce rapport du Maire sur le Prix et la Qualité de Service est le quatrième 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 2014 du Délégué (dit RAD 2014) et après analyse réalisée par la Direction de

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

2 LES DONNEES TECHNIQUES

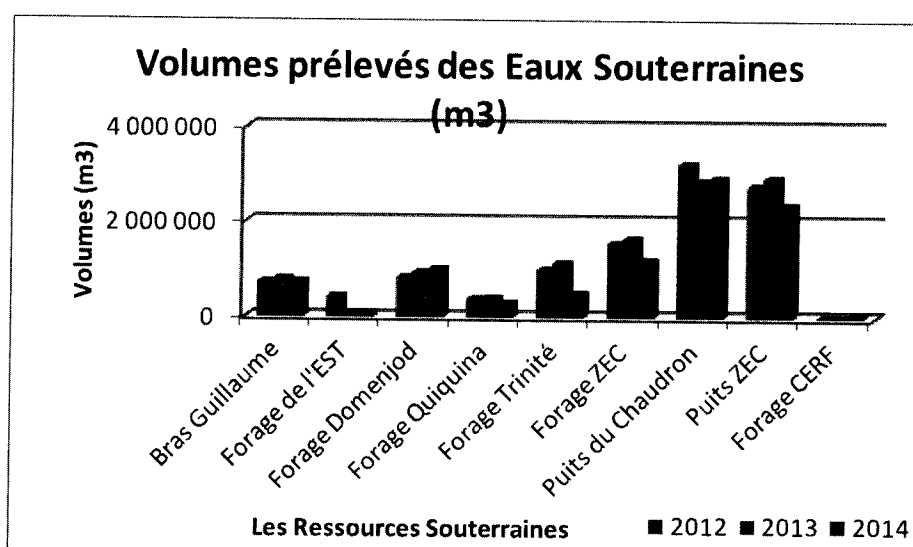
2.1 Nature des ressources en eau

Les ressources de Saint-Denis sont réparties en :

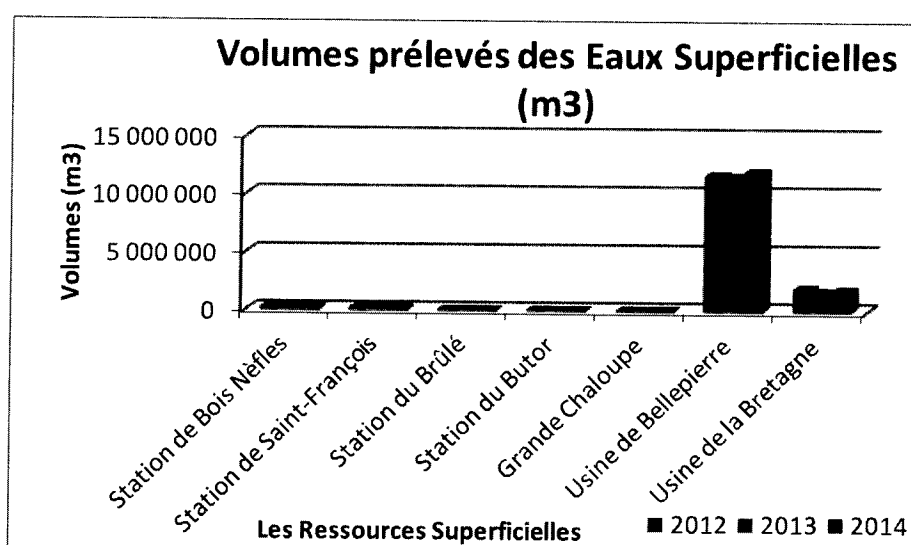
- 39% d'eau souterraine (forages et puits) ;
- 61% d'eau superficielle (captages en rivière, ...)

Les graphes ci-dessous récapitulent l'ensemble des forages ou captages exploités sur le territoire.

Le premier graphe présente les ressources souterraines. On peut constater que le « Puits du Chaudron » et le « Puits ZEC » sont quantitativement les ressources souterraines les plus abondantes à hauteur des 2.900.000,00 m3.

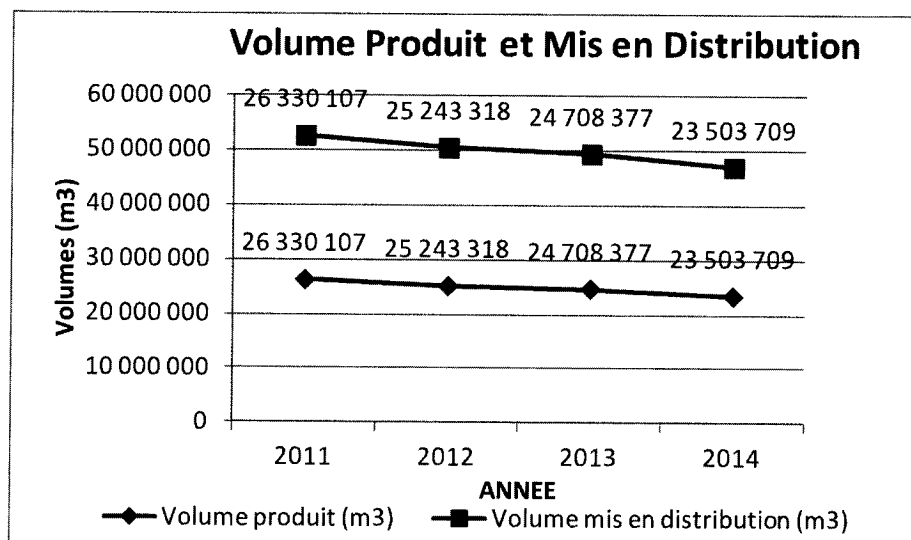


Pour les ressources superficielles, le captage de la Rivière St-Denis reste la ressource la plus productive et atteint les 12 millions m3.



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

VOLUMES produits et mis en distribution				
	2011	2012	2013	2014
Volume prélevé	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume produit (m3)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0
Volume mis en distribution (m3)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709



On constate que les volumes produits et mis en distribution baissent significativement depuis 2010.

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.

