

## SIVU des Fontaines

### Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'eau potable Exercice 2010

*SIVU des Fontaines*

*Place de la Lyre*

*74300 SAINT SIGISMOND*

tél : 04.50.34.36.34

fax : 04.50.34.39.11

mail : [accueil@saint-sigismond.fr](mailto:accueil@saint-sigismond.fr)



# Sommaire

➤ <u>Présentation du service:</u>	
• Chiffres clefs 2009	3
• Le service de l'eau	4
• Les volumes	5
• Le réseau de distribution	6
➤ <u>Prix de l'eau:</u>	
• Prix du service de l'eau potable	10
• Facture d'eau type 120 m <sup>3</sup> et 75 m <sup>3</sup>	11
• Comprendre le prix du service de l'eau	12
➤ <u>La qualité:</u>	
• Qualité de l'eau distribuée	13
• Protection des ressources en eau	14
➤ <u>L'aspect économique et social:</u>	
• Les performances financières	16
• La satisfaction des abonnés	18
➤ <u>Les performances du service:</u>	
• Les indicateurs descriptif du service	19
• Les performances du service public de distribution d'eau potable	20
• Annexes	21
• Récapitulatif du service d'eau potable	26



# Chiffres clefs 2010



Habitants desservis: **2 439**

Abonnés (clients): **1 090**

Volume annuel d'eau  
prélevé dans les ressources (m<sup>3</sup>): **136 421**

Réservoir(s): **16**

Capacité de réserve (m<sup>3</sup>): **1 759**



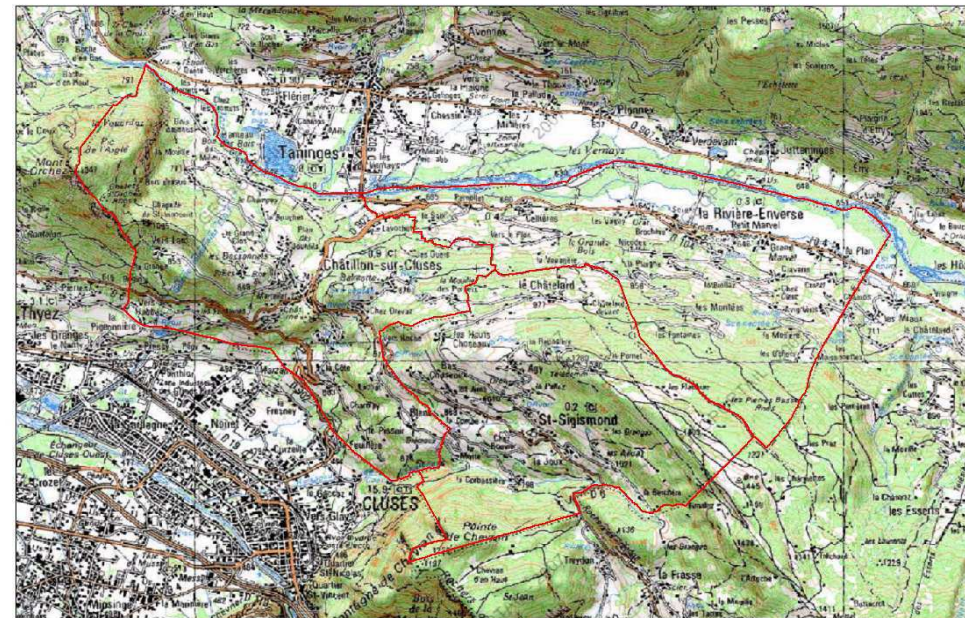
Longueur de réseau (km): **46,146**

Conformité bactériologique  
DDASS (%): **86.8**

Conformité physicochimique  
DDASS (%): **100**

Rendement de réseau (%): **68,3**

Prix de l'eau (€/m<sup>3</sup> TTC): **2.89**  
Sur la base d'une consommation de 120 m<sup>3</sup>



# Le Service de l'Eau

Le SIVU des Fontaines a été créé en 2006.

La gestion du service de l'eau potable est réalisée en contrat d'affermage avec la société Veolia eau pour les communes de la Rivière Enverse et St Sigismond. Pour Chatillon/Cluses, le service est géré en régie directe et la société SAUR assure des prestations de service. Le territoire desservi comprend 3 communes représentant un total de **2315habitants**.



Les **1 090 abonnés** sont répartis dans les **3 communes** de la façon suivante:

## Fiche de renseignements du syndicat:

Tél: 04.50.34.36.34

Fax: 04.50.34.39.11

E-mail: [accueil@saint-sigismond.fr](mailto:accueil@saint-sigismond.fr)

Horaires d'ouverture au public:

Lundi: 16h – 20 h

Mercredi: 14h – 17h

Vendredi: 14h – 17h30

Commune	Population au 31/12/2010
Chatillon sur Cluses	1169
St Sigismond	676
La Rivière Enverse	470
<b>Total</b>	<b>2315</b>

Commune	Nombre total d'abonnés au 31/12/2010
Chatillon sur Cluses	537
St Sigismond	297
La Rivière Enverse	256
<b>Total</b>	<b>1090</b>

## Les prestations de service réalisées par la société SAUR:

- Production de l'eau (captages)
- Suivi et entretien des réservoirs
- Visite des captages 1 fois/trimestre
- Accompagnement de l'Agence Régionale de Santé (pour les prélèvements)
- Exploitation du réseau sur devis et interventions avec autorisation de la mairie
- Astreinte
- Renouvellement des compteurs
- Autosurveillance
- Poteaux incendies sur devis + contrôle avec les pompiers.

