

OBJET **Service public d'alimentation en eau potable**
 Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) 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 sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) d'alimentation en eau potable pour l'année 2016. Il retrace les éléments d'investissement 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 Public (DSP) pour une durée de douze ans (2011-2022).

Pour l'exercice 2016, ce rapport présente l'organisation administrative des services, le prix de l'eau et ses composantes, son évolution entre le 1^{er} janvier 2016 et le 1^{er} janvier 2017, les indicateurs de performance ainsi que le détail des investissements et leur financement.

L'analyse du RAD a mis en évidence des évolutions positives des indicateurs contractuels de performance qui sont repris dans ce rapport.

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 2016.

COMMUNE DE SAINT-DENIS

CONSEIL MUNICIPAL
Séance du samedi 23 septembre 2017
Délibération n° 17/6-019

OBJET **Service public d'alimentation en eau potable**
Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) 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°17/6-019 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
A L'UNANIMITE DES VOTANTS

ARTICLE 1

Adopte le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) d'alimentation en eau potable pour l'année 2016.

ARTICLE 2

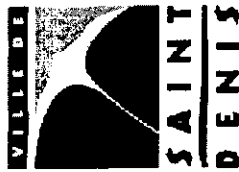
Autorise le Maire à demander au délégataire de procéder aux réajustements demandés par le service dans le Rapport Annuel du Délégué (RAD) de 2016.

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Signé électroniquement par :
Le Maire
02/10/2017



Gilbert ANNETTE



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

ADRESSE :

2 RUE DE PARIS
97400 SAINT DENIS
Ile de la Réunion

**RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA
QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC
D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE
2016
(RAPPORT DU MAIRE)**

Commune de Saint-Denis de la Réunion

Sommaire

1	CARACTÉRISTIQUE 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.....	5
2	LES DONNÉES 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 CONSOMMÉS AU COURS DE L'EXERCICE.....	7
3	TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE.....	9
3.1	MODALITÉS DE TARIFICATION.....	9
3.2	FACTURE D'EAU TYPE ET PRIX TTC DU SERVICE AU M3 POUR 120 M3 (INDICATEUR D102.0).....	9
3.3	RECETTES D'EXPLOITATION.....	10
3.3.1	RECETTE POUR LA COLLECTIVITÉ.....	10
3.3.2	RECETTE DU DÉLEGATAIRE.....	10
4	INDICATEURS DE PERFORMANCES.....	12
4.1	LES INDICATEURS TECHNIQUES.....	12
4.1.1	Taux de conformité de la qualité de l'eau distribuée (Indicateurs P101.1 et P102.1) 12	
4.1.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2) 13	
4.1.3	Rendement du réseau de distribution (P104.3).....	14
4.1.4	Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3).....	15
4.1.5	Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3).....	16
4.1.6	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2).....	17
4.1.7	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3).....	17
4.2	INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE.....	19
4.2.1	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (P109.0 Service de l'eau potable).....	19
4.2.2	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (D151.0).....	20
4.2.3	Taux de respect de ce délai (P152.1).....	20
4.2.4	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P151.1).....	21

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

1 CARACTERISTIQUE TECHNIQUE DU SERVICE

1.1 Présentation du territoire desservi

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

La Ville assure la distribution d'eau potable sur la partie habitée de son territoire comprise entre le littoral et l'altitude 800 mètres environ. Le territoire est composé de plusieurs zones géographiques délimitées par les principales ravines de la Commune (Rivière de Saint Denis, Ravine des Patates à Durand, Ravine du Chaudron) qui modèlent la structure du réseau.

Ainsi, plusieurs secteurs de distribution autonome peuvent être définis : la Montagne 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						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'habitants desservis ⁽¹⁾	140 468	141 451	142 442	143 439	144 443	145 454
Nombre d'abonnés desservis						72 291

Le tableau ci-dessous a été actualisé en fonction des dernières données de l'INSEE concernant le recensement de la population. En effet, depuis 2008 la population dyonisienne n'évolue que de 0,7% (cf. article du JIR de Janvier 2016) ; par conséquent on a eu une surestimation de la population dans les documents des années antérieures.

Le tableau ci-dessus annule et remplace les données présentées dans les RAD et les RPQS antérieurs.

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 cinquième 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 2016 du Délégué (dit RAD 2016) et après analyse réalisée par la Direction de l'Eau.