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		2010	2011	2012	2013	2014
Installations de production	Unités	16	15	15	15	16
Capacité totale théorique de production	m3/J	94 200	89 506	89 506	89 506	95 506
Réservoirs	Unités	43	43	43	43	44
Sites de stockage	Unités	38	38	38	38	
Bâches de stockage	Unités	5	5	5	5	
Capacité totale de stockage	m3	68 295	68 320	69 040	70 120	70 120

Le patrimoine « RESEAUX » est toujours en accroissement et atteint les 733 Km de linéaire de réseaux de distribution, ce qui prouve que la ville est toujours en évolution et connaît une urbanisation grandissante.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

II.- CANALISATIONS		2010	2011	2012	2013	2014
Longueur totale du réseau	Km	710	732	737	747	762
dont longueur d'adduction		25,8	25,8	25,8	25,8	28,6
dont Longueur de distribution :		684	706	711	721	733
dont canalisations		568	589	593	601	611
dont branchements		115,99	117,24	118,40	119,97	121,47
Longueur du réseau de desserte	Km	568	589	593	601	611

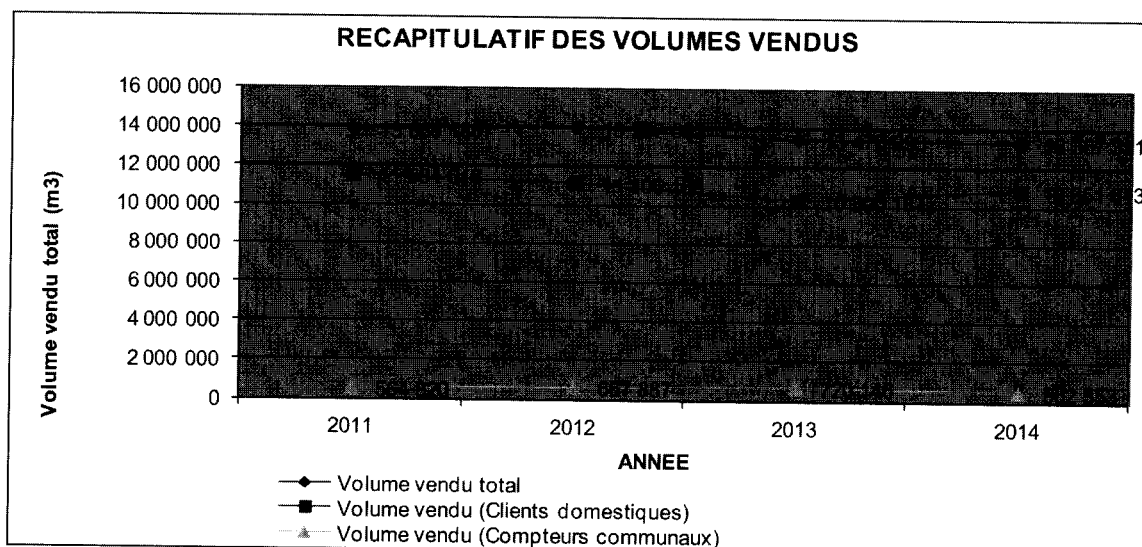
Le nombre de branchement confirme cette croissance avec 63 307 unités.

III.- BRANCHEMENTS		2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de branchements	Unités	62 314	62 565	62 797	63 057	63 307
IV.- EQUIPEMENTS		2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'appareils publics	Unités	1 060	1 060	1 060	1 060	1 063
Nombre d'accessoires hydrauliques		265	265	265	267	271

2.3 Volumes vendus au cours de l'exercice

Le volume vendu total poursuit sa décroissance, malgré une augmentation du nombre des abonnés. Ce phénomène peut s'expliquer par un changement des pratiques de consommations surtout dans les parties urbaines de la ville (notamment chez les particuliers).

RECAPITULATIF DES VOLUMES VENDUS				
	2011	2012	2013	2014
Volume vendu total (m3)	13 869 188	13 987 692	13 470 993	13 357 321
dont clients domestiques	11 504 518	11 106 168	10 300 187	10 851 613
dont clients industriels	328 280	360 660	415 236	310 448
dont clients collectifs	661 133	841 270	894 599	639 131
dont irrigations et agricoles	371 680	421 686	516 170	430 006
dont fournitures temporaires	0	0	0	3
dont bâtiments communaux	564 820	667 887	720 146	562 553
dont appareil publics	438 757	590 021	624 655	563 567



2.4 Volumes consommés au cours de l'exercice

Après les réserves émises sur le RAD 2011, la collectivité a uniformisé avec le délégataire les « volumes de service » et « sans comptage autorisé », ce qui permet une comparaison avec les années antérieures.

Cependant, pour l'année 2013 et 2014, la Ville a accepté que le délégataire intègre dans les « volumes sans comptage autorisé » la part de volumes estimés perdus sur un ensemble de réseaux privés fuyards et sans compteurs généraux. Cette part représente 784.020,00 m³ sur les 1.015.853,00 m³, soit 77,20 % de « volumes sans comptage autorisé » d'eaux perdues en domaine privé et une quinzaine co-propriétés ou groupements collectifs sociaux ou autres. La différence de 231.833,00 m³ est la valeur réelle des « volumes sans comptage autorisés ».