## Les volumes....

Le volume prélevé sur les 14 ressources présentes sur le territoire est de 135 461 m<sup>3</sup>.

Celui-ci est le même que le volume produit (volume mis en distribution) qui est de 135 461 m<sup>3</sup>.

Les efforts effectués sur l'exploitation et le renouvellement du réseau d'eau potable depuis la création du SIVU des fontaines, et la sensibilisation des consommateurs sur l'usage de l'eau, permet aujourd'hui de diminuer les volumes produits.

2010 (en m <sup>3</sup> )	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon / Cluses	SIVU des Fontaines
Volume prélevé dans les ressources	32 047	30 996	72 418	135 461
Volume consommé	20 203	25 049	43 722	88 974



## Le réseau de distribution

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 46 146 **mètres linéaire**, ce qui représente 19,9 **ml/habitant** (pour le département de la Haute-Savoie cette valeur est en moyenne de 10 ml/habitant).

Parmi tout ce linéaire on peut rencontrer différents matériaux de canalisations comme de la Fonte (majoritairement présente), du polyéthylène et du PVC. On trouve encore quelques tronçons de canalisations en fonte grise. Sur le département de la Haute-Savoie, 45% des réseaux sont en fonte GS et 30% en fonte grise encore bien présente malgré sa fragilité démontrée tels lors d'enfouissement de réseaux secs ou humides.

2010 (en km)	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon/ Cluses	SIVU des Fontaines
Linéaire du réseau de distribution	12,298	13,048	20,8	46,146

## Le réseau de distribution

Le rendement du réseau de distribution est de 68,3%, il est en constante augmentation.

Pour information, les conditions de rendements fixés par le Conseil Général et l'Agence de l'eau pour bénéficier des subventions sont les suivantes:

-2010-2012: 60% de rendement exigé

-2013-2015: 70% de rendement exigé

D'autres critères sont demandés dans le dossier de demande de financement au SMDEA tels que:

- Le compte rendu d'activité du service
- La population concernée par le projet
- Avis de l'ARS pour traitement, réservoir, interconnexion
- Un plan de réseaux

Cette liste est non exhaustive car d'autres critères rentrent en compte dans le dossier.

Le SIVU des Fontaines rentre donc dans les critères fixés par le département de la Haute-Savoie, cependant l'objectif du rendement de réseau de distribution est fixé à 80%. Ce rendement permettra de limiter les prélèvements dans le milieu, de diminuer les volumes d'eau à acheter mais cet objectif ne sera atteint qu'avec un taux de renouvellement de réseau élevé.



## Le réseau de distribution: Rendement et Indice linéaire de pertes en réseau

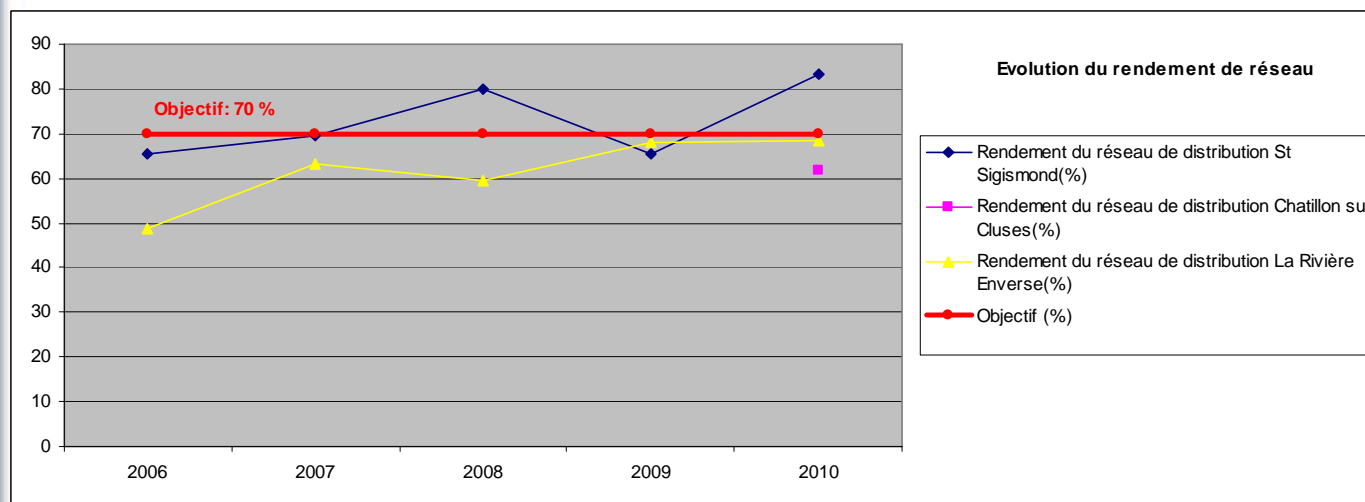
2010	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon/ Cluses	SIVU des Fontaines
Rendement	68,5%	83,3%	61.8%	68,3%

Le rendement pour le SIVU des Fontaines est pondéré avec le volume produit sur chaque commune.

