



RAPPORT ANNUEL 2014

SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud



Sommaire

1. L'essentiel en 2014	3
2. Présentation générale	4
3. Le triptyque du service d'eau	5
4. Patrimoine du service	6
5. Production d'eau potable	7
6. Qualité de l'eau produite	8
7. Usagers du service	9
8. Volumes facturés	10
9. Entretien du réseau	11
10. Performances du service	12
11. Qualité du service rendu	13
12. Éléments budgétaires	14
13. Prix du service	15
14. Tableau de bord du service	16



1. L'essentiel en 2014

40 254 abonnés au service

dont **1** abonné non domestique

4 communes desservies

7 153 335 m³ prélevés

5 250 828 m³ consommés

661 km de réseau

Rendement du réseau : **76 %**

2. Présentation générale

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud

Avec plus de 63 000 habitants permanents et environ 200 000 habitants l'été, la COBAS est l'une des plus importantes Agglomérations du Département de la Gironde.

Structure de Coopération Intercommunale, la COBAS regroupe 4 communes adhérentes :

- Arcachon (11 096 habitants)
- La Teste de Buch (24 942 habitants)
- Gujan-Mestas (20 375 habitants)
- Le Teich (6 969 habitants)

Parmi ses compétences, la COBAS est en charge de la production et de la distribution d'eau potable. L'exploitation du service d'eau potable de la COBAS est déléguée à la société Veolia eau depuis le 1^{er} janvier 1975. Ce contrat de Délégation de Service Public prendra fin le 31 décembre 2015.

La COBAS contrôle les activités du Déléguataire et assume financièrement les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service.

