



ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE  
TECHNIQUE, JURIDIQUE ET FINANCIERE  
POUR L'AUDIT DU CONTRAT D'EAU A  
NICE, L'ANALYSE COMPARATIVE DES  
MODES DE GESTION DU SERVICE ET LA  
MISE EN ŒUVRE DU CHOIX DE NICE  
COTE D'AZUR

**Rapport sur la performance de  
l'exploitation sur le territoire de la ville de  
Nice et les communes de Beaulieu-sur-  
Mer, Cap d'Ail, Eze et Villefranche-sur-Mer**

## Sommaire

<b>I</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
I.1	Objet du présent rapport	3
I.2	Tableau d'indicateurs	3
<b>II</b>	<b>EXAMEN DES INDICATEURS DE PERFORMANCE RELATIFS AU CONTRAT VILLE DE NICE</b>	<b>4</b>
II.1	Valeurs des indicateurs	4
II.2	Analyse critique de l'exploitation du délégataire	6
II.2.1	Liste des indicateurs	6
II.2.2	Présentation des indicateurs	6
II.2.3	Discussion sur les valeurs	6
II.2.4	Fiabilité du processus de production des valeurs	6
II.2.5	Discussion sur certains indicateurs	8
II.3	Examen de l'exploitation du contrat ville de Nice vis-à-vis du développement durable	21
II.3.1	Introduction	21
II.3.2	Evaluation	21
II.3.3	Proposition de formalisation de la politique de développement durable et d'amélioration	25
II.4	Liste récapitulative des pistes d'amélioration	25
II.4.1	Bilan des volumes d'eau	25
II.4.2	Gestion du patrimoine et travaux	25
II.4.3	SIG	26
II.4.4	Magasin	26
II.4.5	Compteurs	26
II.4.6	Gestion du service	27
II.4.7	Service client	27
II.4.8	Certification	28
II.4.9	Divers	28
<b>III</b>	<b>CONCLUSION</b>	<b>29</b>
III.1	Constats généraux	29
III.2	Tableau de synthèse	30
III.3	Recommandations	30
<b>IV</b>	<b>EXAMEN DES INDICATEURS DE PERFORMANCE DU PERIMETRE CONTRACTUEL « SIECL » POUR LES COMMUNES DE BEAULIEU-SUR-MER, CAP D'AIL, EZE ET VILLEFRANCHE-SUR-MER.</b>	<b>31</b>
IV.1	Constats et évaluation	31
IV.2	Pistes d'amélioration	33

## I Introduction

### I.1 Objet du présent rapport

Le présent rapport vise à apporter un éclairage de l'AMO (assistant à maîtrise d'ouvrage) sur les performances actuelles de l'exploitation proposées par le délégataire au regard :

- des indicateurs de performance,
- des visites et entretiens réalisés et des constats effectués.

### I.2 Tableau d'indicateurs

L'arrêté du 2 mai 2007 définit un ensemble d'indicateurs obligatoires, qui doivent être renseignés pour la plupart par l'exploitant et pour quelques autres par la collectivité.

Cette liste est cependant minimale.

Ainsi de nombreux autres indicateurs sont proposés :

- par la FP2E (Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau),
- par la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies),
- par le SISPEA (Système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement).

En outre, il est intéressant de suivre la mise en œuvre des bonnes pratiques, dont celles recommandées par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), par exemple démarche HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), par des indicateurs ad hoc.

Dans ce cadre, il a été élaboré un tableau d'indicateurs, qui englobe l'ensemble des indicateurs obligatoires et d'autres indicateurs issus des référentiels ci-dessus.

## II Examen des indicateurs de performance relatifs au contrat Ville de Nice

### II.1 Valeurs des indicateurs

Le tableau ci-après indique les valeurs des indicateurs pour les années 2009 et 2010 pour les indicateurs considérés.

Il a également été ajouté, dans une colonne située à droite du tableau, des valeurs cibles possibles pour le service, pour chaque indicateur. Ces valeurs cibles sont le résultat de notre expertise.

Ainsi l'appréciation de la valeur de chaque indicateur peut-elle se faire par comparaison avec des valeurs objectifs (tableau ci-après au moyen d'un smiley) :

- Smiley vert : appréciation positive sur la performance du délégataire pour l'indicateur considéré.
- Smiley jaune : appréciation mitigée.
- Smiley rouge : performance jugée clairement insuffisante.
- Absence de smiley : indicateur non relatif aux obligations du délégataire, ou non pertinent (absence d'enjeux).

**Nota : les valeurs indiquées dans le tableau ci-dessous sont celles indiquées par le délégataire dans son rapport annuel 2010. Il s'agit donc uniquement d'un report de valeurs. Ces valeurs font l'objet d'une analyse critique dans les chapitres suivants.**

Thème	Numérotation et dénomination	Référentiel	Référence SISPEA	VEOLIA 2009	VEOLIA 2010	Valeur souhaitable selon AMO	Appréciation AMO	
Service à l'utilisateur	IP-U1	Taux de conformité microbiologique	arrêté du 2 mai 2007	P101.1	99,70%	99,30%	100,00%	
	IP-U2	Taux de conformité physico-chimique	arrêté du 2 mai 2007	P102.1	100,00%	99,80%	100,00%	
	IP-U3	Taux de réponse aux courriers et mails dans un délai de 15 jours			97,88% (sous 8 jours, sur facture et qualité eau)	97,00% (sous 8 jours, sur facture et qualité eau)	> 95%	
	IP-U4	Taux de réclamations (réclamations écrites reçues (courriers et mails)) pour 1000 abonnés	arrêté du 2 mai 2007	P 155.1	10,12‰	2,64‰	< 10	
	IP-U5	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	arrêté du 2 mai 2007	P152.1	100,00%	100,00%	> 95 %	
	IP-U6	Existence d'engagements envers le client			OUI	OUI	OUI mais à formaliser	
	IP-U7	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	FP2E		Mesure statistique sur le périmètre (mais a priori régionale)	Mesure statistique sur le périmètre (mais a priori régionale)	OUI	
	IP-U8	Existence d'une CCSP	FP2E		OUI	OUI	OUI	
	IP-U9	Existence d'une Commission Départementale Solidarité Eau	FP2E		OUI	OUI	OUI	
	IP-U10	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	arrêté du 2 mai 2007	P151.1	4,79‰	4,32‰	< 1%	
	IP-U11	Accueil des usagers - Modes de paiement - site internet			OUI (mais accueil des clients faible)	OUI (mais accueil des clients faible)	OUI	
Environnement et développement durable	IP-E1	Rendement du réseau de distribution au sens "primaire" et calculé de façon "synchrone"	Avenant n° 25		77,50%	78,80%	> 80 %	
	IP-E2	Rendement du réseau de distribution au sens "ONEMA"	arrêté du 2 mai 2007	P104.3		78,4% (calcul par nos soins)	> 85 %	
	IP-E3	Indice linéaire des volumes non comptés	arrêté du 2 mai 2007	P105.3	29,4 m3/km/j (recalculé par nos soins)	29,8 m3/km/j (recalculé par nos soins)	< 10 m3/j/km	
	IP-E4	Indice linéaire de pertes en réseaux	arrêté du 2 mai 2007	P106.3	25,7 m3/km/j (recalculé par nos soins)	26,1 m3/km/j (recalculé par nos soins)	< 8 m3/j/km	
	IP-E5	Certification ISO 14001	FP2E		Sur 2 unités (Super Râmiez et Var), pas sur réseau	Sur 3 unités (Super Râmiez et Var), pas sur réseau mais 2UP indiqué p74 du RAD	OUI	
	IP-E6	Plan d'optimisation énergétique			OUI (non formalisé)	OUI (non formalisé)	OUI	
	IP-E7	Existence d'un bilan carbone et d'un plan de réduction des GES			Non formalisé (à vérifier)	Non formalisé	OUI	
	IP-E8	Conformité réglementaire des prélèvements et des rejets des usines (autorisations)					NON	
	IP-E9	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	arrêté du 2 mai 2007	P108.3	100% (cf Fleuve Var Vésubie)	100% (mais modification méthode)	100,00%	
	IP-E10	Plan biodiversité			NON	non formalisé mais mesures dans le cadre de l'ISI 14001		
	IP-E11	Politique d'insertion			NON (non indiqué au RAD)	OUI		
Gestion technique	IP-G1	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	arrêté du 2 mai 2007	P107.2	0,71%	0,55%	1,00%	
	IP-G2	Renouvellement des branchements en plomb dans l'année	décret n° 2001-1220 art 37		814	740		
	IP-G3	Branchements en plomb restants au 31 décembre			4584 (mais en page 73 du rapport - 4575)	3 844	0 au 31/12/2013	
	IP-G4	Certification ISO 9001	FP2E		OUI	OUI	OUI	
	IP-G5	Démarche HACCP/ Water safety plan	ASTEE		NON mais stations d'alerte	NON mais stations d'alerte	OUI	
	IP-G6	Certification OHSAS 18001	FP2E		NON mais démarche ??? Et service sécurité	NON mais démarche MASE et service sécurité	OUI	
Patrimoine et finance	IP-F1	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	arrêté du 2 mai 2007	P 103.2	90 erreur %	90	> 90	
	IP-F2	Nombre de demandes d'abandon des créances reçues			NC	445		
	IP-F3	Montant des abandons de créances ou de versement à un fonds de solidarité			22 889,00 €	17 530,48 €		
	IP-F4	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	arrêté du 2 mai 2007	P153.2	NCA	NCA		
	IP-F5	Epargne nette moyenne par mètre cube de la Collectivité	FNCCR		NCA	NCA		
	IP-F6	Prix moyen TTC calculé pour une facture 120 m3 annuelle	arrêté du 2 mai 2007	D102	1,74	1,79		
	IP-F7	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	FNCCR et FP2E	P154.0	0,80%	0,54%		
	IP-F8	Taux d'irrecouvrables	FNCCR et FP2E		NC	NC	< 0,5 %	