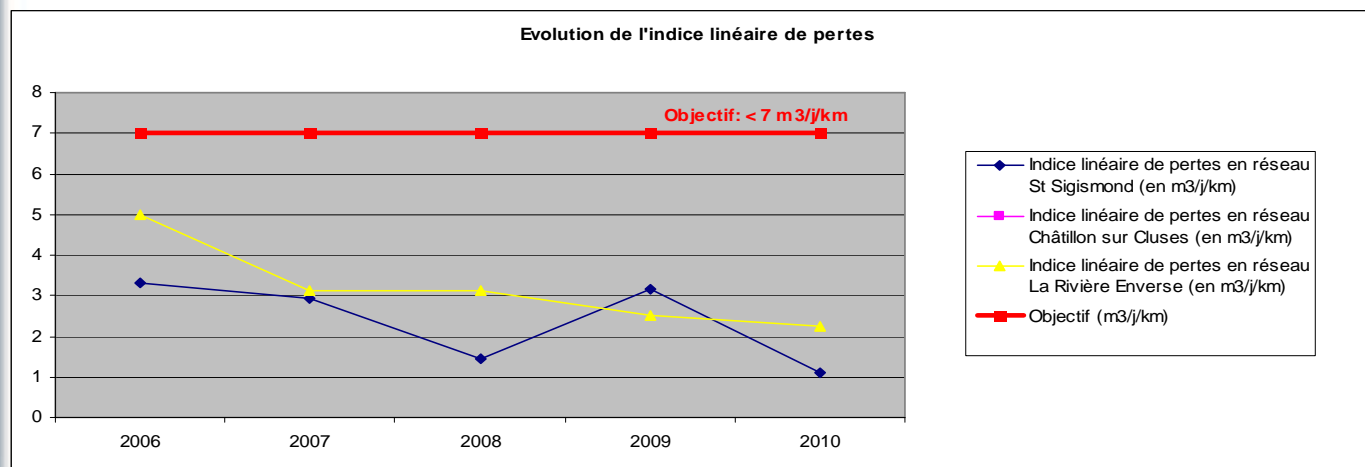
2010 (en m <sup>3</sup> /km/j)	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon/ Cluses	SIVU des Fontaines
Indice linéaire de pertes	2,25	1,09	NC	1,67

Le rendement pour le SIVU des Fontaines est pondéré avec le linéaire de réseau de distribution sans compter Châtillon/ Cluses car volume consommé autorisé non connu.

# Le réseau de distribution: Rendement et Indice linéaire de pertes en réseau



Le rendement du réseau de distribution des communes de Saint Sigismond et de la Rivière Enverse ont un rendement en constante augmentation. Pour Châtillon / Cluses, le rendement des années précédentes n'est pas connu.



L'indice linéaire de pertes pour les communes de Saint Sigismond et de la Rivière Enverse est très bon du fait principalement que les volumes sont quasiment tous comptabilisés. Pour Châtillon / Cluses, l'indice n'est pas connu. Il sera nécessaire de le calculer pour les années futurs.

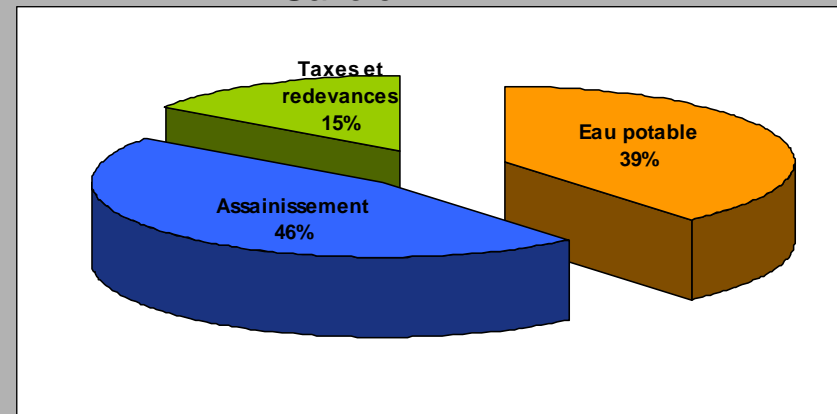


## Prix du service de l'eau potable

En 2009, sur le département de la Haute-Savoie, le prix moyen était de 3.33€/m<sup>3</sup> TTC soit:

- **1.31 € HT** le m<sup>3</sup> (distribution de l'eau potable)
- **1.53 € HT** le m<sup>3</sup> (collecte et traitement des eaux usées)
- **0.49 €** le m<sup>3</sup> (redevances et taxes)

Répartition moyenne des composants du prix de l'eau en Haute-Savoie:



