

OBJET **Service public d'alimentation en eau potable**
Rapport annuel du Délégataire (RAD) pour 2016

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 Délégataire (RAD) du service public d'alimentation en eau potable pour l'année 2016, retraçant les éléments d'exploitation exécutés par le délégataire, 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 2016. 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 (DSP) signé avec VEOLIA Eau prévoit des obligations de moyens et de résultats. Le service de la Ville en charge du contrôle du délégataire a procédé aux vérifications du rapport et des précisions ont été apportées par le délégataire.

A partir de ces éléments, la Ville a effectué son analyse et a corrigé certaines données. Elle a pu ainsi établir son Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) 2016 qui est présenté également lors de la présente séance.

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 demande de prendre acte du Rapport annuel du Délégataire (RAD) pour l'exercice 2016.

COMMUNE DE SAINT-DENIS

CONSEIL MUNICIPAL
Séance du samedi 23 septembre 2017
Délibération n° 17/6-018

OBJET **Service public d'alimentation en eau potable**
Rapport annuel du Délégué (RAD) pour 2016

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 le RAPPORT N°17/6-018 du MAIRE ;

Vu le rapport présenté par Monsieur MAILLOT Gérald - 3ème adjoint au nom des commissions «
Affaire Générale / Entreprise Municipale », « Aménagement / Développement Durable » et «
Consultative des Services Publics Locaux » ;

Sur l'avis favorable des dites commissions ;

APRES EN AVOIR DELIBERE

Prend acte du Rapport annuel du Délégué (RAD) du service public d'alimentation en eau potable pour l'exercice 2016.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Signé électroniquement par :
Le Maire
02/10/2017



Gilbert ANNETTE

2016

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE




de la Ville de Saint-Denis

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

REPERES DE LECTURE

Le document intègre différents pictogrammes qui vous sont présentés ci-dessous.

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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

L'édito



Veolia – Rapport annuel du délégataire 2016

Madame/Monsieur le Maire/Président,

J'ai le plaisir de vous adresser le Rapport Annuel du Délégué qui vous permet de disposer des informations relatives à la gestion de votre service de l'eau et de l'assainissement tout au long de l'année 2016.

A travers ses différentes composantes, techniques, économiques et environnementales, vous pourrez ainsi analyser la performance de votre service, pour lequel nos équipes se mobilisent au quotidien.

Nos responsables locaux sont à votre disposition pour venir vous présenter ce bilan annuel, à vous-même ainsi qu'à vos équipes.

Les services publics de l'eau et de l'assainissement sont en profonde mutation. La loi NOTRe devrait diviser par 10 le nombre d'entités organisatrices d'ici à 2020. Dans le même temps, celles-ci vont concentrer de nouvelles compétences telles que la Gestion des Milieux Aquatiques et la Prévention des Inondations (GEMAPI), la biodiversité, la défense-incendie, l'assainissement par temps de pluie...

Les femmes et les hommes de Veolia Eau France sont résolument engagés à vos côtés pour faire face à ces nouveaux défis. La qualité du service rendu et les solutions apportées pour répondre à ces enjeux comme la plateforme d'hypervision Waternamics ou notre accompagnement des collectivités impactées par les inondations de juin 2016 apportent un meilleur service à l'ensemble des habitants et participent à l'attractivité des territoires.

Veolia Eau France poursuit également ses efforts pour mieux répondre à vos attentes en termes de proximité.

Des centres régionaux ont été mis en place pour ancrer nos compétences au cœur des territoires. Cet ancrage garantit qualité et réactivité pour votre service. De nouveaux projets pilotes visant à renforcer encore cette proximité ont été déployés en 2016, avec la préfiguration d'organisations opérationnelles plus autonomes à l'échelle des territoires.

Accusé de réception en préfecture
974 210740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Par ailleurs, et au-delà d'enjeux de plus en plus partagés par l'ensemble des acteurs, comme la nécessité de faire face au vieillissement des réseaux ou, demain, à la question des perturbateurs endocriniens, le cumul de nouvelles exigences réglementaires a un impact fort sur la gestion des services. L'interdiction des coupures d'eau pour impayé pour les résidences principales, la systématisation des dégrèvements pour fuite, les obligations renforcées de repérages avant chantier sur les réseaux, la gestion du risque amiante avant travaux sont autant de sujets qui obligent à adapter les savoir-faire tout en impactant l'économie des services. Les solutions les plus adaptées à chaque situation doivent être alors déterminées localement.

