



Ville de Pirae  
POLYNÉSIE FRANÇAISE TAHITI



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL DELIBERATION N° 059 / 2017 DU 28 JUIN 2017

Portant approbation du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau de l'année 2016

Date de convocation : <b>20 juin 2017</b>	L'an deux mille dix-sept, le vingt-huit juin, le Conseil municipal, légalement convoqué, s'est réuni à la mairie en séance publique sous la présidence de Monsieur Edouard FRITCH, le maire.  Conformément à l'article L.2121-15 du Code général des Collectivités Territoriales, il a été procédé à la nomination des secrétaires de séance.  Madame Yvette LICHTLE et Madame Eliane LECHENE, ont été désignées pour remplir cette fonction.						
Date d'affichage : <b>20 juin 2017</b>							
Date d'affichage du compte-rendu : <b>30 juin 2017</b>							
Date d'affichage de la présente délibération : <b>06 JUL. 2017</b>							
Résultats des votes :							
VOTANTS	<b>31</b>						
POUR	<b>31</b>						
CONTRE	<b>00</b>						
ABSTENTION	<b>00</b>						
<b>La délibération est adoptée à l'unanimité.</b>							
	<table border="1"> <tr> <td>ELUS EN EXERCICE</td> <td><b>33</b></td> </tr> <tr> <td>PRESENTS</td> <td><b>23</b></td> </tr> <tr> <td>PROCURATION</td> <td><b>08</b></td> </tr> </table>	ELUS EN EXERCICE	<b>33</b>	PRESENTS	<b>23</b>	PROCURATION	<b>08</b>
ELUS EN EXERCICE	<b>33</b>						
PRESENTS	<b>23</b>						
PROCURATION	<b>08</b>						

	Présent	Absent	Procuration à
M. Edouard FRITCH	X		
Mme Yvette LICHTLE née BOHL	X		
M. Abel TEMARII		X	Heimana TAURAA
Mme Marie Madeleine MAO		X	Jean-Claude PAQUIER
M. Félix ATEM		X	Yvette LICHTLE
Mme Lorraine HUNTER née MO TAM PO	X		
M. Heimana TAURAA	X		
Mme Eliane LECHENE née LAUZUN		X	Yvannah POMARE
M. Yvonnick RAFFIN		X	Riveta URAHUTIA
Mme Yvannah TIXIER née POMARE	X		
M. Jean CHICOU	X		
Mme Miriama MACE		X	
M. Jean-Claude PAQUIER	X		
Mme Doris RAUFEA née DROLLET	X		
M. Léon MAKE	X		
Mme Maire SVARC	X		
M. Christophe TAURAATUA		X	Milton PARAUE
M. Samuel MOO SUNG	X		
M. Maono TERE	X		
M. Christophe TEAO	X		
Mme Riveta URAHUTIA	X		
M. Milton PARAUE	X		
Mme Taiana TEPU née THUNOT	X		
Mme Turere FOLIAKI née BAMBRIDGE		X	Keehi WONG
Mme Rosana TEHOIRI	X		
M. Kapo MOU KAM TSE		X	Rosana TEHOIRI
Mme Keehi WONG	X		
Mme Raiarii TETOOFA	X		
M. Irvine Tekohututoua PARO	X		
Mme Béatrice VERNAUDON	X		
Mme Maiana BAMBRIDGE	X		
M. Théodore TETUAETARA		X	
Mme Thilda HAREHOE née GARBUTT	X		
TOTAL	23	10	8 procurations

## **DELIBERATION N°059/2017 DU 28.06.2017**

### **Portant approbation du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau de l'année 2016**

---

#### **LE CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE DE PIRAE**

- VU La loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée, portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004, complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;
- VU Le Code Général des Collectivités Territoriales applicable aux communes de Polynésie Française ;
- VU l'arrêté n° 173/AA du 30 janvier 1965 instituant la commune de Pirae ;
- VU l'arrêté n° 141/ DIPAC du 26 mars 2010 relatif aux indicateurs techniques et financiers figurant obligatoirement dans les rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable ;
- VU les explications fournies par Monsieur Edouard FRITCH, Maire ;

#### **Exposé des motifs :**

A travers l'article L. 2224-5, le Code général des collectivités territoriales (CGCT) précise l'obligation du Maire de présenter devant son conseil municipal un rapport annuel sur le prix et la qualité de service public d'eau potable. La présentation de ce rapport doit intervenir dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné, soit, en général, avant le 30 juin.

De même, l'arrêté n°141/DIPAC du 26 mars 2010 précise les indicateurs techniques et financiers figurant obligatoirement dans les rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable.

Le 1<sup>er</sup> rapport sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable pour l'année 2010 ayant été présenté et adopté au travers de la délibération n°30/2011 du 1<sup>er</sup> juin 2011, il s'agit donc du septième rapport annuel élaboré par la commune de PIRAE.

**Après en avoir délibéré en sa séance du 28 juin 2017 ;**

**ADOPTE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** Le rapport d'activité du service public de l'eau pour l'année 2016 est approuvé.

**Article 2 :** Conformément au code général des collectivités territoriales (CGCT) et plus particulièrement son article L. 2224-5, ce rapport est destiné à l'information des usagers.

**Article 3 :** La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif dans un délai de deux (2) mois à compter de sa publication et de sa transmission au représentant de l'Etat.

**Article 4 :** Le Directeur général des services et le Chef du service des ressources, sont chargés chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente délibération qui sera enregistrée, communiquée partout où besoin sera.