Pour donner un point de comparaison, le budget téléphonie (non vital) moyen d'un foyer comprenant 1 seule ligne téléphonique fixe, 1 seule ligne mobile, 1 seul accès internet, s'élève à 887 €/an soit presque le triple d'une facture d'eau. (Source: OCDE)

Le prix du m<sup>3</sup> d'eau délivrée à votre robinet revient à **2.89 €**. A titre de comparaison, le prix d'une bouteille d'eau minérale de 1.5L revient à environ 0.30 cts € (soit 20 cts pour 1L). 1 m<sup>3</sup> d'eau minérale revient donc à **200€/m<sup>3</sup>**. Le prix de l'eau minérale est donc environ 200 fois supérieur au prix de l'eau du robinet !!

# Facture d'eau type 120 m<sup>3</sup> et 75 m<sup>3</sup>

Au niveau de la collectivité:



€ Hors taxes	2010			
	<i>Part fixe</i>	<i>Part variable</i>	<i>Part délégataire</i>	<i>Lutte contre la pollution</i>
Châtillon sur Cluses	34,97	2,58	-	0,21
La Rivière Enverse	35,18	0,9138	0,8664	0,21
Saint Sigismond	59,7	1,1392	0,4186	0,21

Prix du service d'eau sur la base d'une consommation moyenne de 120 m<sup>3</sup>

€ TTC	2010	
	<i>Prix pour 120 m<sup>3</sup></i>	<i>Prix au m<sup>3</sup></i>
Châtillon sur Cluses	390,11	3,25
La Rivière Enverse	289,08	2,41
Saint Sigismond	286,78	2,39

Prix du service d'eau sur la base d'une consommation moyenne de 75 m<sup>3</sup>

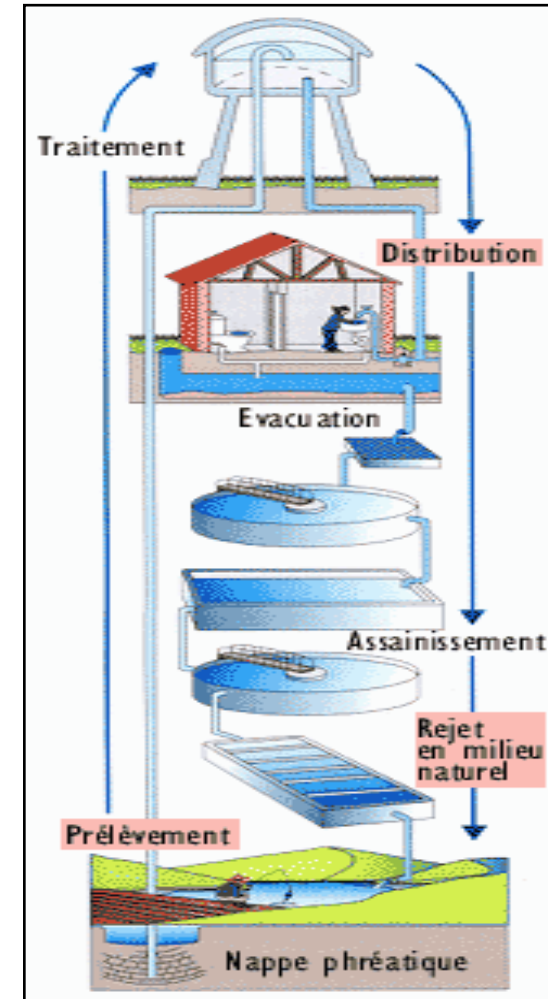
€ TTC	2010	
	<i>Prix pour 75 m<sup>3</sup></i>	<i>Prix au m<sup>3</sup></i>
Châtillon sur Cluses	257,65	3,44
La Rivière Enverse	194,59	2,59
Saint Sigismond	202,87	2,7

# Comprendre le prix du service de l'eau

Différentes activités font que le prix varie selon les communes:

- Tout d'abord les investissements, l'entretien des installations et les coûts d'exploitation, de traitement et de distribution
- Ensuite, l'évacuation des eaux usées, le transport, et le traitement dans le but de dépolluer les eaux usées et afin de protéger nos milieux naturels (rivières, lacs, côtes)
- Enfin l'aspect financier de la collectivité (emprunts, dettes, amortissements)

La distance entre les lieux de prélèvement et les habitations est importante dans le prix de l'eau car plus les maisons sont éloignées des points de production, plus l'eau sera coûteuse (du fait du linéaire important de canalisations à poser). De plus, certaines communes ont besoin de traitements plus évolués pour rendre l'eau potable et cela a des conséquences directes sur le prix de l'eau.



# La qualité...

## A Savoir...

L'eau, avant d'arriver à votre robinet, est traitée dans le but de répondre aux normes de potabilité européenne, et d'avoir une eau sans couleur ni saveur et odeur.

L'ARS (Agence Régionale de Santé) Rhône Alpes se charge d'effectuer les analyses, conformément à la réglementation, sur plusieurs points du réseau depuis la source jusqu'au robinet du consommateur.