Nous vous remercions de faire confiance aux femmes et aux hommes de Veolia Eau France pour le service de vos concitoyens. Ils ont à cœur de mettre la transparence, la qualité et l'innovation au centre des missions que vous leur confiez.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur le Maire/Président, l'expression de mes salutations les plus respectueuses.

Frédéric Van Heems
Directeur Général de Veolia Eau France

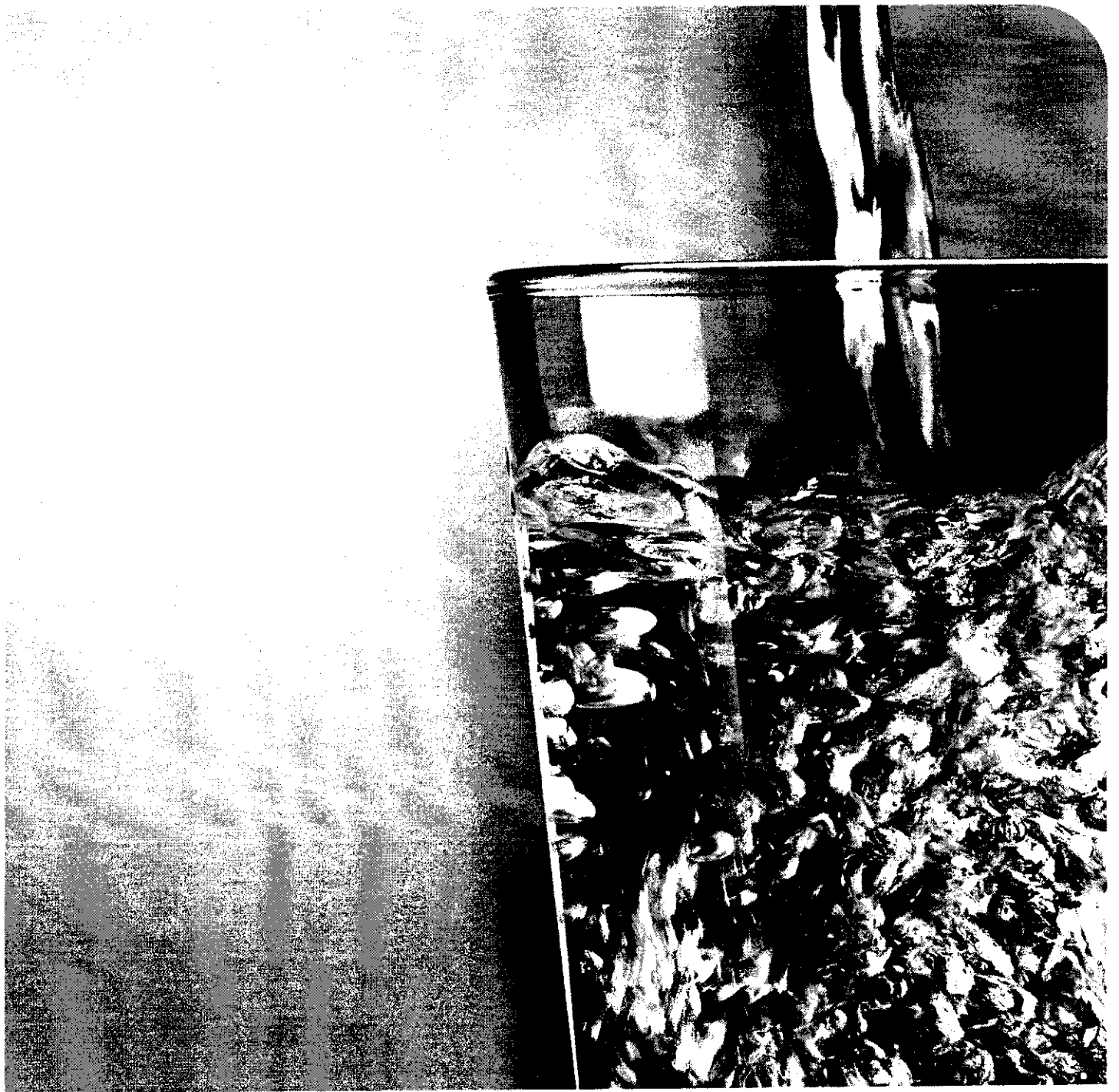
Avis de réception en préfecture
074210240115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Sommaire