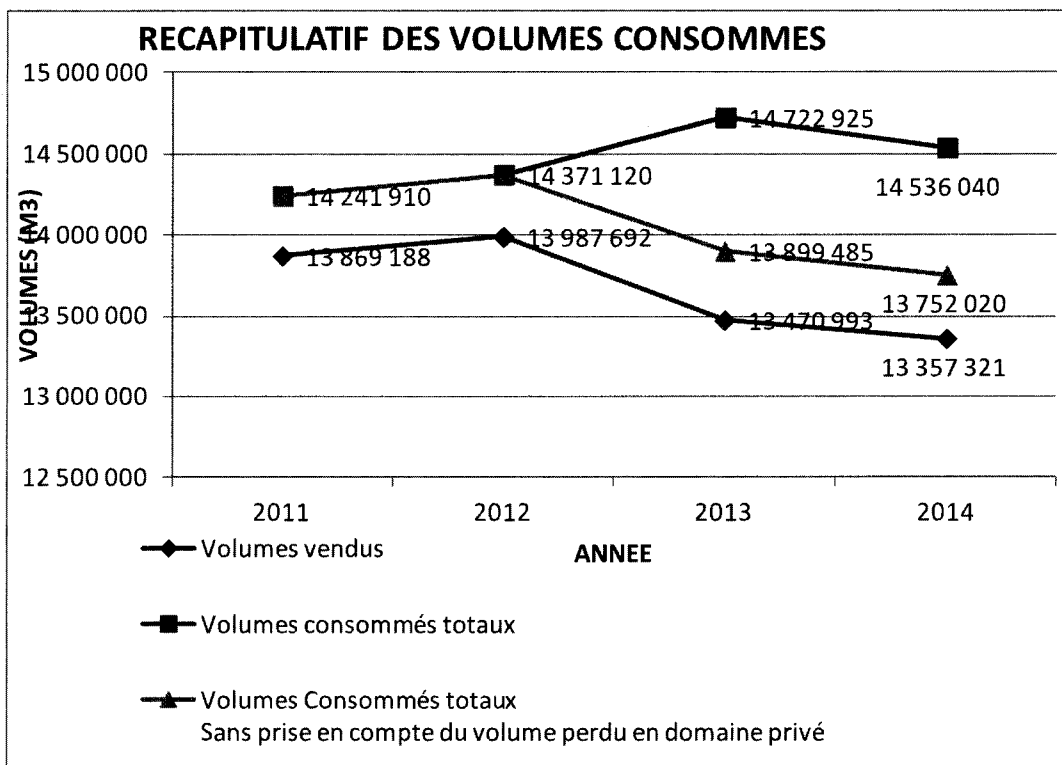
	2011	2012	2013	2014
Volumes comptabilisé (m3)	13 869 188	13 987 692	13 470 993	13 593 841
Volumes sans comptage autorisé	252 942	258 122	1 077 826	1 015 853
Volumes estimés ou mesurés -Perte en domaine privé	0	0	823 440	784 020
Volumes sans comptage autorisé - VI mesuré perte Partie Privative	252 942	258 122	254 386	231 833
Volumes de service	119 780	125 306	174 106	162 866
Volumes consommés totaux	14 494 852	14 629 242	15 800 751	15 788 413

L'intégration de ces données de volumes estimés de fuites impacte négativement les indicateurs publics, car ils sont comptabilisés dans les pertes sur le réseau. La Ville et son délégataire ne peuvent engager les démarches de réparations qu'avec l'appui des propriétaires, puisque ces réseaux dégradés sont en domaine privé.

L'affichage de cette valeur, pour une partie des propriétés privées recensées à ce jour, permet de mettre en lumière les sources d'actions pour améliorer le rendement de réseau public.

- La réparation de ces fuites ou la mise en place d'un compteur général (qui délimiterait le domaine public/privé) permettraient aux indicateurs « rendement de réseau ou indice linéaire de perte » de faire un saut significatif.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015



Lorsque l'on compare les volumes consommés totaux entre eux d'une année à l'autre et sur la base de données comparables ; il peut être constaté que ces volumes diminuent significativement.

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^{er} 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 m³.

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€/m³. Cette mesure était nécessaire pour assurer l'autofinancement du programme d'investissement prévu au Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable (SDAEP). De plus, par délibération, il a été validé une progression de la part communale qui est fonction de l'inflation et des investissements programmés.

La tarification du service en vigueur au 1^{er} janvier de l'année de présentation du rapport est détaillée dans le tableau ci-dessous :

LE PRIX DU SERVICE A titre indicatif sur la commune de SAINT DENIS l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m³ [D102.0] et pour 120 m³, au 1^{er} janvier est la suivante :

SERVICE DE L'EAU	Part du délégataire		Part de la Collectivité	Organismes Publics
	Prix de base	Prix en vigueur*		
Particuliers et communaux				
Abonnement semestriel	14,30	15,50	-	-
Consommation, par m ³ :				
De 0 à 90 m ³	0,3445	0,3732	0,2545	-
De 91 à 180 m ³	0,3445	0,3732	0,3293	-
Au-delà de 180 m ³	0,3445	0,3732	0,5838	-
Redevance de prélèvement sur la ressource en eau			Office de l'Eau	0,0894
Redevance de lutte contre la pollution			Office de l'Eau	0,1100
TVA				2,1%

*K au 1^{er} janvier 2015 : 1,083305

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 m³ pour 120 m³ (indicateur D102.0)

Selon les indicateurs en vigueur, une facture de 120 m³ 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 (200 à 250 m³) sont encore au-dessus des moyennes métropolitaines.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

**Facture INSEE (120 m³ / an)
Commune de Saint Denis**

		m ³	Prix unitaire 2015 en €	Montant 2015 en €	
DISTRIBUTION DE L'EAU				186,33	
Abonnement (part distributeur)	Quotient	18		31,89	
Consommation (part distributeur)		120	0,3732	44,71	
Abonnement (part communale)					
Consommation (part communale)	Tranche 1	0-60	120	0,3545	30,54
	Tranche 2	61-180	0	0,3002	0,00
	Tranche 3	>180	0	0,9838	0,00
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				179,59	
		Cotisation CICE Montant par Tranche			
Abonnement (part distributeur)	Tranche 1	0-60	120	0,3000	36,00
Consommation (part distributeur)	Tranche 2	61-180	0	0,3002	0,00
	Tranche 3	>180	0	0,9838	0,00
Abonnement (part Communale ou syndicat)				16,80	
Consommation (part communale ou syndicat)		120	0,2300	27,60	
Exploitation (part concessionnaire)	Grand Prédé	120	0,5100	61,20	
Investissement (part concessionnaire)	Grand Prédé	120	0,4000	48,71	
ORGANISMES PUBLICS				35,31	
Redevance préventive		120	0,8994	10,73	
Redevance lutte contre la pollution		120	0,1100	13,20	
Redevance maintenance des réseaux		120	0,9400	11,38	
TVA		313,00	2,10%	6,60	
TOTAL DE LA FACTURE				402,53	

Il peut être constaté, que sur une facture globale d'eau et d'assainissement, la part de l'eau potable représente de 33,20% contre 55,76 % pour l'assainissement.

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	2011	2012	2013	2014
Ventes d'eau	€ (Euros)	3 022 588,00	4 505 103,00	4 404 644,00	4 392 400,00
TOTAL	€ (Euros)	3 022 588,00	4 505 103,00	4 404 644,00	4 392 400,00
Veolia affiche depuis le RAD 2014 une recette déduite d'une part estimée sur consommations	€ (Euros)				4 276 031,00
soit une part estimée sur consommations de	€ (Euros)				-116 369,00

Les recettes de la collectivité diminuent faiblement par rapport à 2012, du fait de la baisse des volumes vendus.

