

RAPPORT L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

ANNEE 2008

Le présent rapport est établi en application du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement. Il s'agit d'une nouvelle présentation avec un contenu enrichi en vue de répondre à l'application du nouveau décret.

§ § §

Par délibération du 6 décembre 1993, le Conseil Municipal de la Ville de PLOEMEUR a créé une Régie Municipale de l'Eau et de l'Assainissement dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Cette régie à caractère industriel et commercial a pour objet l'exploitation des services Eau et Assainissement de la ville de PLOEMEUR. Elle fixe les taux des redevances dues par les usagers, lesquels sont établis de manière à assurer l'équilibre financier de la régie dans les conditions prévues aux articles L 2224-1 et L 2224-4 du Code général des collectivités locales.

§ § §

1) Nature du Service assuré par la Régie

La Régie intervient sur l'ensemble du territoire communal de la commune de Ploemeur, ce qui représente environ 19 169 habitants desservis.

La Régie assure directement :

- dans le domaine de l'eau :

** la production de l'eau*

- réalisation des ouvrages de production (forages)
- fonctionnement et entretien de ces ouvrages

** la distribution de l'eau*

- réalisation des réseaux d'alimentation en eaux, des ouvrages de stockage
- extension des réseaux

La Régie a confié à la Compagnie des Eaux et de l'Ozone, par contrat du 8 décembre 2004, l'exploitation du service de production et de distribution d'eau potable. Ce contrat a pris effet le 1^{er} janvier 2005 pour une durée de 12 ans.

Les prestations à la charge de la CEO sont notamment :

- la fourniture d'eau brute à la Société des Kaolins et au golf Ploemeur Océan ;
- la production de l'eau potable à l'usine de Beg Minio à partir des ressources en

eau provenant des forages réalisés à Kermadehoye et exploités par la Régie ;

- la distribution de l'eau traitée comprenant la surveillance du réseau, la recherche des fuites, la réparation des conduites, l'entretien des compteurs ;

- le service des abonnés comprenant le recrutement des abonnés, le relevé annuel des compteurs, la facturation semestrielle, la correspondance avec les abonnés ;

- la confection et la tenue à jour des plans informatisés de réseaux.

- dans le domaine de l'assainissement :

** le Service Public d'Assainissement Collectif qui comprend :*

- la collecte des eaux usées assurée en Régie :

- réalisation des réseaux et des stations de relevage
- amélioration des réseaux
- réalisation des branchements
- extension des réseaux
- fonctionnement et entretien des réseaux et ouvrages

- l'exploitation de l'usine de dépollution des eaux usées d'Ar Roch qui a été confiée à la Compagnie des Eaux et de l'Ozone par contrat du 3 mai 2007. Ce contrat a pris effet le 1er juin 2007 pour une durée de 8 ans.

** le Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC)
créé le 22 septembre 2005*

- installations existantes : état des lieux initial et contrôle de bon fonctionnement
- installations nouvelles : contrôle de conception et de réalisation

2) Les composantes du prix de l'eau et de l'assainissement (au 1er janvier 2008)

A. Approvisionnement en eau

<u>Partie fixe</u> : Droit d'usage	Montant HT	<u>EUROS</u> 21,80
	TVA	5,50 %
	Montant TVA	<u>1,20</u>
	Montant TTC	23,00

Ce montant facturé, est calculé indépendamment du volume consommé. Il finance les charges fixes du service, qui sont indispensables même s'il n'y a pas de consommation.

Partie proportionnelle : EUROS

Mètre cube consommé	1,261
TVA	5,50 %
Montant TVA	<u>0,069</u>

Montant TTC 1,33

Cette part est destinée à l'entretien et la surveillance des captages, des équipements de traitement, des ouvrages de stockage, des réseaux de distribution. Cette part sert également à l'autofinancement, à rembourser les emprunts nécessaires aux investissements.

Redevance compteur

Diamètre compteur	Montant H.T. EUROS	T.V.A.	Montant T.V.A.	Montant T.T.C.
12 et 15 mm	14,00	5,5 %	0,77	14,77
20 et 25 mm	18,40	//	1,01	19,41
30 mm	38,15	//	2,10	40,25
40 mm	48,60	//	2,67	51,27
60 et 65 mm	122,90	//	6,76	129,66
80 mm	158,55	//	8,72	167,27
100 mm	238,35	//	13,11	251,46
150 mm	508,50	//	27,96	536,46

Cette redevance est destinée à l'entretien, au remplacement des compteurs. Le montant le plus couramment appliqué est celui des diamètres 12 et 15 mm correspondant au branchement d'une maison individuelle.

B. Traitement des eaux usées

<u>Partie fixe</u> : Droit d'usage	Montant HT	<u>EUROS</u> 26,00
	TVA	5,50 %
	Montant TVA	<u>1,43</u>
	Montant TTC	27,43

Ce montant forfaitaire correspond aux charges fixes du service et est indépendant de la consommation.

<u>Partie proportionnelle</u> :		<u>EUROS</u>
	Mètre cube consommé	1,007
	TVA	5,50 %
	Montant TVA	<u>0,055</u>

Montant TTC **1,062**

Cette part est destinée à l'entretien du réseau d'égouts. Cette part sert également à l'autofinancement, à rembourser les emprunts nécessaires à l'extension des réseaux.

Partie proportionnelle : surtaxe extension station d'épuration

	<u>EUROS</u>
Mètre cube consommé	0,10
TVA	5,50 %
Montant TVA	<u>0,005</u>
Montant TTC	0,105

Cette surtaxe est destinée au financement de l'extension de la station d'épuration d'Ar Roch. Elle a été destinée dans un premier temps à constituer des provisions sur le futur investissement et maintenant que l'équipement est terminé, elle sert au remboursement des annuités d'emprunt. Elle sert également à financer le fonctionnement de la station d'épuration.

N.B. : Les parts fixes et proportionnelles relatives au traitement des eaux usées sont applicables à tous les abonnés au service d'eau dont l'immeuble est raccordable au réseau d'eaux usées, que cet immeuble soit où ne soit pas raccordé.