Les analyses réalisées affichées en mairie. Dans le cadre de l'autosurveillance, des analyses sont également effectuées en interne.

L'ARS intervient sur l'analyse d'une soixantaine de paramètres mesurant:

- la qualité microbiologique (bactéries, virus, parasites pathogènes)
- La qualité physico chimique (traces de métaux, clarté de l'eau, odeur, saveur,...)

## Une eau de bonne qualité

2010 (en %)	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon/ Cluses
Biologique	100	100	68.6
2010 (en %)	La Rivière Enverse	Saint Sigismond	Châtillon/ Cluses
Physico- chimique	100	100	100

## Le Chlore...

Le chlore est un produit chimique utilisé très souvent comme désinfectant pour purifier l'eau en tuant les bactéries qui se développeraient dans l'eau en son absence. Son effet rémanent permet d'éviter d'avoir un développement bactérien dans les réseaux d'eau et permet d'avoir une eau au robinet de bonne qualité.

Dans le cadre du plan Vigipirate, le taux de chlore libre a été augmenté à 0.3 mg/l en sortie de réservoir et à 0.1 mg/l en tout point du réseau de distribution. Toutefois ces obligations sont susceptibles d'entraîner des désagréments au niveau du goût et de l'odeur pour le consommateur: stocker l'eau quelques heures au réfrigérateur permet de diminuer la perception du chlore.

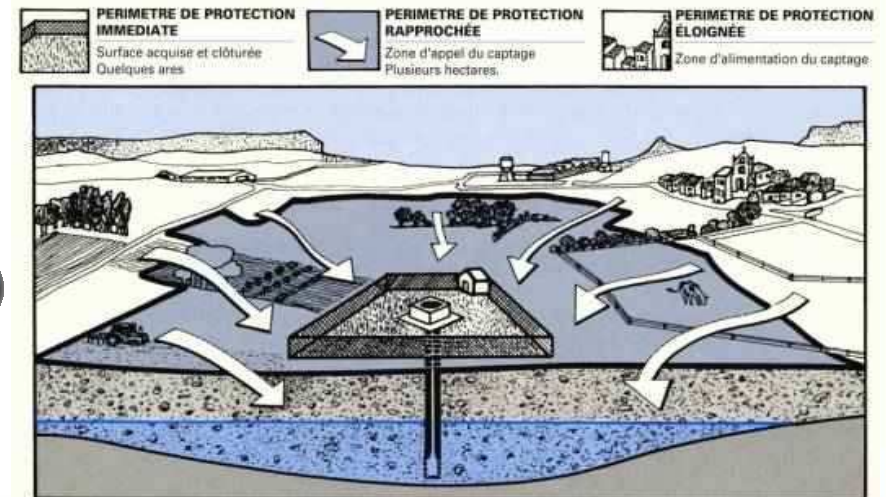
# Protection des ressources en eau

Pour protéger la santé des consommateurs, le Code de la santé publique impose aux collectivités responsables de distribution d'eau destinée à la consommation humaine de prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre des **périmètres de protection** autour des captages.

Ceux-ci ont pour but essentiel de garantir la sécurité de la ressource et, en cas de pollution à proximité des captages, de donner un délai suffisant pour prendre les dispositions nécessaires.

Il existe trois types de périmètres de protection:

- Périmètre de protection immédiate: L'acquisition du terrain par le maître d'ouvrage est obligatoire. Une clôture doit être mise en place autour du captage afin d'éviter d'interdire toute introduction directe de substances dans l'ouvrage.
- Périmètre de protection rapproché: Certaines activités peuvent y être interdites. Il est défini selon la topographie et en fonction des vitesses d'écoulement des nappes ou des eaux superficielles.
- Périmètre de protection éloigné: Il n'est pas obligatoire.



## Protection des ressources en eau

Commune	Captages	Date - DUP	Indices	Débit moyen (m3/j)	Total débit	Indice pondéré SIVU des Fontaines
La Rivière Enverse	Le Noyer	1990	100%	40	190	72,80%
	Molière	1990	100%	150		
St Sigismond	Les Nais	1998	100%	10	71	
	Berchere	1998	100%	25		
	Alluaz	1998	100%	4		
	La Fieudire		100%	25		
	Flatières	1998	100%	7		
Châtillon sur Cluses	Blanc		40%	10	216	
	Bettes		40%	60		
	Montees		40%	60		
	Fontaines		40%	60		
	Larroz		40%	10		
	Presles		40%	6		
	Vuarchez		40%	10		



L'indice d'avancement de protection des ressources en eau est de **72.8 %** (indice pondéré avec le débit)

## Les performances financières

Le montant de la dette au 31 Décembre 2010 était de 400 904,82 € ce qui représentait environ 173.17 € par abonné. Cette dette permet principalement de financer les campagnes de renouvellements:

- Des réseaux d'eau potable afin de diminuer les pertes d'eau causées par les fuites par exemple,
- Des infrastructures tels que les captages et réservoirs afin d'améliorer le génie civil et les filières de traitement.