A noter que les valeurs du rendement et de l'ILP présentées par Veolia dans le rapport d'activité du délégataire en 2010, sont calculées sur des périodes de référence (« dites synchrones ») distinctes de la méthode standard. Ceci explique les écarts observés par rapport aux valeurs présentées pour 2010 dans le rapport d'audit sur le rendement du réseau. En outre, les valeurs d'ILP et d'ILVNC présentées par Veolia sont calculées sur un linéaire total de 1093 km au lieu de 838 km (canalisations eau potable hors eau brute et hors branchements), conformément à l'arrêté du 2 Mai 2007.

**En conclusion, l'appréciation sur l'exploitation effectuée par le délégataire est mitigée, avec :**

- 5 smileys rouges (performance insuffisante),**
  - 8 smileys jaunes (performance moyenne),**
- sur un total de 28 critères évalués.**

## **II.2 Analyse critique de l'exploitation du délégataire**

### **II.2.1 Liste des indicateurs**

Le délégataire renseigne bien l'ensemble des indicateurs obligatoires, ainsi que les indicateurs complémentaires préconisés par la FP2E.

Il serait souhaitable toutefois de disposer des valeurs des indicateurs suivants :

- nombre de demandes d'abandon de créances reçues dans l'année en 2009,
- taux d'irrecouvrables.

### **II.2.2 Présentation des indicateurs**

Il est regrettable de constater que les valeurs des indicateurs de l'année précédente ne sont pas rappelées dans le RAD (rapport annuel du délégataire), ce qui ne permet pas de réaliser une première appréciation aisée de leur évolution.

En outre, on pourra regretter que les indicateurs reportés par le délégataire :

- ne soient pas toujours illustrés (par exemple par des graphiques),
- ne fassent pas toujours l'objet d'interprétation ni de benchmarking,
- ne soient pas mis souvent en regard d'objectifs, voire de contraintes réglementaires.

### **II.2.3 Discussion sur les valeurs**

Les indicateurs ou catégories d'indicateurs non totalement satisfaisants (smileys jaunes ou rouges) sont commentés ci-après.

Certains commentaires sont également apportés sur des indicateurs satisfaisants, permettant d'expliquer l'appréciation de l'AMO (mesures de la satisfaction clientèle par exemple) ou d'apporter quelques précisions.

### **II.2.4 Fiabilité du processus de production des valeurs**

La circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008 sur la mise en œuvre du rapport sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement en application de l'arrêté n° 2007-675

du 2 mai 2007 préconise la mise en place d'une estimation du degré de confiance de la production des valeurs des indicateurs de performance.

La méthode présentée a été établie à partir des travaux des producteurs de données (groupe FP2E, FNCCR) et de Ernst & Young sur la base de la méthode développée par l'International Water Association (IWA).

Cette pratique ne vise pas la fiabilité du résultat en tant que valeur numérique mais la fiabilité du processus qui permet d'obtenir ce résultat.

3 classes de fiabilité sont ainsi distinguées :

Classe de fiabilité	A	B	C
Règle	100% des critères applicables sont de classe A	100% des critères applicables sont au moins de classe B	un critère (ou plus) applicable est de classe C

Sachant que les critères à considérer, détaillés à l'annexe V de la circulaire, sont les suivants :

- procédures et méthodes de calcul,
- traçabilité,
- contrôles et validation,
- métrologie (le cas échéant).

Il **serait fortement appréciable** que le délégataire mette en œuvre cette bonne pratique et qualifie ainsi chaque indicateur en termes de fiabilité du processus d'élaboration. En effet, **la fiabilité de certains indicateurs présentés par le délégataire n'est pas assurée**, notamment sur :

- Rendement du réseau : incertitude sur les volumes consommés autorisés.
- Indice linéaire de perte : erreur dans la méthode de calcul.
- Mesure statistique : incertitude sur le périmètre de l'enquête de satisfaction.
- Taux de réclamation : incertitude sur la notion de « réclamation ». Lors des entretiens réalisés avec Veolia, le service clientèle a en effet indiqué l'absence de définition partagée de cette notion de réclamation.
- Indice d'avancement de la protection de la ressource : l'indice indiqué est de 100% alors même que l'indice d'avancement sur le fleuve Var et Vesubie est de 20% En outre, les modalités de calcul semblent avoir changées en 2010, modifiant ainsi le résultat de l'indicateur (en 2009 : par ressources, en 2010 par usines de production). Cette modification (non indiquée au RAD) perturbe la lecture des indicateurs et interroge sur la fiabilité des données.
- Nombre de branchements plomb restants : deux chiffres différents annoncés dans le même rapport laissent entendre une incertitude sur ce chiffre.
- Indice de connaissance patrimoniale : exprimé en pourcentage dans le RAD 2009 (alors que la méthode de calcul n'est pas en pourcentage) => il faut vérifier s'il s'agit d'une simple erreur ou d'une autre méthode de calcul.
- Taux d'impayés : le calcul n'est pas apparu clair lors des entretiens réalisés avec Veolia, notamment au regard de la date prise en compte pour le calcul des impayés de l'année N-1.
- Taux de renouvellement des réseaux : incertitude sur la méthode de calcul : modification des données de linéaire entre les rapports annuels du délégataire

2009 et 2010, et non prise en compte des linéaires renouvelés par Nice Côte d'Azur.

- Certification ISO 14001 : 2 informations contradictoires dans le RAD sur le nombre d'unités certifiées (2 ou 3 ; Nice Côte d'Azur indique sur ce point qu'en 2010 seules 2 unités sont certifiées).

**De manière générale, on constate une rigueur insuffisante dans les chiffres annoncés : pour certains indicateurs il est possible de trouver plusieurs chiffres différents dans le RAD, ce qui perturbe la lecture et interroge sur les « vrais » chiffres.**

## II.2.5 Discussion sur certains indicateurs

### II.2.5.1 Qualité de l'eau

#### Définition :

*Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (%) :*

► Pourcentage de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques - réalisés par l'ARS dans le cadre du Contrôle Sanitaire ou par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution - jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

*Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (%) :*

► Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques - réalisés par l'ARS (Agence Régionale de Santé) dans le cadre du contrôle sanitaire ou par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au contrôle sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution - jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

#### Analyse pour le service :

En 2010, on constate une légère dégradation de la qualité de l'eau.

- Analyse microbiologique : 99,3% en 2010 (99,7% en 2009).
- Analyse physico-chimique : 99,80% en 2010 (contre 100% en 2009).

Même si l'atteinte des valeurs normatives de 100 % de conformité est évidemment un défi, ces valeurs doivent faire l'objet d'attention de la part du délégataire pour rester a minima de 99,5 % au plan microbiologique et de 99,7 % au plan physico-chimique.

### II.2.5.2 Rendement du réseau

#### Définition :

Le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part, le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part, le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage.

#### Analyse pour le service :

Le rendement du réseau est annoncé à un niveau médiocre de 77,5 % en 2009 et 79,3% en 2010.

Il convient de noter que les RAD du service de la ville de Nice présentent le rendement de distribution défini selon l'arrêté du 2 mai 2007 et également le rendement primaire défini selon les modalités contractuelles. Ce dernier s'élève en 2009 à 75% et en 2010 à 76,6%.

Ce chiffre découle des valeurs et calculs suivants (attention Veolia fait des recalculs sur des périodes dites synchrones c'est-à-dire de juillet année N-1 à août année N) :

Valeurs pour 2010

Volumes produits :	39 281 366 m <sup>3</sup>
Volumes achetés en gros :	273 213 m <sup>3</sup>
Volumes vendus en gros :	1 809 453 m <sup>3</sup>
Volumes comptabilisés (sur 365 jours) :	27 846 012 m <sup>3</sup>
Volumes consommateurs sans comptage - forfait :	771 238 m <sup>3</sup>
Volumes de service du réseau forfait :	344 487 m <sup>3</sup>

Cependant, il est établi que le forfait considéré pour les volumes des consommateurs sans comptage est probablement éloigné de la réalité, notamment pour ce qui concerne les volumes d'eau utilisés pour le nettoyage des rues et les espaces verts.