C. Service Public d'Assainissement Non Collectif (S.P.A.N.C.)

A compter du 1^{er} janvier 2006, les tarifs et redevances du SPANC sont de :

Installations existantes

- Etat des lieux première visite : 90 euros hors taxes.
- Contrôle de bon fonctionnement : 20 euros hors taxes par an pour tous les abonnés non raccordés et non raccordables au réseau public d'assainissement au 1^{er} janvier 2006.

Installations nouvelles ou réhabilitées

- Contrôle de conception des installations neuves ou réhabilitées : 60 euros hors taxes
- Contrôle de réalisation : 80 euros hors taxes.

D. Taxes d'environnement

** Redevances agence de l'eau.*

Ces taxes sont perçues par l'Agence de l'Eau Loire Bretagne, pour l'ensemble des communes de la région.

Elles servent à financer et à aider les investissements, les travaux nécessaires pour protéger les ressources et le milieu naturel (aides aux collectivités pour la protection des nappes, des captages, aides aux collectivités pour la construction des réseaux d'égouts, des stations d'épurations).

Ces taxes sont assujetties à la TVA au taux de 5,5 %.

Elles se décomposent ainsi :

- Redevance pollution	
Part proportionnelle au mètre cube d'eau consommé	0,28 €/m3
- Redevance pour la modernisation des réseaux de collecte eaux usées	
Part proportionnelle au mètre cube d'eau assaini	0,16 €/m3

3) Le prix total de l'eau et son évolution

Le tableau ci-après présente l'évolution de la facture d'eau et assainissement de 2008 à 2009. Cette facture est calculée pour une consommation de référence définie par l'INSEE et actuellement de 120 mètres cube an.

FACTURE 120 m³	01/01/2008	01/01/2009	Observations
EAU			
Droit d'usage annuel	21,80	21,80	
Part proportionnelle 120 m ³ année	(1,261) 151,32	(1,299) 155,88	+ 3 %
Redevance annuelle compteur	14,00	14,00	
Redevance pollution Agence de l'Eau annuelle 120 m ³ année	(0,28) 33,60	(0,29) 34,80	
TOTAL EAU	220,72	226,48	+ 2,609 %
ASSAINISSEMENT COLLECTIF			
Droit d'usage annuel	26,00	26,00	
Part proportionnelle 120 m ³ année	(1,007) 120,84	(1,037) 124,44	+ 3 %
Surtaxe extension station épuration 120 m ³ année	(0,10) 12,00	(0,10) 12,00	
Redevance modernisation réseaux de collecte 120 m ³ année	(0,16) 19,20	(0,17) 20,40	
TOTAL ASSAINISSEMENT COLLECTIF	178,04	182,84	+ 2,696 %
TOTAL FACTURE ASST COLLECTIF H.T.	398,76	409,32	+ 2,648 %
TOTAL FACTURE ASST COLLECTIF TTC	420,69	431,83	
ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF			
Contrôle de bon fonctionnement annuel	20,00	20,00	
TOTAL ASST NON COLLECTIF	20,00	20,00	
TOTAL FACTURE A.N.C. H.T.	240,72	246,48	
TOTAL FACTURE A.N.C. TTC	253,96	260,04	

Ainsi le prix au mètre cube d'eau au 01/01/2009 pour les propriétés raccordables au réseau d'assainissement est de $\frac{431,83}{120} = 3,60 \text{ € TTC}$

Pour les immeubles non raccordables au réseau, le prix du mètre cube d'eau revient à :
 $\frac{260,04}{120} = 2,167 \text{ €}$

4) Les autres prestations de la Régie

- vérification des branchements eaux usées au réseau public d'assainissement

Depuis le 1er janvier 2007, la Régie, lors de la vente d'un bien immobilier, procède au contrôle de conformité des installations intérieures du bien raccordé au réseau public de l'assainissement. Le résultat de ce contrôle donne lieu à l'établissement d'un certificat de conformité et est communiqué au notaire qui doit en informer le vendeur et l'acquéreur.

179 contrôles en 2008 dont 157 conformes et 22 non conformes (12%)

Cette prestation est facturée 90 Euros hors taxes pour une première visite et 30 Euros hors taxes la visite de contrôle en cas de non conformité initiale.

Pour les maisons neuves, la Régie réalise également, avant l'entrée dans les lieux, ce contrôle des branchements. Le coût de cette prestation est incluse dans la participation de 980 Euros due dans le cadre de la délivrance d'un permis de construire pour tout immeuble raccordé au réseau public d'assainissement.

45 contrôles en 2008 dont 44 conformes et 1 non conformes (2,2 %)

- intervention de l'hydrocureuse pour remise en état d'un branchement eaux usées colmaté

En cas d'obstruction du branchement privé, la Régie peut intervenir sur demande des particuliers. Cette prestation est facturée forfaitairement à 108,70 Euros hors taxes.

LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

I Indicateurs Techniques

A. La production

1) Localisation de la production

L'essentiel de la production d'eau brute destinée à la consommation humaine provient des forages de Kermadehoye. Les ouvrages de captage ainsi que les périmètres de protection ont été déclarés d'utilité publique par le préfet, le 23 janvier 2002.

Ces forages comprennent :

- un puits principal d'exploitation équipé de deux pompes de 90 m³/h ;
- trois puits auxiliaires équipés de pompes de 40 à 60 m³/h.

La capacité de production maximale est de 180 m³/h, le volume maximal ne pouvant excéder 3600 m³/jour en moyenne annuelle.

2) Les volumes produits

Le tableau (annexe n° 1) donne les volumes produits par semaine par l'usine de Beg Minio et les apports extérieurs de Larmor Plage et Lorient.

Depuis la mise en service des forages de Kermadehoye en 1991, la production en eau souterraine est la suivante :

* 1991	376.787 m ³
* 1995	1 115 571 m ³
* 2004	1 129 983 m ³
* 2005	1 100 175 m ³
* 2006	1 086 596 m ³
* 2007	1 112 361 m ³
* 2008	1 102 925 m ³

Afin de compléter la production des forages, notamment en période estivale, il est nécessaire de s'approvisionner auprès des communes extérieures.