Durant l'exercice, le montant remboursé s'élève à 29 508,93 €. L'annuité se décompose de cette façon:

- Capital: 10 829,53 €
- Intérêts: 18 679,4 €

## Les performances financières

Recettes (en euro)	2010
Vente d'eau aux abonnés	216 691 €
Subventions d'investissements	30 000 €

Dépenses (en euro)	2010
Pose de compteurs	18 000 €
Travaux divers sur réservoirs	11 500 €

## La satisfaction des abonnés

La mesure de la satisfaction des usagers est un indicateur indispensable pour juger la qualité du service rendu par le SIVU des Fontaines. Pour connaître la satisfaction des abonnés, plusieurs indices sont pris en compte comme le taux de réclamations, taux d'interruptions de service et le taux d'impayés. Ces éléments ne sont qu'une partie de la satisfaction des abonnés car pour connaître la satisfaction sur le service rendu par le syndicat il faudrait réaliser une enquête de satisfaction auprès des abonnés pour avoir leur avis direct.



# Les indicateurs descriptifs du service

## La Ressource et la Production:

Volumes produits (en m<sup>3</sup>)

135 461 →

En 2009: NC

Volumes importés (en m<sup>3</sup>)

0 →

En 2009: 0

Volumes exportés (en m<sup>3</sup>)

0 →

En 2009: 0

## Le réseau de distribution:

Longueur du réseau (en ml)

46 146 →

En 2009: NC

Volumes consommés par les abonnés (en m<sup>3</sup>)

88 974 →

En 2009: NC

Nombre de branchement en plomb

0 →

En 2009: 0

Délai maximal d'ouverture des branchements

1 jours

## Aspect relation client et financier:

Nombre d'abonnés domestiques

1 090 →

En 2009: NC

Nombre d'abonnés non domestiques

0 →

En 2009: 0

Nombre moyen d'habitants par abonné domestique

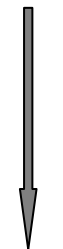
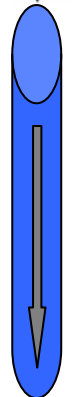
2.12 ↘

En 2009: NC

Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> au 01/01/2010

2.89 € ↗

En 2009: 2.28 €



# Les performances du service public de distribution d'eau potable

## La Ressource et la Production:

Taux de conformité bactériologique



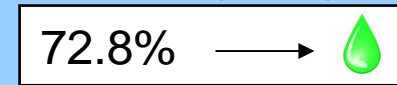
En 2009: NC

Taux de conformité physico-chimique



En 2009: 100%

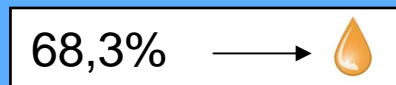
Indice d'avancement de protection de la ressource en eau (sur 100)



En 2009: 72.8%

## Le Réseau de distribution:

Rendement de réseau



En 2009: NC

Taux de renouvellement



En 2009: NC

Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)



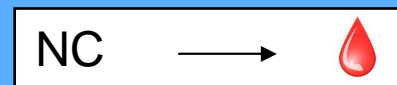
En 2009: NC

Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/km/j)



En 2009: NC

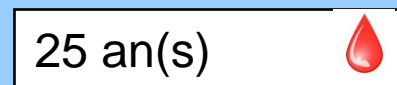
Gestion patrimoniale des réseaux (sur 100) <sup>(2)</sup>



En 2009: 1NC

## L'aspect financier:

Durée d'extinction de la dette de la collectivité



En 2009: NC

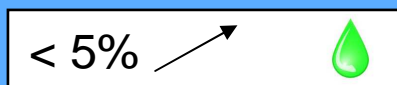
Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité



En 2008: 0

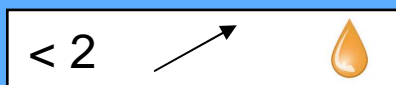
## La relation clientèle:

Taux d'impayés



En 2009: %

Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)



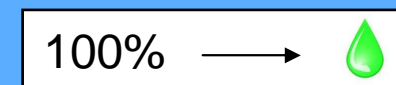
En 2009: NC

Taux d'interruptions du service non programmée (pour 1000 abonnés)