2 LES DONNEES TECHNIQUES

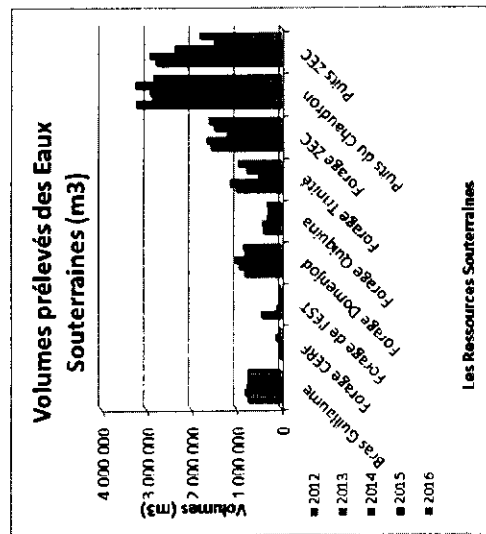
2.1 Nature des ressources en eau

Les ressources de Saint-Denis sont réparties en :

- 41% d'eau souterraine (forages et puits) ;
- 59% d'eau superficielle (captages en rivière, ...)

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

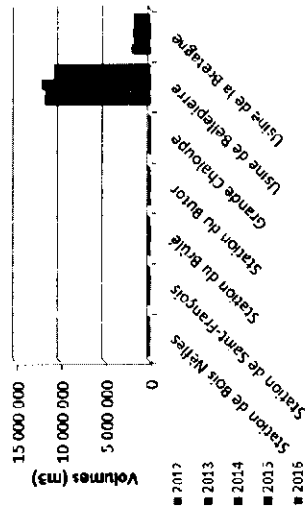
Le premier graphe présente les ressources souterraines. On peut constater que le « Puits du Chaudron » et le « Puits ZEC » sont quantitativement les ressources souterraines les plus abondantes à hauteur des 3.000.000,00 m3.



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

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Volumen prélevés des Eaux Superficielles (m3)



Les Ressources Superficielles

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 jour).

VOLUMES produits et mis en distribution						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volume prélevé	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 864
Volume produit (m3)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 864
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0
Volume mis en distribution (m3)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 864

On constate que les volumes produits et mis en distribution baissent significativement depuis 2010. Entre 2014 et 2015, la baisse est de 7%.

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 :

DESRIPTIF DU PATRIMOINE DU SERVICE PUBLIC D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE							
I.- OUVRAGES		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Installations de production	Unités	15	15	15	16	16	16
Capacité totale théorique de production	m3/j	89 506	89 506	89 506	95 506	95 506	95 506
Réservoirs	Unités	43	43	43	44	44	44
Capacité totale de stockage	m3	68 320	69 040	70 120	70 120	70 120	70 120

Le patrimoine « RESEAUX » est toujours en accroissement et atteint les 747 Km de longueur de rétroseau de distribution, ce qui prouve que la ville est toujours en évolution et connaît une urbanisation grandissante.

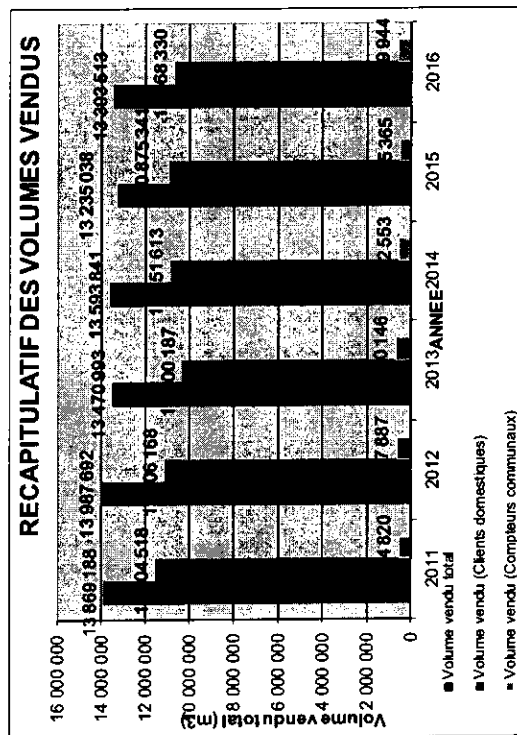
II.- CANALISATIONS		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Longueur totale du rétroseau		732	737	747	762	770	776
dont longueur d'adduction		25,8	25,8	25,8	28,6	26,1	28,6
dont longueur de rétroseau :	Km	706	711	721	733	744	747
Longueur du rétroseau de desserte (L1)		589	593	601	611	622	624

Le nombre de branchements confirme cette croissance avec 63 653 unités.