Il convient de noter que dans le RAD 2010 du service de la ville de Nice, il est indiqué :  
Volume consommateur sans comptage : 771 238 m<sup>3</sup> composé de volume facturé : 126 580 m<sup>3</sup> et non facturé (c'est-à-dire lavage voirie, fontaine sans compteurs, manœuvre incendie, arrosage espaces verts...) : 644 658 m<sup>3</sup>, en augmentation de +156% entre 2009 et 2010, sachant en outre que ce volume non facturé était égal à 0 m<sup>3</sup> en 2007 et 2008, ce qui constituerait en 2010 une perte de recettes importante pour le service.

Le RAD indique que « l'évolution importante du volume sans comptage non facturé en 2010 résulte d'une identification plus fine du nombre d'engins de lavage voirie (27) et du nombre de rotations annuelles effectuées par le service voirie de Nice Côte d'Azur. De même la totalité des poteaux incendie ont été identifiés... ».

**Là encore la fiabilité des données des RAD est mise en cause. Car de 2007 à 2009, le CERCA (centre opérationnel Riviera Côte d'Azur de Veolia Eau) considérait qu'il n'y avait pas de volumes consommés non facturés.**

**Un travail approfondi de meilleure évaluation des volumes non comptés, sur une base statistique, est absolument nécessaire, l'idéal étant bien sûr d'équiper progressivement les équipements publics de compteurs.**

L'article 161 de la loi Grenelle II invite les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement à mettre en place une gestion patrimoniale des réseaux.

La loi oblige désormais les collectivités à établir un descriptif détaillé des réseaux et le décret du 27 janvier 2012, publié au journal officiel du 28, en précise le contenu. Il doit inclure, d'une part, le plan des réseaux mentionnant la localisation des dispositifs généraux de mesure et, d'autre part, un inventaire des réseaux comprenant la mention des linéaires de canalisations, la catégorie de l'ouvrage, des informations cartographiques ainsi que les informations disponibles sur les matériaux utilisés et les diamètres des canalisations.

**Lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent 15%, un plan d'actions et de travaux doit être élaboré et mis en œuvre.**

Ce plan d'actions doit inclure un suivi annuel du rendement des réseaux de distribution d'eau, tenant compte des livraisons d'eau de l'année au titre de laquelle un taux de pertes en eau supérieur à 15% a été constaté. En application de ce plan, le descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable devra être mis à jour en indiquant les secteurs ayant fait l'objet de recherches de pertes d'eau par des réseaux de distribution ainsi que les réparations effectuées.

Par ailleurs, une majoration du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau sera appliquée :

- si le plan d'actions n'est pas établi dans les délais prescrits,
- si le rendement du réseau de distribution d'eau calculé pour l'année précédente (ou, calculé, en cas de variations importantes des ventes d'eau, sur les trois dernières années), est inférieur à 85 %

Le texte prévoit toutefois une pondération pour les zones rurales qui devrait réduire ce taux à 70% environ.

Il convient de noter que la notice publiée au journal officiel confirme que la majoration n'est applicable que si les pertes en eau dépassent les seuils fixés par décret **et** que le plan d'actions n'est pas engagé :

Extrait de la notice : « la loi invite les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement à une gestion patrimoniale des réseaux, en vue notamment de limiter les pertes d'eau dans les réseaux de distribution. A cet effet, elle oblige à établir un descriptif détaillé des réseaux. Le décret en précise le contenu : le descriptif doit inclure, d'une part, le plan des réseaux mentionnant la localisation des dispositifs généraux de mesure, d'autre part, un inventaire des réseaux comprenant la mention des linéaires de canalisations, la catégorie de l'ouvrage, des informations cartographiques ainsi que les informations disponibles sur les matériaux utilisés et les diamètres des canalisations. Ce descriptif doit être régulièrement mis à jour. Lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent les seuils fixés par le présent décret, un plan d'actions et de travaux doit être engagé. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée. ».

De plus, il résulte de l'article L.213-10-9 du code de l'environnement que la majoration du taux de la redevance n'est appliquée que si le descriptif détaillé ou le plan d'actions n'ont pas été établis dans les délais prescrits, et plus encore que cette majoration ne prend effet qu'après constat d'une telle carence, et cela "jusqu'à l'année suivant laquelle :

- soit il est remédié à la non-réalisation du plan d'actions,
- soit le taux de perte en eau du réseau de la collectivité s'avère inférieur au taux fixé par le décret prévu par le même article L. 2224-7-1. ».

Le descriptif détaillé des réseaux d'eau et d'assainissement devra être établi avant le 31 décembre 2013.

**Au regard du taux de rendement sur le territoire de la ville de Nice (rappel : 77,5% en 2009), un plan d'action devra être élaboré.**

**Il faut noter cependant que le délégataire a réussi à améliorer nettement le rendement pour le porter à 81 % en 2011 et il s'est engagé à améliorer ce rendement dans l'avenant 26 du 26 décembre 2012, de 2% par an jusqu'au 4 février 2015.**

### **II.2.5.3 Indice linéaire de perte**

#### **Définition :**

L'indice linéaire de pertes (ILP) en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

#### **Analyse pour le service :**

L'ILP (indice linéaire de perte) affiché s'élève à 15,48 m<sup>3</sup>/j/km.

Il semble cependant que ce chiffre ait été calculé en incluant au dénominateur le linéaire des canalisations d'eau brute. Or seul le linéaire de canalisations d'eau potable est à prendre en compte.

L'ILP corrigé est ainsi de :

- selon le délégataire, 24,7 m<sup>3</sup>/km/jour
- selon nos calculs (cf rapport sur la performance du réseau), 26,1 m<sup>3</sup>/jour/km.

Ce niveau peut être apprécié au regard de la grille suivante établie par les Agences de l'Eau :

<b>Classement des indices linéaires de pertes réseau Urbain</b>	
ILP Bon	< 7 m <sup>3</sup> /j/km
ILP Acceptable	< 10 m <sup>3</sup> /j/km
ILP Médiocre	10 < ILP < 15 m <sup>3</sup> /j/km
ILP mauvais	> 15 m <sup>3</sup> /j/km

La valeur de l'ILP du service de Nice peut donc être qualifiée de « **mauvaise** », même si :

- le calcul retenu est pénalisé par la méconnaissance des volumes non comptabilisés,
- l'ILP s'est fortement améliorée en 2011.

En comparaison avec d'autres services de grande ampleur, ce taux est médiocre : Grand Lyon Veolia : 9,4 m<sup>3</sup>/j/km en 2010, ville d'Orléans : 11,97 m<sup>3</sup>/j/km en 2010.

A noter qu'en page 71 du RAD 2010, l'ILP annoncé est de 19,74 m<sup>3</sup>/km/jour ce qui peut éventuellement s'expliquer par la notion de période synchrone. Toutefois aucune précision n'est donnée sur cet écart, ce qui interroge sur la fiabilité du calcul de l'indicateur.

#### II.2.5.4 Indice linéaire des volumes non comptés

##### Définition :

Il s'agit du ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte.

Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés.

##### Analyse pour le service :

L'indice linéaire des volumes non comptés s'élève en 2009 à 22,49 m<sup>3</sup>/j/km et à 18,28 m<sup>3</sup>/j/km en 2010 (22,62 m<sup>3</sup>/j/km indiqué en page 71 du RAD). Aucune précision n'est donnée sur cet écart, ce qui interroge sur la fiabilité du calcul de l'indicateur.

Ce taux est très largement supérieur à la normale et aux taux habituellement constatés sur d'autres services de grande ampleur : par exemple SEDIF (Syndicat des Eaux d'Ile de France) 2010 : 11,25 m<sup>3</sup>/j/km, Communauté urbaine de Bordeaux : 9,61 m<sup>3</sup>/j/km.

*Nota : Pour le recalcul de cet indicateur voir le rapport sur la performance du réseau.*

#### II.2.5.5 Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

##### Définition :

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 24 heures à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures ne sont pas prises en compte.

### Analyse pour le service :

Le taux affiché dans le RAD 2010 s'élève à 4,32‰, ce qui est **très largement supérieur** aux taux habituellement constatés dans d'autres services de grande ampleur (par exemple : Grand Lyon : Veolia 1,85‰, Lyonnaise des Eaux : 0,81‰, Orléans : 0,36‰)

#### II.2.5.6 Conformité des rejets des usines

Cet indicateur n'est pas fourni par le délégataire (définition de l'indicateur non encore parue). Toutefois, le problème du rejet des effluents du traitement directement au Paillon sans suivi particulier amène à proposer un smiley rouge sur cet indicateur. Ces rejets devront faire l'objet d'une vigilance par le délégataire et par son délégant.

#### II.2.5.7 Développement durable

Voir tableau détaillé à la fin du rapport.