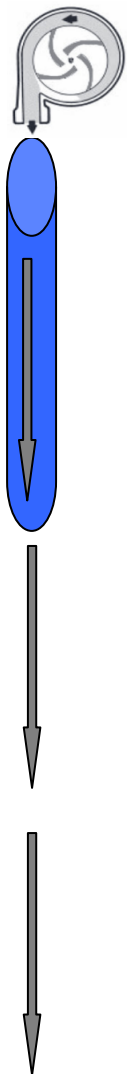


En 2009: NC

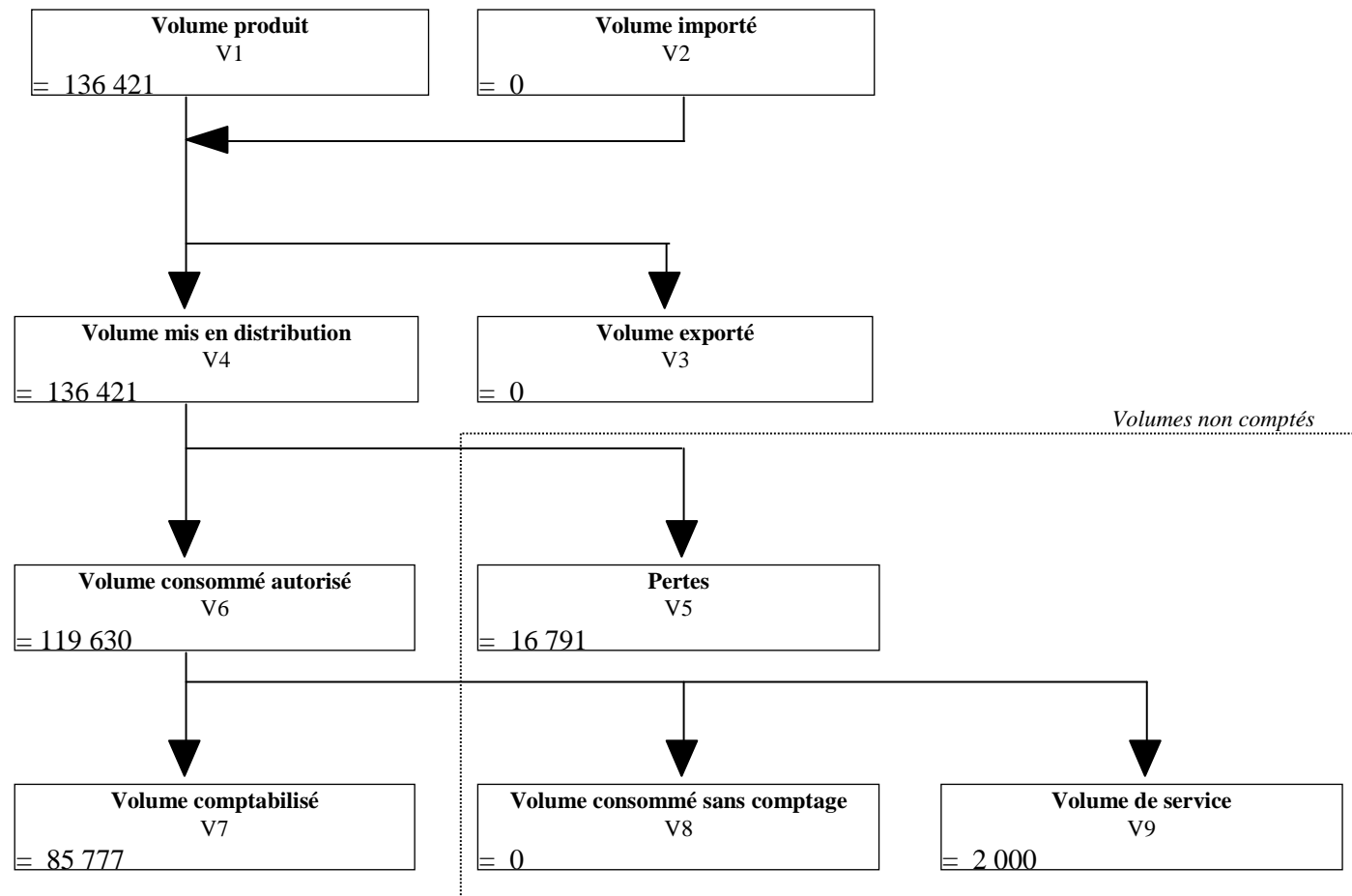
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements



En 2009: 100%



## Récapitulatif des volumes



(1) La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant:

00%	Aucune action de protection
20%	Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40%	Avis de l'hydrogéologue rendu
50%	Dossier déposé en préfecture
60%	Arrêté préfectoral
80%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
100%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

*(2) La valeur de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :*

- 0 pas de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé
- 10 existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
- 20 mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

- +10 informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
- +10 connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
- +10 localisation et description des ouvrages annexes (vannes, ventouses, compteurs...) et des servitudes
- +10 localisation des branchements sur la base du plan cadastral
- +10 localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
- +10 existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements
- +10 existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé et estimatif sur 3 ans)
- +10 mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages, ... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice.

## Glossaire indicateurs de performance

### Taux de confirmité des analyses microbiologiques et physico-chimiques:

$$\frac{\text{nombre de prélèvements réalisés} - \text{nombre de prélèvements non-conformes}}{\text{nombre de prélèvements réalisés}} \times 100$$

### Rendement du réseau de distribution:

$$\frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volume exporté}}{\text{Volume produit} + \text{Volume importé}} \times 100$$

### Indice linéaire des volumes non comptés:

$$\frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume comptabilisé}}{365 \times \text{linéaire du réseau de desserte}} \times 100$$

### Indice linéaire de perte en réseau:

$$\frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume consommé autorisé}}{365 \times \text{linéaire du réseau de desserte}} \times 100$$

### Taux de renouvellement des réseaux d'eau potable:

$$\frac{L_{2010} + L_{2009} + L_{2008} + L_{2007} + L_{2006}}{5 \times \text{linéaire du réseau de desserte}} \times 100$$