III.- BRANCHEMENTS		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de branchements	Unités	62 565	62 797	63 057	63 307	63 455	63 653
IV.- EQUIPEMENTS		2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'appareils publics	Unités	1 060	1 060	1 060	1 063	1 069	1 072
Nombre d'accessoires hydrauliques	Unités	265	265	267	271	281	281

2.3 Volumes vendus au cours de l'exercice

Le volume vendu total poursuit sa faible décroissance. Cependant, le volume des clients domestiques stagne après des années de décroissance.



2.4 Volumes consommés au cours de l'exercice

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Grâce à une définition claire des paramètres « volumes de service » et « sans comptage autorisé », le délégataire affiche des volumes permettant une comparaison avec les années antérieures. La collectivité peut ainsi s'appuyer sur ces données pour vérifier l'atteinte des objectifs indiqués dans le contrat de DSP (Délégation de Service Public).

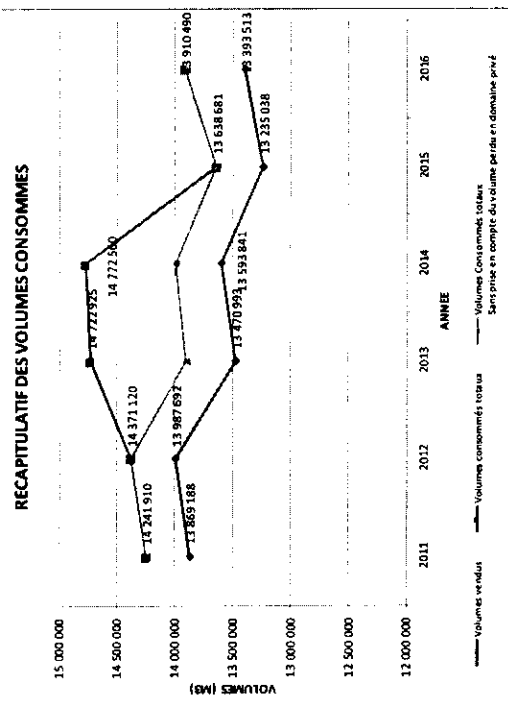
Après deux années exceptionnelles (2013 et 2014), la Ville n'intègre plus dans les « volumes sans comptage autorisé » la part de volumes estimés perdus sur un ensemble de réseaux privés fuyards et sans compteurs généraux.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volumes comptabilisés (m3)	13 869 188	13 967 692	13 470 993	13 593 841	13 235 038	13 393 513
Volumes sans comptage autorisé	252 942	258 122	1 077 826	1 015 853	233 844	354 266
Volumes de service	119 780	125 306	174 106	162 866	169 799	162 711
Volumes consommés totaux	14 241 910	14 371 120	14 722 925	14 772 560	13 638 681	13 910 490
Volumes estimés ou mesurés -						
Perte en domaine privé	0	0	0	823 440	1 073 116	972 351

* Dans le RAD 2015, le délégataire a modifié la valeur du volume comptabilisé de l'année 2014.

Cependant ces volumes perdus en domaine privé restent un enjeu important. Grâce à des actions menées de manière conjointe entre la Ville et son délégataire, les volumes estimés sur certains co-propriétés ou zones de bailleurs sociaux ont pu être mesurés grâce à des compteurs statiques et sont donc devenus des données factuelles. Certains cas ont permis de confirmer des situations désastreuses nécessitant des actions d'envergure.

Il reste maintenant au délégataire d'entreprendre des mesures coercitives auprès des bailleurs sociaux, co-propriétaires ou autres.



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 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 présenté dans le paragraphe 3.2.

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.