Alors que le RAD 2009 restait très succinct en termes de politique de développement durable, le RAD 2010 indique « *le Centre Opérationnel Riviera Côte d'Azur de Veolia Eau Sud-Est s'est engagé depuis 2010 dans une véritable politique de développement durable exprimée au travers de projets concrets locaux et axée sur les finalités de l'Agenda 21 2<sup>ème</sup> génération de Nice Cote d'Azur pour contrats sur périmètre de Nice Côte d'Azur.* »

Le RAD liste ensuite les actions entreprises :

- optimisation de la production d'énergie électrique à partir de microturbines installées sur le réseau d'eau,
- création de zones de compensation écologiques sur plusieurs champs captant et sur les installations de production d'eau,
- création de zones refuges pour la faune (oiseaux, chauve-souris, abeilles, insectes...) sur certains parcs des installations,
- installation, sur plusieurs sites gérés par le centre opérationnel, de ruchers d'observations qui permettront d'exercer une veille sanitaire assurée par la Ligue de Protection des Abeilles (LPA) ;
- adoption de la charte « zéro phyto »,
- amélioration des rendements de réseaux d'eau potable gérés,
- augmentation de la proportion de déchets valorisés (boues d'épuration, papier, carton, consommables bureautique, déchets verts...),
- sensibilisation du public par la visite de Super Rimiez,
- taux d'emploi net en Région Veolia Eau Sud-Est des travailleurs handicapés passé de 2,68 à 2,85% ;
- partenariats avec les associations d'insertion.

Toutefois le RAD ne précise pas si ces actions ont eu lieu sur le territoire de la ville de Nice ou sur l'ensemble du périmètre du CERCA. Certaines actions sont en outre réalisées sur le territoire régional.

Le tableau élaboré comprend les rubriques suivantes, qui ressortent du développement durable :

- certification ISO 14001,
- existence d'un plan d'optimisation énergétique,
- existence d'un bilan Carbone et d'un plan de réduction des gaz à effet de serre,
- conformité réglementaire des prélèvements et des rejets,

- indice d'avancement de la protection de la ressource,
- plan biodiversité,
- politique d'insertion.

Sur plusieurs de ces points, l'évaluation est réservée :

- certification ISO 14001 sur 2 unités, mais pas sur le réseau,
- volonté d'optimisation énergétique, mais sans aucune précision, ni plan précis,
- pas de bilan carbone et pas de plan de réduction des gaz à effet de serre,
- politique d'insertion mais assez floue,
- indice d'avancement de protection de la ressource élevé mais incertain.

#### **II.2.5.8 Branchements en plomb**

Sur le réseau, le nombre de branchements en plomb diminue chaque année.

Le nombre de branchements concernés restant au 31 décembre 2010 s'élève à environ 3 844. L'objectif de 0 branchement en plomb au 25 décembre 2013 semble donc difficilement atteignable, sachant que le rythme annuel se situe à moins de 1000 branchements renouvelés par an.

**Il y a lieu de préparer un programme le plus condensé possible pour parvenir dans les meilleurs délais, et si possible avant le 25 Décembre 2013, au remplacement de tous les branchements en plomb, que ce renouvellement intervienne sous maîtrise d'ouvrage publique ou par le délégataire.**

**Dans le cadre de l'avenant 26 signé le 26 décembre 2012, le délégataire s'est cependant engagé à remplacer l'ensemble des branchements plomb identifiés d'ici le 31 décembre 2013.**

#### **II.2.5.9 Démarche HACCP /water safety plan**

Rappel de l'enjeu :

En 2000, à Walkerton au Canada, ville de 5.000 habitants, a eu lieu une pollution dramatique des sources, causée par la bactérie Escherichia Coli, non détectée par le service des eaux.

La contamination a provoqué la mort de 7 personnes, et rendu 2600 personnes malades.

Suite à cet événement, une prise de conscience s'est effectuée dans tous les pays développés. La nécessité de sécuriser la chaîne de production-distribution de la ressource en eau au robinet d'eau s'est imposée.

Cette sécurisation sanitaire est effectuée par la réalisation préalable d'une analyse de risques puis par la mise en place d'un plan de sûreté (en anglais « Water Safety Plan ») comprenant de multiples contrôles croisant les risques. Ce plan peut avantageusement être établi selon la méthode HACCP, voire la norme ISO 22000 très exigeante.

Aujourd'hui, la réalisation de plans de sûreté est devenue obligatoire pour les services d'eau dans de nombreux pays.

### Analyse pour le service :

La démarche HACCP / Water Safety Plan n'est pas mise en place par Veolia eau (CERCA ou direction régionale), ce qui serait pourtant souhaitable.

#### II.2.5.10 Connaissance des réseaux

##### Définition :

La valeur de cet indice progresse de 10 points (jusqu'à un maximum possible de 100 points) en fonction du niveau d'informations disponibles.

Il est calculé de la façon suivante, entre 0 et 100 :

- 0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte,
- 10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte,
- 20 points : 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 de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation) 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 assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans),
- + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

### Analyse pour le service :

La connaissance est bonne, stable depuis 2007 à 90 points. Notre interprétation est la suivante : il semble, à la suite des entretiens, que les 10 points manquants concernent en partie la localisation des branchements et en partie la connaissance de l'âge des tronçons de canalisation et en partie les informations structurelles sur chaque tronçon.

Il est toutefois regrettable que le délégataire ne donne pas l'explication du calcul. En effet, il semble qu'au moins trois items ne soient pas complets sur la ville de Nice. Le calcul de l'indicateur semble erroné.

Il reste donc impératif que dans les prochains RAD, le délégataire justifie le niveau de 90 points.

### II.2.5.11 Taux moyen de renouvellement des réseaux

#### Définition :

Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte (hors linéaire de branchements) renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte : (Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N) / 5 / (Longueur du réseau de desserte au 31/12/N ) X 100.

#### Analyse pour le service :

Le RAD 2010 affiche un taux moyen de renouvellement de réseau de 0,55. Ce taux était de 0,77% en 2009.

Toutefois Veolia n'indique pas le calcul réalisé. Il fournit cependant les chiffres suivants :

2009 :

- Longueur du réseau de desserte 1 095 185 ml
- Longueur renouvelée totale 6 692 ml

2010 :

- Longueur du réseau de desserte 1 092 694 ml
- Longueur renouvelée totale 7 521 ml

Or, pour le calcul de cet indicateur, il est nécessaire d'avoir la longueur cumulée de réseau renouvelé sur 5 ans, chiffre non indiqué dans le RAD par Veolia, ce qui est regrettable (historique sur 4 ans – depuis 2007).

De plus le RAD 2009, qui indique les mêmes taux de renouvellement moyen du réseau que le RAD 2010, utilise une méthode de calcul sur 3 ans (et non 5 ans comme l'indique le décret). Le RAD 2010 évoque bien une durée de 5 ans, mais les taux n'ont pas changé sur les années précédentes.

En outre la ligne indiquée par Veolia comme « longueur renouvelée totale » correspond uniquement au renouvellement annuel réalisé **par Veolia** (cf page 4 du RAD qui indique que 7521 ml ont été renouvelés par Veolia en 2010). Alors même que pour le calcul de cet indicateur du décret 2007, il est nécessaire d'additionner les linéaires renouvelés, d'une part, par la collectivité et, d'autre part, par l'opérateur, sur le périmètre considéré. **Or aucun avertissement n'est donné par Veolia sur ce chiffre.**

**En conclusion, la fiabilité de cet indicateur au regard de la définition de l'arrêté du 2 mai 2007 n'est pas assurée.**

Suite à une recherche dans les RAD antérieurs, le linéaire renouvelé sur 5 ans par Veolia est le suivant :

- 2006 : 8 232 ml (recalculé : 7 235 ml +19 ml +978 ml).
- 2007 : 3 440 ml.
- 2008 : 4 122 ml (à noter que dans le RAD 2008 et 2009, le renouvellement annoncé était de 3 913 ml).
- 2009 : 6 692 ml.
- 2010 : 7 521 ml.

Soit longueur total sur 5 ans de 30 007 ml, soit un taux de 0,55% en 2010, correspondant avec le taux indiqué au RAD 2010.

Conclusion, il ne s'agit pas de l'indicateur défini par le décret de 2007 puisqu'il n'intègre que le renouvellement fait par Veolia et ne prend pas en compte celui réalisé par Nice Côte d'Azur. Des incertitudes sur les linéaires renouvelés existent également (année 2008).

Il faut noter également que le taux de 2010 est le plus bas depuis 2006, ce qui s'explique vraisemblablement par le fait qu'un gros effort a porté sur le renouvellement des branchements en plomb ces dernières années, détournant ainsi une partie du fond de renouvellement prévu contractuellement.

Une appréciation fiable de ce taux ne sera toutefois possible qu'avec l'intégration du renouvellement réalisé par Nice Côte d'Azur.

#### II.2.5.12 Protection de la ressource

##### Définition :

Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée.

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit.

- 0 % : Aucune action.
- 20 % : Etudes environnementale et hydrogéologique 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) tel que constaté en application de la circulaire DGS-SDA 2005-59 du 31 janvier 2005.
- 100 % : Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

##### Analyse pour le service :

Le RAD 2010 affiche un taux d'avancement de la protection de la ressource de 100%.

Toutefois le RAD 2010 ne donne aucune explication sur le calcul des 100%. En outre, ce qui est plus regrettable, il semblerait que Veolia ait changé de méthode de calcul entre le RAD 2009 et le RAD 2010, ceci sans en faire mention.

