

Rapport Annuel du Déléguataire 2010

Commune de Saint Martin de la Lieue

SERVICE DE L'EAU

*Application de la loi n°95-127 du 8 février 1995 relative
aux marchés publics et délégations des services publics*



Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire 2010

Service de l'Eau

Commune de Saint Martin de la Lieue



LES CHIFFRES DU SERVICE

• Habitants desservis	469
• Abonnés (clients)	308
• Installation(s) de production	1
• Réservoir(s)	
• Longueur de réseau (km)	17
• Taux de conformité microbiologique (%)	100,0
• Rendement de réseau (%)	94,7
• Consommation moyenne (l/hab/j)	218



LES COMMUNES DESSERVIES

SAINT MARTIN DE LA LIEUE



L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2010

I.1. Réglementation

Le forage de la commune est autorisé par arrêté préfectoral.

La procédure de délimitation des périmètres de protection a été achevée en 2009.

Les travaux de protection du périmètre sont en cours de réalisation..

I.2. Nombre d'abonnés et volumes vendus

L'évolution du nombre de client et des volumes vendus est précisée dans le tableau et les graphes ci-dessous.

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	297	294	302	302	308	2,0%
domestiques ou assimilés	297	294	302	302	308	2,0%
autres que domestique			0	0	0	0%
Volume vendu selon le décret (m3)	33 303	32 058	34 091	31 737	35 527	11,9%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	790	1 554	491	471	469	-0,4%

La base de calcul du nombre d'habitants desservis a été adaptée conformément au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009. Les variations de cet indicateur entre 2008 et 2009 peuvent en partie être expliquées par ce changement de méthode.

Commentaires

15 abonnés (à plus de 300m3) ont consommé 15684m3 d'eau contre 9695m3 en 2009 ; Dynamis, principal consommateur d'eau sur la commune, achète près de 20 % des volumes vendus sur la commune.

Sur un an les volumes augmentent de 11,9%. L'augmentation est due au volume pris par Dynamis.

La consommation unitaire par abonné, de 105 m3/an en 2009, est de 115 m3/an en 2010. Ce ratio est légèrement inférieur à la moyenne nationale de 120 m3/j.

I.1. Prix de l'eau

Prix de l'eau au m3 TTC pour 120 m3 au 1/1/2011	Prix au 1er janvier de l'exercice de présentation du rapport dans la commune de référence pour une consommation de 120 m3	2.16 (Euro TTC / m3)
Prix de l'eau au m3 TTC pour 120 m3 au 1/1/2010	Prix au 1er janvier de l'exercice de présentation du rapport dans la commune de référence pour une consommation de 120 m3	2.11 (Euro TTC / m3)

A titre indicatif sur la commune SAINT MARTIN DE LA LIEUE l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m3 et pour 120 m3 [D 102.0], au premier janvier est la suivante (dans le cas où il existe différentes tranches tarifaires entre 0 et 120 m3, les prix unitaires affichés ci après sont des prix moyens pour une consommation de 120 m3) :

SAINT MARTIN DE LA LIEUE Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2011	Montant Au 01/01/2010	Montant Au 01/01/2011	N/N-1
Part délégataire			162,34	165,88	2,18%
Abonnement			54,66	55,86	2,20%
Consommation	120	0,9168	107,68	110,02	2,17%
Part communale			32,14	32,14	0,00%
Abonnement			8,70	8,70	0,00%
Consommation	120	0,1953	23,44	23,44	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0488	5,86	5,86	0,00%
Organismes publics			40,09	41,76	4,17%

Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,3480	40,09	41,76	4,17%
Total € HT			240,43	245,64	2,17%
TVA			13,23	13,51	2,12%
Total TTC			253,66	259,15	2,16%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			2,11	2,16	2,37%

Le prix de la facture 120 m3 augmente de 3.37%.

Le prix du service augmente réellement de 0.56 % sous l'effet de l'actualisation des prix de la part délégataire et l'agence de l'eau

I.2. Qualité de l'eau

Taux de conformité des analyses bactériologiques DDASS	Nombre de prélèvements bactériologiques conformes / nombre de prélèvements bactériologiques réalisés (analyses DDASS sur l'eau distribuée)	100,0 %
Taux de conformité des analyses physico-chimiques DDASS	Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés (analyses DDASS sur l'eau produite et distribuée)	100,0 %

Le nombre total d'analyse est de 347

La qualité de l'eau distribuée est excellente tant du point de vue bactériologique que physico-chimique.