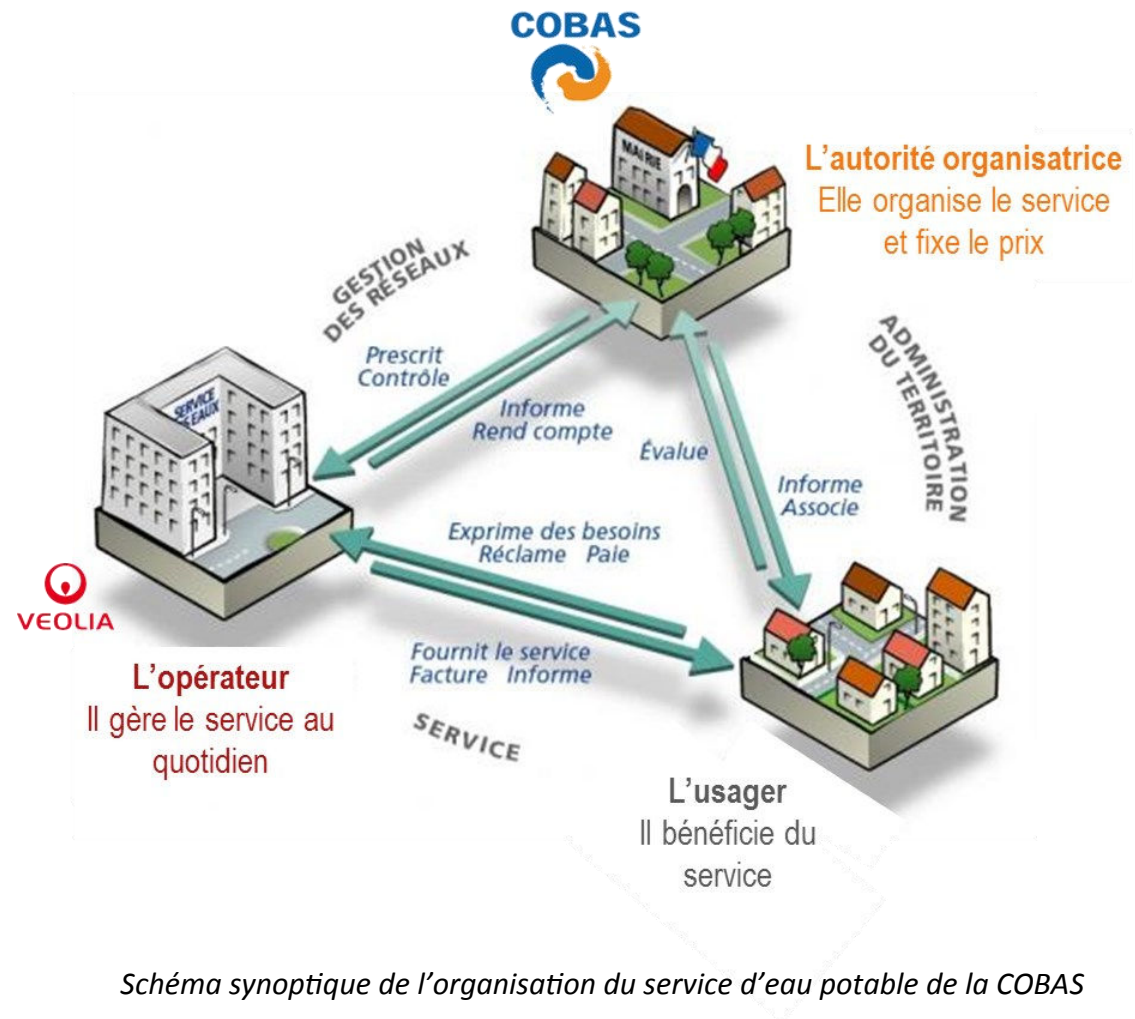


*Un territoire de près de 330 km², situé sur
le Parc Naturel Régional des Landes de Gascogne*

3. Le triptyque du service d'eau

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud est **l'autorité organisatrice** du service public de l'eau potable et a pour objectifs :

- La définition des missions du service public de l'eau et des conditions dans lesquelles elles doivent être remplies ;
- Le contrôle de la bonne exécution de ces missions par **l'opérateur du réseau** ;
- La gestion du patrimoine du service d'eau, en exerçant la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage et une partie de la maîtrise d'œuvre ;
- Et la satisfaction des besoins des **usagers** ...



4. Patrimoine du service



La production d'eau potable

- 11** forages profonds
- 1** prise d'eau dans le lac de Cazaux
- 29** km de canalisation d'adduction d'eau brute
- 10** unités de production d'eau potable d'une capacité totale de 40 853 m³/j

La distribution aux usagers

- 15** réservoirs d'une capacité totale de stockage de 20 850 m³
- 661** km de canalisations de distribution
- 10** stations de surpression
- 42 227** compteurs

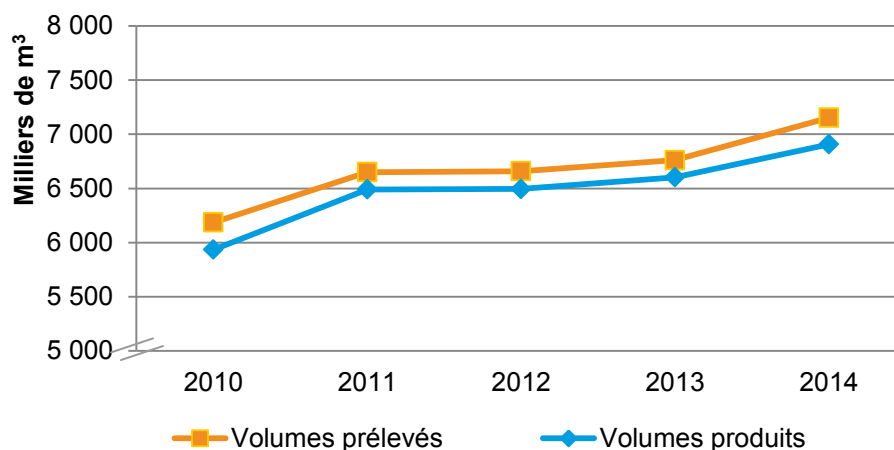
5. Production d'eau potable

Prélèvements d'eau

La part d'eau superficielle dans le total des volumes prélevés pour la production d'eau potable n'a cessé d'augmenter depuis la mise en place du captage du lac de Cazaux : la moitié des volumes prélevés provient aujourd'hui de cette ressource. L'autre moitié des volumes prélevés provient de **ressources souterraines** (11 forages en nappes profondes).