En effet, dans le RAD 2009 il est indiqué l'indice d'avancement par captages à savoir :

- nappe du Var,
- fleuve Var – Roguez,
- Saint-Jean-la-Rivière – Vesubie.

Le RAD 2010 indique, pour sa part, l'indice d'avancement par installation de production :

- usine de Super Rimiez,
- usine du Var,
- usine Prairie bas service.

Cette différence trouble la lecture du rapport et empêche toute comparaison entre les années.

En outre, en 2009, l'indice d'avancement sur la partie Fleuve Var – Roguez était de 20% et ce depuis 2007. Il semble étrange, qu'en un an, toutes les actions - avis de l'hydrogéologue, dossier en préfecture, arrêté préfectoral rendu et mis en œuvre - aient été réalisées. Enfin, malgré un taux d'avancement de 20% sur cette partie, l'indice global annoncé en 2009 s'élevait à 100%.

Sur cet indicateur, Nice Côte d'Azur indique en outre que la DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer) refuse de retenir une valeur de 100% à St Jean la Rivière et considère que la procédure est au mieux à 50%, puisque la révision de la DUP (déclaration d'utilité publique) de St Jean-la-rivière a été lancée. En revanche, sur le Var, la DUP vient d'être actualisée (arrêté préfectoral de juillet 2010), et la DDTM retient le chiffre de 80%. Il apparaît qu'en réalité c'est la valeur 2009, à 20, qui n'allait pas.

**Dans tous les cas, il semble nécessaire de fiabiliser le calcul de cet indicateur.**

### II.2.5.13 Taux d'impayés

#### Définition :

Le taux d'impayés est défini par le décret du 2 mai 2007 comme « *le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N - 1* ».

Ainsi, il ne faut pas confondre le taux d'impayés avec le taux d'irrecouvrables, puisque certains des impayés au 31 décembre sont recouverts l'année suivante.

#### Analyse pour le service :

Le taux d'impayés entre 2009 et 2010 est en légère baisse : 0,6% en 2009 et 0,54% en 2010, ce qui est très satisfaisant car inférieur à la normale (entre 1 et 2%).

Ce taux très satisfaisant s'explique notamment par la mise en œuvre de moyens humains importants sur le terrain pour assurer le recouvrement des factures, notamment dans les zones sensibles.

Une incertitude existe cependant sur la valeur rapportée par le délégataire : s'agit-il des impayés (paramètre retenu par l'arrêté du 2 Mai 2007) ou des irrécouvrables ?

Il serait bon que le délégataire rapporte le taux d'irrecouvrables dans son RAD, puisque c'est cet indicateur qui pèse réellement sur les charges du service (le montant des admissions en non-valeur est toutefois indiqué dans le CARE – compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation).

Rappelons que si les taux d'impayés sont généralement de l'ordre de 1 à 3 %, le taux d'irrecouvrable doit être nettement inférieur à 1 % : si possible en dessous de 0,5 %, les services les plus performants parvenant à 0,3 %.

#### II.2.5.14 Taux de réclamations

##### Définition :

Selon l'arrêté du 2 mai 2007 cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles liées au règlement de service.

La définition de cet indicateur n'inclut donc normalement pas les réclamations non écrites, notamment celles exprimées oralement auprès du Centre Service Client (CSC).

##### Analyse pour le service :

Le taux de réclamation 2009 s'élève à 10,12‰ et à 2,64‰ en 2010.

Le délégataire explique cet écart ainsi : « Suite à un enregistrement important de réclamations non justifiées dans un motif "réclamation" en 2009, la méthode sur le degré de réclamation en 2010 a été revue ». Cette justification semble étonnante dans la mesure où en 2008, un nouveau dispositif d'enregistrement et de suivi conforme aux exigences de la certification ISO 9001 a été mis en place. Ainsi depuis 2008, la comptabilisation des réclamations aurait dû être homogénéisée.

En outre, lors des entretiens réalisés au CRC (chambre régionale des comptes), il est apparu qu'il n'existait pas de définition de la « réclamation », y compris en 2012 (date des entretiens). La méthode de calcul et de qualification de la réclamation n'est donc toujours pas clarifiée ni fiabilisée (ceci malgré la certification ISO 9001 du délégataire).

Enfin le RAD indique que sont pris en compte « les courriers et les mails principalement » ce qui laisse supposer que d'autres types de supports sont pris en compte sans autres explications (télécopie a priori).

A titre de comparaison on peut noter que sur d'autres services le taux de réclamation est inférieur à 5‰ : SEDIF 2010 : 2,23‰, Grand Lyon Veolia 2010 : 0,43‰.

Le taux de 2010, si son calcul est exact, est donc satisfaisant, en deçà de la valeur limite de 10‰ préconisée par la FP2E et proche des valeurs de 2 à 3 ‰ affichées par d'autres services.

**La fiabilisation de la qualification de réclamation par les chargés de clientèle est impérative pour fiabiliser l'indicateur à l'avenir.**

#### II.2.5.15 Engagements envers les clients

Veolia Eau dispose d'une charte clients au niveau national. Cependant cette charte n'est diffusée aux usagers que lors d'une mutation. Sa diffusion est par conséquent assez faible.

Les différents engagements de la charte sont les suivants :

- en cas d'urgence, intervention d'un technicien après votre appel dans les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale,
- les rendez-vous fixés avec le client sont tenus dans une plage horaire de 2 heures maximum,

- pour toute question par téléphone sur la qualité de l'eau, réponse immédiate sur les caractéristiques essentielles, et au plus tard dans les 24 heures en jour ouvrable si une recherche technique est nécessaire,
- pour toute question écrite sur la facture d'eau, réponse par courrier dans les 8 jours,
- pour toute demande de branchement neuf, envoi d'un devis dans les 8 jours après visite des lieux, et réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- en cas d'emménagement, toutes les démarches d'abonnement peuvent s'effectuer par téléphone, sans avoir à se déplacer ; fourniture de l'eau au plus tard le jour ouvré suivant l'appel,
- pour toute personne ayant des difficultés financières, recherche des solutions, notamment dans le cadre du FSL (fond de solidarité logement), pour éviter une coupure d'eau.

Il convient de noter qu'en cas de non-respect, Veolia s'engage à rembourser l'équivalent en euros de 10.000 litres d'eau ce qui correspond à une vingtaine d'euros. Mais cet engagement doit être mis en liaison avec la faible diffusion de cette charte auprès des usagers : ainsi en 2010 seuls 2 non respects ont donné lieu à indemnisation.

Le RAD 2010 expose les taux de respect de la charte mais expose uniquement le taux de respect au **niveau régional** et non au niveau du périmètre ville de Nice, pourtant objet du RAD.

#### II.2.5.16 Accueil client

Il a été constaté une faiblesse dans l'accueil physique des usagers : sur la ville de Nice, le seul accueil possible est celui de super Rimiez, hors centre-ville.

En outre les horaires sont très limités : ouverture de 9h30 à 15h30 du lundi au vendredi (fermeture le samedi).

#### II.2.5.17 Moyens de paiement

Tous les modes de paiement sont proposés : chèque, espèces, TIP, prélèvement automatique, Carte Bleue par téléphone ou par Internet, ce qui est satisfaisant.

Il est en outre proposé le paiement via SMS ou application smartphone (mais non indiqué dans le RAD, évoqué lors des entretiens à la direction régionale).

#### II.2.5.18 Mesure de satisfaction clientèle

Le tableau des indicateurs de performance du RAD 2010 indique qu'il existe une « mesure statistique de la clientèle sur le périmètre ». Toutefois, le RAD (page 63) n'indique pas les modalités de réalisation de cette mesure de la satisfaction et surtout ne précise pas le périmètre concerné. **Par ailleurs, les résultats indiqués dans le RAD sont les résultats des enquêtes régionales (et non pas sur la Ville de Nice).**

## **II.3 Examen de l'exploitation du contrat ville de Nice vis-à-vis du développement durable**

### **II.3.1 Introduction**

Le développement durable appliqué aux services d'eau a reçu déjà de nombreuses attentions de la part d'acteurs divers. Citons notamment très concrètement :

- le rapport du BIPE ( comparant 8 grands services d'eau et d'assainissement européens du point de vue du développement durable (2006),
- le rapport annuel développement durable d'Eau de Paris existant depuis 2008,
- la mise en place d'une grille d'indicateurs de développement durable au SEDIF dans le cadre du nouveau contrat démarrant au 1<sup>er</sup> janvier 2011

Par ailleurs, l'article L. 2311-1-1 CGCT, issu de la loi Grenelle 2, prévoit que dans les communes et établissements de coopération intercommunale de plus de 50.000 habitants, le maire ou le Président présente, préalablement aux débats sur le projet de budget, un rapport sur la situation en matière de développement durable intéressant le fonctionnement de la collectivité, les politiques qu'elle mène sur son territoire et les orientations et programmes de nature à améliorer cette situation.