I.3. Bilan d'exploitation

I.3.1. Installations de distribution

- Rendement de réseau

Rendement de réseau	(volume consommé total + volume exporté) / (volume produit + volume acheté ou importé) = Rendement du réseau	94.7%
Indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptée	(Volume mis en distribution - volume comptabilisé) / longueur du réseau hors branchements / 365 j	0.63 (m3/jour/km)
Indice linéaire d'eau non consommée	Volume de pertes en distribution / longueur du réseau hors branchements / 365 j	0.52 (m3/jour/km)

Le rendement de réseau est de 94.7% est très bon. Il respecte l'objectif contractuel de 89 % du nouveau contrat.

Les pertes en eau diminuent de 1.02 à 0.98 m3/j/km de 2008 à 2009 est de 0.98 à 0.63 m3/j/km. L'indice de perte est également excellent à moins de 3 m3/j/km, cible pour un très bon réseau semi-urbain.

- Politique patrimoniale

Politique patrimoniale (réseau)	Indice de 0 à 100 % représentant la qualité des informations disponibles sur le réseau et l'avancement de la planification du renouvellement	60 %
--	--	-------------

Le plan de réseau est disponible et actualisé régulièrement sous support informatique. Les principales caractéristiques (diamètre, matériau...) sont renseignées. L'ensemble des interventions sur réseau est enregistré. L'axe de progrès consisterait à définir un plan pluriannuel de réhabilitation des ouvrages.

L'âge moyen des compteurs est de moins de 2 ans.

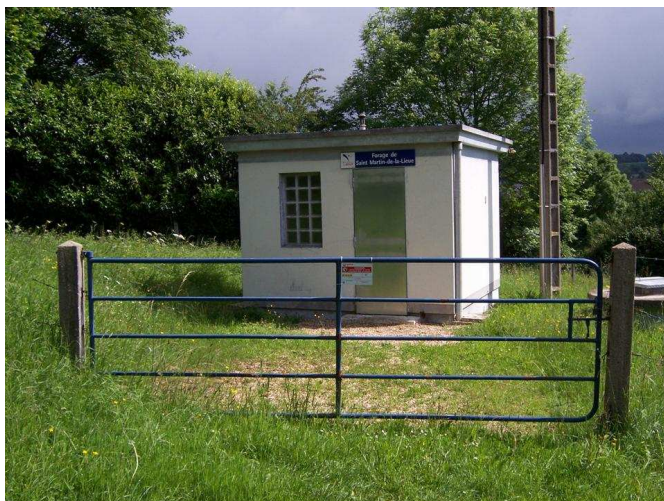
Le taux moyen de renouvellement des canalisations est de 0 %

I.3.2. Installations de production et de pompage

- Origine de l'eau

La production d'eau est assurée par la station de St Martin de la Lieue.

Les volumes produits sont de 40 994 m³. Ils augmentent de 7.8%.



Station de production de la commune

- Exploitation courante

La surveillance des installations a été réalisée : passage régulier sur les installations pour vérifier le fonctionnement et la qualité de l'eau.

L'entretien courant des installations a été effectué : entretien des espaces verts, nettoyage des locaux, entretien préventif des organes mécaniques sensibles.

Les contrôles réglementaires (armoie électrique, réservoir sous pression, engin de levage) ont été réalisés.

Les alarmes déclenchées par des dispositifs de télégestion ont fait l'objet d'un diagnostic par traitement à distance ou sur place.

Le réservoir a été nettoyé et désinfecté.

Réservoir	Volume de stockage en m ³	Date de nettoyage
St martin de la Lieue	250	21/07/2010

I.3.3. Continuité du service / qualité de la desserte

- Continuité de service

Le fonctionnement de l'installation a été bon et aucun dysfonctionnement majeur n'a impacté la distribution de l'eau.

1 fuite sur canalisation a provoquée un arrêt d'eau non programmé en 2010

Taux d'interruptions de service non programmées	Nombre total d'interruptions non programmées affectant plus d'un branchement / 1000 abonnés	3.25 (u/1000 abonnés)
--	---	---------------------------------

- Qualité de la desserte

Le fonctionnement du réseau est bon. La pression est correcte sur l'ensemble du réseau.

Le réseau de la commune n'est pas secouru en cas de dysfonctionnement des installations de production.