Accusé de réception en préfecture
074-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

3.3.2 Recette du délégataire

Le tableau ci-dessous détaille les recettes du délégataire depuis l'année 2011 :

RECETTES DU DELEGATAIRE					
Type de recettes	Unités	2011	2012	2013	2014
Ventes d'eau	€ (Euros)	6 868 726,00	7 095 779,00	7 177 831,00	7 242 744,00
Autres prestations auprès des abonnés		3 036 071,00	3 519 170,00	3 700 609,00	3 133 199,00
Produits de travaux à titre exclusifs		1 533 265,00	1 872 749,00	2 007 047,00	1 347 088,00
Produits accessoires ⁽¹⁾		1 502 806,00	1 646 421,00	1 693 562,00	1 786 111,00
Exportation vers d'autres communes		0,00	0,00	0,00	0,00
Autres recettes		0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	€ (Euros)	9 904 797,00	10 614 949,00	10 878 440,00	10 375 943,00
Veolia affiche depuis le RAD 2014 une recette déduite d'une part estimée sur consommations	€ (Euros)				7 111 956,00
soit une part estimée sur consommations de					-130 788,00

Il est important de noter que le délégataire perçoit **des recettes complémentaires** en lien avec des prestations exclusives du fait du contrat de délégation de service public.

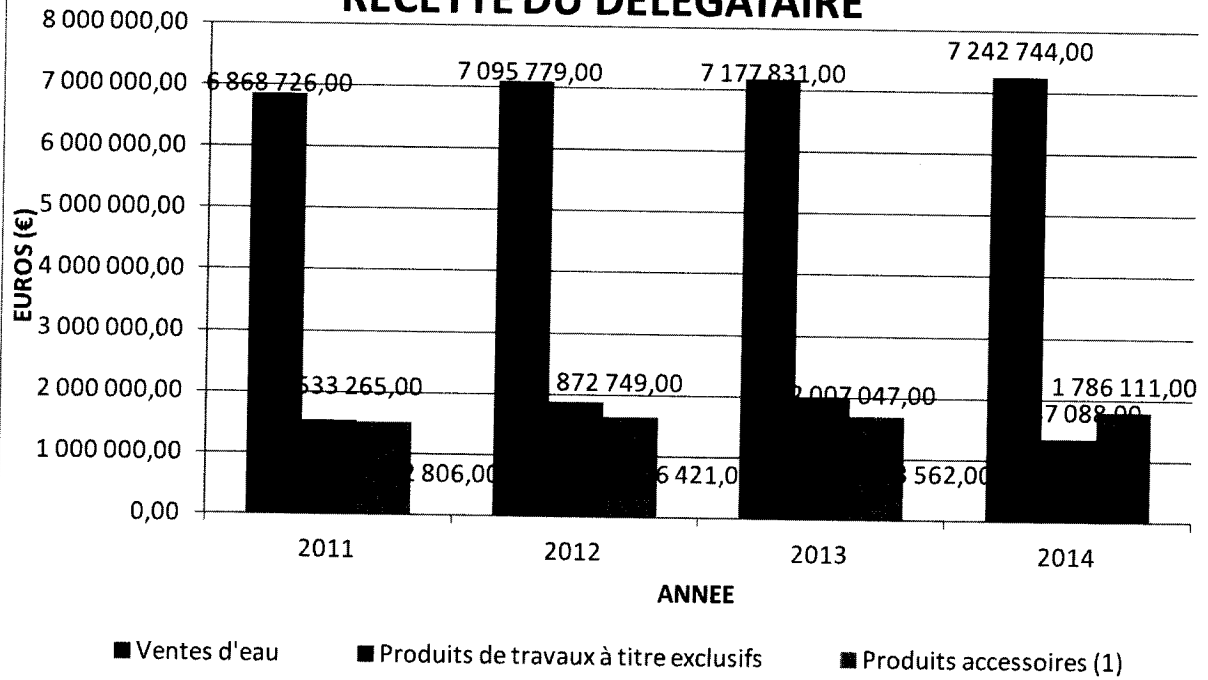
L'une d'elle est fonction de l'importance des travaux de réseaux entrepris par la Ville ; il s'agit des produits de travaux à titre exclusif. En effet, plus la Direction de l'eau investit dans des travaux de renouvellement, de renforcement et de déplacement de réseaux et plus le délégataire perçoit des recettes pour réaliser le report de compteurs.

Donc, tous les investissements dans l'amélioration du rendement de réseau réalisés par la Ville contribuent à accroître les recettes du délégataire.

La particularité de cette année 2014 :

- Le délégataire présente une déduction qui représente une part estimée sur consommations :
 - De 116 369,00€ sur les recettes de la collectivité ;
 - De 130 788,00€ sur les recettes du délégataire ;

RECETTE DU DELEGATAIRE



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						
		2010	2011	2012	2013	2014
Nombres de prélèvements microbiologiques conformes	Unités	188	227	234	257	240
Nombre total de prélèvements microbiologiques réalisés au cours de l'année X 100	Unités	189	227	234	259	242
Taux de conformité microbiologique ⁽¹⁾	%	99,47	100,00	100,00	99,23	99,17

- 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						
		2010	2011	2012	2013	2014
Nombres de prélèvements physico-chimiques conformes	Unités	84	107	106	123	105
Nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année X 100	Unités	90	112	111	127	107
Taux de conformité physico-chimique ⁽¹⁾	%	93,33	95,54	95,50	96,85	98,13

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 ;
- à des administrés plus exigeants en matière de qualité et de pérennité de l'alimentation en eau potable.

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.

Accuse de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

Le décret du 27 janvier 2012 précise les critères d'évaluation selon un nouveau barème de 0 à 120 points.

Pour cette année 2013, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable proposé par le délégataire est de 97 points :

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Calculée sur le barème de 120 points, la valeur de cet indice P103.2 pour l'année 2014 est de :

Section patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2014
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	97

Section patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Valeur affectée
ICPR Existence d'un plan des réseaux	10
ICPR Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5
ICPR Informations structurelles complètes sur tronçons (diamètre, matériaux)	15
ICPR Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	12
ICPR Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10
ICPR Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10
ICPR Dénombrement et localisation des tranchements sur les plans de réseau	0
ICPR Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10
ICPR Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10
ICPR Localisation des autres interventions	10
ICPR Mise en œuvre d'un plan pluriennel de renouvellement des canalisations	0
ICPR Existence et mise en œuvre d'une modification des réseaux	5
Total:	97

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012. Toutefois, un plan d'action pourra être utilement mis en œuvre pour consolider ce descriptif détaillé. Ce plan d'action visera à compléter l'inventaire des canalisations par des informations relatives à leur date de pose (à défaut, leur période de pose) et/ou à leur matériau et diamètre.