Volumes prélevés et produits



La protection de la ressource

Conformément à la réglementation, la COBAS a mis en œuvre une démarche de protection de ses captage d'eau. Tous les arrêtés préfectoraux étant mis en œuvre, **l'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource s'établit à 80**. Cet indice pourra atteindre la valeur maximale (fixée à 100) dès lors qu'un suivi régulier des périmètres de protection aura été mis en place.

6. Qualité de l'eau produite

Potabilisation de l'eau

L'eau prélevée est acheminée par des canalisations d'adduction, jusqu'aux usines de potabilisation où elle va subir plusieurs étapes de traitement. **Le traitement le plus complexe a lieu à l'usine du Cabaret des Pins** où l'eau en provenance du lac de Cazaux subit successivement des étapes de coagulation-floculation suivie d'une décantation, d'une ozonation, d'une filtration et d'une remise à l'équilibre avant envoi de l'eau potabilisée dans le réseau du service.

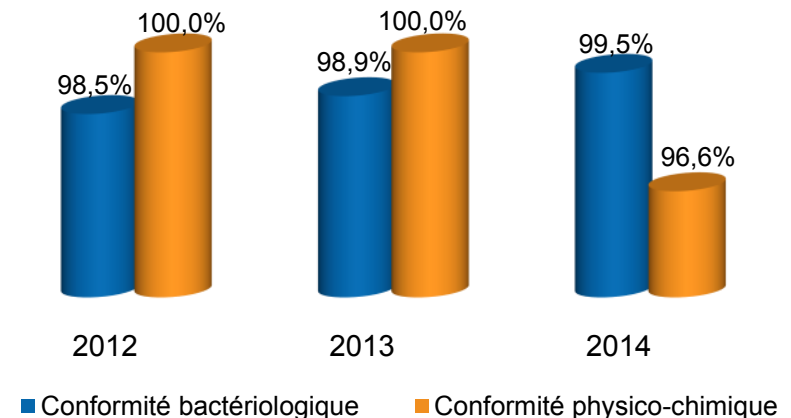
Une unité de traitement du Carbone Organique Total y a par ailleurs été installée en 2014 pour améliorer la qualité de l'eau distribuée.

Une eau d'excellente qualité

Des analyses et contrôles permanents permettent de s'assurer de la qualité de l'eau brute et de l'eau distribuée au robinet. Une double surveillance est organisée par l'exploitant du service et par les services sanitaires (Agence Régionale de Santé).

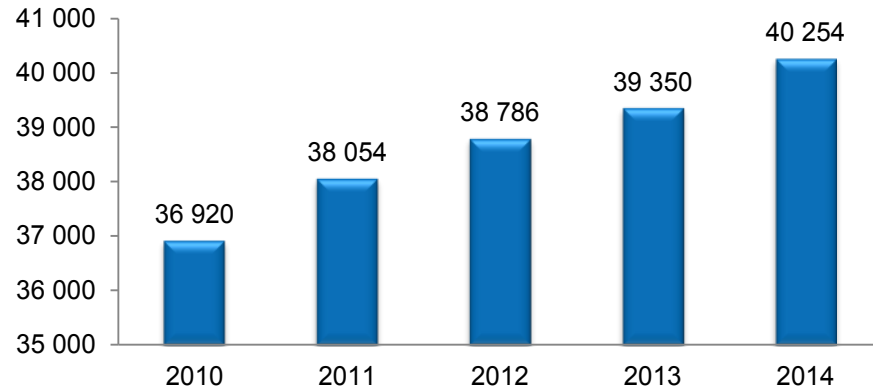
Les résultats des contrôles sanitaires témoignent d'une **excellente qualité microbiologique et physicochimique** de l'eau distribuée : sur un total de 675 prélèvements, seules trois analyses ont montré un dépassement des seuils de conformité.

Résultats des contrôles sanitaires



7. Usagers du service

Evolution du nombre d'abonnés



Particularités locales

Le service d'eau potable de la COBAS est caractérisé par la présence de nombreux « gros consommateurs d'eau », souvent rattachés au secteur du tourisme : hôtels, campings, infrastructures de loisirs...