Un décret, non, encore paru, viendra préciser les dispositions applicables.

S'inscrivant dans cette démarche globale, la formalisation d'une politique de développement durable est donc de plus en plus impérieuse dans un service d'eau potable.

### **II.3.2 Evaluation**

Pour évaluer le service de l'eau de la Ville de Nice au regard du développement durable, une grille d'indicateurs a été élaborée par nos soins. On trouvera dans les pages ci-après, pour chaque thème du développement durable, notre évaluation du service rendu.

Les thèmes signalés en vert sont, à notre avis, déjà bien pris en compte.

Les thèmes signalés en jaune semblent pouvoir à court terme (horizon 2 à 3 ans) être pris en compte.

### II.3.2.1 Volet environnemental

Tableau de bord développement durable d'un service de l'eau				Evaluation du service de l'eau de la ville de Nice	
Environnemental	Management	Process	Certification ISO 9001		Service certifié
			Certification ISO14001		Service certifié (2 unités)
			NF en 26001 Management de l'énergie		Non certifié
			Analyse du cycle selon les normes ISO 14040 ISO 14044		Non réalisé
	Energie	Energies renouvelables	Utilisation des énergies renouvelables		Optimiser la production d'énergie électrique à partir de microturbines installées sur le réseau d'eau.
			Production des énergies renouvelables		La mise en production des turbines Cap de Croix et Rimiez sur le réseau d'eau potable a permis de produire 2 813 124 kWh au cours de l'année 2010 sur Nice
		Economie d'énergie	Plan de réduction, des consommations électriques et énergétiques		Bilans énergétiques, campagnes de sensibilisation des employés, optimisation de l'éclairage par utilisation d'ampoules basse consommation, convention « énergie renouvelable » avec EDF...
	Emissions	Déchets	Tri des déchets		Existence d'un tri des déchets
			Charte de chantiers propres		Charte chantier vert
			Evaluation des déchets vers des filières conformes		Oui
		Emission des gaz à effet de serre	Réalisation d'un bilan carbone et d'un plan de réduction des émissions de CO2 et gaz à effet de serre		Pas de bilan carbone sur le service
			Compensation carbone		Non
		Emission des véhicules	Utilisation de véhicules légers et à énergie propre		Renouvellement du parc automobile s'effectue sur une grille de critères très sélectifs parmi lesquels la consommation / km et le taux de recyclage : à titre indicatif, les véhicules entrés en 2010, toutes catégories confondues, ont une émission moyenne homologuée de 141,2 g CO2/km soit 2,7% de moins que les véhicules entrés en 2007 + recherche de parcours optimisés à l'aide d'outils embarqués
			Utilisation de véhicules légers électriques		non
			Rejets dans l'environnement d'effluents liquides/ plan de réduction		Rejets au Paillon
		Lumière	Réduction des émissions lumineuses vers le ciel		NC
	Bruit	Réduction des bruits émis		NC	
	Ressources	Protection de la ressource	Périmètre de protection		Taux d'avancement à 100% MAIS incertitude sur le chiffre
Bon rendement de réseau				77,5%. Médiocre, ILP et >ILNC médiocre également	
Protection de la ressource		Minimisation de l'utilisation des réactifs		Participation au projet REACH mais pas d'application précise au niveau local	
		Réutilisation du recyclage des matériaux		Indication d'une volonté de réduire els déchets et augmenter les recyclage (mais de précisions)	
Flore	Installations d'habitats			Installation, sur plusieurs sites gérés par le centre opérationnel, de ruchers d'observations (pas de rpécision de localisation) + Créer des zones refuges pour la faune (oiseaux, chauve-souris, abeilles, insectes...) sur certains parcs des installations (pas de rpécision de localisation)	
		Aménagement des prairies favorisant le butinage		Création de zones de compensation écologiques sur plusieurs champs captants et sur les installations de production d'eau pour recréer le bol alimentaire des abeilles, dont la raréfaction est une des causes de leur disparition (pas de précision de localisation)	
	Lutte contre des espèces invasives& introduction privilégiées d'espèces locales			NC	
Entretien des espaces verts-charte zéro Phyto			Adoption de la charte « zéro phyto » sur les parcs des installations et une gestion écologique des espaces verts des installations (pas de précision sur l'application au CERCA)		

### II.3.2.2 Volet économique

Tableau de bord Développement Durable des services de l'Eau			
Economique	Gestion	Patrimoine	Outils d'inventaires et de gestion du patrimoine (SIG..)
		Financier	Gestion Pérenne du patrimoine : renouvellement des réseaux et installations
			Existence d'un plan de financement de long terme et viabilité financière
			Lutte contre les impayés
		Institutionnel	Existence d'une comptabilité analytique
	Economie	Internes	Mutualisation des infrastructures et des moyens et des savoirs faire avec les services d'eau limitrophes
			Réduction de km parcourus
			Formation des collaborateurs à l'écoconduite
		Externes	Mise en œuvre des NTIC en interne (collaborateurs) et avec les usagers
			Promotion de l'utilisation de l'eau du robinet comme eau de boisson
		Promotion des économies d'eau par les usagers	

Evaluation du service de l'eau de la ville de Nice	
	Mise en place d'outils (SIG) mais absence d'outils de gestion patrimoniale. Un indice de connaissance et de gestion patrimoniale en 2010 affiché à 90 (bon niveau)
	Renouvellement contractuel
	NC
	Mesures pour favoriser le paiement des factures (agents terrain)
	Non
	Oui : optimisation des apcours, embauches sur le terrain
	Non
	Tablette PC ou PDA
	NC dans le RAD; lors des entretiens : nombreuses actions de communication vers usagers

### II.3.2.3 Volet social et sociétal

Tableau de bord de développement durable des services de l'eau			
Social et sociétal	Social	Insertion	Politique d'insertion des jeunes sans qualification
			Politique d'insertion vis-à-vis des handicapés
		Gestion sociale	Démarche de responsabilité sociale et notamment mesures pour garantir l'égalité des chances et l'équité- Label AFNOR certification SA8000
			Politique de formation du personnel
			Politique de sécurité-certification OHSAS 18001
		Sanitaire	Sanitaire
	Réduction de concentration en perturbations endocriniens		
	Démarche HACCP		
	Impact sociétal	Vers les usagers	Satisfaction clients-certification service. Mesure de satisfactions des usagers
			Existence d'un centre d'appel
			Tarifification sociale
			Politique de recherche développement
		Vers la société	Démarches pédagogiques vers la société civile sur le thème de l'eau
			Coopération décentralisée
			Politique d'achat responsable
			Identité virtuelle du service
	Gouvernance	Concertation	Parcours pédagogique des principales installations
			Dialogue avec les usagers. Existence d'une CCSPL
		Rapportage	Transparence en matière technique
			Transparence en matière financière
Réalisation d'un plan de développement durable			

Evaluation du service de l'eau sur la ville de Nice	
	Plusieurs projets sont en cours avec différentes associations ou organismes locaux d'insertion visant à favoriser l'insertion par l'activité de personnes issues de tous les milieux en situation précaire et/ou sociale difficile (mais périmètre d'application de ces projets non précisé)
	Entre 2008 et 2010, le taux d'emploi net en Région Veolia Eau Sud-Est des travailleurs handicapés est passé de 2,68 à 2,85% (non indication sur le territoire du CERCA ou de ville de Nice)
	Démarche débutée en 2010 non certifiée
	Politique de formation forte
	Non mais actions importantes en terme de sécurité
	Conformité à 99,3% pour l'aspect microbiologique et 99,8% pour l'aspect physico-chimique en 2010
	NC
	Non
	Mesures statistiques a priori <b>régionales</b>
	Centre d'appel avec large plage horaire
	Existence d'un Fonds Solidarité Eau
	Politique de recherche via VERI
	Nombreuses actions (vu lors des entretiens mais non communiquées à travers le RAD)
	NC
	Non
	Site Internet
	Visites organisées sur le site de Super Rimiez
	Oui - contribution de Veolia
	Peu de fiabilité des indicateurs de performance du RAD
	CARE uniquement
	Non

### **II.3.3 Proposition de formalisation de la politique de développement durable et d'amélioration**

Si un certain nombre d'actions sont visiblement en place aujourd'hui, on constatera toutefois qu'aucun rapport formalisé de développement durable n'est en place actuellement au service de l'eau de la ville de Nice.

Aussi, la formalisation d'un rapport plus global de développement durable est préconisée, elle pourra ensuite faire l'objet de la fixation progressive d'objectifs dans le temps, en liaison avec la politique développement durable de la Métropole.