Les volumes pris auprès de ces communes sont les suivantes :

ANNEE	LARMOR PLAGE	LORIENT	TOTAL
1995	8 010	0	8 010
2004	25 389	12 591	37 980
2005	5 771	69 991	75 762
2006	4 475	63 433	67 908
2007	4103	19 343	23 486
2008	9253	24868	34121

Depuis 2005, il a été décidé de privilégier les apports d'eau à partir du réseau de Lorient, ceci afin d'améliorer la défense incendie sur la partie sud ouest de la commune.

3) Vente d'eau brute à la Société des Kaolins et au Golf Ploemeur Océan

Depuis 1983, la commune, puis ensuite la Régie fournissent par convention de l'eau brute à la Société des Kaolins. Cette eau provient de l'étang de Lannec.

Sa production était de l'ordre de 600 000 m³ par an jusqu'en 2002. En 2003, elle n'était plus que de 173 000 m³ et nulle en 2004. Par contre, la Régie alimente pendant la saison estivale le golf Ploemeur Océan sur la base de moins de 100 000 m³ par an.

4) la surveillance des ressources

Sur le plan quantitatif les ressources en eau souterraine sont surveillées à partir de 12 piézomètres répartis autour des forages.

Ces piézomètres font l'objet d'un suivi hebdomadaire. D'autre part, les niveaux des puits d'exploitation sont contrôlés quotidiennement, une télésurveillance étant effectuée en cas de problème particulier par internet.

5) les possibilités du pompage depuis Kermadehoye

En période normale le débit du pompage en eaux souterraines est de l'ordre de 3 000 m³/j. En période estivale la demande peut aller jusqu'à 4 000 m³/j pendant une à deux semaines. Les capacités de pompage en période estivale sont volontairement limitées à 150 m³/h afin d'éviter un trop grand abaissement de la nappe souterraine.

D'autre part, dans le cadre de l'étude de la délimitation des périmètres de protection de Kermadehoye, l'Hydrogéologue agréé, chargé d'établir le rapport de présentation de ces périmètres, a préconisé de limiter l'exploitation de la nappe souterraine et de surseoir, dans l'attente d'études complémentaires, à la réalisation de tout nouveau forage.

C'est ainsi que, afin de respecter le principe de précaution, si la demande est supérieure à 150 m³/heure en continu, l'apport d'eau complémentaire est effectué à partir des réseaux de Larmor-Plage et Lorient.

B. La distribution et la consommation

Cette exploitation étant confiée à la CEO, cette compagnie produit chaque année un compte rendu technique.

En complément à ce compte rendu technique il peut être ajouté :

- l'évolution du nombre d'abonnés (issu du compte de gérance) :

		<u>Augmentation</u> <u>par an</u>
* 1995	7889	
* 2004	9206	
* 2005	9315	1,18 %
* 2006	9448	1,43 %
* 2007	9608	1,69 %
* 2008	9778	1,76 %

En application du décret du 2 mai 2007, le nombre d'abonnés sera désormais issu d'une extraction au 31 décembre de l'année n de la base clientèle de Véolia, correspondant au nombre de clients en place à cette date, et non plus au nombre de clients calculé à partir du compte de gérance, soit au mois de mars de l'année n+1.

Ainsi le nombre d'abonnés au 31 décembre 2008 est de 9635, correspondant à 19169 habitants desservis.

- l'évolution de la consommation (issu du compte de gérance) :

		<u>Evolution</u> <u>par an</u>
* 1995	976 992 m3	
* 2004	1 009 004 m3	
* 2005	1 013 638 m3	+ 0,46 %
* 2006	1 003 773 m3	- 0,97 %
* 2007	971 819 m3	- 3,18 %
* 2008	954 286 m3	- 1,80 %

C. La qualité de l'eau

1) Mesures de prévention pour la qualité de production

L'arrêté préfectoral du 23 janvier 2002 autorisant les ouvrages de captage d'eau souterraine a également institué des périmètres de protection autour de ces ouvrages. Outre le périmètre de protection immédiat, propriété de la Régie, les autres périmètres réglementent les pratiques d'utilisation des sols.

2) Le type de traitement

A titre préventif, le type de traitement effectué par la CEO est :

- une post calcification en eau de chaux saturée ;
- une post oxydation par bioxyde de chlore.

3) Surveillance de la qualité de l'eau produite et distribuée

L'eau produite, de compétence régie, est analysée bi hebdomadairement par le laboratoire IPL de Ploemeur. Ci-joint un exemple d'analyse (annexe 2).

Une analyse complète de l'eau produite est effectuée une fois par an par la Régie (annexe 3). Cette eau brute est tout à fait conforme au décret n° 89-3 du 3 janvier 1989 relatif aux eaux restituées à la consommation humaine.

D'autre part, l'eau de distribution doit faire l'objet d'une surveillance de la part de la CEO. Le rapport technique cité plus haut donne la synthèse des différentes analyses.

Par ailleurs, les services de l'Etat, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Morbihan effectuent également des analyses. La note de synthèse prévue par l'article 2 du décret 94-841 du 26 septembre 1994 est donnée en annexe 4.

En 2008, l'eau distribuée a été de bonne qualité biologique. Sur les 54 prélèvements effectués au cours de l'année, 3 prélèvements effectués au mois d'août ont mis en évidence des dépassements de référence pour les paramètres manganèse, couleur et turbidité. Des manoeuvres de vannes sur le réseau ont entraîné une surverse dans les canalisations, provoquant ainsi la mise en suspension de particules. Des purges ont été réalisées par l'exploitant Véolia et les résultats analytiques des contre analyses effectuées le 2 septembre n'ont pas confirmé ces incidents.

La totalité des autres prélèvements effectués se sont avérés conformes.

II Indicateurs de performance

A. Connaissance et maintenance du réseau

1) L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

La qualité des informations disponibles sur le réseau et la planification du renouvellement sont des facteurs clés pour une politique efficace et pérenne. L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux mesure l'avancement de cette démarche.

Cet indice peut être estimé à 80 % pour la Régie en 2008.