Les modalités d'accès aux informations complémentaires à recueillir, ou la confirmation de celles partiellement disponibles mais sujettes à de fortes incertitudes, seront à définir selon l'historique des informations dont dispose vos services. A titre d'exemple, la période de pose des canalisations peut être indirectement identifiée par le biais des phases successives d'urbanisation du territoire.

Dans le cadre de sa mission de délégataire du service, VEOLIA procédera régulièrement à l'actualisation des informations patrimoniales à partir des données acquises dans le cadre de ses missions ainsi que les informations que vos services lui auront communiquées, notamment, celles relatives aux extensions de réseau.

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 affichait un rendement de 55,20%. Suite aux réserves émises en 2011, le délégataire a régularisé les données incohérentes et a donc modifié les indices en conséquence. Le tableau ci-dessous retablit les données du rendement du réseau de distribution :

Rendement du réseau de distribution P104.3					
		2011	2012	2013	2014
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)		26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		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
Volume mise en distribution (V4) ⁽²⁾		26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Pertes (V5)	m3	-11 777 403	-10 986 228	-9 644 893	-8 731 149
Volume consommé autorisé 365 J (V6) ⁽³⁾		14 552 704	14 257 090	15 063 484	14 772 560
Volume comptabilisé 365 J (V7)		14 179 982	13 873 662	13 811 552	13 593 841
Volume consommateurs sans comptage (V8)		252 942	258 122	1 077 826	1 015 853
Volume de service du réseau (V9)		119 780	125 306	174 106	162 866
Rendement Réseau de Distribution du RAD	%	55,27	56,48	60,97	62,85
V6 réel sans perte domaine privé estimé	m3			14 240 044	13 988 540
Rendement Réseau particulier de 2013/2014 Par rapport à la prise en compte ou non des volumes perdus en domaine privée	%	55,27	56,48	57,63	59,52

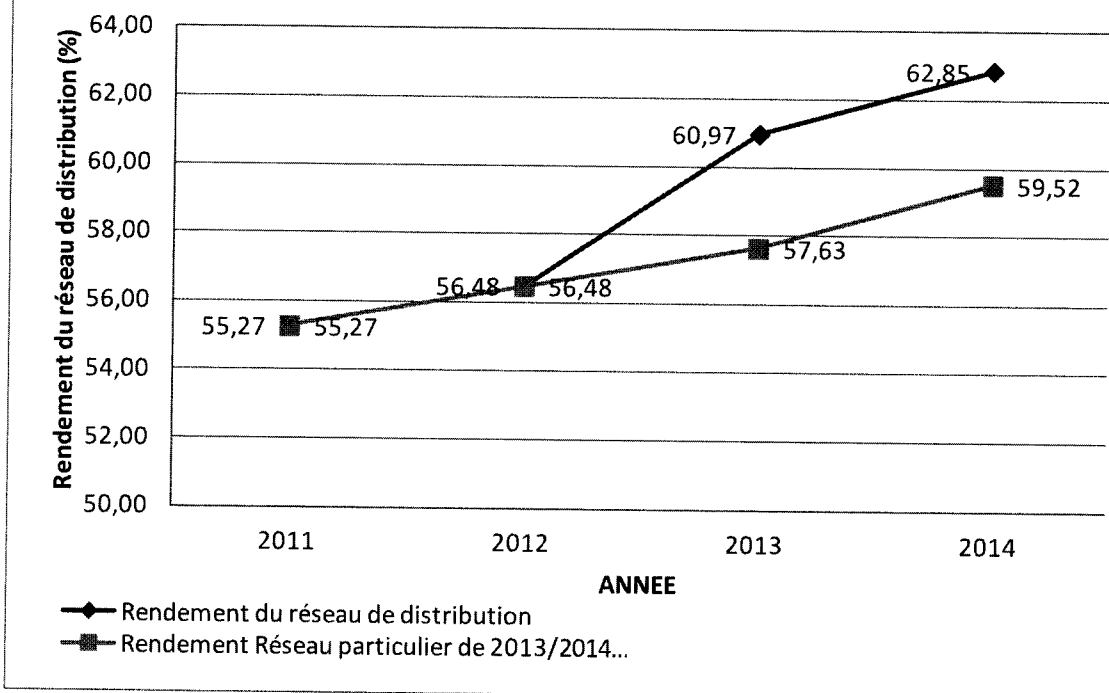
Après les efforts d'investissement en matière de renouvellement de réseau engagés par la Ville, on peut constater que la courbe est en nette progression.

Comme indiqué dans le paragraphe des « volumes totaux », le rendement de réseau est influencé par la prise en compte ou non des volumes de fuites estimés sur les quinzièmes propriétés privés sans compteurs généraux. En effet, la déduction de ces volumes permet au délégataire d'atteindre son objectif pour l'année 2014. Néanmoins, lorsque cet indicateur est calculé sans ces volumes de fuites, la donnée affiche malgré tout un accroissement ; ce qui est représentative de la réussite des actions menées en matière d'amélioration du rendement de réseau.

- Le délégataire doit poursuivre ses actions grâce à tous les outils d'exploitation (débitmètres et réducteurs de pression) investis par la collectivité au cours de ces trois dernières années.
- Cette nouvelle information donne à la collectivité une nouvelle piste d'actions à entreprendre avec son délégataire ; cela va donc impliquer la mise en place de procédures envers ces copropriétés ou ces groupements collectifs sociaux ou non,

Accusé de réception en préfecture
974-21976015-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

Rendement du réseau de distribution avec les données de VEOLIA



➤ Pour rester dans cette tendance de croissance et respecter ces engagements de performance indiqués dans le contrat de délégation de service public (61% en 2013 ; 62% en 2014, etc.), VEOLIA Eau doit poursuivre ces efforts et s'impliquer pleinement dans son rôle de délégataire auprès des privés :

- en les accompagnant dans la mise en œuvre des compteurs généraux,
- dans la réparation des fuites qui pour certaines perdurent depuis plus de 10 ans ;
- et dans son rôle de police de l'eau en mettant en œuvre toutes les procédures réglementaires permettant de traiter efficacement le problème.