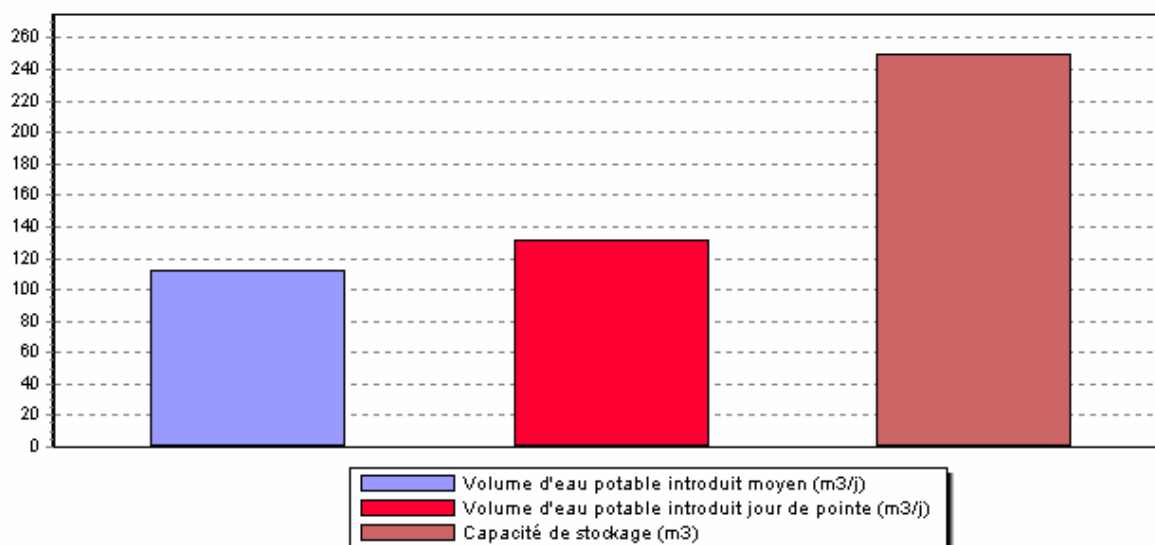
- Sécurisation de l'alimentation

Adéquation des capacités aux besoins

Une bonne connaissance de la pression de la demande et de son évolution est un axe essentiel de la politique de gestion durable de la ressource en eau.

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume d'eau potable introduit moyen (m3/j)	103	98	104	101	112	11,1%
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m3/j)	123	116	116	107	132	23,4%
Capacité de stockage (m3)	250	250	250	250	250	0,0%

Comparaison de la capacité de production et stockage pour 2010 avec les besoins en eau



Les capacités de production et de stockage sont suffisantes.

Le réseau n'est pas secouru en cas d'indisponibilité de la ressource sur une plus longue période,

Il existe une possibilité de raccordement provisoire du réseau à partir du Syndicat de Plateau Sud de Lisieux situé à proximité.

La collectivité participe à une étude de sécurisation de l'alimentation en eau à l'échelle de la région de Lisieux. Les conclusions de l'étude menée par SOGREAH et DE Conseil ont été présentées aux

collectivités concernées. Le choix du mode de sécurisation devant être effectué en 2010 sera reporté en 2011.

I.4. Travaux et amélioration du service en 2010

I.4.1. Travaux collectivité et tiers

- 5 branchements neufs ont été réalisés tous en diamètre 32mm pour un linéaire de 98ml.
- Pose pour le compte d'un client d'une nourrice 6 compteurs.
- Pose de 119 modules pour compteurs télé relevés.
- 64 clapets ont été posés à l'occasion du renouvellement des compteurs
- Pose de canalisation PEHD diamètre 50 sur 60ml à la charge d'un client.

I.4.2. Travaux de renouvellement réalisés par Véolia

- 6 branchements ont été renouvelés
- 119 compteur ont été renouvelés et équipés de module relevé à distance.

I.4.3. Travaux réalisés au titre de l'exploitation par Véolia

- 3 fuites ont été réparées, 1 sur canalisation, 1 sur système de comptage et 1 sur un branchement.
- 7 purges de réseau pour évacuer l'air ou renouveler l'eau dans les conduites ont été effectuées.
- Des campagnes de recherches de fuites ponctuelles ont été réalisées.
- Le fonctionnement des 7 vannes prioritaires a été effectué
- Remplacement de 60 robinets d'arrêts avant compteurs effectués dans le cadre des changements de compteurs
- Mise à niveau de 3 bouches à clefs
- Tamponnage d'un ancien branchement d'eau potable
- Remplacement d'une purge sur réseau
- Remplacement d'un robinet de prise en charge
- Vérification des vannes prioritaires

I.5. Activité clientèle

Des informations plus complètes sont fournis dans le chapitre 2.