## **II.4 Liste récapitulative des pistes d'amélioration**

### **II.4.1 Bilan des volumes d'eau**

- La méthodologie IWA de bilan des volumes d'eau, préconisée par la circulaire du 28 Avril 2008, n'est pas connue du service réseau : non connaissance des volumes dus à des fuites, à des vols d'eau, à la consommation. Cela pose aussi la question de la fiabilité des indicateurs de performance de l'arrêté du 2 mai 2007.
- Le service est focalisé sur les recherches de fuite et la surveillance globale non ciblée des débits de nuit : il n'y a pas de politique générale pour accroître le rendement à part la sectorisation et la vérification si le débit de nuit ne fluctue pas.
- Or, il existe des problématiques importantes :
  - o différenciation à faire entre bas service et autres services, et au sein du bas service, sur les fuites du réseau,
  - o prélèvements sauvages ou non déclarés sur le réseau (hydrants) : volumes inconnus,
  - o possibilité de diminuer la pression, notamment de nuit, non explorée (6 bars = élevée), ce qui contribuerait à améliorer le rendement.
- Le renouvellement du réseau est certes important (4,7 M€/an en valeur 2009), mais :
  - o influe peu sur le rendement jusqu'à présent,
  - o une part significative concerne des opérations de voirie et le remplacement des branchements plomb, et non le renouvellement programmé de canalisations vétustes.

### **II.4.2 Gestion du patrimoine et travaux**

- Politique de déplacement systématique des compteurs en limite de propriété, mais seulement depuis 2 ans et seulement dans la mesure du possible, si le compteur est accessible.
- C'est la direction technique régionale qui détient les modèles hydrauliques du réseau (et non pas le CERCA) ; ceux-ci semblent incomplets et peu utilisés sur le territoire.

- Pas d'utilisation des méthodes sans tranchée pour réaliser les travaux : dommage car plus économique pour les branchements et moins traumatisant.
- Une part significative des travaux réalisés avec le fond de renouvellement concerne des opérations liées à des travaux de voirie et au remplacement des branchements plomb (voir ci-dessus).
- Choix des matériaux : aucune règle claire. Il n'y a pas de prescriptions contractuelles à ce jour, ni de stratégie proposée par le délégataire.
- Le délégataire ne profite pas des interventions, ni des renouvellements (hormis travaux tramway) pour enrichir sa base de données sur les coordonnées des branchements.

### II.4.3 SIG

- Le délégataire ne profite pas des interventions, ni des renouvellements (hormis travaux tramway) pour enrichir sa base de données sur les coordonnées des branchements.
- Pas de campagne de mise à jour du SIG concernant la localisation des branchements (donc pas d'amélioration possible de l'indicateur de connaissance patrimoniale, qui ne sera jamais maximum).

### II.4.4 Magasin

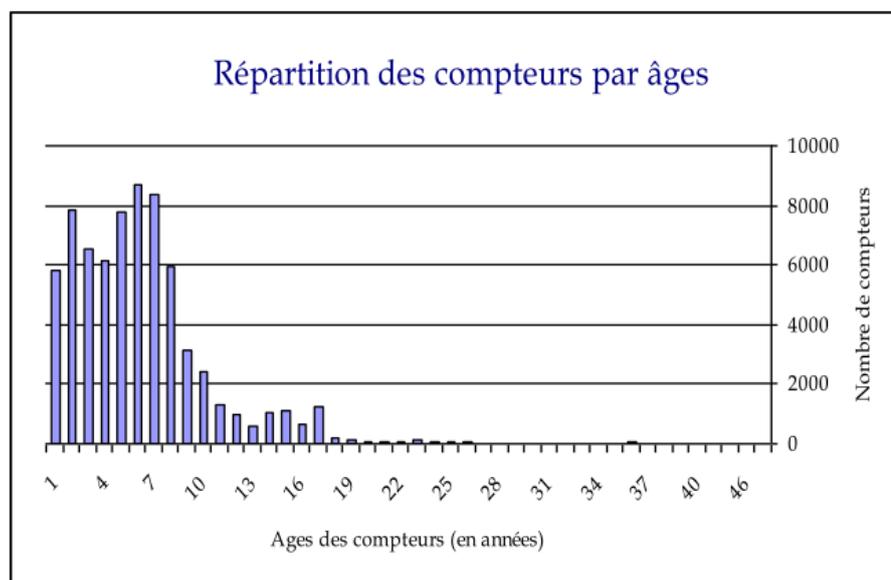
- Gestion peu informatisée (gestion papier principalement)
- Pas de gestion du nombre de références

### II.4.5 Compteurs

- Le remplacement des compteurs se fait suivant l'option unitaire, qui coûte plus cher que l'option statistique (en charges mais aussi en coût de reprise du parc en fin de contrat).
- Le sujet (dont l'arrêté du 6 mars 2007) n'est pas dominé par la Direction Technique Régionale, et absolument pas par le CERCA.
- L'âge moyen du parc de compteurs de la ville de Nice s'établit à 5,5 ans, ce qui est extrêmement faible (nombre total de compteurs : 70 514 au 31/12/2010) :
  - o 42 755 compteurs sont âgés de moins de 6 ans,
  - o 22 148 compteurs ont entre 6 et 12 ans,
  - o 5 610 compteurs ont plus de 12 ans.
- Ces compteurs étant des biens de reprise, au vu de leur âge moyen le montant total de reprise représentera un coût important à la charge de Nice Côte d'Azur.

- La pyramide des âges des compteurs sur la ville de Nice est la suivante :

*Pyramide des âges des compteurs – 2010 – Contrat 1410 NCA Nice :*



Source : Rad 2010 p47

- **L'avenant n°26 signé le 26 décembre 2012 fixe des règles strictes concernant les modalités de renouvellement des compteurs d'ici la fin du contrat.**

#### II.4.6 Gestion du service

- Pas d'extranet d'échange avec la Collectivité, mais l'archivage des données paraît satisfaisant (notamment par le pôle gestion patrimoniale). Cependant, l'avenant 26 signé le 26 décembre 2012 concrétise la mise en œuvre d'un extranet pour le contrat de Nice, à l'image de ce qui est en vigueur sur des contrats plus récents de la Métropole.
- Bonne gestion de terrain des impayés.
- Une application stricte du contrat dans l'ensemble des domaines et peu de propositions de Veolia si hors contrat.

#### II.4.7 Service client

- Relève : il a été constaté des cas de double relève : à la fois relève du compteur général et des compteurs particuliers, ce qui a faussé l'évaluation des volumes consommés jusqu'en 2009.
- Faiblesse de l'accueil physique : sur la ville de Nice, le seul accueil possible est celui de super Rimiez, hors centre-ville. En outre, les horaires sont très limités : ouverture de 9h30 à 15h30 du lundi au vendredi (fermeture le samedi).
- Faible diffusion de la charte service client

- Centre service client (CSC) :
  - o Centre d'appel moyennement satisfaisant : peu d'indicateurs de suivi (alors qu'ils existent contractuellement), taux de décroché de 75%, nombre important d'appels manqués (même s'il n'y a pas d'objectif contractuel de temps de décroché).
  - o Pas de classement des appels téléphonique en réclamation : aucun classement de motifs.
  - o Pas de classement des appels en fonction des contrats => par conséquent, pas de statistiques sur le nombre d'appels pour le contrat de Nice.
  - o Pas de basculement sur un autre centre d'appel => en cas de débordements : perte des appels.
  - o Le backup de la base abonnés est effectué chez le prestataire (Somei).
  - o SOMEI ne garantit un accès au SI client que 95% du temps : cela paraît faible.
  
- Modalités de paiement complètes et modernes. A noter que le RAD 2010 n'indique pas l'une des modalités de paiement présentée lors des entretiens, en cours de développement : le paiement via SMS (brochure mement'eau) et via applications Smartphone.

#### **II.4.8 Certification**

Il n'y a pas de certification sécurité du CERCA mais une vraie politique active et efficace est mise en œuvre selon le référentiel MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité Entreprise) et apparaît bien adapté à un tel service.

Il n'y a pas de démarche unifiée QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement), ce qui est plus regrettable.

#### **II.4.9 Divers**

Veolia participe à un projet à la pointe, de réseau radio urbain, dans le cadre d'Ecocité Plaine du Var concernant le déploiement d'un réseau de capteurs intelligents dont des capteurs sur les réseaux d'eau.

Concernant la gestion du réseau d'eau brute, elle apparaît peu identifiée dans le rapport annuel du délégataire et il y a peu de travaux de renouvellement sur ce réseau.

### III Conclusion

#### III.1 Constats généraux

Fort de l'analyse des indicateurs de performance issus du rapport annuels du délégataire 2009 et 2010 principalement, on constate globalement que la qualité du service rendu est plutôt bonne, avec cependant des points noirs importants dont :

- taux d'occurrence des interruptions de service non programmées,
- rendement de réseaux,
- indice linéaire de pertes,
- indice linéaire des volumes non comptés,
- remplacement de branchements plomb.

Les principaux points noirs sur les indicateurs de performance concernent donc principalement l'exploitation du réseau, ce qui est cohérent avec les visites effectuées sur place et les entretiens réalisés qui ont montré une politique « réseau » axée sur la recherche de fuites et la surveillance des débits de nuit, sans plan plus ambitieux – et pourtant nécessaire - qui mettrait en œuvre des méthodes plus avancées et des outils plus performants.

L'autre fait marquant est la politique de gestion des compteurs (option unitaire conduisant à un âge moyen des compteurs de 5,5 ans au 31 décembre 2010). Cette politique n'est également pas justifiée par le délégataire. Elle pourrait pourtant faire l'objet d'une stratégie optimisée dans le cadre de l'arrêté du 6 mars 2007 (gestion dite statistique).