Le Maire,

Pour le Maire absent,



Mme Yvette LICHTLE

Edouard FRITCH



Acte rendu exécutoire après envoi à la Subdivision administrative

Le **06 JUIL 2017** et publication du **06 JUIL 2017**

Pour le Maire absent,



Mme Yvette LICHTLE

1<sup>er</sup> Adjoint

Edouard FRITCH

Le Maire





Ville de Pirae



# 2016

## RAPPORT ANNUEL DU SERVICE DE L'EAU



La ville de PIRAE - © Tahiti news

Av. Ariipaea Pomare  
B.P. 51585 - 98716 PIRAE  
Tél : (689) 40 50 80 80  
Télécopie (689) 40 43 98 44  
[contact@pirae.pf](mailto:contact@pirae.pf)  
[www.pirae.pf](http://www.pirae.pf)

# SOMMAIRE

<b>A. PRESENTATION GENERALE</b>	<b>3</b>
1. PRESENTATION GEOGRAPHIQUE ET DEMOGRAPHIQUE	3
2. AXES STRATEGIQUES EN MATIERE D'EAU POTABLE.	4
2.1 EVOLUTION DU CONTRAT D'AFFERMAGE.	4
3. PRESENTATION DU SERVICE DE L'EAU	5
3.1 MISSIONS ET ACTIVITES DU SERVICE PUBLIC	5
3.2 ORGANISATION COMMUNALE	5
3.3 ORGANIGRAMME DE LA DSP	5
<b>B. INDICATEURS TECHNIQUES</b>	<b>6</b>
1. PRINCIPE ET FONCTIONNEMENT DU RESEAU D'EAU	6
1.1 NATURE DES RESSOURCES UTILISEES ET REPARTITION	6
2. BILAN DE DISTRIBUTION HYDRAULIQUE	7
2.1 VOLUMES PRELEVES.	7
2.2 VOLUMES PRODUITS AU COURS DE L'ANNEE 2016.	9
2.3 RENDEMENT DE RESEAU.	9
3. POPULATION DESSERVIE EN EAU	10
3.1 EVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNE.	10
3.2 INDIVIDUALISATION DES CONTRATS	11
3.3 REPARTITION DES ABONNES 2016.	11
<b>C. TARIFICATION DE L'EAU</b>	<b>12</b>
1. PRIX DE L'EAU 2016	12
1.1 FRAIS D'ACCES AU SERVICE (REALISATION D'UN NOUVEAU BRANCHEMENT)	13
1.2 REGLEMENT DES REDEVANCES	13
2. TAUX DE RECOUVREMENT	14
<b>D. COUT DU SERVICE</b>	<b>15</b>
1. BUDGET COMMUNAL - BUDGET ANNEXE DE L'EAU	15
2. COMPTE RENDU FINANCIER DU DELEGATAIRE - ANNEE 2016	16
2.1 LES PRODUITS DE 2016	16
2.2 LES CHARGES DE 2016	16
2.4 LES RESULTATS DE 2016	19
2.5 TRAVAUX CONCESSIONS 2016	19
2.6 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT 2016	20
<b>E. INDICATEURS DE PERFORMANCE</b>	<b>21</b>
1. QUALITE DE L'EAU	21
2.1 PRISE EN CHARGE DE L'USAGER	22
2.2 TAUX DE RECLAMATION	22
3. SYNTHESE DES INDICATEURS	23
<b>F. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2016</b>	<b>24</b>
1. EN TERMES DE TRAVAUX SUR LES INSTALLATIONS AEP	24
1.1 L'ESSENTIEL DE L'ANNEE 2016.	24
2. EN TERMES DE SUIVI D'ETUDE ET DE PROJETS.	25
3. EN TERME D'EXPLOITATION	26
2. EN TERMES DE SERVICE A L'USAGER	27
LISTE DES ANNEXES :	29

# A. Présentation générale

## 1. Présentation géographique et démographique

**PIRAE** est une commune du littoral nord-ouest de Tahiti, située en Polynésie française, dans l'archipel de la société. D'une superficie de 3 542 hectares, le territoire de la commune de Pirae s'étire entre les communes de Arue et de Papeete, de la baie de Taaone jusqu'au sommet du Mont Aorai qui culmine à 2066 m d'altitude.

Sa population est de 14 129 habitants (dernier recensement 2012) répartie sur une surface de 35,4 km<sup>2</sup>, soit une densité de 399 hab. /km<sup>2</sup>. Cette ville accueille un grand nombre d'institutions et de structures publiques tels que :

- le Centre Hospitalier de la Polynésie française,
- de nombreux équipements sportifs (stade Pater, Stade Fautaua ...),
- une cité scolaire avec 4000 élèves du secondaire,
- des activités équestres (hippodrome, centre équestre) ...



La Commune est drainée par trois rivières qui sont :

- Fautaua
- Hamuta
- Nahoata



Ville de Pirae

## 2. Axes stratégiques en matière d'eau potable.

### 2.1 Evolution du contrat d'affermage.



Depuis le 1er octobre 2013 la commune de PIRAE est en délégation par affermage du service public de l'eau avec la POLYNÉSISIENNE DES EAUX pour une durée de 20 ans et 3 mois.

La Polynésienne des Eaux gère les installations qui lui ont été remis en début de contrat, elle renouvelle et établit de nouveaux ouvrages suivant un budget validé par la commune de Pirae qu'elle remettra gracieusement à l'autorité concédante en fin de contrat.

L'entretien des ouvrages est à la charge de la Polynésienne des Eaux. De même le délégataire assure la sécurité des travaux, il en est responsable.

Le fermier assure la facturation et le recouvrement des redevances d'eau suivant les tarifs définis contractuellement.

Les principales caractéristiques du contrat avec les avenants de l'année 2016 sont précisées ci-dessous les avenants des années précédentes sont données en **annexe 1**:

- **L'avenant 5 signé le 19 janvier 2016 :**

Compte tenu des résultats prévisionnels en cours de l'année 2015, la subvention de 15MXPF prévue en 2015, est annulée.

Le bordereau des prix unitaires est modifié.

Le délai de régularisation des conventions de servitude de passage passe de 2 à 7 ans.

Affectation des reliquats de fonds de travaux concessifs sur des travaux de réhabilitation des réseaux et branchement du domaine Bambridge.

- **L'avenant 6 signé le 27 Septembre 2016 :**

Suppression des opérations n°8 (T1) et n°9 (Z1) qui sont remplacés par les travaux urgents identifiés ci-dessous :

Rénovation du quartier Tenaho ; Mise en conformité des branchements quartier Gadiot ; Pose d'une canalisation d'alimentation du secteur haut de Hamuta et condamnation du réseau venant de Fare Rau Ape.