1. L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	9
1.1. Présentation du Contrat.....	10
1.2. L'essentiel de l'année 2016.....	12
1.3. Les indicateurs réglementaires 2016	13
1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016	14
1.5. Le prix du service public de l'eau	16
2. LES CLIENTS DE VOTRE SERVICE ET LEUR CONSOMMATION	17
2.1. Les abonnés du service	18
2.2. La satisfaction des clients.....	19
2.3. Données économiques.....	21
3. UNE ORGANISATION DE VEOLIA AU SERVICE DES CLIENTS	23
3.1. Un dispositif au service des clients	24
3.2. Présentation du Centre.....	25
3.3. Les équipes et moyens au service du territoire.....	26
3.4. Veolia, acteur local du territoire	31
4. LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	33
4.1. L'inventaire des biens	34
4.2. Les indicateurs de suivi du patrimoine	39
4.3. Gestion du patrimoine	42
5. LA PERFORMANCE ET L'EFFICACITE OPERATIONNELLE POUR VOTRE SERVICE	47
5.1. La qualité de l'eau	48
5.2. La maîtrise des prélèvements sur la ressource, volumes et rendement du réseau	54
5.3. La maintenance du patrimoine	70
ADEQUATION DES CAPACITES AUX BESOINS	84
5.4. L'efficacité environnementale	87
5.5. Propositions d'amélioration du patrimoine.....	92
6. LE RAPPORT FINANCIER DU SERVICE	101
6.1. Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation de la Délégation (CARE)	102
6.2. Situation des biens	106
6.3. Les investissements et le renouvellement.....	107
6.4. Les engagements à incidence financière	108
7. ANNEXES	111
7.1. La facture 120 m ³	112
7.2. Le synoptique du réseau	115
7.3. Le bilan énergétique du patrimoine.....	117
7.4. Les engagements spécifiques au service.....	121
7.5. L'empreinte environnementale	122
7.6. Annexes financières	123
7.7. Actualité réglementaire 2016	131
7.8. Glossaire.....	138
7.9. Autres annexes.....	144

Verrier de réception en préfecture
N° 219740115-20170923-176018-DE
Date de rétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017



1. L'essentiel de l'année

1.1. Présentation du Contrat

Ville de Saint-Denis

Chiffres clés



143 882

Nombre d'habitants desservis



72 291

Nombre d'abonnés
(clients)



16

Nombre d'installations de
production



52

Nombre de réservoirs



776

Longueur de réseau
(km)



99,6

Taux de conformité
microbiologique (%)



62,8

Rendement de réseau (%)



215

Consommation moyenne (l/hab/j)

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Données clés

◆ Déléataire	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
◆ Date de début du contrat	01/01/2011
◆ Date de fin du contrat	
◆ Les engagements vis-à-vis des tiers	

En tant que délégataire du service, VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume des engagements d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers (voir tableau ci-dessous).

◆ Liste des avenants

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

1.2. L'essentiel de l'année 2016

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 2016, le rendement est de 62,8 %**. 1 457 fuites ont été localisées et réparées. **L'Indice Linéaire de Pertes est de 35,97 m³/j/km en 2016**.

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 augmentent de 1,2% sur l'exercice, pour une augmentation de 1,6% du nombre de clients. **La consommation individuelle unitaire est de 148 m³/abo/an**.

L'année 2016 a été marquée par des perturbations de la qualité de l'eau potable. Les vulnérabilités récurrentes des ressources gravitaires font apparaître la nécessité d'une solution durable pour 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 974-219740115-20170923-176018-DE Date de télétransmission : 03/10/2017 Date de réception préfecture : 03/10/2017

1.3. Les indicateurs réglementaires 2016

INDICATEURS DESCRIPTIFS DES SERVICES	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[D101.0] Nombre d'habitants desservis total (estimation)	Collectivité (2)	143 882
[D102.0] Prix du service de l'eau au m ³ TTC	Délégataire	1,03 Euro/m ³
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j

INDICATEURS DE PERFORMANCE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
[P101.1] Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	ARS (1)	99,6 %
[P102.1] Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	ARS (1)	95,5 %
[P103.2] Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Collectivité et Délégataire (2)	97
[P104.3] Rendement du réseau de distribution	Délégataire	62,8 %
[P105.3] Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	38,24 m ³ /jour/km
[P106.3] Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	35,97 m ³ /jour/km
[P107.2] Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	1,09 %
[P108.3] Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	59 %
[P109.0] Nombre d'abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	106
[P109.0] Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	14 329
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,62 u/1000 abonnés
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	99,12 %
[P153.2] Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	A la charge de la collectivité
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	3,63 %
[P155.1] Taux de réclamations	Délégataire	7,41 u/1000 abonnés