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 Au 01/01/2017	Volume	Prix		Montant Au 01/01/2017	N/M-1
			Au 01/01/2016	Au 01/01/2017		
Prix du service de l'eau potable						
Part délégataire			76,28		75,13	-1,51%
Abonnement			31,20		30,72	-1,54%
Consommation		120	45,08		44,41	-1,49%
Part collectivité(s)			33,45		32,40	-3,02%
Consommation		120	31,45		32,40	3,02%
Prévention des ressources en eau (agence de l'eau)			0,20		0,07	-65,00%
Organismes publics			13,20		13,20	0,00%
Unité contre la pollution (agence de l'eau)		120	13,20		13,20	0,00%
Total HT			121,13		120,90	-0,27%
TVA			2,54		2,54	0,00%
Total TTC			123,67		123,44	-0,27%
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³			1,03		1,03	0,00%

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

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						
Unités	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ventes d'eau : part de la collectivité contractante	3 022 586,00	4 505 103,00	4 404 644,00	4 276 031,00	4 425 534,00	4 505 983,00
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)				4 382 400,00	4 357 187,00	4 067 877,00
dont variation de la part estimée sur consommation				-116 369,00	68 337,00	438 116,00

3.3.2 Recette du délégataire

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

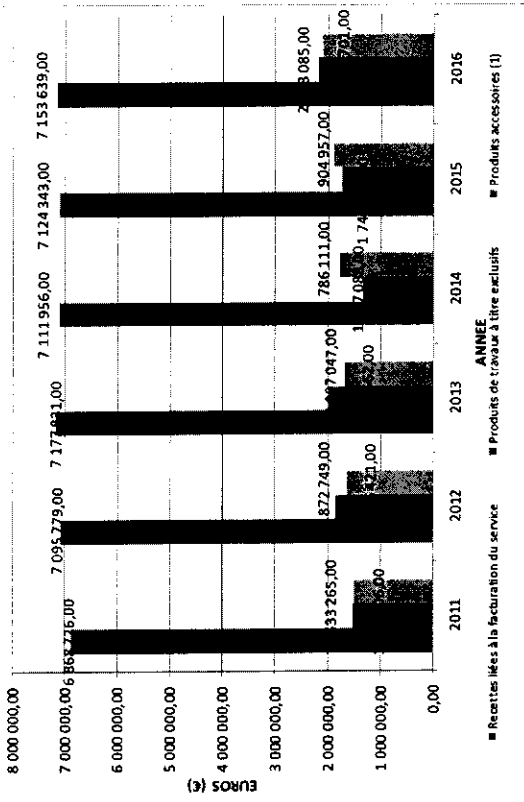
RECETTES DU DELEGATAIRE							
Type de recettes	Unités	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Recettes liées à la facturation du service		6 868 726,00	7 095 779,00	7 177 831,00	7 111 956,00	7 124 343,00	7 153 639,00
dont produits au titre de l'année (hors estimations sur consommations)					7 242 744,00	7 070 387,00	6 506 442,00
dont variation de la part estimée sur consommation					-130 788,00	53 956,00	647 187,00
Autres prestations auprès des abonnés	€ (Euros)	3 036 071	3 519 170	3 700 609	3 133 199	3 649 331	4 293 786
Produits de travaux à titre exclusifs		1 533 295,00	1 972 799,00	2 507 017,00	1 337 686,00	1 754 374,00	2 195 085,00
Produits de services à titre exclusifs		1 502 805,00	1 546 421,00	1 933 592,00	1 795 511,00	1 894 957,00	2 103 701,00
Exposition vers d'autres communes		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres recettes		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		9 904 797,00	10 614 949,00	10 878 440,00	10 245 155,00	10 773 674,00	11 447 425,00

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. A chaque investissement de la Direction de l'eau dans des travaux de renouvellement, de renforcement et de déplacement de réseaux, le délégataire perçoit des recettes pour réaliser les reports de compteurs.

Concernant les recettes en lien avec la facturation, on constate que le délégataire a modifié la présentation de sa répartition. L'autre point observé concerne cette nouvelle ligne intitulée « variation de la part estimée sur consommation » qui augmente de manière flagrante pour cette année 2016. Il faudrait être vigilant sur l'interprétation que souhaite donner le délégataire sur cette répartition et de la conséquence ultérieurement.

