

Régie des eaux de Venelles

Bilan de l'année 2005

Le point de vue des représentants des usagers siégeant au conseil d'exploitation

L'analyse des rapports d'activité eau et assainissement se fait à partir d'indicateurs et en comparant les évolutions constatées d'une année sur l'autre.

Indicateurs communs eau-assainissement

<i>Indicateur</i>	<i>Unité</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>Observations</i>
Taux de réclamation (nombre de réclamation/nombre d'abonnés/1000)	Nbre / 1000				2/1000	3,28/1000	Évolution peu significative
Taux de réponse au courrier dans un délai de 48 heures (nombre de lettres respectant le délais/nombre de lettres totales)	%				96,00%	79,00%	Dégradation sensible du niveau de service en 2005.
Taux d'impayé sur les factures (nbr de factures impayées/nbr de factures totales)	%				13/1000	67/1000	Dégradation en 2005
Branchements AEP	Nbre	2562	2653	2686	2723	2744	

Demande d'explications complémentaires à la régie sur les points suivants :

– **Comment expliquer la dégradation du taux de réponse au courrier (- 20 %) ?**

Réponse de la régie : La dégradation du taux de réponse à 48 h est simplement due au fait que les usagers adressent leur courrier en mairie, que celui-ci suit le cheminement normal et nous arrive deux à trois jours après. En ce qui nous concerne, la régie répond en 24 h, déduction faite des week-end. Personne, hormis vous, qualifie cela de dégradation et je tiens à vous préciser qu'aucune plainte nous est parvenue.

Représentants des usagers : A partir de quelle date calculez-vous le temps de réponse au courrier ? (date du courrier, date d'arrivée à la mairie, ou date de réception à la régie)

– **Peut-on expliquer l'augmentation du taux d'impayé ?**

Réponse de la régie : L'augmentation du taux d'impayé est malheureusement inexpliquée. C'est un phénomène récurrent que l'on peut qualifier de 'manque de civisme' de la part de certains usagers, y compris de la part de certains usagers du conseil d'exploitation.

– **Garder un seul indicateur pour le recouvrement (les trois indicateurs retenus – lettre de rappel, commandement et impayés, - sont redondants)**

Réponse de la régie : Je suis tout à fait favorable à ne garder qu'un seul indicateur pour le recouvrement des factures. A vous de me le proposer !

Représentants des usagers : Nous vous proposons de conserver sur les trois indicateurs, celui qui est le plus facile à mesurer pour vous.

– **Manque d'indicateurs sur la gestion du patrimoine**

Réponse de la régie : Je vous invite à me communiquer les indicateurs de gestion du patrimoine que vous souhaitez voir figurer dans le prochain rapport.

Représentants des usagers : Un premier indicateur est sans doute à renseigner sur la connaissance du patrimoine. Pour le renouvellement, il semble raisonnable de scinder le patrimoine en trois grandes parties : les tuyaux avec une fréquence de renouvellement supérieure à 50 ans, le génie civil avec une durée de renouvellement de 30 ans et les équipements électromécaniques avec une durée de vie de 10 à 12 ans. Nous pourrions évoquer ce problème plus largement au cours de nos prochaines réunions.

Indicateurs spécifiques à l'eau

Longueur du réseau : 51780 m

Indicateur	Unité	2001	2002	2003	2004	2005	Observations
Taux de respect du délai d'exécution des branchements neufs	%						Indicateur à suivre (à inclure dans le marché de prestation)
Nombre de compteurs renouvelés dans l'année	Nombre		111	161	235	243	
Indice linéaire de réparation sur le réseau	Nombre / km / an				2,1	2,42	Dégradation en 2005
Taux de conformité des analyses					100,00	96,60	Légère dégradation
Taux moyen de renouvellement du réseau			0,3 (140 m)	0,3 (150 m)	0	0	Pas de renouvellement de réseaux ces deux dernières années

Indicateur	Unité	2001	2002	2003	2004	2005	Observations
Taux d'interruption du service non programmé (nombre d'interruptions*1000/nbre d'abonnés)					45/1000	60/1000	Dégradation, pourquoi ?
Indice linéaire de perte (volume produit / longueur du réseau / 365 /24)	m ³ /h/km	0,33	0,32	0,23	0,35	0,24	Amélioration en 2005. Pourquoi ?
Rendement d'utilisation de la ressource (volume facturé / volume acheté)	%	74,2	79,7	83,8	78,3	84,8	Progression
Épargne nette (recettes-dépenses/volume facturé)	€/m3		0,29	0,48	0,33		Reste élevé

Demande d'explications complémentaires à la régie sur les points suivants :

– **Ajouter des indicateurs pour suivre les prestations des sous-traitants : Par exemple, le taux de respect du délai d'exécution des branchements, le taux de respect du délai de remise en eau des branchements etc.**

Réponse de la régie : En ce qui concerne le rajout de l'indicateur du délai d'exécution des branchements, il n'est pas représentatif car il est fonction bien souvent du délai de réponse de la DDE.