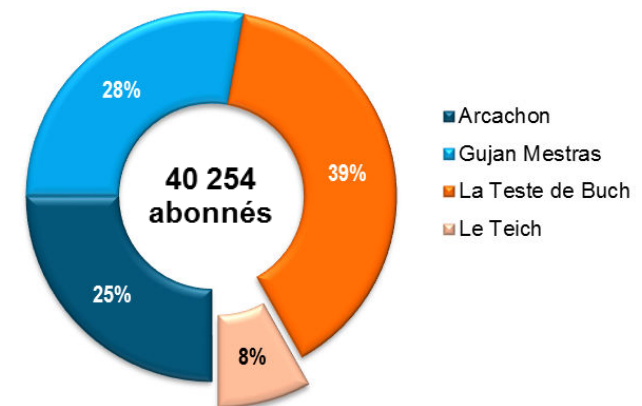
On dénombre un seul usager dit « non domestique » sur le territoire de la COBAS : l'Esturgeonnière, au Teich.

Evolution du nombre d'abonnés

Depuis 2010, le nombre d'abonnés du service ne cesse d'augmenter du fait de l'attractivité du territoire, pour atteindre aujourd'hui un total de 40 254 abonnés (ce qui représente 63 382 habitants desservis). Le taux de croissance moyen sur les 5 dernières années s'établit à 3 %.

On constate (graphique ci-dessous) que les Testerins représentent près de 40 % des abonnés du service, devant les Gujanais et les Arcachonnais. Les Teichois représentent quant à eux 8 % du nombre total d'abonnés.

Répartition des abonnés par commune



8. Volumes facturés

Evolution des volumes facturés

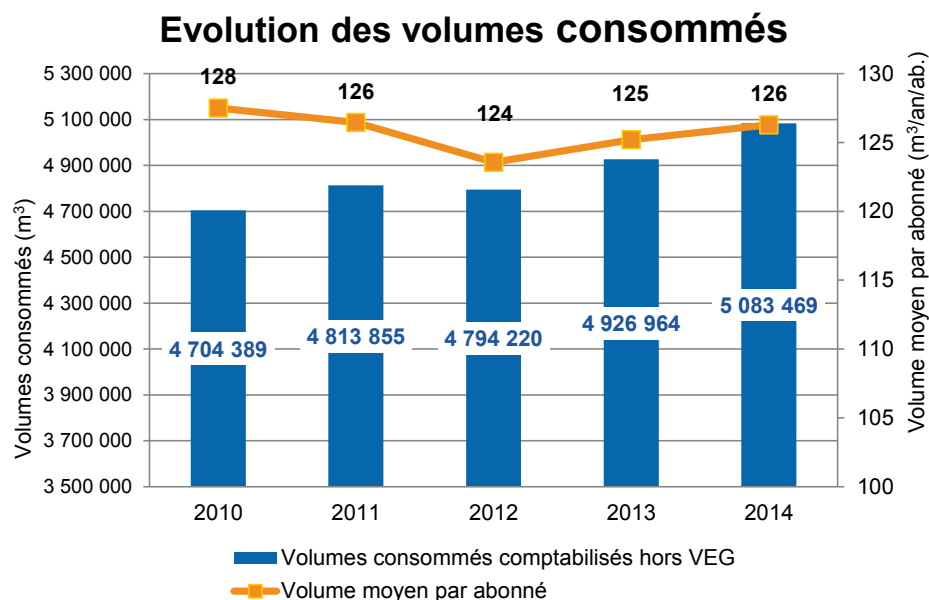
En 2014, les volumes comptabilisés ont augmenté de 3 % par rapport à 2013, pour s'établir à 5 millions de m³. Cette légère hausse intervient après une baisse ponctuelle des volumes consommés en 2012 et n'est donc pas nécessairement révélatrice d'une inversion de la tendance : en moyenne, les volumes facturés augmentent de 3 % par an.

Consommation journalière par abonné

La consommation journalière moyenne, qui s'élève aujourd'hui à **126 m³/an/abonné**, se situe dans la fourchette basse de la moyenne nationale, comprise entre 120 et 150 m³/an/abonné.

On remarquera que l'évolution de la consommation domestique moyenne observée sur le territoire de la COBAS s'inscrit dans la tendance nationale de baisse des consommations individuelles. Les raisons expliquant cette tendance amorcée depuis une trentaine d'années s'expliquent notamment par :

- des modifications de comportement liées à une meilleure sensibilisation aux enjeux environnementaux,
- une modernisation du parc d'équipements électroménagers qui deviennent de moins en moins gourmands en eau...