### 3. Présentation du service de l'eau

Au sein de l'administration communale, le service de l'eau dépend du bureau environnement lui-même rattaché au service cadre de vie (arrêté municipal n°118/2014 du 26 juin 2014).

#### 3.1 Missions et activités du service public

→ Les **missions** principales du service public sont :

- La distribution d'eau potable, en continu et en quantité suffisante – gestion du service d'astreinte
- L'entretien et la maintenance des installations hydrauliques
- La continuité de service (mise en œuvre des travaux d'investissement)
- La facturation et le recouvrement du service
- L'accueil des usagers – (service clientèle : fermier / cellule à l'utilisateur : service communal)

#### 3.2 Organisation communale

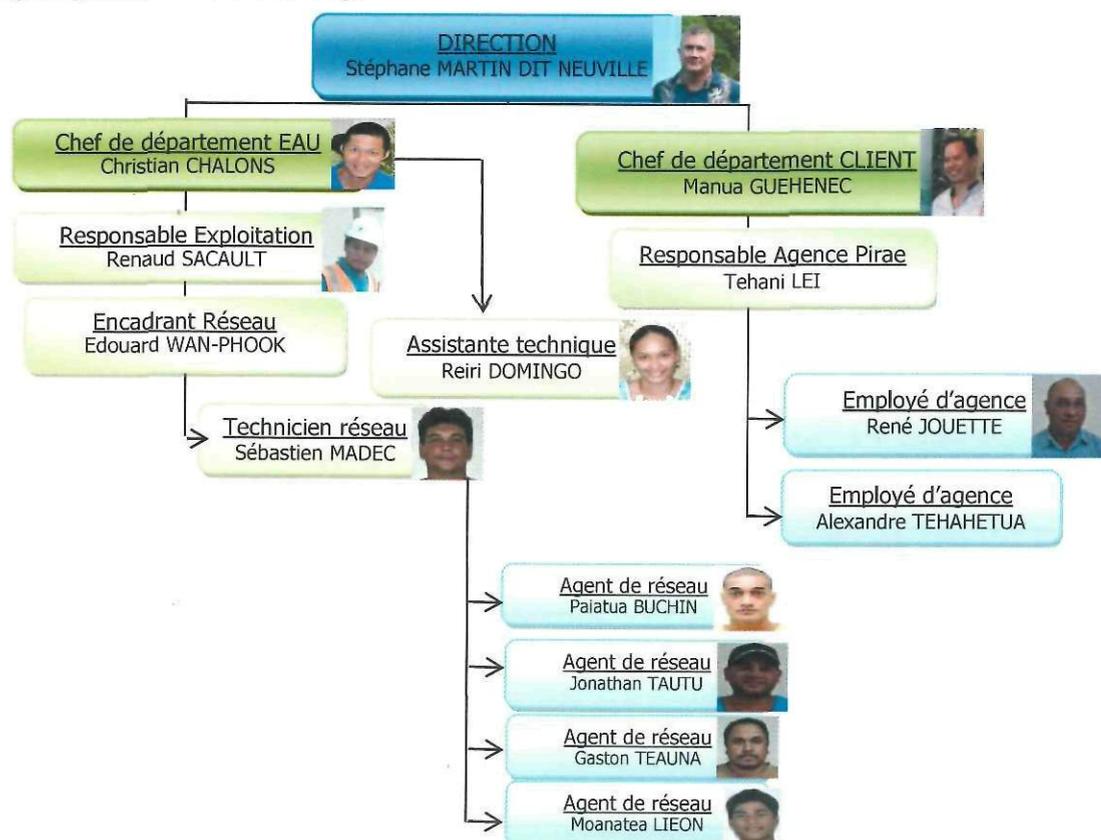
En 2016, le service (coté communal) est composé de **2 personnes** (chef du bureau environnement et d'un chargé de projet eau), elles ont pour mission de contrôler le délégataire du service, de modifier le contrat si besoin via une procédure de négociation et d'avenant, et de mettre en œuvre les travaux d'investissement dont la commune a la responsabilité (recherche de financement, consultation publique, suivi des travaux etc...).

#### 3.3 Organigramme de la DSP

Le service (coté exploitation) est composé de **14 agents**. La Polynésienne des Eaux possède plusieurs services pour réaliser ses missions de délégataire :

- Un service clientèle, doté d'une agence à Pirae (localisé au marché municipal de Pirae) qui a pour mission la gestion de la clientèle (accueil du public, relève compteurs d'eau, facturation, recouvrement, gestion des branchements d'eau...)
- Un service exploitation, qui réalise les missions d'entretien et de maintenance des ouvrages (maintenance station pompage et chloration, nettoyage réservoir, réparation fuites, suivi des bilans volumiques, suivi qualité de l'eau, suivi travaux concessifs ...)