Evolution du patrimoine du réseau

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	242,0	236,0	238,2	240,0	248,5	3,5%
Longueur d'adduction (ml)	7 658	7 658	7 658	7 658	7 658	0,0%
Longueur de distribution (ml)	234 383	228 327	230 513	232 342	240 844	3,7%
canalisations	183 796	177 152	178 880	180 114	188 257	4,5%
branchements	50 587	51 175	51 633	52 228	52 587	0,7%
Equipements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre d'appareils publics (*)	256	256	262	262	275	5,0%
Branchements	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements	7 483	7 564	7 646	7 731	7 804	0,9%
Compteurs	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de compteurs	9 299	9 438	9 593	9 717	9 932	2,2%

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

Renouvellement des compteurs	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de compteurs	9 299	9 438	9 593	9 717	9 932	2,2%
Nombre de compteurs remplacés	670	875	847	893	889	-0,4%
Taux de compteurs remplacés	7,2%	9,3%	8,8%	9,2%	9,0 %	-

Interventions sur réseau

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	26	25	36	39	32	-17,9%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	95	70	75	83	78	-6,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	1,3	0,9	1,0	1,1	1,0	-9,1%
Nombre de fuites sur équipement	0	3	0	2	5	150,0%
Nombre de fuites réparées	121	98	111	124	115	-7,3%

2) Le rendement technique du réseau est de 84,52 %.

Ce rendement $\frac{\text{m}^3 \text{ consommés}}{\text{m}^3 \text{ produits}}$ est d'un bon niveau puisque l'on admet qu'un réseau pose problème en deçà de 80 % de rendement.

Dans les 15 % de perte d'eau sont inclus, en plus des fuites, l'usage de l'eau potable par les services de secours, les prélèvements pour les nettoyages de voirie (balayeuse) et entretien des réseaux (hydro), les gens du voyage, les purges pour nettoyage du réseau, eau non comptabilisée puisque prise sur les poteaux d'incendie.

Néanmoins un soin particulier est apporté à la recherche des fuites sur le réseau. D'autre part, l'ensemble du réseau de PLOEMEUR est équipé de six compteurs divisionnaires, répartis sur la commune, qui effectuent les mesures de nuit et qui permettent ainsi de localiser plus facilement les secteurs susceptibles d'être en fuite.

3) Indices linéaires du réseau

Réduire les pertes en réseau, c'est agir triplement en faveur du développement durable : en diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, en réduisant les rejets après usage, en maîtrisant les coûts pour l'usager sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement.

Le bon entretien du réseau et des équipements de distribution est un facteur essentiel à cet égard, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées à échéances régulières.

L'état du patrimoine est apprécié notamment par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau :

- l'indice linéaire des volumes non comptés qui recense tous les volumes non comptés; il donne une indication sur la politique de comptage,
- l'indice linéaire de pertes en réseau qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural).

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) (A-B)/L/365/1000	2,55	3,70	2,51	2,62	2,49
Volume mis en distribution (m ³) A	1167963	1 175937	1 167437	1 135 847	1 133 708
Volume comptabilisé 365 jours (m ³) B	999 955	1 010 222	1 003 829	963 924	962 275
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	183 796	177 152	178 880	180 114	188 257

	2004	2005	2006	2007	2008
Indice linéaire de pertes en réseau (m³/km/j) (A-B)/L/365/1000	2,42	2,56	2,51	2,62	2,39
Volume mis en distribution (m ³) A	1167963	1 175937	1 167437	1 135 847	1 133 708
Volume consommé autorisé 365 jours (m ³) B	999 955	1 010 222	1 003 829	963 924	969 157
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	183 796	177 152	178 880	180 114	188 257

4) Travaux de renouvellement du réseau

L'évolution du taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est un nouvel indicateur de performance à prendre en compte.

Canalisations	2004	2005	2006	2007	2008
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	183 796	177 152	178 880	180 114	188 257
Longueur renouvelée par la Régie (ml)	681	1855	3321	3332	2460

5) Evaluation des branchements plombs.

Renouvellement des branchements plomb	2004	2005	2006	2007	2008	N/N-1
Nombre de branchements	7 483	7 564	7 646	7 731	7 804	0,9%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	1 098	1 002	941	869	796	-8,4%
<i>% de branchements plomb restant au 1er janvier</i>	15%	13%	12%	11%	10%	-9,1%
Branchements plomb supprimés (**)	60	96	61	72	73	1,4%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	5,18%	8,74%	6,09%	7,65%	8,40%	-

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur

(**) par le Délégué et par la Collectivité

B. Protection de la ressource en eau

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'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'apprécier l'avancement de cette démarche. Il doit prendre en compte les ressources des achats d'eau.

Pour Ploemeur en 2008, il est de 87 % et se décompose ainsi :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2008
Installation de production d'eau: BEG MINIO	100 %
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE LORIENT	80 %
LARMOR PLAGE	80 %

C. Les services aux clients

1) Continuité du service

La continuité du service est mesurée par le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées. Il s'agit du nombre de coupures d'eau par millier d'abonnés survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance.

Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

	2008
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	2,91
Nombre d'interruptions de service	28
Nombre d'abonnés (clients)	9 635

2) la gestion clientèle

Délais d'interventions

Toute demande de branchement neuf est traitée par l'envoi d'un devis sous 8 jours après visite des lieux et la réalisation des travaux dans les 15 jours qui suivent l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations administratives.

En cas d'emménagement, toutes les démarches d'abonnement peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer. La fourniture de l'eau est réalisée au plus tard le jour ouvré suivant l'appel.

Le taux de respect de ces délais en 2008 est de 100 %.

Taux de réclamations

Par ailleurs, les réclamations écrites reçues sont enregistrées et font l'objet d'un traitement personnalisé. Depuis mi 2008, un nouveau dispositif de suivi, traitement et analyse des réclamations écrites, conforme aux exigences de la certification ISO 9001 (2000) a été mis en place.

Le taux de réclamations, qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, s'est élevé à 0,10 réclamations pour 1000 abonnés.

Les données fournies pour 2008, portent uniquement sur le dernier semestre de l'année, et sur les courriers ; les réclamations par mail seront intégrées en 2009.

Mesure de la satisfaction

Un baromètre annuel réalisé par un institut de sondages indépendant analyse le niveau de satisfaction sur la palette de prestations proposées aux clients. Les taux de satisfaction ci-dessous sont ceux mesurés pour l'ensemble de la Région Ouest VEOLIA EAU.