9. Entretien du réseau

Deux leviers peuvent être actionnés pour améliorer le rendement du réseau et diminuer les pertes dans les conduites : le suivi du réseau (recherche de fuites...) et le renouvellement du réseau et de ses équipements :

Des réparations de fuites plus nombreuses qu'en 2013

En 2014, **112 km** de réseau ont fait l'objet d'une recherche de fuites par prélocalisation. **74** fuites sur canalisation ont été réparées sur l'ensemble du territoire de la COBAS (contre 60 en 2013); ceci représente 0,1 fuite réparée par km de réseau.

Alors que 226 fuites sur branchements avaient été réparées en 2013, **341** interventions ont été entreprises en 2014. Ceci représente un taux de branchements réparés de 0,9 %.

Cette intensification des interventions participe nécessairement à l'amélioration des performances du service.

Un renouvellement de canalisations trop modeste

En 2014, **2,8 km** de réseau ont été renouvelés dans le cadre de l'entretien du patrimoine contre 5 km en 2013.

Pour être satisfaisant, le taux de renouvellement moyen du réseau devrait s'élever à 1% sur cinq ans. Sur la période 2010-2014, ce taux est estimé à 0,3 % : le rythme de renouvellement du réseau de la COBAS est ainsi inférieur à l'objectif communément admis (1 %).

Des compteurs d'eau vieillissants

Au-delà d'un âge de 15 ans, les compteurs d'eau potable ont tendance à sous-estimer les volumes consommés et perdus. Il est donc recommandé de les renouveler régulièrement afin de maintenir l'âge moyen des compteurs sous ce seuil.

Fin 2014, **près de 7 000 compteurs ont plus de 15 ans**, soit 16% du parc, ce qui n'est pas satisfaisant. 5 492 des **42 227 compteurs** ont été renouvelés en 2014 (soit 13 % du parc total). Les efforts de renouvellement de compteurs doivent être prolongés.

La technologie au service de la surveillance des réseaux

La télérelève des compteurs a été déployée sur le secteur de Cazaux et est en cours de déploiement pour les gros consommateurs d'eau du service (notamment les bâtiments publics).

En outre, **la mise en place d'un programme de sectorisation** permet désormais d'assurer un suivi continu du réseau et d'en améliorer les performances : 17 secteurs de distribution sont individualisés depuis 2014 et étudiés en détail.

10. Performances du service

Mesure de la performance : le saviez-vous ?

Deux indicateurs permettent usuellement la mesure de la performance d'un réseau, c'est-à-dire son étanchéité :

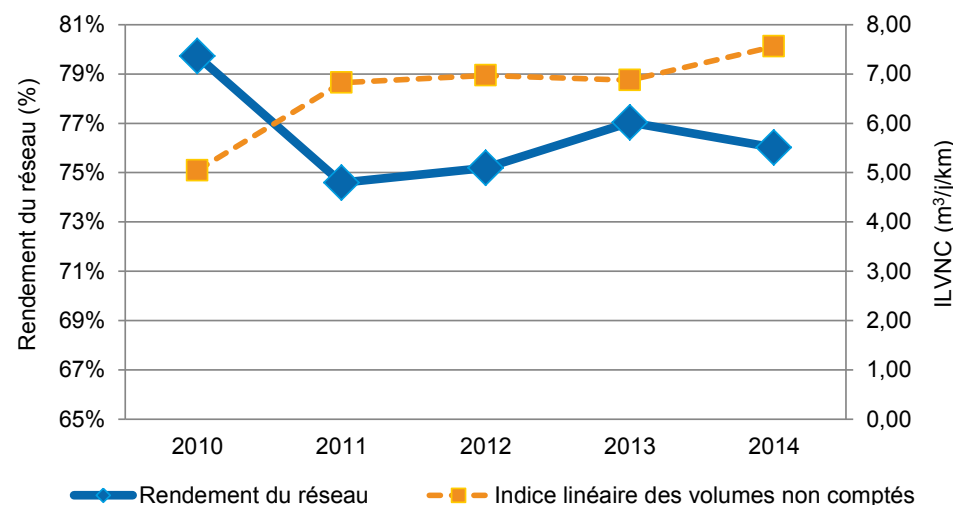
- **Le rendement du réseau**, qui indique le rapport entre les volumes facturés (abonnés & vente en gros) et le volume produit augmenté des volumes achetés en gros. Il s'exprime en %.
- **L'indice linéaire de pertes (ILP)** : il comptabilise le volume d'eau perdu par jour et par km de réseau en service. Il s'exprime en m³ par km et par j. En tant qu'indicateur de performance, **il est plus fiable que le rendement**, dont la valeur peut s'améliorer artificiellement avec l'augmentation des volumes produits et distribués.