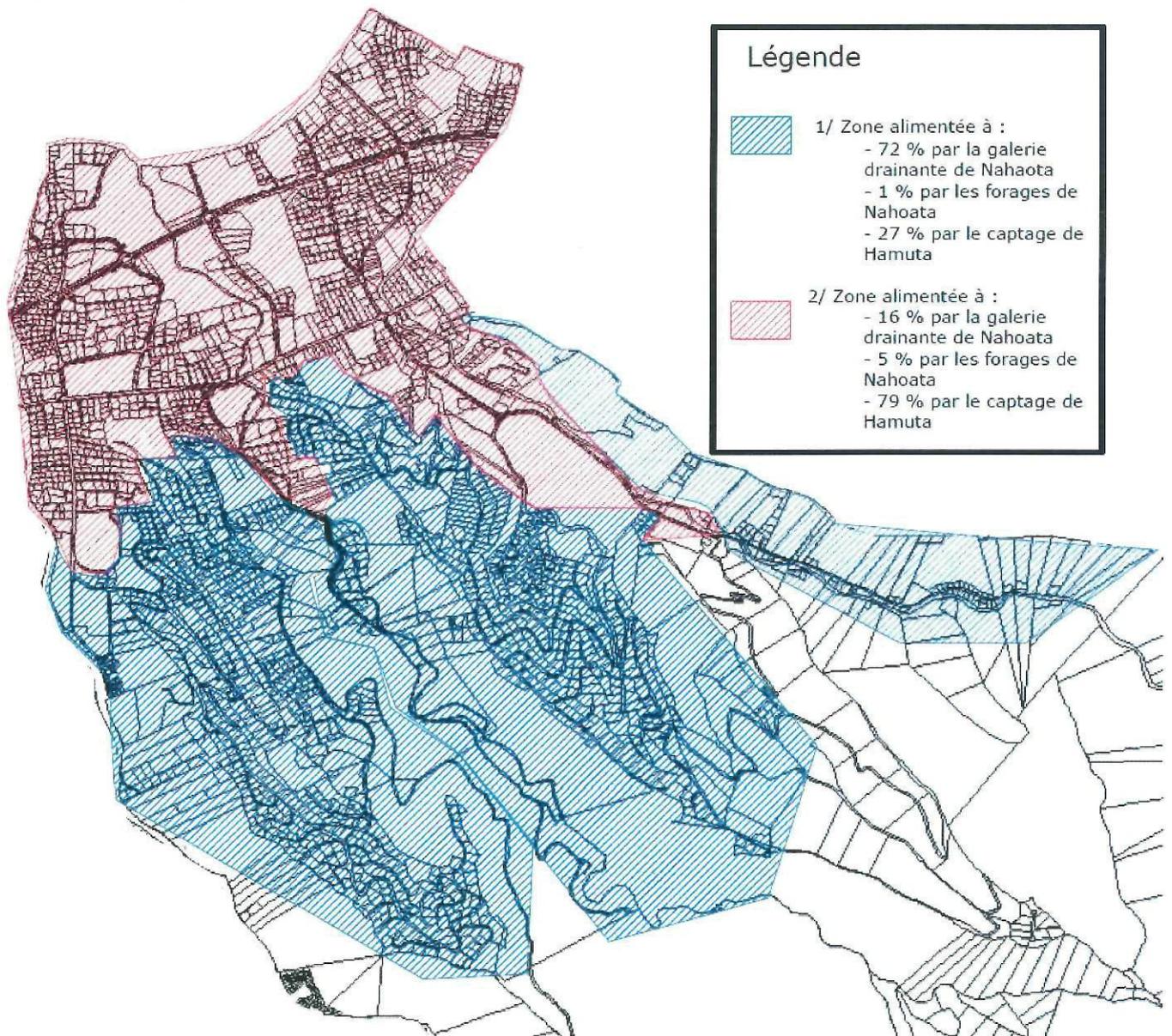
Par ailleurs, **165 autres agents** de la société travaillent aussi pour Pirae en service support (services financiers, communication, secrétariat, études (recherche de fuite), logistiques, ressources humaines, sécurité environnement, clientèle, recouvrement, technique production et distribution) (**cf. organigramme en annexe 2**).



## B. Indicateurs techniques

### 1. Principe et fonctionnement du réseau d'eau

En 2016, la commune de **PIRAE** dispose de 2 zones bien distinctes de la répartition de la ressource d'eau (en annexe le synoptique de fonctionnement *cf. annexe 3*):



#### 1.1 Nature des ressources utilisées et répartition

Les deux réseaux sont alimentés par 7 ressources séparées :

Le parc des ressources en eau de surface et souterraine est le suivant :

- 1 galerie drainante dans la vallée de Nahoata,
- 3 forages verticaux dans la vallée de Nahoata,
- 2 captages de source dans la vallée de Hamuta,
- 1 interconnexion entre le réseau d'eau de Papeete et Pirae.

Linéaire de réseaux de distribution :

**82 km de conduites** avec environ **14 km de réseaux secondaires**.

La plupart des réseaux datent des années 1970.