(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 CCSP

Accusé de réception en préfecture 974-219740115-20170923-176018-DE Date de télétransmission : 03/10/2017 Date de réception préfecture : 03/10/2017

1.4. Autres chiffres clés de l'année 2016

L'EFFICACITE DE LA PRODUCTION ET DE LA DISTRIBUTION	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Volume prélevé	Déléataire	22 049 664 m ³
Volume produit (C)	Déléataire	22 049 464 m ³
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (D)	Déléataire	m ³
Volume mis en distribution (m ³)	Déléataire	22 049 464 m ³
Volume de service du réseau	Déléataire	162 711 m ³
Volume consommé autorisé année entière (A)	Déléataire	13 837 699 m ³
Nombre de fuites réparées	Déléataire	1 457

LE PATRIMOINE DE VOTRE SERVICE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre d'installations de production	Déléataire	16
Capacité totale de production	Déléataire	95 506 m ³ /j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	44
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Déléataire	70 120 m ³
Longueur de réseau	Déléataire	776 km
Longueur de canalisation de distribution (hors branchements)	Collectivité (2)	624 km
Nombre de branchements	Déléataire	63 653
Nombre de branchements neufs	Déléataire	198
Nombre de compteurs	Déléataire	72 611
Nombre de compteurs remplacés	Déléataire	4 049

LES CLIENTS DU SERVICE ET LEUR CONSOMMATION D'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Nombre de communes	Déléataire	1
Nombre total d'abonnés (clients)	Déléataire	72 291
- Abonnés domestiques	Déléataire	71 528
- Abonnés non domestiques	Déléataire	763
Volume vendu	Déléataire	13 393 513 m ³
- Volume vendu aux abonnés domestiques	Déléataire	10 668 330 m ³
- Volume vendu aux abonnés non domestiques	Déléataire	2 725 183 m ³
Consommation moyenne	Déléataire	215 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Déléataire	148 m ³ /abo/an

(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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

LA SATISFACTION DES CLIENTS ET L'ACCES A L'EAU	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délégataire	62 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Oui
Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
LES CERTIFICATS	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Certifications ISO 9001	Délégataire	En vigueur
Réalisation des analyses par un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui
L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PRODUCTEUR	VALEUR 2016
Energie relevée consommée	Délégataire	13 910 982 kWh

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

1.5. Le prix du service public de l'eau

LA GOUVERNANCE DU SERVICE : ROLES ET RESPONSABILITES DES ACTEURS

Le contrat précise les rôles et responsabilités de l'autorité publique et de l'opérateur, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre et le prix du service ainsi que son évolution sur la durée du contrat.

Dans ce cadre, la gouvernance du service public de l'eau repose sur deux parties prenantes clés :

- ◆ L'autorité organisatrice : la collectivité locale fixe le niveau d'ambition pour le service public, définit les objectifs de performance à atteindre et contrôle l'opérateur,
- ◆ L'opérateur : Veolia gère le service, assure l'amélioration continue de la performance. Il rend compte à la collectivité et facilite sa mission de contrôle.

Veolia respecte la gouvernance mise en œuvre et veille à développer des outils et des pratiques permettant à chacun d'exercer pleinement son rôle.

LA FACTURE 120 M³

En France, l'intégralité des coûts du service public est supportée par la facture d'eau. Elle représente l'équivalent de la consommation d'eau d'une année pour un ménage de 3 à 4 personnes.

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] pour 120 m³, au tarif en vigueur au 1^{er} janvier, est la suivante :

→ Choix 1 tableau sans détail des rubriques par destinataire [CASDD]

SAINT DENIS Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2017	Montant Au 01/01/2016	Montant Au 01/01/2017	N/N-1
Part délégataire			76,28	75,13	-1,51%
Abonnement			31,20	30,72	-1,54%
Consommation	120	0,3701	45,08	44,41	-1,49%
Part collectivité(s)			31,45	32,40	3,02%
Consommation	120	0,2700	31,45	32,40	3,02%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0006	0,20	0,07	-65,00%
Organismes publics			13,20	13,20	0,00%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,1100	13,20	13,20	0,00%
Total HT			121,13	120,80	-0,27%
TVA			2,54	2,54	0,00%
Total TTC			123,67	123,34	-0,27%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,03	1,03	0,00%

Les factures type sont présentées en annexe.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176018-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Signé électroniquement par :
Le Maire
02/10/2017



Gilbert ANNETTE