Des performances en amélioration

Les performances du réseau se dégradent très légèrement sur l'année 2014 : le rendement actuel du réseau avoisine les **76 %**, pour un ILP de **6,8 m³/j/km**. L'Indice linéaire des volumes non comptés s'établit à **7,6 m³/j/km**.

Ces performances sont encore **perfectibles** compte tenu des caractéristiques du réseau de la COBAS (réseau de type semi-urbain). L'exploitant et la COBAS doivent accen-
tuer leurs efforts conjoints d'entretien et de suivi du réseau.

Evolution des performances du réseau



11. Qualité du service rendu

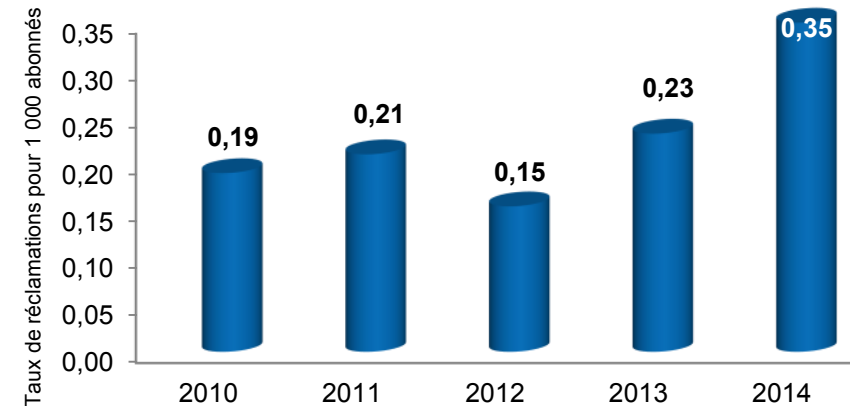
Un suivi permanent de la satisfaction des usagers

La satisfaction globale des usagers peut être estimée au travers du nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur ou la COBAS. On observe en 2014 une légère hausse du nombre de réclamations (0,35 réclamations pour 1 000 abonnés).

Il est à noter toutefois que l'interprétation des décomptes des réclamations doit être effectuée avec la plus grande prudence. En effet, la notion même de « réclamation » diffère selon les opérateurs, certains y incluant les simples « demandes écrites de renseignement », et d'autres y incluant également les réclamations orales enregistrées au niveau des centres d'appel.

En 2014, le nombre d'interruption non programmées du service s'établit à **47** (soit 1,17 pour 1000 abonnés) et est donc jugé satisfaisant. Cette année encore, le délai maximal d'ouverture d'un branchement, fixé à **24h**, a parfaitement été respecté.

Evolution du taux de réclamations



En 2014, seules 14 réclamations écrites ont été recensées.

Le taux d'impayés sur les factures de l'année précédente est également considéré comme révélateur de la satisfaction des abonnés du service : s'établissant, pour l'exercice 2014, à **0,56 %** ce taux d'impayés est bon et certainement révélateur d'une satisfaction globale des usagers.

12. Éléments budgétaires

Investissements passés

Dans le cadre de son ambitieux programme d'investissements, la COBAS a récemment investi dans :

- le renforcement et l'extension du réseau (à hauteur de 389 k€) ;
- La construction d'un réservoir et d'un surpresseur au Teich afin d'assurer une meilleure défense incendie et un gain de pression de distribution chez l'utilisateur (600 k€) ;
- La réhabilitation des deux réservoirs de Pissens (126 k€) ;
- Le remplacement des clôtures et des portails de l'usine de production de Cabaret des Pins (14,6 k€) et de la prise d'eau du Lac de Cazaux (8,5 k€).