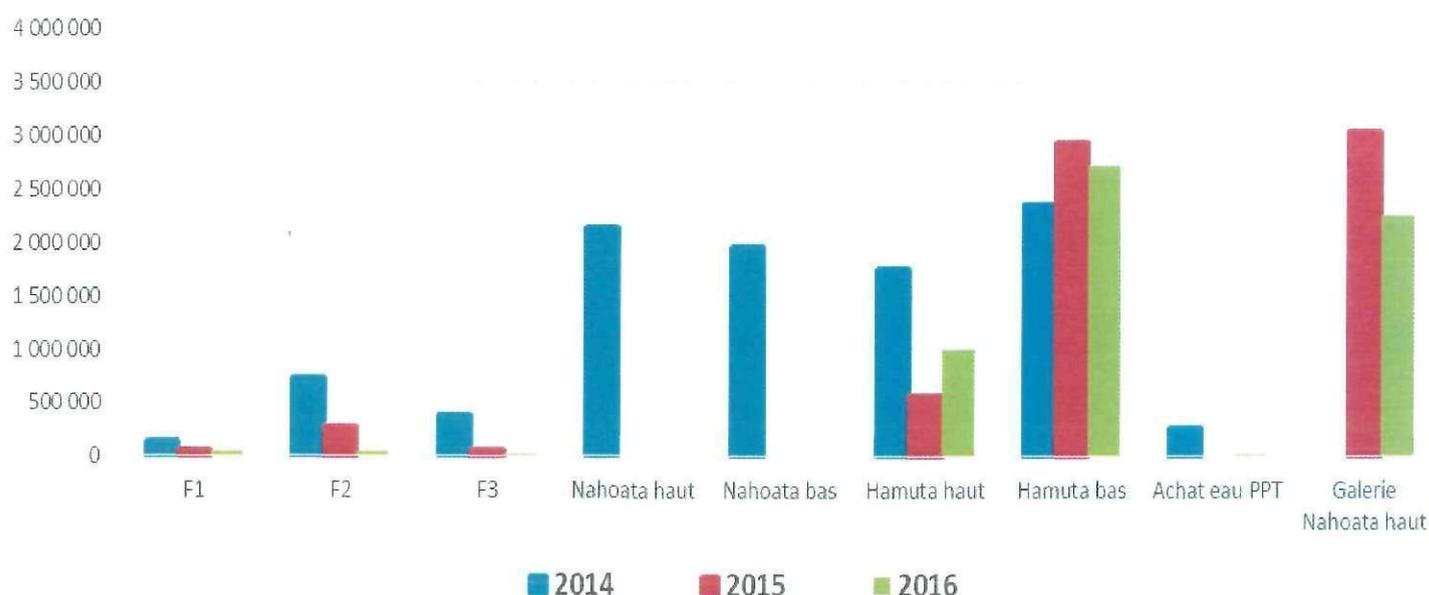
## 2. Bilan de distribution hydraulique

### 2.1 Volumes prélevés.

Volumes prélevés par nature de ressources et par ressource (m3)						
	Nature de la ressource	2013	2 014	2015	2016	Variation 2014 à 2016
<b>Vallée de nahoata</b>	Captage de Nahoata bas	4 095 756	2 146 966	0	0	↓ 100%
	Captage de Nahoata haut	2 555 141	1 962 713	0	0	↓ 100%
	Galerie Nahoata haut	0	0	3 041 158	2 252 377	↑ 100% (↓26% de 2015 à 2016)
	Forage F1	106 825	134 747	61 606	51 851	↓ 62%
	Forage F2	402 029	734 282	283 690	49 221	↓ 93%
	Forage F3	265 934	388 750	65 963	23 826	↓ 94%
<b>Vallée de Hamuta</b>	Captage Hamuta haut	1 987 962	1 751 004	577 330	1 001 568	↓ 43% (↑42% de 2015 à 2016)
	Captage hamuta bas	964 806	2 366 791	2 936 583	577 330	↓ 62%
<b>PPT/Pirae</b>	Interconnexion	0	272 344	0	28 148	↓ 62%
<b>Totaux (m3)</b>		<b>10 378 453</b>	<b>9 757 597</b>	<b>6 966 330</b>	<b>6 131 817</b>	↓ 62%

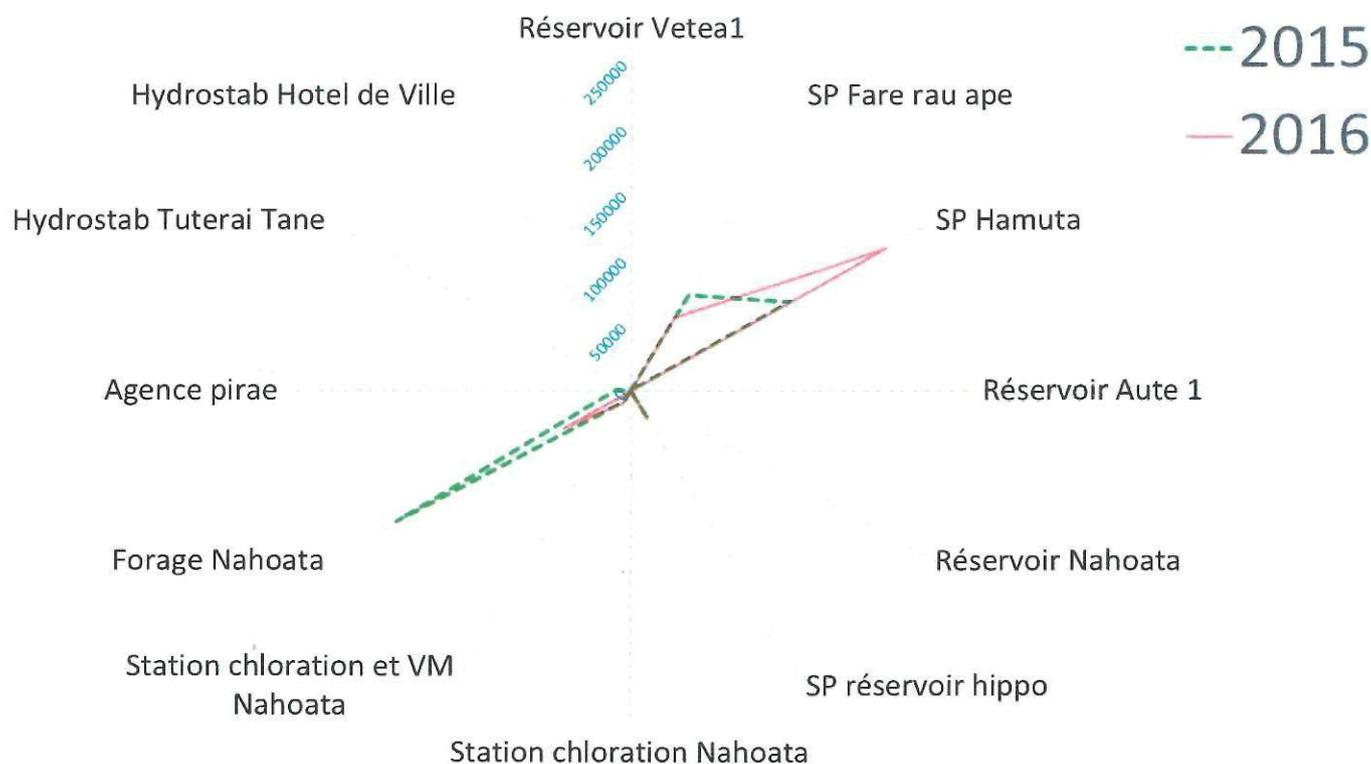
NOTA : La période des volumes prélevés est comprise entre le 01 janvier 2016 et le 31 décembre 2016.

### Évolution des volumes d'eaux prélevés par ressource (m3/an)



En 2016, les volumes d'eau prélevés, à hauteur de 50% par la galerie drainante de Nahoata ont contribué à une gestion optimale de la ressource. En effet, la consommation d'énergie est moindre du fait de la diminution de l'utilisation des pompes sur les forages par rapport aux années passées.