RECETTE DU DELEGATAIRE



Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

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						
Nombres de prélèvements microbiologiques conformes	Unités					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre total de prélèvements microbiologiques réalisés au cours de l'année X.100	227	234	257	240	261	259
Taux de conformité microbiologique (1)	100,00	100,00	99,23	99,17	99,62	99,62

- 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						
Nombres de prélèvements physico-chimiques conformes	Unités					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année X.100	107	106	123	105	121	127
Taux de conformité physico-chimique (1)	95,54	95,50	96,85	98,13	96,80	95,49

Les taux de conformités sont corrects. La collectivité devra cependant être très vigilante sur l'évolution des paramètres physico-chimiques et sur les sites dits sensibles.

→ Conformité des prélèvements

Tableaux synthétiques de la conformité des prélèvements aux limites de qualité :

Limite de qualité	Contrôle Sanitaire		Surveillance du Délégué		Contrôle sanitaire et surveillance du délégataire	
	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes	Nb PLV total	Nb PLV conformes
Microbiologique	260	259	472	466	792	725
Physico-chimie	133	127	8 470	8 408	8 603	8 535

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

	Taux de conformité Sanitaire	Taux de conformité Surveillance du Délégué	Taux de conformité Contrôle Sanitaire et Surveillance du Délégué
Microbiologique	98,6 %	98,7 %	99,0 %
Physico-chimie	95,5 %	99,3 %	99,2 %

Un prélèvement est déclaré non-conforme si au moins un des paramètres le constituant est non-conforme à une limite de qualité.

Grâce aux mesures de « Surveillance du Délégitaire » pour les deux paramètres (microbiologique et physico-chimique), les taux de conformité atteignent les 99%. En effet, le délégataire, à l'échelle du contrat de la DSP de la Ville de St Denis, a l'obligation d'entreprendre plus de prélèvements et sur plus de sites différents.

Néanmoins, la Ville de Saint-Denis, comme toutes les communes de la Réunion, doit poursuivre ses efforts d'investissements dans la mise aux normes de ses stations de potabilisation et de tous ses sites de production. Il est primordial de réduire les zones de distribution à risque potentiel ; les zones définies par l'Agence Régionale de Santé.

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.

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

Pour cette année 2016, l'indice d'avancement de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable proposé par le délégataire est de **97 points** :

Calculé sur un barème de 120 points (ou 100 points pour les services n'ayant pas la mission de distribution), la valeur de cet indice (P103.2) pour l'année 2016 est de :

Gestion patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	2012	2013	2014	2015	2016
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux		30	97	97	97

Gestion patrimoniale - Niveau de la politique patrimoniale du réseau	Barème	Valeur ICGPR
Partie A : Plan des réseaux (15 points)		
Existence d'un plan des réseaux	10	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont comptabilisés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)		
Informations structurées complètes sur tronçon (diamètre, matériau)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	12
Total Parties A et B	45	42
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points qui ne sont comptabilisés que si 40 points au moins ont été obtenus pour la partie A et B)		
Localisation et description des ouvrages, annexes et des servitudes	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	10	0
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation des autres interventions	10	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Total	120	97

Accusé de réception en préfecture
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Dans le RAD, le délégataire affiche qu'il perfectionne la base de données patrimoniale dans un Système d'Information Géographique (SIG). La collectivité émet des réserves sur ces affirmations. En effet, la collectivité est toujours en attente d'un SIG opérationnel et exploitable sur les postes des services municipaux.

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 retrace les données du rendement du réseau de distribution :

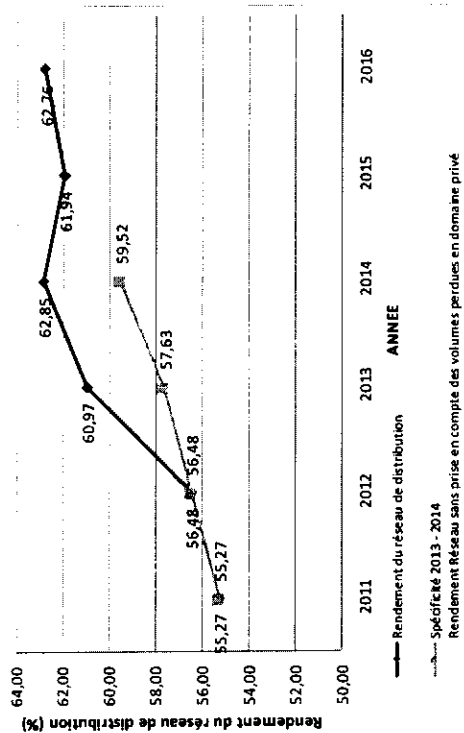
Rendement du réseau de distribution P104.3						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volume produit sur 12 mois (365 jours) (V1)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 464
Volume importé (achetés en gros) sur 12 mois (V2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Volume mis en distribution (V4) (1)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 464
Pertes (V5)	-11 777 403	-10 986 228	-9 644 893	-8 731 149	-8 290 522	-8 211 765
Volume consommé autorisé 365 J (V6) (1)	14 552 704	14 257 090	15 063 484	14 772 580	13 495 212	13 837 699
Volume complétable 365 J (V7)	14 179 962	13 873 662	13 811 552	13 593 841	13 091 569	13 320 722
Volume consommateurs sans comptage (V8)	252 942	258 122	1 077 626	1 015 853	233 844	354 266
Volume de service du réseau (V9)	119 780	125 306	174 106	162 866	169 799	162 711
Rendement Réseau de Distribution au lvo	55,27	56,48	60,97	62,85	61,94	62,76