Taux de réclamations	Nombre de réclamations par voie écrite (lettre, fax, mël) / 1000 clients	0 (u/1000 abonnés)
-----------------------------	--	------------------------------

Aucune réclamation n'a été enregistrée en 2010 (contre 1 seule en 2009)

Mesure de satisfaction clientèle	% de personnes satisfait globalement par le service de l'eau	84.5 %
---	--	---------------

Des sondages sont menées chaque année afin d'évaluer le taux de satisfaction générale des

abonnés des services gérés par Veolia eau sur le périmètre de la Normandie. Ce taux est stable depuis 2 ans.

Taux d'impayés	Montant des impayés au 31/12/2006, relatifs à la facturation de l'année 2005 / montant des factures émises relatives à l'année 2005.	0 %
-----------------------	--	------------

Aucun impayé n'a été signalé pour l'année 2010.

Existence d'une CFSL	Convention Fonds Solidarité Logement (Oui, Non)	Oui
-----------------------------	---	------------

La Commission Calvados se réunit régulièrement afin de statuer sur les aides attribuées aux personnes en difficultés. Cette aide prend la forme d'un abandon de créances à hauteur des montants décidés par la Commission. Ces aides, l'application des mesures décidées par la Banque de France dans le cadre des surendettements, les abandons de créances sur motif d'irrecouvrabilité suite à enquête huissier, le suivi personnalisé avec les assistantes sociale permet de venir en aide aux personnes en difficultés.

I.6. Certification

Le service de l'eau est certifié ISO9001 par l'AFAQ.

Le laboratoire effectuant les analyses d'autocontrôle est accrédité.

I.7. Insuffisances et recommandations

A faire en Priorité :

* Mise en place d'une politique volontariste de protection du réseau de distribution contre les retours d'eau : mise en place de clapets anti-retour sur les installations des particuliers lors des changements de compteur. Cette opération est proposée aux abonnés lors du changement de compteur nécessaire lors du déploiement de la télérelève.

* Dans le cadre Vigipirate, nous proposons la sécurisation des ouvrages de production et du réservoir par la mise en place d'un contrôle d'accès relié à la télésurveillance.

* Le réseau d'alimentation n'est pas secouru en cas de dysfonctionnement de longue durée des installations. La sécurisation est étudiée dans le cadre de l'étude en cours avec les autres collectivités du centre Pays d'Auge.

Indicateurs du Service

	Producteur	Valeur
L'activité clientèle		
Nombre de communes	Délégataire	1
[D101.0] Estimation du nombre total d'habitants desservis	Collectivité (2)	469
Nombre total d'abonnés (clients)	Délégataire	308
Abonnés domestiques	Délégataire	308
Abonnés non domestiques	Délégataire	0
Abonnés autres services publics d'eau potable	Délégataire	
Volume vendu	Délégataire	35 527 m3
Volume vendu aux Abonnés domestiques	Délégataire	35 527 m3
Volume vendu aux Abonnés non domestiques	Délégataire	m3
Volume vendu à d'autres services publics d'eau potable (B)	Délégataire	m3
Consommation moyenne	Délégataire	218 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	Délégataire	123 m3/abo/an

La qualité du service à l'utilisateur

[P101.1] Taux de conformité des prélèvements microbiologique	A.R.S. (1)	100,0 %
[P102.1] Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	A.R.S. (1)	100,0 %
[P151.1] Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	3,25 u/1000 abonnés
[D151.0] Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Délégataire	1 j
[P152.1] Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Délégataire	100,00 %
[P155.1] Taux de réclamations	Délégataire	0,00 u/1000 abonnés
[P154.0] Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,00 %
[P109.0] Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	

Le prix du Service de l'Eau

[D102.0] Prix TTC du Service de l'Eau au m3 pour 120 m3	Délégataire	2,16 €/m3
--	-------------	-----------

Les volumes techniques

Volume prélevé	Délégataire	40 994 m3
Volume produit (C)	Délégataire	40 994 m3
Volume acheté à d'autres services publics d'eau potable (D)	Délégataire	m3
Volume mis en distribution (m3)	Délégataire	40 994 m3
Volume de service du réseau	Délégataire	459 m3

La performance environnementale

[P108.3] Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	50 %
Nombre de fuites réparées	Délégataire	3