– **Pourquoi a-t-on assisté en 2005 acheté en 2005 moins d'eau qu'en 2004, alors que la consommation augmentée ?**

Réponse de la régie : Je m'étonne qu'un expert comme vous, constate l'achat d'eau qui diminue et la consommation qui augmente sans remarquer l'augmentation du rendement hydraulique pourtant noté sur le rapport.

Représentants des usagers : La question a été mal formulée, nous voulions vous demander comment expliquer les différences de rendement d'utilisation de la ressource ?

– **Pourquoi a-t-on constaté une amélioration de l'indice linéaire de perte du réseau (- 35 %) alors qu'il n'y a pas eu de travaux d'amélioration du réseau durant cette période ?**

Réponse de la régie : L'indice linéaire de perte ne dépend pas uniquement des travaux réalisés (renouvellement des canalisations). Il peut varier dans le sens négatif même si des investissements ont été réalisés :

Ex : Une canalisation récente peut rompre sur un mouvement de terrain. A l'inverse une vieille canalisation assurera le transport de l'énergie sans faille sur un terrain stabilisé. Les indices linéaires de perte ne représentent alors pas la réalité sur l'année considérée.

– Pourquoi a-t-on constaté en 2005 une augmentation du taux d'interruption de service non programmé (+ 30,4 %) ?
Réponse de la régie : L'augmentation du taux d'interruption de service non programmé est due aux travaux de suppression de branchements au plomb lorsque nous découvrons lors du terrassement que les robinets d'arrêts étaient à changer.

– Reporter dans le bilan les renouvellements réalisés en 2005 : le surpresseur et le chloro-détendeur.

Indicateurs spécifiques à l'assainissement

Longueur du réseau : 50183 m

Indicateur	Unité	2001	2002	2003	2004	2005	Observations
Taux de débordement dans les locaux des usagers (nombre de débordements*1000/nbre branchements)	Nb/1000				1/1000	0,8/1000	Pertinence de l'indicateur ?
Taux d'obstruction sur le réseau (nombre d'obstruction / longueur du réseau)	Nbre/km				1,6 /	1,42	Incohérence apparente avec le nombre d'interventions sur le réseau.
Taux de conformité des rejets de la station d'épuration (nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés)	%				78	81	Faibles variations
Nombre de jours de dysfonctionnement majeur du système (Jour				4	21	
Taux de points noirs par km de réseau	Nb/km			1,2	1,6	1,2	Explication des variations
Nombre de réparation de conduite pour rupture						1	

Indicateur	Unité	2001	2002	2003	2004	2005	Observations
Linéaire d'hydrocurage préventif	km				4	<i>Indiquer le linéaire curé</i>	
Taux moyen de renouvellement du réseau	%		0	0	0	0	Pas de renouvellement du réseau
Taux de raccordement au stations d'épuration (population raccordable/population raccordée)	%						Non renseigné (déjà demandé l'an dernier)
Indice d'eaux claires parasites à l'entrée des systèmes d'épuration (% d'ECP arrivant à la station d'épuration)	%						Non renseigné (déjà demandé l'an dernier)
Production de boues	T/an	963	1079	697	745	739	
Volume traité (m ³ /an)	m ³ /an	464 980	438 000	440 000	345 006	310 203	
Consommation énergétique	Kw/h	219 529	271 946	317 566	240 362	259 197	
Rendement énergétique	kw/m ³	472	620	721	696	835	Variation importantes constatées pourquoi ?
Nombre d'interventions sur le réseau				54	69	71	Explications complémentaires
Épargne nette de la collectivité	€/m ³				0,25		

Demande d'explications complémentaires à la régie sur les points suivants :

– Comment expliquer l'évolution du rendement énergétique (variations importantes sur plusieurs années) ?
Réponse de la régie : Le rendement énergétique ne figure pas dans mon rapport, seule la consommation constatée sur les compteurs EDF est notée. Cette consommation dépend essentiellement de la durée d'utilisation des appareils gros consommateurs tels que le pont

brosse, la turbine, le filtre presse...

Représentants des usagers : En connaissant le volume traité, nous pouvons en déduire le rendement énergétique en KW/m³, comment peut-on expliquer les différences de rendement constatées ?

– **Le nombre d'interventions sur le réseau (71) paraît élevé. Pourquoi ne pas augmenter les curages préventifs ? (indiquer la longueur curée préventivement en 2005).**

Réponse de la régie : Si le nombre d'intervention de curage vous paraît élevé, c'est en partie dû à l'incivisme de certains usagers qui jettent des objet qui devraient se retrouver dans les ordures ménagères.

– **Quelle est la localisation des interventions sur le réseau ?**

Réponse de la régie : La localisation des interventions est à votre disposition au bureau de la régie.

Représentants des usagers : L'examen de la localisation des points noirs et leur apparition récurrente permettent-ils de conclure à la nécessité de remise en état de certains tronçons du réseau ?

– **Pourquoi a-t-on constaté une augmentation importante du nombre de jours (de 4 à 21 jours) de dysfonctionnement majeur du système d'assainissement ?**

Réponse de la régie : L'augmentation du nombre de jours de dysfonctionnements de la station est due aux différentes pannes liées au filtre presse.