Investissements à venir

La Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Sud va continuer ses investissements dans l'objectif de garantir la durabilité des installations du service d'eau potable. Ainsi, plus de 5 km de canalisations neuves devraient être posées en 2015 sur le périmètre du service.

Un projet de réfection de l'étanchéité du réservoir de la Hume est également en prévision.

Synthèse du compte administratif

	Fonctionnement	Investissement
Dépenses	1 162 366 €	1 836 428 €
Recettes	2 295 929 €	1 899 925 €
Solde d'exécution	1 133 563 €	63 497 €

Etat de la dette

Les travaux réalisés chaque année permettent d'améliorer les performances du service mais nécessitent des investissements conséquents. Ainsi, au 31 décembre 2014, le service d'eau potable de la COBAS était endetté à hauteur de 2,2 millions d'euros, soit **56 € par abonné** et une durée de désendettement de 1 an. Sur l'exercice 2014, le montant des annuités de la dette s'est élevé à 550 k€. Ce niveau d'endettement est faible.

13. Prix du service

Au 1^{er} janvier 2015, le prix du service de l'eau potable sur le territoire de la COBAS s'élève à **2,25 €/m³** toutes taxes comprises* (sur la base d'une facture de 120 m³). Ce tarif est en hausse de 0,8 % par rapport au tarif applicable au 1^{er} janvier 2014 (2,23 € TTC).

EAU	1 ^{er} janvier 2015 (€/an pour 120 m ³)	1 ^{er} janvier 2014 (€/an pour 120 m ³)	Variation 2014-2015(%)
Partie fixe (abonnement annuel)	61,22	60,90	1%
Part Déléataire	47,50	47,18	1%
Part Collectivité	13,72	13,72	0%
Partie proportionnelle	148,99	148,23	1%
Part Déléataire	119,48	118,72	1%
Part Collectivité	29,51	29,51	0%
TOTAL EAU (€ HT)	210,21	209,13	1%
PRIX DU M³ POUR 120 M³ (€ HT)	1,75	1,74	1%
TAXES D'ENVIRONNEMENT	45,42	44,82	1%
Agence de l'eau : redevance préservation des ressources en eau	8,22	8,22	0%
Agence de l'eau : redevance pollution	37,20	36,60	2%
TOTAL TAXES (€ HT)	45,42	44,82	1%
TOTAL HT FACTURE (€ HT)	255,63	253,95	1%
TVA (5,5%)	14,06	13,97	1%
TOTAL TTC FACTURE (€ TTC)	269,69	267,92	1%
PRIX DU M³ POUR 120 M³ (€ TTC)	2,25	2,23	1%

En 2014, les recettes d'exploitation du service d'eau potable de la COBAS se sont élevées à **7 362 544 €**.

63 dossiers de demande d'abandon de créances ont été reçus, pour un total s'élevant à **4 517 €** (contre 3 670 € en 2013). Depuis 2014, des chèques « Eau » sont distribués par la COBAS aux personnes les plus démunies, en lien avec le Centre Communal d'Action Sociale.

14. Tableau de bord du service ^{1/3}

La ressource et le traitement	Nature de l'eau et filière de traitement eau de surface et eau souterraine	Volumes produits (m³) 6 907 720 ↗ En 2013 : 6 603 222	Volumes importés (m³) 0 En 2013 : 0	Coefficient de pointe journalière 2,1 ↘ En 2013 : 2,2
Le réseau de distribution	Longueur du réseau hors branchements (km) 661,0 ↘ En 2013 : 667,9	Volumes consommés par les abonnés hors VEG (m³) 5 083 469 ↗ En 2013 : 4 926 964		
	Distance moyenne entre branchements (ml) 17,64 ↘ En 2013 : 18,11	Volumes vendus en gros (m³) 0 → En 2013 : 0		
La consommation	Nombre d'abonnés 40 254 ↗ En 2013 : 39 350	Nombre moyen d'habitants par abonné domestique 1,60 → En 2013 : 1,6	Consommation moyenne par abonné (m³) 126 ↗ En 2013 : 125	Indice linéaire de consommation domestique (m³/j/km) 21,06 ↗ En 2013 : 20,2
Les relations aux abonnés	Accueil physique 19 bis rue Méran ARCACHON	Accueil téléphonique 05.61.80.09.02	Moyens de paiement Chèque, CB, TIP, Mandat, Prélèvement, Virement	
Les aspects financiers	Part collectivité Eau (€ HT) sur la base d'une facture 120 m³ 43,23 → En 2014 : 43,23	Part délégataire Eau (€ HT) sur la base d'une facture 120 m³ 166,98 ↗ En 2014 : 165,90	Redevances Eau (€HT) sur la base d'une facture 120 m³ 45,42 ↗ En 2014 : 44,82	Prix Eau (€/m³) - Prix TTC au 1^{er} janvier 2015 [D102.0] 2,25 ↗ En 2014 : 2,23