Consommation d'énergie (kwh)				
Désignation du site	2014	2015	2016	Variation 2014 à 2015
Réservoir Vetea 1	-	15	171	100%
SP Fare rau Ape	132 013	84 682	64 751	-36%
SP hamuta	352 760	135 958	217 840	-61%
Réservoir aute 1	83	87	137	5%
Réservoir Nahoata	140	163	314	16%
SP réservoir hippo	102 534	25 187	24 299	-75%
Station de chloration Nahoata	2 520	-	-	-100%
Station chloration et VM Nahoata	6 326	9 536	10 779	51%
Forage Nahoata	469 199	199 265	56 409	-58%
Agence pirae	6 611	11 525	-	74%
Hydrostab Tuterai Tane	-	147	123	100%
Hydrastab Hotel de Ville	-	197	195	100%



Le graphique montre une forte diminution de la consommation électrique au niveau des forages de Nahoata entre 2015 et 2016.

A l'inverse, la station de pompage de Hamuta enregistre une augmentation importante de la consommation électrique entre 2015 et 2016 ; les efforts d'économies d'énergie devront être menés sur ce site (l'avenant 6 avec les travaux menés sur la partie haute de Hamuta est une des solutions pour baisser les coûts énergétique).

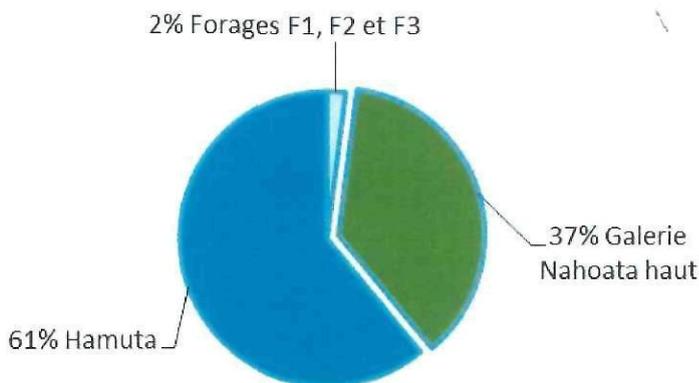
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Montant dépenses électriques</b>	61,4 MCFP*	42,0 MCFP*	26,0 MCFP* 9,1 MCFP** 35,1 MCFP	37,8 MCFP**	<b>21,7 MCFP**</b>	<b>20,6 MCFP**</b>

\*Régie ; \*\* DSP

## 2.2 Volumes produits au cours de l'année 2016.

Les volumes d'eau prélevés pour 2016 sont d'environ **16 799 m<sup>3</sup>/jour**, soit **6 131 817 m<sup>3</sup>/an** (moyenne) contre **26 740 m<sup>3</sup>/jour** en 2014, répartis tel que :

### Répartition % des volumes prélevés par ouvrage en 2016 (m<sup>3</sup>/an)



Comme indiqué sur le schéma, les captages de Hamuta représentent à eux seuls près de **61%** (50% en 2015) des volumes prélevés.

Cette répartition est au détriment des installations de forage (2%) car elles sont les plus énergivores. En effet, l'adduction gravitaire est privilégiée ce qui nous permet de valider la **diminution du coût énergétique de - 5%** par rapport à l'année précédente.

## 2.3 Rendement de réseau.

Rendement du réseau (%)				
Années	2013	2014	2015	2016
Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )	2 557 573*	9 757 597	7 381 391	<b>6 131 817</b>
Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )	-	-	2 657 300	<b>2 325 670</b>
Rendement de réseau (%)	<b>34%</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>38%</b>

NOTA : Rendement estimé suivant le schéma directeur AEP de la commune Pirae.

De 46 usagers facturés au volume en 2014, ce sont près de 3262 usagers qui ont reçu une ou plusieurs factures au volume à la fin 2016. Le tableau ci-dessous indique la répartition des volumes vendus par tranche.

Répartition des volumes vendus par tranche (m <sup>3</sup> )				
	2013	2014	2015	2016
Redevance au m <sup>3</sup> tranche 1	--	3 421	556 298	997 337
Redevance au m <sup>3</sup> tranche 2	--	3 760	201 949	343 584
Redevance au m <sup>3</sup> tranche 3	--	1 710	176 544	215 186
Redevance au m <sup>3</sup> tranche 4	--	1 065	141 361	139 615
Redevance au m <sup>3</sup> tranche 5	--	--	362 811	641 560
<b>Total</b>	--	<b>9 956</b>	<b>1 438 963</b>	<b>2 337 282</b>

### 3. Population desservie en eau

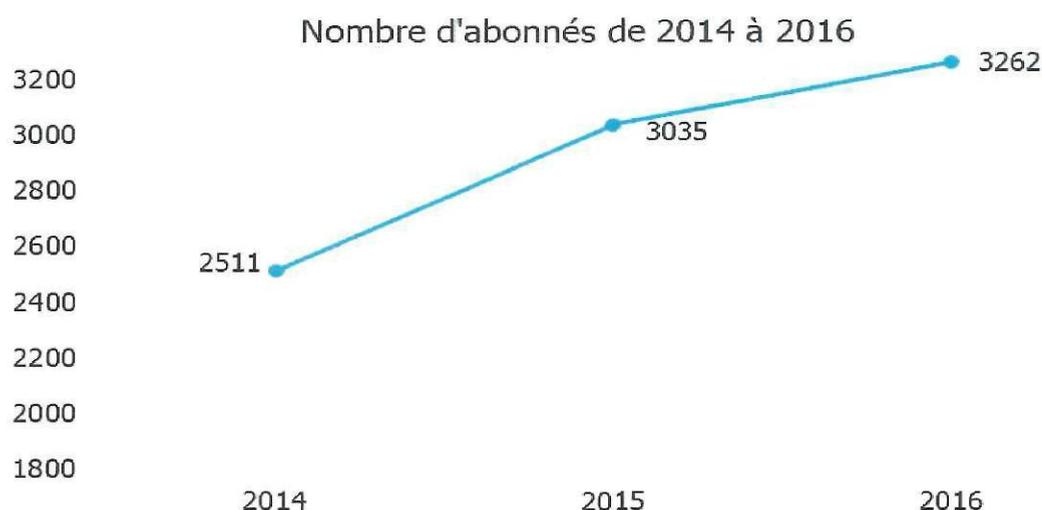
#### 3.1 Evolution du nombre d'abonné.