Enfin, la fiabilité des données du délégataire, notamment celles présentées dans le rapport annuel, est beaucoup trop incertaine. De nombreuses incohérences ou des manques d'explication ont été constatés dans le RAD 2010. Il est impératif qu'une méthodologie de fiabilisation des indicateurs soit mise en place par le délégataire.

### III.2 Tableau de synthèse

EXPLOITATION ET GESTION VEOLIA	
Points forts	Points améliorables
<ul style="list-style-type: none"><li>• Très bonne qualité de l'eau délivrée aux usagers</li><li>• Bonne connaissance du patrimoine du service (mais qualification juridique des biens parfois incertaine)</li><li>• Engagement du personnel</li><li>• Organisation bien rodée</li><li>• Modalités de paiement modernes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Politique d'amélioration du rendement du réseau insuffisante</li><li>• Transparence et fiabilisation des indicateurs de performance affichés au RAD à améliorer fortement</li><li>• Gestion du magasin peu informatisée</li><li>• Gestion du parc compteur non optimisée</li><li>• Politique de développement durable à formaliser en concertation avec Nice Côte d'Azur (démarche débutée en 2010)</li></ul>

### III.3 Recommandations

En conclusion, des améliorations sont possibles dans la gestion du service, voici les principales.

- **Elaborer une véritable stratégie d'amélioration du rendement du réseau**, avec la mise en place d'un plan d'actions conforme au décret du 27 janvier 2012, et la mise en œuvre de méthodes et d'outils plus pointus et plus performants.
- **Accélérer le programme de remplacement des branchements plomb** pour être en conformité avec la réglementation au 25/12/2013.
- **Optimiser la stratégie de renouvellement du parc des compteurs**, en passant à une gestion de type statistique et en pilotant le rendement du parc des compteurs (sous-comptage).
- **Formaliser les politiques de développement durable** mises en œuvre depuis 2010 (social, environnemental, économique et sociétal), en étroite concertation avec Nice Côte d'Azur.
- **Améliorer le service aux usagers** : malgré le professionnalisme du centre d'appel, peuvent être améliorés, indicateurs de performance du centre d'appel, horaires de l'accueil physique, identification des réclamations, diffusion de la charte client.
- **Accroître la transparence du service** : un processus de fiabilisation des indicateurs et chiffres annoncés dans les rapports annuels du délégataire doit impérativement être mis en place.

## IV Examen des indicateurs de performance du périmètre contractuel « SIECL » pour les communes de Beaulieu-sur-Mer, Cap d'Ail, Eze et Villefranche-sur-Mer.

### IV.1 Constats et évaluation

Le tableau ci-après indique les valeurs des indicateurs pour les années 2010 et 2011 pour les indicateurs considérés.

Il a également été ajouté, dans une colonne située à droite du tableau, des valeurs cibles possibles pour le service, pour chaque indicateur. Ces valeurs cibles sont le résultat de notre expertise.

Ainsi l'appréciation de la valeur de chaque indicateur peut-elle se faire par comparaison avec des valeurs objectifs. Elle est figurée sur le tableau ci-après au moyen d'un smiley.

- Smiley vert : appréciation positive sur la performance du délégataire pour l'indicateur considéré.
- Smiley jaune : appréciation mitigée.
- Smiley rouge : performance jugée clairement insuffisante.
- Absence de smiley : indicateur non relatif aux obligations du délégataire, ou non pertinente (absence d'enjeux).

***Nota important : les indicateurs inscrits ici concernent l'ensemble du périmètre contractuel délégué du « SIECL » : soit les 4 communes de l'Est faisant partie de la Métropole (Beaulieu-sur-Mer, Cap d'Ail, Eze et Villefranche-sur-Mer) + les communes du SIECL hors Métropole.***

Thème	Numérotation et dénomination	Référentiel	Référence SISPEA	VEOLIA 2010	VEOLIA 2011	Valeur souhaitable selon AMO	Appréciation AMO	
Service à l'utilisateur	IP-U1	Taux de conformité microbiologique	arrêté du 2 mai 2007	P101.1	99,53%	99,06%	100,00%	
	IP-U2	Taux de conformité physico-chimique	arrêté du 2 mai 2007	P102.1	100,00%	100,00%	100,00%	
	IP-U3	Taux de réponse aux courriers et mails dans un délai de 15 jours			nc	nc	> 95%	
	IP-U4	Taux de réclamations (réclamations écrites reçues (courriers et mails)) pour 1000 abonnés	arrêté du 2 mai 2007	P 155.1	7,71%	5,38‰	< 10	
	IP-U5	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	arrêté du 2 mai 2007	P152.1	100,00%	100,00%	> 95 %	
	IP-U6	Existence d'engagements envers le client			oui	oui	oui	
	IP-U7	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	FP2E		oui mais non locale	oui mais non locale	OUI	
	IP-U8	Existence d'une CCSPL	FP2E		oui	oui	OUI	
	IP-U9	Existence d'une Commission Départementale Solidarité Eau	FP2E		oui	oui	OUI	
	IP-U10	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	arrêté du 2 mai 2007	P151.1	4,56‰	2,47‰	< 1‰	
	IP-U11	Accueil des usagers - Modes de paiement - site Internet			oui	oui	OUI	
Environnement et développement durable	IP-E1	Rendement du réseau de distribution	arrêté du 2 mai 2007	P104.3	87,80%	88,90%	> 87 %	
	IP-E2	Indice linéaire des volumes non comptés	arrêté du 2 mai 2007	P105.3	13,95	12,50	< 12 m3/j/km	
	IP-E3	Indice linéaire de pertes en réseaux	arrêté du 2 mai 2007	P106.3	11,79	10,68	< 10 m3/j/km	
	IP-E4	Certification ISO 14001	FP2E		oui veolia Sud Est	oui veolia Sud Est	OUI	
	IP-E5	Plan d'optimisation énergétique			oui mais non formalisé	oui mais non formalisé	OUI	
	IP-E6	Existence d'un bilan carbone et d'un plan de réduction des GES			oui au niveau régional	oui au niveau régional	OUI	
	IP-E7	Conformité réglementaire des prélèvements et des rejets des usines (autorisations)					OUI	
	IP-E8	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	arrêté du 2 mai 2007	P108.3	98,00%	98,00%	100,00%	
	IP-E9	Plan biodiversité			oui	oui	oui	
	IP-E10	Politique d'insertion			oui	oui	oui	
Gestion technique	IP-G1	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	arrêté du 2 mai 2007	P107.2	0,17%	0,20%	1,00%	
	IP-G2	Renouvellement des branchements en plomb dans l'année	décret n° 2001-1220 - art 37		0	0		
	IP-G3	Branchements en plomb restants au 31 décembre			0	0	0 au 31/12/2013	
	IP-G4	Renouvellement des équipements			-	-		
	IP-G5	Certification ISO 9001	FP2E		oui Veolia Sud Est	oui Veolia Sud Est	OUI	
	IP-G6	Démarche HACCP/ Water safety plan	ASTEE		non	non	OUI	
	IP-G7	Certification OHSAS 18001	FP2E		non	non	OUI	
Patrimoine et finance	IP-F1	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	arrêté du 2 mai 2007	P 103.2	90	90	100	
	IP-F2	Nombre de demandes d'abandon des créances reçues			9,00	8,00		
	IP-F3	Montant des abandons de créances ou de versement à un fonds de solidarité			302,00	192,00		
	IP-F4	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	arrêté du 2 mai 2007	P153.2	-	-		
	IP-F5	Épargne nette moyenne par mètre cube de la Collectivité	FNCCR		-	-		
	IP-F6	Prix moyen TTC calculé pour une facture 120 m3 annuelle	arrêté du 2 mai 2007	D102				
	IP-F7	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	FNCCR et FP2E	P154.0	0,26%	0,13%		
	IP-F8	Taux d'irrecouvrables	FNCCR et FP2E			nc	< 0,7 %	

**Au regard de cette évaluation, la qualité de service est qualifiable de bonne avec un seul smiley rouge. On note cependant 9 smileys jaunes, qui montrent une marge sensible d'amélioration.**

## **IV.2 Pistes d'amélioration**

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

- la mesure de la satisfaction clientèle qui existe, mais pas au niveau du contrat, seulement au niveau régional,
- les indices linaires de pertes et indices linéaires de volumes non comptés, qui restent élevés, même si le rendement est satisfaisant. Les pistes d'amélioration évoquées sur la Ville de Nice sont ici également valables,
- la certification ISO 14001, qui est sur le périmètre régional et non local,
- un plan d'optimisation énergétique qui semble exister mais qui n'est pas formalisé,
- un taux de renouvellement de réseau qui reste faible (ce point dépendant cependant du partage de la maîtrise d'ouvrage entre l'exploitant et l'autorité organisatrice),
- l'absence de démarche HACCP qui irait pourtant dans le sens d'une amélioration de la sécurité sanitaire.