## Glossaire indicateurs de performance pour les communes disposant d'une CCSP(\*)

### Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées:

$$\frac{\text{nombre d'interruptions de service non programmées}}{\text{nombre d'abonnés du service}} \times 1000$$

### Délai maximal d'ouverture des branchements:

$$\frac{\text{Nombre d'ouvertures de branchements ayant respecté le délai}}{\text{Nombre total d'ouvertures de branchements}} \times 100$$

### Durée d'extinction de la dette de la collectivité:

Encours de la dette au 31/12/2010

Epargne brute annuelle

### Taux de réclamations:

$$\frac{\text{Nombre de réclamations laissant une trace écrite}}{\text{Nombre d'abonnés du service}} \times 1000$$

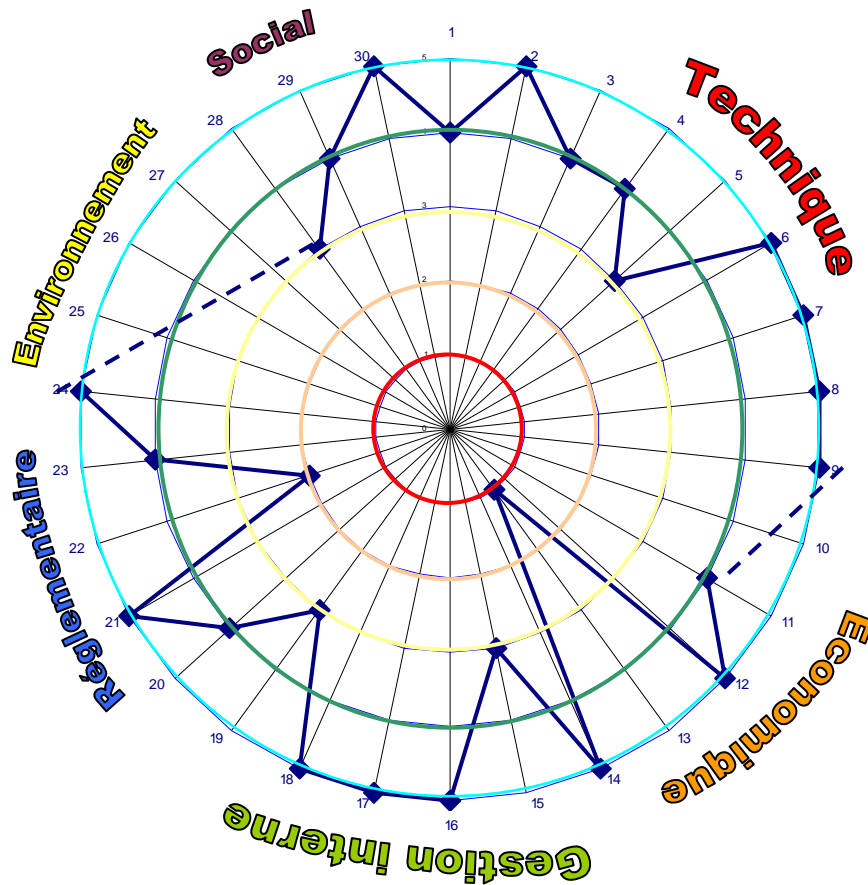
### Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente:

$$\frac{\text{Montant d'impayés au titre de l'exercice 2009 tel que connu au 31/12/2010}}{\text{chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année 2008}} \times 100$$

(\*): Les Commissions Consultatives des Services Publics Locaux, créées par la loi de 1992 sans grand succès réel, ont été relancées par la loi du 27 février 2002.

Ces Commissions ont pour vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Ainsi, les communes de plus de 10.000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10.000 habitants doivent prévoir la création d'une commission consultative des services publics locaux qui est consultée préalablement à toute délégation de service public, tout projet de création de service public, en délégation de service public ou en régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, qu'il s'agisse de services publics industriels et commerciaux ou de services publics administratifs.

# Récapitulatif Service de l'Eau Potable



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Passable
- Mauvais

Les définitions de chaque axe sont présentées en page suivante

Qualité / microbiologie	1	Organisation du service	16
Qualité / Physico-chimique	2	Gestion du suivi client	17
Quantité d'eau	3	Connaissance du réseau par le personnel	18
Problèmes sur le réseau	4	Taux d'occurrence des interruptions non programmées	19
Rendement hydraulique	5	Taux de réclamation	20
Indice linéaire des volumes non comptés	6	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	21
Indice linéaire de pertes en réseau	7	Protection incendie	22
Contrôle et surveillance des réseaux	8	Protection des ressources	23
Entretien des organes du réseau	9	Suivi des volumes	24
Taux de renouvellement du réseau	10	Impacts des prélèvements sur les nappes	25
Coût énergétique	11	Impacts des prélèvements sur les cours d'eau	26
Taux d'impayés	12	Impacts des prélèvements sur les Zones humides	27
Durée d'extinction de la dette	13	Sensibilisation, communication	28
Validité des compteurs	14	Satisfaction des abonnés	29
Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	15	Partages d'usages	30