Nombre de personnes desservies : **3262**

La méthode utilisée pour obtenir le nombre d'usagers consiste à se baser sur la liste des clients facturés par la Polynésienne des eaux au titre de la redevance du 4ème trimestre 2016.

En revanche, les clients ayant été facturés pendant l'année et ayant résilié leur abonnement avant le 4ème trimestre ne sont pas comptabilisés.

Jusque fin 2014 les clients étaient facturés au forfait. Depuis 2015, la transition de la facturation forfaitaire vers la facturation au volume s'est faite progressivement. Le tableau ci-dessous recense donc d'une part le nombre d'usagers facturés au forfait et d'autre part le nombre d'usagers au volume, arrêté au 4ème trimestre.



On note qu'en 2016, le nombre de clients a augmenté de 7,5%, dont plus d'un tiers après l'individualisation du lotissement Nahoata en octobre 2016.

<b>Répartition des usagers par DN de facturation</b>			
<b>Nombre d'usagers facturés (2015 - 2016)</b>	<b>Base de facturation</b>	<b>Nombre d'usagers facturés à fin 2015</b>	<b>Nombre d'usagers facturés à fin 2016</b>
	forfait eau DN15	28	95
	forfait eau DN20	2	0
	forfait eau DN25	1	0
	forfait eau DN30	1	0
	forfait eau DN50	4	0
	Facturation au volume DN 15	2866	3034
	Facturation au volume DN 20	24	26
	Facturation au volume DN 30	18	22
	Facturation au volume DN 40	47	47
	Facturation au volume DN 50	12	12
	Facturation au volume DN 65	4	5
	Facturation au volume DN 80	9	6
	Facturation au volume DN 100	18	14
	Facturation au volume DN 150	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3035</b>	<b>3262</b>

*NB : Sur 95 usagers facturés au forfait au 31/12/2016, seuls 6 restent sans compteur pour la facturation du 1er trimestre 2016. Les 36 clients en question ne comprennent pas les usagers du quartier Bambridge, ni ceux du quartier Vaiete.*

### 3.2 Individualisation des contrats

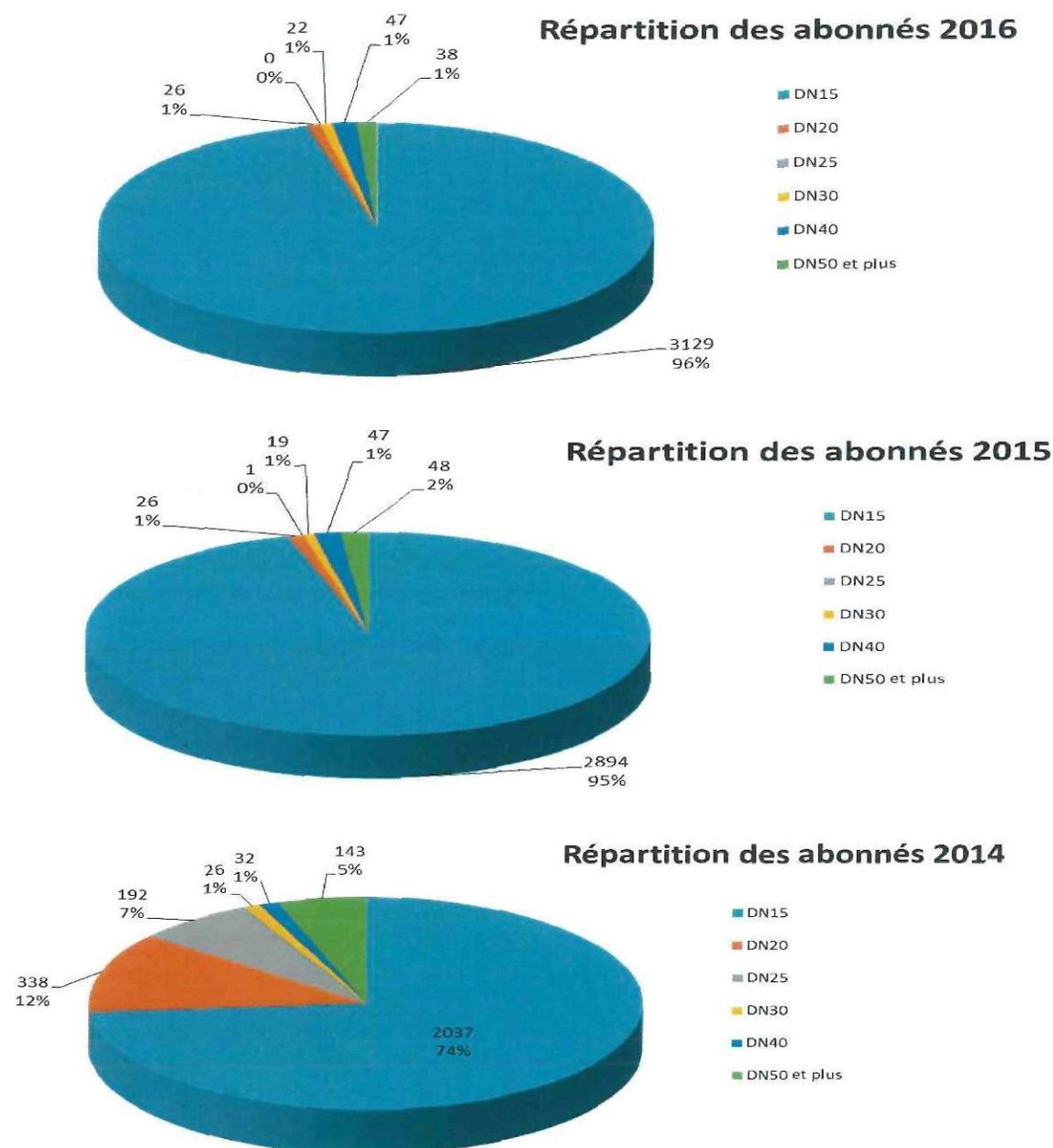
Le règlement du service prévoit la possibilité pour les ensembles collectifs à usage d'habitation de demander l'individualisation des contrats. Cette disposition permet à chaque usager à l'intérieur d'un ensemble collectif de recevoir une facture basée sur sa consommation individuelle, favorisant ainsi la maîtrise des consommations individuelles, mais aussi le recouvrement.