La progression du rendement de réseau prouve que les efforts d'investissement en matière de renouvellement de réseau engagés par la Ville sont efficaces.

En 2015, il n'est plus nécessaire de déduire au volume sans comptage les volumes estimés perdus en domaine privé.

Néanmoins, cet indicateur de volume reste très intéressant pour orienter les actions auprès des bailleurs sociaux ou des co-propriétaires défaillants en matière de compteurs généraux.

Rendement du réseau de distribution avec les données de VEOLIA



VEOLIA Eau doit poursuivre ses 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,
- et dans l'application du règlement de service annexé dans le contrat de DSP.

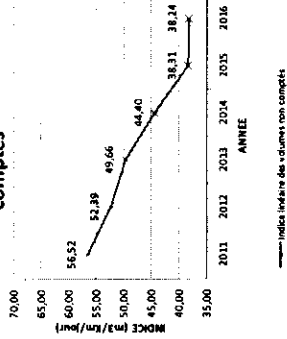
4.1.4 Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

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



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 :

- 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.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volume produit sur 12 mois (985 jours) (V1)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 464
Volume importé (écoules en gros) sur 12 mois (V2)	0	0	0	0	0	0
Volume exporté (vendus en gros) sur 12 mois (V3)	0	0	0	0	0	0
Volume mis en distribution (V4) (2)	26 330 107	25 243 318	24 708 377	23 503 709	21 785 834	22 049 464
Volume consommé autorisé (V6) (3)	14 552 704	14 257 090	15 063 484	14 772 560	13 495 212	13 837 689
Volume comptabilisé (V7)	14 179 982	13 873 662	13 811 552	13 593 841	13 091 959	13 320 722
Volume consommé sans comptage (V8)	252 942	258 122	1 077 826	1 016 863	233 844	354 266
Longueur du réseau de desserte (L1)	589	593	601	611	622	624
Indice (1)	54,78	50,76	43,95	39,12	36,53	35,97
Indice contractuel à atteindre	51,30	48,80	46,30	44,50	42,70	41,00

Grâce aux investissements entrepris par la collectivité auprès de son délégataire, il y a une avance de 4 à 5 années par rapport aux obligations contractuelles.

VEOLIA Eau doit maintenir ce résultat et ses efforts seront quotidiens.

La Direction de l'Eau a bien avancé dans les procédures de régularisation :

- du captage souterrain, le forage Trinité II par un dépôt du dossier d'enquête publique ;
- des captages superficiels de Bras Cateau et de Ravine Blanche, mais également dans le captage rattaché à la station de la Bretagne soit Ravine du Chaudron ou 1^{er} Bras ;

→ L'origine de l'eau alimentant le service

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses.