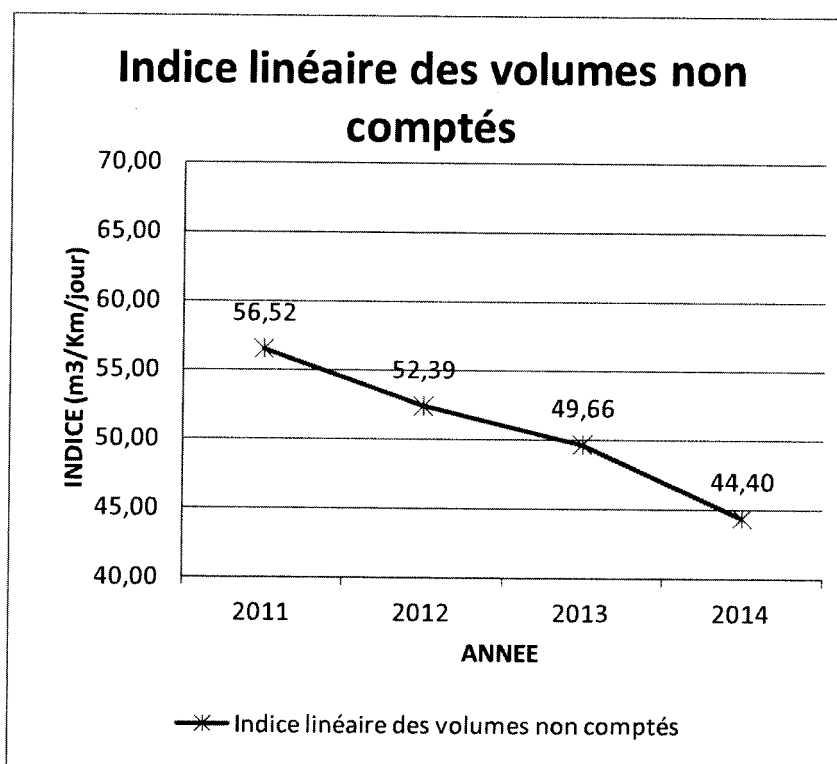
4.1.4 Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

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					
		2011	2012	2013	2014
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0	0	0
Volume mise en distribution (V4) ⁽²⁾		26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume comptabilisé 365 J (V7)		14 179 982	13 873 662	13 811 552	13 593 841
Longueur du réseau de desserte (L1)	km	589,002	592,972	601,209	611,425
Indice ⁽¹⁾	m3 / km / jour	56,52	52,39	49,66	44,40



L'indice linéaire des volumes non comptés prouve également que les efforts d'investissements ont permis une amélioration de l'état du réseau.

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

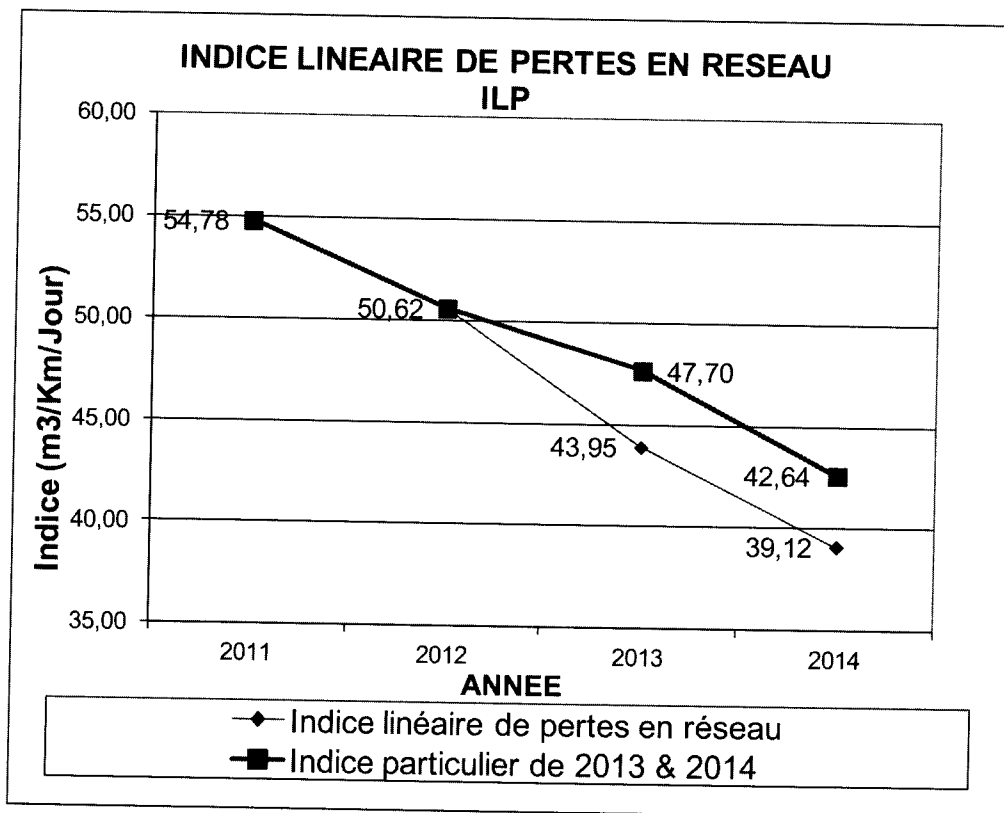
Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte.

Sa valeur et son évolution reflètent :

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

- 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.

Indice linéaire de pertes en réseau P106.3					
		2011	2012	2013	2014
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	m3	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)		0	0		0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)		0	0		0
Volume mise en distribution (V4) ⁽²⁾		26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709
Volume consommé autorisé (V6) ⁽³⁾		14 552 704	14 257 090	15 063 484	14 772 560
Volume comptabilisé (V7)		14 179 982	13 873 662	13 811 552	13 593 841
Volume consommateurs sans comptage (V8)		252 942	258 122	1 077 826	1 015 853
Longueur du réseau de desserte (L1)		km	589	593	601
Indice ⁽¹⁾	m3 / km / jour	54,78	50,62	43,95	39,12
V6 réel sans perte domaine privé estimé	m3			14 240 043,81	13 988 540,00
Indice particulier de 2013 & 2014	m3 / km / jour	54,78	50,62	47,70	42,64



Cet indice linéaire de pertes en réseau de la Ville reste mauvais par rapport au référentiel national, mais on constate une amélioration de cet indice.

- Pour rester dans cette tendance de décroissance et respecter ses engagements de performance stipulés dans le contrat de délégation de service public (46.3m³/j/km en 2013 ; 44,5 m³/j/km en 2014, etc.), VEOLIA Eau doit poursuivre ses efforts et s'impliquer pleinement dans son rôle de délégataire auprès des privés, comme indiqué dans le paragraphe rendement de réseau.