16

RAPPORT ANNUEL 2014
sur le prix et la qualité du service public de l'eau

14. Tableau de bord du service 2/3

La ressource et le traitement	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (sur 100) [P108.3]	Taux de mobilisation de la ressource en pointe journalière (%)	Autonomie des réservoirs en moyenne journalière (h)
	80  → En 2013 : 80	97%  → En 2013 : 97%	26,4  ↘ En 2013 : 28
Le réseau de distribution	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (sur 120) [P103.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2]	Indice linéaire de réparation sur réseau (interventions/km/an)
	100  ↗ NB: changement de base En 2013 : 90	0,32%  ↗ En 2013 : 0,27%	0,11  ↗ En 2013 : 0,09
	Indice linéaire de pertes (m ³ /j/km) [P106.3]	Indice linéaire des pertes et volumes non comptés (m ³ /j/km) [P105.3]	Rendement du réseau de distribution (%) [P104.3]
	6,86  ↗ En 2013 : 6,2	7,56  ↗ En 2013 : 6,9	76,0%  ↘ En 2013 : 77,0%
La consommation	Taux de conformité bactériologique [P101.1]	Taux de conformité physico-chimique [P102.1]	Année prévisionnelle d'extinction des branchements en plomb
	99,5%  ↗ En 2013 : 98,9%	96,6%  ↘ En 2013 : 100,0%	Sans objet
Les relations aux abonnés	Taux de réclamations écrites (pour 1 000 abonnés)	Taux d'interruptions non programmées (pour 1000 abonnés) [P151.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [P152.1]
	0,35  ↗ En 2013 : 0,23	1,17  ↘ En 2013 : 1,68	100%  → En 2013 : 100,0%
Les aspects financiers	Taux d'impayés (%)	Montant des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (k€) [P109.0]	Durée d'extinction de la dette (années) [P153.2]
	0,56%  ↘ En 2013 : 0,7%	4,517  ↘ En 2013 : 3,7	1,11  ↘ En 2013 : 2,0

17

RAPPORT ANNUEL 2014
sur le prix et la qualité du service public de l'eau

14. Tableau de bord du service ^{3/3}

Seuils employés pour l'évaluation des indicateurs

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (sur 100) [P108.3] 40 100	Taux de mobilisation de la ressource en pointe journalière (%) 60 80	Autonomie des réservoirs en pointe journalière (h) 12 24
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (sur 120) [P103.2] 50 120	Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2] 0,5 1	Indice linéaire de réparation sur réseau (interventions/km/an) 0,12 0,40
Indice linéaire de pertes (m³/j/km) [P106.3] 3 6	Indice linéaire des pertes et volumes non comptés (m³/j/km) [P105.3] 3 6	Rendement du réseau de distribution (%) [P104.3] 70 75
Taux de conformité bactériologique [P101.1] 95 100	Taux de conformité physico-chimique [P102.1] 95 100	Année prévisionnelle d'extinction des branchements en plomb Plus aucun branchement en plomb recensé
Taux de réclamations écrites (pour 1 000 abonnés) 1 2	Taux d'interruptions non programmées (pour 1000 abonnés) [P151.1] 10 25	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [P152.1] 75 95
Taux d'impayés (%) 1 3	Montant des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (k€) [P109.0] Pas de seuil	Durée d'extinction de la dette [P153.2] 8 15

18

RAPPORT ANNUEL 2014
sur le prix et la qualité du service public de l'eau



Elaboré avec l'assistance d'Espelia

espelia

Note d'info de l'Agence de l'Eau Adour-Garonne