L'origine de l'eau alimentant le service est détaillée ci-après :

Ouvrage	Site	Référence nationale	Autorisation / Déclaration	Observations
Captage	Rivière Saint-Denis	1226 4X 0015	Autorisation	Arrêté n° 11 - 1943/SG/DRCTCV
Source	Pointe du Gouffre	1226 4X 0091	Autorisation	Arrêté N° 01037/SG/DICV/3
Captage	Ravine du Chaudron 1 ^{er} Bras (Bretagne)		Déclaration	Procédure lancée en 2014
Captage	Ravine Blanche (Bois de Néfies)		Déclaration	
Captage	Bras Cateau (Bois de Néfies)		Déclaration	Procédure lancée en 2016
Captage	Bras des Merles (Brûlé)		Déclaration	Procédure lancée en 2016
Captage	Bras Maho (Brûlé)		Déclaration	
Captage	Boucan Launay (Saint-François)		Déclaration	
Captage	Laverdure (Saint-François)		Déclaration	
Captage	Ravine du Butor (Butor)		Déclaration	
Captage	Bras Samy (Butor)		Déclaration	
Captage	Bras Guillaume (La Montagne)		Déclaration	
Puits	Puits du Chaudron		Déclaration	
Puits	Puits ZEC		Déclaration	
Forage	Quinquina		Déclaration	
Forage	Forage Est		Déclaration	
Forage	Forage ZEC		Déclaration	
Forage	Trinité	1226 4X 0265	Autorisation	Arrêté N° 441/SG/DAI/3
Forage	Domenjod	1227 1X 0090	Autorisation	Arrêté N°01-3690/SG/DAI/3
Forage	Cert 2 (Domenjod)	1226 4X 0529	Autorisation	Arrêté n° 13 - 488/SG/DRCTCV
Forage	Trinité 2	1226 4 X 0535		Procédure en cours
Forage	Cert 3 (Domenjod)	1226 4 X 0532		Forage de reconnaissance réalisé

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
974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité - Service de l'eau potable P109.0						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montants en euros des abandons de créances			110	118	111	106
Montants en euros des versements à un fond de solidarité	0,00	0,00	13 784,52	14 083,67	14 071,00	14 329,00
Volume facturé	m3	13 869 188	13 987 892	13 470 993	13 593 841	13 235 088
Montant (%)	Euros/m3	0,0000	0,0000	0,0010	0,0011	0,0011

Depuis l'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						
Délai	Jours (j)	2011	2012	2013	2014	2015
		1	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	2015	2016
Nombre total d'ouvertures	7 895	8 115	10 869	11 927	11 445	10 498
Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais	6 967	7 919	9 760	11 847	11 376	10 406
Unités						
TAUX (%)	88,25	97,58	89,80	99,33	99,40	99,12

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						
Nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance	2011					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre	639	640	39	67	40	45
Nombre d'abonnés	65 661	67 044	68 865	70 008	71 136	72 291
Taux d'occurrence des interruptions de service (1)	9,73	9,55	0,57	0,96	0,56	0,62

➤ Ce taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est : **0,62 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 l'épargne brute annuelle.

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

Durée d'extinction de la dette de la collectivité - Service de l'eau potable P153.2						
Encours total de la dette contractée par la collectivité (1)	2011					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Euros (€)	9 976 142,47	16 368 594,23	15 413 499,80	16 645 959,80	32 131 196,46	30 679 159,49
Epargne brute annuelle (2)	3 142 035,94	2 632 129,42	3 584 798,40	3 680 338,41	3 297 348,53	3 600 370,11
Recette nette bruta	3 384 561,19	4 008 430,84	4 677 202,67	4 695 498,08	4 463 380,70	4 522 365,92
Dépense réelle d'exploitation	242 512,23	1 376 302,42	992 444,27	1 015 157,67	1 166 012,17	921 387,81
Capacité de la dette (formule (3))	181 762,85	3 479 548,24	888 931,86	609 448,01	1 254 462,16	1 452 340,35
Durée d'extinction de la dette (1)	3,16	6,23	4,30	4,22	9,74	8,52

L'indicateur de la Ville (**8,52 Année**) est donc inférieur. La situation financière du Budget Annexe de l'Eau est très satisfaisante. Les indicateurs de remboursement de la dette sont inférieurs au référentiel des établissements bancaires (inférieur à 10 années).

974-219740115-20170923-176019-DE
Date de télétransmission : 03/10/2017
Date de réception préfecture : 03/10/2017

La collectivité a choisi de maintenir le niveau d'investissements des années précédentes, malgré les contraintes budgétaires actuelles.

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						
Montant d'impayés au titre de l'année N-1 au 31/12/N	2011					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Euros	358 438	539 848	744 285	551 502	461 119	491 717
Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N	21 675 656	19 634 072	23 020 915	13 411 980	13 378 173	13 538 624
Taux d'impayés (1)	1,65	2,72	3,23	4,11	3,45	3,63

Le taux d'impayés est de : **3,63 %.**

La collectivité reste vigilante à l'évolution de ce taux par rapport à l'application de la Loi Brotte.