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					
		2011	2012	2013	2014
Longueur du réseau de desserte		589	593	601	611
Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N (L2)	km	46	47	39	31
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	%	1,57	1,59	1,30	1,00
		2011	2012	2013	2014
Longueur réalisée en Renouvellement - Renforcement - Déplacement	Km	9,36	8,67	6,36	9,52
Longueur réalisée en Extension	Km	1,94	2,94	3,76	0,86

Comparé au taux moyen national de 0,6%, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable de la Ville de saint-Denis (**1,00 %**) 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**

	Aucune action	Études environnementales et hydrogéologique en cours	Avis de l'hydrogéologue rendu	Dossier déposé en préfecture	Arrêté préfectoral	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)	Arrêtés préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté
Noms	Points obtenus 2010						
	0%	20%	40%	50%	60%	80%	100%
Eau superficielle							
Rivière Saint -Denis						80%	en cours
Cascade Chaudron				50%			
Bras Cateau et Ravine Blanche		20%					
Bras Maho et Bras des Merles		20%					
Laverdure et Boucan Launay		20%					
Butor et Bras Samy		20%					
Bras Guillaume		20%					
Pointe du Gouffre							
Eau souterraine							
Puit du Chaudron			40%				
Puit ZEC			40%				
Forage Quinquina			40%	50%			
Forage de l'Est		0%					
Forage Cerf II						80%	en cours
Forage ZEC		20%					
Forage Trinité						80%	en cours
Forage Domenjod						80%	en cours
Forage Trinité II		20%					
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau							
Eau superficielle	12 SITES	1 sites / 11 : Procédure terminée 3 sites/11 : Procédures en cours					
Eau souterraine	9 SITES	3 sites / 9 : Obtention de l'arrêté (80%) 6 sites /9 : Procédure démarrée					

Il est à noter que la Ville a engagé des procédures de régularisation :

- sur les captages superficiels alimentant la station de Bois de Nèfles soit Bras Cateau et Ravine Blanche et alimentant la station de la Bretagne soit Ravine du Chaudron ou 1^{er} Bras ;
- sur le captage souterrain du Bras Guillaume ;

Elle engage également une procédure d'autorisation d'exploiter un nouveau captage, le forage Trinité II.

L'Agence Régional de Santé de la Réunion a établi l'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau de la Ville de St-Denis selon ces critères et l'a défini dans le tableau ci-dessous :

Indicateurs ARS-Of Réunion pour l'année 2013
UGE : 0012 SAINT-DENIS (AFFERMAGE)

Date : MAIRIE DE SAINT-DENIS

AP : 14 RUE DE PARIS

OBJET : Circulaire n° 1202E du 26 avril 2008 - Mise en œuvre de rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application du décret n° 2007-876 du 2 mai 2007

STAGE SAINT-DENIS

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P 109.3)

Code	Nom de la ressource	Volume produit (m³)	Statut	Type	Date		Statut
					Debut	Fin	
07400140	RIVIERE SAINT-DENIS	14975	O	TE	01/06/2000	08/02/2011	04/11/2011
07400141	PUITS ZEC CHAUDRON	1808	N	EC		01/11/2001	
07400142	FORAGE FLEEST	1160	N	NP	01/10/1987	01/10/1987	
07400143	FORAGE PER	4277	N	EC			
07400144	PUITS DU CHAUDRON	885	N	EC		01/11/2001	
07400145	BRAS BANC	301	N	EC			
07400146	BRAS BOIS BLANC	0	N	EC			
07400147	BRAS DUBOIS	250	N	EC			
07400148	BRAS DARY	2	N	EC			
07400149	BRAS DUBOIS	68	N	EC			
07400150	BRAS BOIS BLANC LAUREY	384	N	EC			
07400151	BRAS CARTEAU	321	N	EC			
07400152	BRAS DE LAUNAY	109	N	EC		02/06/2011	
07400153	RIVIERE CHARLETON (TER BRAS)	6418	N	EC	01/11/2001	01/11/2001	
07400154	FORAGE ILET GARDIENNA	503	N	EC		01/06/1987	
07400155	Col. EMANANTE BRAS GUILLAUME	1947	N	NP			
07400156	SOURCE DE LA POINTE DU GOUFFRE	89	O	TE	22/01/1988	23/02/1988	23/02/1988
07400157	FORAGE DU PARC LINIAN TRINITE 1	2708	O	TE	22/07/1988	02/06/1987	11/02/2002
07400158	FORAGE LEBLANC	300	O	TE	21/06/1988	16/05/2000	02/11/2007

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.

Accusé de réception en préfecture
 974-219740115-20150926-15516-3-DE
 Date de réception préfecture : 30/09/2015

Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité - Service de l'eau potable					
P109.0					
		2011	2012	2013	2014
Montants en euros des abandons de créances				110,00	118,00
Montants en euros des versements à un fond de solidarité	Euros (€)	0,00	0,00	13 784,52	14 084,00
Volume facturé	m3	13 869 188,00	13 987 692,00	13 470 993,00	13 357 321,00
Montant ⁽¹⁾	Euros/m3	0,0000	0,0000	0,0010	0,0011

Il y a depuis cette année 2013 une 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					
		2011	2012	2013	2014
Délai	Jours (j)	1	1	1	1

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.

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

Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés					
P152.1					
		2011	2012	2013	2014
Nombre total d'ouvertures	Unités	7 895	8 115	10 869	11 927
Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais		6 967	7 919	9 760	11 847
TAUX ⁽¹⁾	%	88,25	97,58	89,80	99,33

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.

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées					
P151.1					
		2011	2012	2013	2014
Nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance	Nombre	639	640	39	67
Nombre d'abonnés		65 661	67 044	68 865	69 251
Taux d'occurrence des interruptions de service ⁽¹⁾	Nombre / milliers d'abonnés	9,73	9,55	0,57	0,96

- Ce taux d'occurrence des interruptions de service non programmés est : **0,96** 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'encours total de la dette de la collectivité contractée pour financer les installations et

Actes de gestion municipale
974-219746115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

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					
		2011	2012	2013	2014
Encours total de la dette contractée par la Collectivité ⁽²⁾	Euros (€)	9 976 142,47	16 389 594,23	15 413 459,80	16 645 959,80
Epargne Brute annuelle ⁽³⁾		3 142 038,94	2 632 128,42	3 584 758,40	3 680 338,41
Recette réelle fonct		3 384 551,19	4 008 430,84	4 577 202,67	4 695 496,08
Dépense réelle d'exploitation		242 512,25	1 376 302,42	992 444,27	1 015 157,67
capital de la dette (compte 16)		181 782,85	3 436 548,24	888 931,86	809 448,81
Durée d'extinction de la dette ⁽¹⁾	Années	3,18	6,23	4,30	4,52

L'indicateur d'une gestion saine doit être inférieur à 10 années. L'indicateur de la Ville (4,52 Année) est donc tout à fait satisfaisant.