	2008
Satisfaction globale par rapport au service	80.9 %
Mise en service d'un nouvel abonnement	86.3 %
Qualité de l'accueil téléphonique	81.6 %
Qualité de l'accueil en agence	92.1 %

total des clients satisfaits et très satisfaits

L'activité clientèle

Les principaux indicateurs de la gestion clientèle de l'exercice sont les suivants :

	2008
Taux de résiliation	7,83%
Taux de mutation – Taux d'abonnement	8,12%
Taux de clients prélevés (prélèvement automatique ou mensualisation)	51,5%
Nombre total d'interventions chez les clients (hors abonnement, résiliation, relevés de compteur, déplacement pour impayés)	1 632
Nombre d'enquêtes eau sur le terrain (vérification compteur, index ...)	498
Nombre d'interventions techniques pour :	
- fuite avant compteur	56
- manque d'eau	39
- manque de pression	23
- surpression	2
- qualité de l'eau (aspect)	134
- qualité de l'eau (goût / odeur)	2
Nombre de réclamations téléphoniques sur facture	86

III Indicateurs financiers

A. Les recettes

La tarification, le prix du mètre cube d'eau, le droit d'usage ont été précisés auparavant.

Les autres recettes du service d'eau sont les suivantes :

- La vente d'eau brute au golf de Ploemeur Océan pour 748,04 €.
- La location d'une maison d'habitation sur le site de Beg Minio (ancien logement du gardien de l'usine des Eaux), sur la base d'un loyer de 5 543,40 € par an.
- Une redevance de 1 758,89 € par SFR pour l'implantation d'une antenne téléphone à Beg Minio.
- Une redevance de 2 507,75 € par France Telecom pour l'implantation d'une antenne téléphone à Kergalan.
- Une redevance de 2 707,55 € par Bouygues Télécom pour l'implantation d'une antenne sur le château d'eau de Kergalan.

Ainsi le bilan des recettes du service d'eau de la Régie s'établit ainsi à partir du compte administratif 2008 :

	Compte administratif 2008	%
Vente d'eau aux abonnés	1 359 626,60	70,88
Location de compteurs	138 342,36	7,21
Location d'immeubles	12 517,59	0,65
Produits encaissés pour le compte de tiers :		
- Contrevaleur pollution	94 832,28	4,94
Reprise sur provisions d'exploitation	228 673,53	11,92
Produits divers	84 269,69	4,4
TOTAL	1 918 262,05	100

B. Les dépenses

- <u>Section de Fonctionnement</u>	
- Achats (électricité, eau, petit matériel, fournitures)	23 772,51
- Achats d'eau communes extérieures	23 100,14
- Entretien et réparations	22 822,89
- Frais de personnel	99 562,96
- Rémunération Gérant	539 296,62
- Administration Générale	26 264,53
- Redevance Agence Bassin	127 864,00
- Intérêts emprunts	225 852,31
- Amortissements	557 552,87
- provisions pour risques d'exploitation	375 650,00

- Charges diverses

28 292,02

TOTAL DEPENSES

2 050 030,85

La section de fonctionnement fait apparaître ainsi un déficit de clôture pour 2008 de 131 768,80 € auquel il convient de rajouter le report excédentaire de l'année 2007 de 155 392,42 € soit un excédent global de 23 623,62 €.

Une partie de cet excédent 20 000 € a été affecté en 2009 au budget investissement pour l'amélioration du réseau.

Etat de la dette de la collectivité

L'état de la dette au 31 décembre 2008 est le suivant :

- Prêt BFT (frais d'établissement)	4 708 495,00
- Prêt Caisse d'Epargne (travaux 2004)	137 528,70
- Prêt Crédit Agricole (travaux 2006)	44 869,01
- Prêt Dexia CLF (travaux 2007)	422 833,33
- Prêt Crédit Agricole (travaux 2008)	112 000,00

En cours au 31 décembre 2008

5 425 726,04

L'encours de la dette est de 5 425 726.04

	Capital	Intérêts
Montant annuité de remboursement de la dette	1 182 593,94	497 901,35

C. Les travaux

En 2008, les travaux d'investissement suivants ont été réalisés :

- **Rue des Loups de mer et rue de Port Foll** : remplacement de 153 ml de FG Ø 100 et 109 ml de FG Ø 80 par 76 ml de PVC Ø 110, 183 ml de PVC Ø 63 et 15 ml PE Ø 50.
- **Kerlir** : remplacement de 291ml PVC Ø 63 et 153 ml FD Ø 100 par 215 ml PVC Ø 160, 121 ml PVC Ø 110 et 43 ml PE Ø 50
- **Le Resto** : remplacement de 138 ml PVC Ø 50 par 191 ml PE Ø 50,
- **Route du Perello** (rue de la Tour du Génie à Pen er Vro) : renforcement du réseau avec le remplacement de 527 ml FG Ø 100 par 508 ml PVC Ø 200, 18 ml PVC Ø 110 ,
- **Chemin de Pen er Vro** : création de 90 ml de PVC Ø 63,
- **RD 185** (Pont du Moulin du Ter à la Vraie Croix et Lann Langroez) : remplacement de 1300 ml FG Ø 120 et 93 ml PVC Ø 50 par 1261 ml PVC Ø 200 et 315 ml PVC Ø 110,
- **Beg Minio** : création de 124 ml PE Ø 50,
- **Kergourgant** : création de 117 ml PE Ø 50.

L'ensemble des travaux d'investissement s'élève à **263 305,27 Euros Hors Taxes**.

Il est rappelé que le Conseil d'Administration a décidé, en Septembre 1998 :

- de maintenir un parc de compteurs d'un âge inférieur à 15 ans ;
- de respecter les futures normes de 2013, en renouvelant au minimum 120 branchements en plomb par an, soit dans le cadre de travaux de voirie, soit de manière systématique. Au 31 décembre 2008, il en reste 796 unités, 73 branchements en plomb ayant été supprimés en 2008.

LE SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT

PREMIERE PARTIE – SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

I Indicateurs techniques

Les réseaux d'assainissement de la commune de Ploemeur sont raccordés à la station d'épuration Ar Roc'h qui a été mise en service le 28 Avril 1999. Il s'agit d'une usine disposant d'une capacité de traitement de 28 333 équivalents habitants. Le nouveau contrat d'exploitation de cette usine est confiée à la Compagnie des Eaux et de l'Ozone depuis le 1^{er} juin 2007 pour une durée de 8 ans.