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	2015	2016
Nombre de réclamations laissant une trace écrite	65	96	97	73	181	535,7
Nombre d'abonnés	65 661	67 044	68 865	70 008	71 136	72 291
Taux de réclamations ⁽¹⁾	0,99	1,43	1,41	1,04	2,54	7,41

Le taux de réclamations sur l'exercice est de : **7,41 réclamations par milliers d'abonnés.**

5 FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

5.1 Montants financiers

BUDGET EAU - MONTANTS FINANCIERS						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montant des travaux réalisés pour l'exercice budgétaire	10 616 117,24	8 783 138,96	10 913 218,09	8 759 311,87	8 249 437,08	13 419 599,32
Montant des subventions (Euros)	654 287,30	378 691,75	623 598,54	732 362,82	696 596,61	251 598,40
Montant des contributions au budget général	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

En 2016, la collectivité a engagé **13,42 millions d'euros**. Cela a permis la réalisation d'ouvrages d'importance tels que la station de la Bretagne, la prise d'eau de la Rivière St Denis, le réseau d'interconnexion Est/Ouest et l'ensemble des travaux d'amélioration sur les conduites de distribution.

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	2015	2016
Encours de la dette au 31 décembre	9 976 142,47	16 389 594,23	15 413 459,80	16 645 959,80	32 131 596,45	30 679 159,49
Montant remboursé durant l'exercice	268 078,21	3 633 235,24	1 391 535,31	988 601,03	1 921 988,82	2 217 030,80
* part en capital (compte 15 des dépenses d'investissement) (Euros)	181 782,85	3 436 548,24	888 931,86	609 448,81	1 254 992,16	1 452 040,25
* part en intérêts (compte 661 des dépenses d'exploitation)	86 295,36	396 687,00	502 603,45	379 152,22	666 996,66	764 990,55

Pour financer ces investissements, la Ville en 2016 a eu recours à l'emprunt.

L'encours de la dette au 31/12/2016 s'élève à 30,6 millions d'euros.

5.3 Amortissements

Montant des amortissements réalisés par la collectivité : **1.187.719,77 €**.

BUDGET EAU - AMORTISSEMENT						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montant des amortissements réalisés par la collectivité (Euros)	1 310 148,61	1 310 148,61	22 116,93	28 093,00	3 880 235,90	1 187 719,77

Cette année, la ville a affiché un montant d'amortissement à la hauteur des investissements des années antérieures.

5.4 Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager 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 2017 et plus.

Cf. Document en A3 – à la page 31

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 Fond Solidarité pour le Logement (FSL), le délégataire traite les demandes en direct avec la collaboration du Conseil Départemental et les acteurs sociaux.

- 106 dossiers ont été abandonnés ;
- 14 329,00€ 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 2016 et antérieure.

7 CONCLUSION

Les données présentées dans ce rapport sont la synthèse des données émanant du RAD 2016 transmis par le délégataire.

La Ville de Saint-Denis peut affirmer que ces efforts d'investissements et de contrôle du délégataire ont été fructueux et permettent d'afficher des bons résultats sur l'indice linéaire de perte de réseau. Cet indice progresse depuis trois ans. Pour cette année 2016, cet indicateur confirme que les objectifs du contrat de délégation de service public sont atteints.

Néanmoins, la Direction de l'Eau et le délégataire VEOLIA Eau doivent rester vigilants pour maintenir ces bons résultats. Un manque de vigilance pourrait faire chuter systématiquement la progression.

Par conséquent, il est primordial d'intervenir sur d'autres axes essentiels pour éradiquer les fuites non contrôlées. L'axe prioritaire qui ressort de ces analyses est d'aboutir à quantifier les volumes d'eaux injectés dans les zones collectives privées et donc responsabiliser leurs décideurs sur l'impact de leur non-contribution.

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

Il convient face aux échéances fixées par la Loi NOTRE de procéder aux démarches et aux opérations nécessaires au transfert de compétence à l'intercommunalité.

Au cours de l'année 2017, la société VEOLIA Eau a transféré ses actifs à une filiale locale créée spécifiquement, RUNEO.