	Volume consommé autorisé 365 jours (A)	Délegataire	38 809 m3
	Indice linéaire de consommation	Délegataire	9,2 m3/j/km
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution (A+B)/(C+D)	Délegataire	94,7 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délegataire	0,63 m3/jour/km
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délegataire	0,52 m3/jour/km
	Energie relevée consommée	Délegataire	16 374 kWh

La gestion du patrimoine

	Nombre d'installations de production	Délegataire	1
	Capacité totale de production	Délegataire	m3/j
	Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	
	Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	Délegataire	250 m3
	Longueur de réseau	Délegataire	17 km
	Longueur de canalisation de distribution	Collectivité (2)	12 km
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délegataire	60 %
	Longueur de canalisation renouvelée par le délégataire	Délegataire	0 ml
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,00 %
	Nombre de branchements	Délegataire	307
	Nombre de branchements en plomb	Délegataire	
	Nombre de branchements en plomb supprimés	Délegataire	
	Nombre de branchements neufs	Délegataire	
	Nombre de compteurs	Délegataire	327
	Nombre de compteurs remplacés	Délegataire	125

La satisfaction des usagers et l'accès à l'eau

	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délegataire	Oui
	Taux de satisfaction globale par rapport au Service	Délegataire	84,5 %
	Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux	Délegataire	Non
	Existence d'une Convention Fonds Solidarité Logement	Délegataire	Oui

Les certifications

	Obtention de la certification ISO 9001	Délegataire	Oui
	Obtention de la certification ISO 14001 (installations)	Délegataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délegataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délegataire	Oui

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

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

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

Une organisation tournée vers les Clients

COLLECTIVITES
ELUS
TECHNICIENS

Une équipe
à votre service

Pour toute urgence
technique 7 jours sur 7,
24 heures sur 24
Un seul numéro :
0811 900 800

CONSOMMATEURS



Pour effectuer toutes
vos démarches sans vous
déplacer

*Du lundi au vendredi de 8h à
19h et le samedi de 9h à 12h*

www.serviceclient.veoliaeau.fr



Pour toute urgence technique 7 jours sur 7, 24 heures
sur 24 : fuites, ruptures de canalisation,... Nous
interventions jour et nuit

Un seul numéro : **0811 900 800**

Préambule

Le présent rapport annuel est établi conformément au Code Général des Collectivités Territoriales codifiant les dispositions de la loi n°95-127 du 8 février 1995 dite « loi Mazeaud ».

Il comporte également un certain nombre d'indicateurs utiles à votre Collectivité pour la production du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Il ne nous appartient toutefois pas de publier directement ces indicateurs sans demande explicite et contrôle préalable de votre part : il convient donc de contractualiser par avenant le rôle demandé à ce titre au délégataire.

Au-delà des informations techniques et financières sur votre service, ce document nous donne l'occasion de mettre en lumière certains faits majeurs de l'année 2010.

En juillet, a été votée la loi « Grenelle II » de mise en œuvre de la loi d'orientation Grenelle I de 2009. Elle vise en particulier à réduire les pertes en réseau, valoriser les eaux pluviales, promouvoir l'agriculture biologique sur les aires de captage, accélérer l'atteinte du bon état écologique des eaux, ... Sur votre service, face à ces nouvelles exigences, Veolia Eau est prête à mobiliser ses équipes et ses capacités d'innovation (aide à la gestion patrimoniale, bonnes pratiques pour la protection des captages signées avec les Chambres d'Agriculture, solutions pluviales adaptées localement,...)

En septembre, le droit à l'eau a été officiellement reconnu par les Nations Unies. Pour assurer à tous une eau potable, disponible et à un coût abordable, les pouvoirs publics peuvent s'adresser à des opérateurs privés, publics ou des ONG. Sur votre service, Veolia Eau agit concrètement, chaque jour, en apportant des solutions personnalisées (chèques eau, conventions Veolia – FSL, correspondants « Solidarité » dans nos agences..).

En décembre, Veolia Eau a reçu le Label Diversité qui récompense ses engagements concrets en faveur de la prévention des discriminations, de l'égalité des chances et de la promotion de la diversité. Là encore, ces engagements sont appelés à se décliner localement sur chaque service, sur votre service, conformément à notre politique de développement durable.

Nous espérons ainsi toujours mieux, à vos côtés, répondre à votre attente et encore davantage mériter votre confiance.

A votre convenance, nous serions heureux de vous commenter ce rapport de vive voix.