1) Evolution du nombre des abonnés

* 1995	7090
* 2004	8717
* 2005	8863
* 2006	9084
* 2007	9257
* 2008	9399

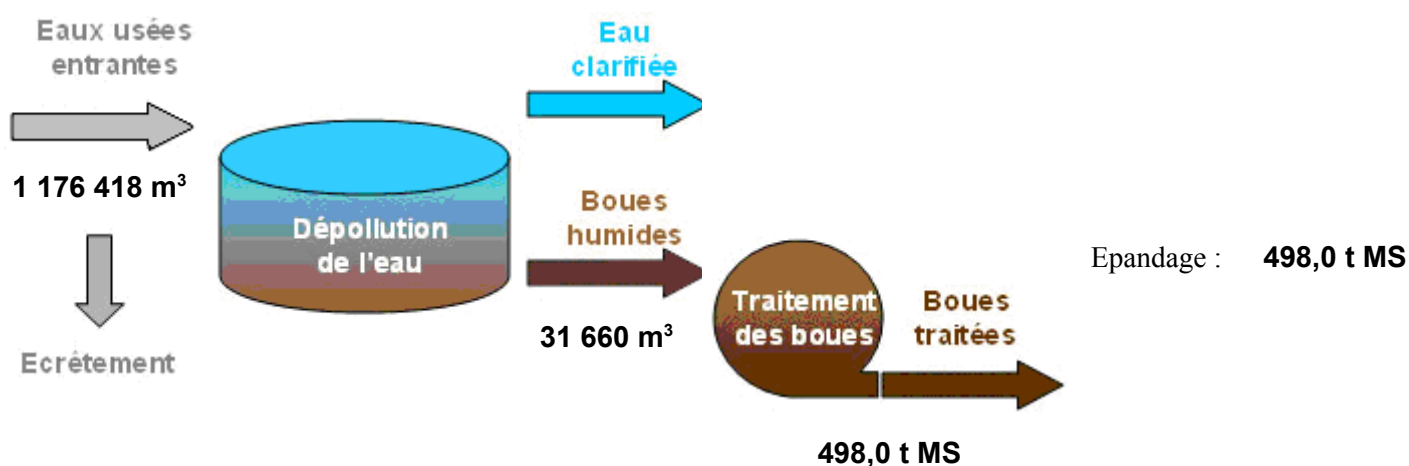
Le taux de raccordement des abonnés eau potable assujettis à l'assainissement est ainsi passé de 90 % en 1995 à plus de 96 % en 2008 ce qui représente 18417 habitants raccordés.

2) Evolution du volume d'eaux usées rejeté au réseau

* 1995	841 822 m ³
* 2004	924 758 m ³
* 2005	933 594 m ³
* 2006	924 422 m ³
* 2007	902 345 m ³
* 2008	895 550 m ³

Le réseau d'assainissement de la commune de Ploemeur est de type séparatif. Il est composé de 142 km de réseau gravitaire et 30 km de réseau de refoulement et 63 postes de refoulement des eaux usées.

La station d'épuration Ar Roc'h a reçu en 2008 1 176 418 m³, soit un débit moyen journalier de 3 214 m³/j.

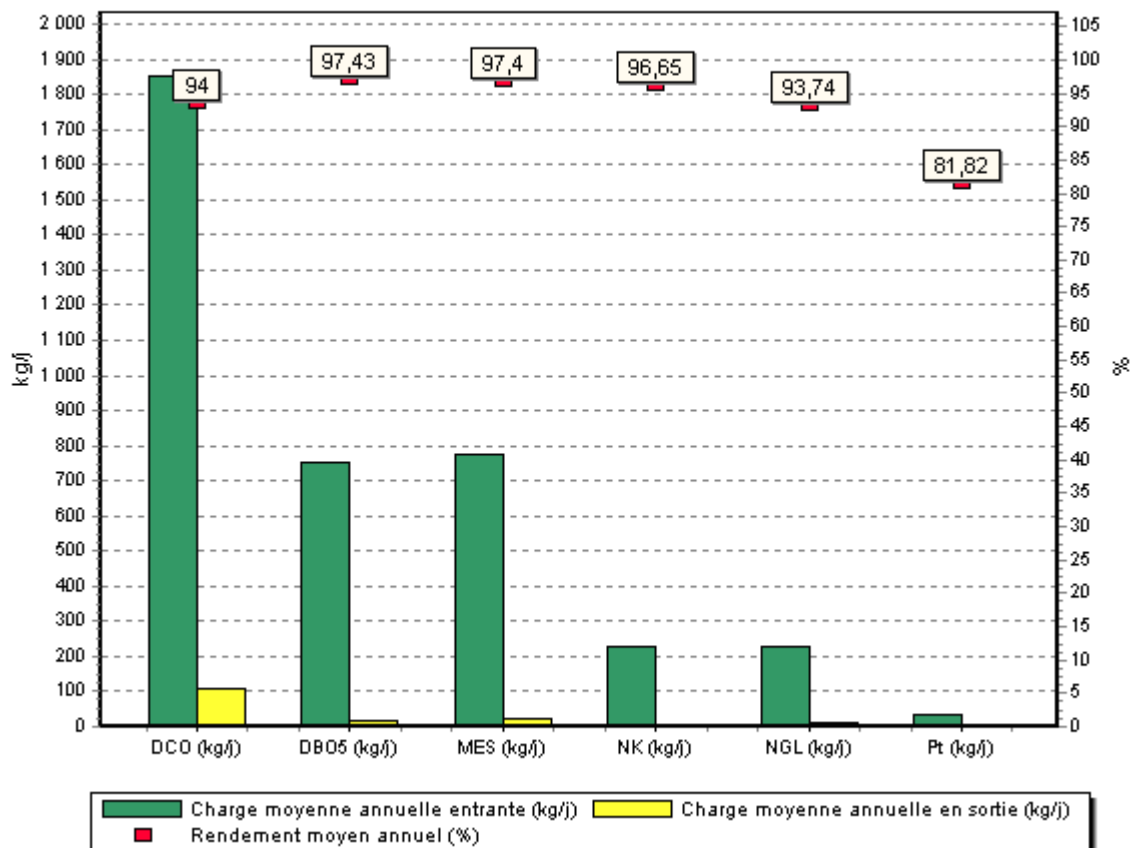


Les résultats de la station sont satisfaisants puisque pour l'année 2008. Le rendement épuratoire et la qualité du rejet sont les suivants :