Représentants des usagers : Pensez-vous que le filtre presse pourra encore fonctionner deux ans (jusqu'à la mise en service de la future station d'épuration) ? Quelle est l'incidence sur la prime versée par l'agence de bassin pour le bon fonctionnement de la station ?

– **Nous notons un manque de cohérence entre le taux d'obstruction du réseau (en baisse sensible) et le nombre d'intervention sur le réseau (plutôt en augmentation).**

Réponse de la régie : Le taux d'obstruction du réseau est le nombre d'intervention pour débouchage ou curage par an et par kilomètre. Dans le nombre d'intervention sur le réseau nous comptabilisons également les curages préventifs notés sur le rapport.

Représentants des usagers : Pour plus de clarté, nous pensons qu'il est préférable de comptabiliser à part les curages préventifs. Pouvez-vous nous indiquer d'ailleurs, le linéaire de curage préventif réalisé en 2005 ?

– **Nous relevons un manque de cohérence avec la programmation des travaux, le renouvellement des équipements (dégrilleur, pont racleur, pompes etc.), les travaux réalisés Allée de Savoie ne figurent pas dans le tableau de programmation au titre de l'année 2005.**

Réponse de la régie : Contrairement à vos allégations, la programmation des travaux de l'allée de Savoie figure bien sur le rapport 2005.

Représentants des usagers : Pouvez vous nous communiquer le montant et la nature des travaux réalisés en 2005 dans l'Allée de Savoie ?

– **Nous relevons l'absence d'indicateurs sur le taux de raccordement et % d'ECP (ces points avaient déjà été demandés l'an dernier).**

Réponse de la régie : Je prend note que vous souhaitez la présence d'indicateurs sur le taux de raccordement et le % d'ECP sur le prochain rapport.

– **Aspects financiers et comptables : Quel est l'origine de l'emprunt que rembourse la régie, quand se termine-t-il ?**

Réponse de la régie : L'origine des emprunts que rembourse la régie est pour le moins nébuleux. Il s'agit d'emprunts réalisés par la commune avant 1993 (au moment de la création des budgets annexes) pour des travaux globalisés dont nous n'avons pas de détail ! Ils ont été basculés, sur chaque budget, au prorata des travaux effectués, mais aucune trace n'a pu être découverte.

Représentants des usagers : Pouvez-vous nous indiquer la durée du prêt et le montant du capital encore dû par la régie ?

Synthèse générale

<i>Thèmes</i>	<i>Aspects positifs</i>	<i>Aspects à améliorer</i>
Performances du service	A priori, bon niveau de service, prix bas. Existence d'indicateurs de performance.	Manque des indicateurs à renseigner
Gestion du patrimoine	Remplacement de tous les branchements au plomb.	Pas d'indicateurs. Prévoir le renouvellement du matériel (voir programmation). Manque de renouvellement des réseaux. Améliorer la programmation.
Démocratie, transparence	Site INTERNET de la régie. Enquête auprès des usagers. Existence du conseil d'exploitation.	Améliorer le fonctionnement du conseil d'exploitation. Améliorer la communication semestrielle aux usagers.
Aspects financiers et comptables	Prix bas	Peu d'investissements. Trésorerie importante .
Études	AMO pour la station d'épuration.	Manque d'études générales (eau et assainissement), les études anciennes ne sont pas mises à jour. Manque de compétences en interne sur les aspects administratifs et réglementaires. Multiplication du nombre d'AMO
Prise en compte du développement durable	Existence du conseil d'exploitation. Respect environnement pour les boues.	Peu évoqué

Remarques et observations

Remarques de la régie : Vos critiques négatives sont abondantes, redondantes voire insistantes. L'aspect positif de la création de la régie et du niveau de service rendu aux usagers passe, quant à lui, presque inaperçu. De part vos remarques péremptoires, votre synthèse reflète une certaine subjectivité.

Réponse des représentants des usagers : Nous n'avons pas le sentiment que nos remarques soient négatives redondantes ou insistantes, mais elles traduisent l'intérêt légitime et la participation active des représentants des usagers au conseil d'orientation. Nous estimons que le bilan annuel est l'occasion de passer en revue le fonctionnement du service, de relever les dérives ou les points à améliorer, puis avec vous, nous essayons ensuite de comprendre les causes de ces dysfonctionnements et nous vous invitons à prendre des mesures correctives. Pour suivre ensuite l'évolution sur le terrain et s'assurer de l'efficacité améliorations mises en oeuvre, nous nous efforçons de mettre en place , en collaboration avec vous, des indicateurs. Nous pensons que la régie ne doit pas se satisfaire de la situation actuelle mais qu'elle doit au contraire être capable de remettre en cause ses pratiques, et rechercher constamment à améliorer ses performances avec le soucis de toujours mieux servir les usagers.

Gestion patrimoine

Développement durable

Études

Comptabilité finances

Démocratie transparence

Performances