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.

Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente - Service de l'eau potable						
P154.0						
		2010	2011	2012	2013	2014
Montant d'impayés au titre de l'année N-1, au 31/12/N	Euros (€)	481 108	358 438	539 848	744 285	551 502
Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N		21 018 784	21 675 658	19 834 072	23 020 915	13 411 980
Taux d'impayés ⁽¹⁾	%	2,29	1,65	2,72	3,23	4,11

Le taux d'impayés qui concerne les factures de l'exercice N-1 (2014) est de : **4,11 %** ; on observe une légère augmentation par rapport à 2012.

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.

Taux de réclamations - Service de l'eau potable					
P.155.1					
		2011	2012	2013	2014
Nombre de réclamations laissant une trace écrite	Unités	65	96	97	73
Nombre d'abonnés		65 661	67 044	68 865	69 251
Taux de réclamations ⁽¹⁾	Nombre par milliers d'abonnés	0,990	1,432	1,409	1,054

Le taux de réclamations sur l'exercice est de : **1,054** réclamations par milliers d'abonnés, soit **73** réclamations écrites pour **69 251** abonnés.

5 FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

5.1 Montants financiers

BUDGET EAU - MONTANTS FINANCIERS					
		2011	2012	2013	2014
Montant des travaux réalisés pour l'exercice budgétaire	€ (Euros)	10 616 117,24	8 783 138,96	10 913 218,69	8 759 311,87
Montant des subventions		664 087,30	378 691,75	823 568,54	732 382,82
Montant des contributions du budget général		0,00	0,00	0,00	0,00

La Ville poursuit ses investissements pour l'amélioration du patrimoine « Réseau » (renouvellement - renforcement et déplacement de réseaux), mais commence également à entreprendre des actions sur les autres thématiques telles que la régularisation des captages, la création de nouveaux forages et la réhabilitation des stations des hauts.

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					
		2011	2012	2013	2014
Encours de la dette au 31 décembre	€ (Euros)	9 976 142,47	16 389 594,23	15 413 459,80	16 645 959,80
Montant remboursé durant l'exercice		268 078,21	3 833 235,24	1 391 535,31	988 601,03
* dont en capital (compte 16 des dépenses d'investissement)		181 782,85	3 436 548,24	888 931,86	609 448,81
* dont en intérêts (compte 661 des dépenses d'exploitation)		86 295,36	396 687,00	502 603,45	379 152,22

Pour financer ces investissements, la Ville en 2014 a eu recours à l'emprunt.

5.3 Amortissements

Montant des amortissements réalisés par la collectivité : **28.093,00 €**.

BUDGET EAU - AMORTISSEMENT					
		2011	2012	2013	2014
Montant des amortissements réalisés par la collectivité	€ (Euros)	1 310 148,61	1 310 148,61	22 116,93	28 093,00

Ces données ne sont pas représentatives de l'effort d'investissements réalisés depuis plusieurs années ; 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 5.5.

5.5 Présentation des programmes pluriannuels de travaux :

Le tableau ci-dessous présente les éléments du programme pluriannuel de travaux du Budget Annexe de l'Eau de 2010 à 2019 et plus.

CF. Document en A3

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

6 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.

- 118,00 € ont été abandonnés ;
- 14 084,00€ ont été versés à un fond de solidarité,

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

La Commune n'a pas engagé de démarche pour participer à des opérations de coopération décentralisée au cours de l'année 2014 et antérieure.

Détail des opérations de coopérations décentralisées		2011	2012	2013	2014
Subvention à une association humanitaire	€ (Euros)	0,00	0,00	0,00	0,00

7 CONCLUSION

Après l'analyse du RAD 2014 et après échange avec le délégataire, la Ville de Saint Denis a pu fiabiliser les données pour permettre des comparaisons.

L'analyse faite à partir de ces éléments et le bilan des actions entreprises montrent :

- Que la qualité de l'eau est satisfaisante et constante ;
- Que les investissements réalisés par la Collectivité en matière de renouvellement de réseau ont permis de maintenir la tendance d'augmentation du rendement de réseau ;
- Que l'accroissement de l'inventaire des équipements patrimoniaux et des moyens de protection de la ressource participent à une meilleure gestion durable du service ;
- Que le service rendu en matière d'alimentation en eau potable est efficace avec une tarification raisonnable ;
- Que le budget de l'eau reste sain malgré des investissements lourds ;

La prise en compte des volumes estimés de fuites en domaine privé sans compteurs généraux améliore considérablement les chiffres du rendement de réseau public et l'indice linéaire de perte de réseaux (indicateur officiel mesurant les volumes perdus). Cependant, ce volume ne peut pas être pris en compte de manière définitive. C'est une indication sur les pistes à entreprendre par le délégataire pour améliorer la performance du réseau en délimitant correctement le domaine public du domaine privé et en jouant son rôle de police de l'eau du Maire en mettant en demeure les responsables privés à réparer les fuites en domaine privatif. Ce travail de contrôle de la Direction de l'eau se poursuit et des réunions trimestrielles permettent à la collectivité de rappeler au délégataire ses obligations et ses objectifs.

Pour le maintien d'un service public d'eau potable de qualité, il convient de :

- Rester vigilant sur la prospective du service d'eau potable ;
- Maintenir un contrôle sur l'implication du délégataire et sur ses engagements contractuels ;
- Développer des outils permettant de vérifier les données déclaratives du délégataire ;
- Investir dans des équipements de contrôle, de mesure qui perfectionnent la gestion du service public tant pour le délégataire que la collectivité ;

Sur les questions de forme, les services de la ville ont constaté plusieurs erreurs dans les données affichées par le délégataire dans son Rapport Annuel du Délégué (RAD) 2013. La Ville souhaiterait que VEOLIA Eau corrige son rapport afin que la version corrigée et définitive reste dans les annales.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20150926-15516-3-DE
Date de réception préfecture : 30/09/2015

8 GLOSSAIRES

CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales

CSP : Code de la Santé Publique

AEP : Alimentation en Eau Potable