	DCO	DBO5	MES	NK	NGL	Pt
Nombre de bilans disponibles	52	24	52	24	24	24
Charge moyenne annuelle entrante (kg/j)	1 850	753	775	226,1	226,1	32,2
Charge moyenne annuelle en sortie (kg/j)	110,9	19,3	20,2	7,6	14,2	5,9
Flux maximum prescription de rejet (kg/j)	426	118	166		71,0	
Rendement moyen annuel (%)	94	97	97	97	94	82
Prescription de rejet – Rendement minimum (%)	88	93	90		70	80
Concentration moyenne annuelle en sortie (mg/l)	34,5	5,8	6,1	2,3	4,5	1,9
Prescription de rejet – Concentration max. (mg/l)	90,0	25,0	35,0		15,0	2,0

La prescription de rejet, pour DCO DBO5 et MES, s'applique bilan par bilan et pas en valeur moyenne : les valeurs moyennes indiquées ne permettent donc pas de mesurer le respect de la prescription. L'évaluation de taux de respect fait l'objet de l'indicateur de conformité présenté dans la suite de la présente section.

Charge en entrée et en sortie et rendement épuratoire



Suite à la condamnation, le 23 septembre 2004, de la France par la cour de justice des Communautés Européennes pour manquement à l'absence de traitement plus rigoureux des eaux résiduaires urbaines rejetées en zone sensible, le Préfet a mis la commune de Ploemeur, comme toutes les communes littorales de plus de 10 000 Equivalents Habitants, dans l'obligation de renforcer le traitement de l'azote et du phosphore dans la station d'épuration. Les travaux de mise en conformité de la station d'épuration ont été réalisés en 2007.

II Les indicateurs de performance

1) Taux de desserte par des réseaux de collecte

Nombre d'abonnés effectifs	9484
Nombre d'abonnés potentiels	9484

Le taux de desserte est de 100 %.

Le nombre d'abonnés potentiels est déterminé à partir du document de zonage de l'assainissement collectif

2) Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte

Cet indicateur permet d'évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'assainissement, de s'assurer de la qualité de la gestion patrimoniale et de suivre son évolution.

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 en suivant un barème.

- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95% du linéaire estimé du réseau de collecte hors branchements.

Points supplémentaires si les 20 points sont obtenus :

Caractéristiques	Oui	Non	Note
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon	+10	0	0
Existence d'une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations	+10	0	10
Localisation et description des ouvrages annexes	+10	0	10
Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau	+10	0	10
Définition et mise en œuvre d'un plan pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau	+10	0	0
Localisation et identification des interventions	+10	0	10
Existence d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	+10	0	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	+10	0	0
TOTAL	-	-	40

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte est de 50.

3) Conformité de la collecte des effluents

La collecte des effluents n'est pas conforme en raisons des débordements de certains postes de relèvement d'eaux usées. L'étude diagnostic des réseaux d'assainissement permettra de répondre à ces non-conformités.

4) Conformité des équipements d'épuration

Les équipements d'épuration sont apparus conformes.

5) Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

	2005	2006	2007	2008
Conformité à la Directive Européenne	100	100	100	100
Conformité à l'arrêté préfectoral	100	100	100	100

6) Taux de boues évacuées de façon conforme

	Produit brut (t)	Matières sèches (t)	Siccité (%)	Destination (%)
Epannage	1436	386,5	26,9 %	100 %
Total	1436	386,5	26,9 %	100 %

7) Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers

Le taux de débordement est nul pour 2008.

8) Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage

Le nombre de points du réseau est de 18 par centaines de km.

9) Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte

Longueur du réseau de desserte	.120.
Linéaire renouvelé	. 0. .

Le taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte est nul pour 2008.

10) Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de la police de l'eau

La police de l'eau a déclaré l'usine de dépollution Ar Roc'h conforme pour l'année 2008.

	2006	2007	2008
Nombre de bilans conformes/nombre de bilans disponibles (%)	96,67	96,43	88,46
Pour information, nombre de bilans disponibles (*)	30	28	52
Charge moyenne DBO5 (kg/j)	1 021	795	753

(*) hors bilans inutilisables (panne sur une préleveur par exemple)

11) Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120.

Caractéristiques	Oui	Non	Note
Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs	+20	0	20
Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet	+10	0	0
Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversement et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	+20	0	0
Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet	+30	0	0
Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des STEP des agglomérations d'assainissement et les résultats	+10	0	0
Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	+10	0	10
TOTAL	-	-	30

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est de 30.
L'étude diagnostic des réseaux d'assainissement permettra d'améliorer significativement cet indice.

12) Taux d'impayés

Il s'agit du taux d'impayés au 31 décembre de l'exercice présenté sur les factures émises au titre de l'année précédente.
Pour 2008, il est de 3,55 %.

13) Taux de réclamations

Nombre de réclamations écrites	2
Nombre d'abonnés	9484
Taux de réclamations	0,02

III Les indicateurs financiers

Le prix de l'assainissement a été donné auparavant.

A. Les recettes

Les recettes qui ne résultent pas du prix de l'assainissement tel que défini plus haut sont :

- la participation de 980 € fixée en application de l'article L 1331-7 du Code de la Santé publique pour toute construction nouvelle raccordable au réseau d'assainissement. Cette participation correspond à une partie de l'économie réalisée par les propriétaires d'immeubles édifiés postérieurement à la mise en service de l'égout en évitant la réalisation d'une installation individuelle de traitement. Elle comprend également le contrôle de bon raccordement au réseau des constructions neuves ;

- la facturation des prestations assurées directement par la régie notamment pour l'entretien des réseaux privés de certains organismes et l'entretien des réseaux individuels des abonnés ;

- la prime pour épuration reversée par l'Agence de l'eau en fonction du rendement épuratoire de la station. Cette prime a été supprimée avec l'application de la Loi sur l'Eau et les milieux aquatiques, à compter de 2009.

Le bilan des recettes provenant du compte financier 2008 s'établit comme suit :

	Compte administratif 2008	%
Participation - Travaux de raccordement	85 685,00	5,64
Redevance assainissement	1 172 314,27	77,20
Redevance modernisation des réseaux de collecte	66 234,40	4,36
Produits des prestations effectuées	40 028,79	2,63
Prime d'épuration	46 855,00	3,08
Produits divers	107 433,58	7,09
TOTAL	1 518 551,04	100

B. Les Dépenses

- Section de Fonctionnement

- Achats (Electricité, eau, petit matériel, fournitures)	67 010,15
- Entretien, réparations	14 853,19
- Frais de personnel	147 436,75
- Administration Générale	26 264,54
- Intérêts emprunts	273 360,84
- Amortissements	364 453,39
- Exploitation station d'épuration	335 655,48
- Redevance contre valeur pollution	135 000,00
- Charges diverses	78 622,23

TOTAL DEPENSES

1 442 656,57

La section de Fonctionnement dégage ainsi un excédent de clôture pour 2008 de 75 894,47 € ce qui compte tenu du report de l'excédent de l'année 2007 (+8 127,03 €) amène un excédent total de 84 021,50 €. 80 000,00 € ont été affectés à la section d'investissement 2009 pour financer les travaux d'amélioration du réseau.

Etat de la dette de la collectivité

L'état de la dette au 31 décembre 2008 est le suivant :

- Prêts Crédit Agricole (travaux)	1 295 904,00
- Prêt B.F.T (frais d'établissement)	2 825 097,00
- Prêts Agence de l'Eau (travaux)	320 909,64
- Prêt Caisse d'Epargne (Station d'épuration)	309 255,49
- Prêt Crédit Local de France (travaux)	1 297 800,27
- Prêt Caisse d'Epargne (travaux)	282 697,88
- Prêt BFT (travaux)	1 120 000,00

En cours au 31 décembre 2008

7 451 664,28

L'encours de la dette est de 7 451 664,28

	Capital	Intérêts
Montant annuité de remboursement de la dette	726 262,64	273 273,21

C) Les travaux d'investissement réalisés en 2008

- Les travaux de mise aux normes de la station d'épuration ;
- Desserte du chemin de Kerroc'h : 119,7 ml de canalisations pour 5 branchements ;
- Desserte du village de Lann Langroez : 454 ml de canalisations pour 14 branchements et 1 station de relèvement des eaux usées ;
- Desserte de Kergantic : 195,7 ml de canalisations pour 3 branchements ;
- Extension du village de Kergourgant : 34,7 ml pour 3 branchements ;
- Extension du chemin de Gohr Forn : 93,8 ml de canalisations pour 1 branchement ;

L'ensemble des travaux d'investissement s'élève à 480 220,83 € H.T.

Le réseau public d'assainissement des eaux usées représente ainsi 142 km de canalisations (hors branchements).

DEUXIEME PARTIE – SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

I CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE

Pour les habitations non raccordées au réseau collectif, le Conseil Municipal de Ploemeur a décidé, le 7 juillet 2005, de transférer à la Régie Municipale la compétence du Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC), ce service est opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2006.

Les secteurs concernés par le service d'assainissement non collectif sont représentés sur la carte de zonage d'assainissement annexée au PLU.

1) Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif

Cet indicateur permet de mesurer la maîtrise des pollutions domestiques diffuses et d'apprécier l'étendue des prestations assurées en assainissement non collectif.

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 140.

Les éléments indiqués au point B sont pris en compte si la somme des éléments indiqués au point A atteint 100.

Caractéristiques	Oui	Non	Note
➤ <u>Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en place de l'ANC</u>			
• Délimitation des zones d'assainissement non collectif par délibération.	+20	0	0
• Application d'un règlement du SPANC approuvé par délibération.	+20	0	20
• Mise en œuvre de la vérification de conception et d'exécution des installations réalisées ou réhabilitées depuis moins de 8 ans.	+30	0	30
• Mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien des			

autres installations.	+30	0	20
➤ <u>Eléments facultatifs du SPANC</u>			
• Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations.	+10	0	10
• Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations.	+20	0	20
• Existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange.	+10	0	10
TOTAL	-	-	70

II TARIFICATION DE L'ASSAINISSEMENT ET RECETTES DU SERVICE

Le service est assujetti à la TVA.

1) Tarification de l'assainissement non collectif

Le Conseil d'Administration de la Régie a créé le 22 septembre 2005 le Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC).

Les différents tarifs et redevance de ce service ont été fixés aux montants suivants, à compter du 1^{er} janvier 2006 :

Installations existantes

- Etat des lieux première visite : 90 euros hors taxes.
- Contrôle de bon fonctionnement : 20 euros hors taxes par an pour tous les abonnés non raccordés et non raccordables au réseau public d'assainissement au 1^{er} janvier 2006.

Installations nouvelles ou réhabilitées

- Contrôle de conception des installations neuves ou réhabilitées : 60 euros hors taxes
- Contrôle de réalisation : 80 euros hors taxes.

Présentation des tarifs des autres prestations aux abonnés.

A compter du 1^{er} janvier 2007, les tarifs des locations de matériels, engins et main d'œuvre pour les interventions de la régie seront de :

- Camion et chauffeur : 69,15 €/heure ;
- Hydrocureuse et chauffeur : 88,90 €/heure ;
- Fourgon et chauffeur : 59,27 €/heure ;
- Véhicule léger et chauffeur : 29,63 €/heure ;
- Main d'œuvre : 19,80 €/heure.

Ces prix sont indiqués hors taxes.

2) Recettes d'exploitation

Recettes	Montant €
<input type="checkbox"/> Provenant du contrôle des installations.	2278,70
<input type="checkbox"/> Provenant des autres prestations.	4660,00

III INDICATEUR DE PERFORMANCE : LE TAUX DE CONFORMITÉ DES DISPOSITIFS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

Le taux de conformité est déterminé à partir des installations contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité connue et validée par le service au 31 décembre de l'exercice présenté / Nombre total des installations contrôlées depuis la mise en œuvre du service

Le taux de conformité 2008 est de 36 %.