En 2016, on compte 7 ensembles collectifs individualisés de plus par rapport à 2015, soit **28 ensembles individualisés** pour un total de **715 contrats individuels**, soit environ 22% des nombre total de clients. (*cf. Annexe 4*)

Le processus d'individualisation des contrats s'est fortement ralenti en 2016, de nombreux ensembles collectifs souhaitant conserver le bénéfice du principe de facturation basé sur le nombre de lots.

### 3.3 Répartition des abonnés 2016.

La majorité des abonnés (96%) ont un branchement de diamètre ½ pouce (DN15).



Sur les 3 graphiques nous pouvons voir une évolution notable de la répartition des abonnés de 2014 à 2016 sur un branchement de diamètre ½ pouce (DN15) correspondent aux forfait le moins cher.

# C. Tarification de l'eau

## 1. Prix de l'eau 2016

Pour 2015 la tarification est basée sur la consommation d'eau au volume (cf.annexe 5 tarifs 2016).

<u>Tarif au forfait annuel (XPF TTC)</u>			<u>Tarif au volume (XPF TTC/m<sup>3</sup>)</u>		
<u>Ø branchements</u>	<u>Tarifs 2015 (XPF TTC)</u>	<u>Tarifs 2016 (XPF TTC)</u>	<u>Consommation d'eau mesurée au compteur: (facturation par trimestre)</u>		
DN15 (1/2')	21 727	29 331	Tranche de tarification	2015	2016
DN20 (3/4')	26 071	35 197		Tranche 1 : de 0 à 30 m <sup>3</sup>	43
DN25 (1')	47 943	64 723	Tranche 2 : de 30 à 60 m <sup>3</sup>		94
DN30 (1'1/4')	149 391	201 678		Tranche 3 : de 60 à 120 m <sup>3</sup>	128
DN40 (1'1/2')	209 008	282 161	Tranche 4 : de 120 à 240m <sup>3</sup>		171
DN50 (2')	388 179	524 041		Tranche 5 : plus de 240 m <sup>3</sup>	181
DN65 (3')	612 084	826 313			
DN80 (4')	835 990	1 128 586			
DN100 (5')	1 283 800	1 733 130			
DN125 (6')	1 731 610	2 337 674			
DN150 (8')	2 179 422	2 942 219			
DN200 (9')	7 242 143	9 776 893			

C'est la Polynésienne des Eaux qui émet et envoie les factures en 2016 alors que c'était la mairie de Pirae en 2013.

Afin de mieux visualiser les coûts de consommation, le tableau ci-dessous donne une idée de la consommation moyenne selon le nombre de personnes.

<u>Utilisation</u>	<u>Conso en litres</u>	<u>Nombre d'utilisation moyenne par jour</u>	<u>Consommation moyenne par jour</u>		
			Pour 5 personnes	Pour 8 personnes	Pour 15 personnes
Toilettes	5	4	100 litres	160 litres	300 litres
Douche	50	2	500 litres	800 litres	1500 litres
Machine à laver	80	1 à 3	80 litres	160 litres	240 litres
Vaisselle	10	3	30 litres	40 litres	50 litres
Arrosage/divers	50	1	50	50	50
<b>TOTAL en litres</b>			<b>760 litres</b>	<b>1210 litres</b>	<b>2140 litres</b>
<b>MONTANT FACTURE pour 1 mois</b>			<b>Environ 2.000 CFP TTC</b>	<b>Environ 3.000 CFP TTC</b>	<b>Environ 6.000 CFP TTC</b>

### 1.1 Frais d'accès au service (réalisation d'un nouveau branchement)

A partir d'octobre 2013 (DSP), c'est le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du contrat d'affermage (cf. **annexe 6**) qui fixe les nouveaux prix pour la pose de nouveaux branchements et tous autres travaux demandés par l'utilisateur (comptez environ 130 000 CFP TTC un branchement 3/4 pouce sans réfection de chaussée).

Le taux de TVA applicable aux redevances d'eau est fixé à 5%.  
Celui applicable aux prestations est fixé à 13%.



### 1.2 Règlement des redevances

A partir de 2014 et en 2016, la facturation du service de l'eau est réalisée par la Polynésienne des Eaux de manière trimestrielle. Ci-dessous un exemple de facture.

**FACTURE**  
**COMMUNE DE PIRAE**

**Polynésienne des Eaux**

Notre Accueil Clients  
Marché de PIRAE  
BP 20795 - 98713 PAPEETE - TAHITI  
Tél : 40 54 06 30 - Fax : 40 48 09 62  
Mail : piraec@polynesienne-des-eaux.pf

Nos bureaux sont ouverts  
du lundi au jeudi de 7h30 à 15h30  
le vendredi de 7h30 à 14h30

Urgences 24h/24h - 40 50 58 00

Vos références

004-001/001

**FACTURE N° : 0415007965436 U du 25/04/2016**

Voici la présentation simplifiée de votre facture Détail au verso

**PERIODE CONCERNEE: 4ème trimestre 2015**

Montants

**Redevance Service Eau 18 161 XPF**

---

**TOTAL FACTURE 18 161 XPF**

**NET PRELEVE le : 04/06/2016 18 161 XPF**

Taxe sur la valeur ajoutée acquittée d'après les débits

**Messages :**

*"Grand Jeu Concours du 13 décembre 2015 au 5 février 2016 - Participez au jeu en souscrivant dès aujourd'hui un prélèvement automatique et tentez de gagner l'un des nombreux cadeaux. La Polynésienne des Eaux vous souhaite une bonne année 2016 ! Le tirage aura lieu à la Polynésienne des Eaux (Le matahi'i), le mardi 16 février 2016 à 10h00.*

Référence Site : 004-001/001

Le montant de votre facture sera prélevé sur le compte référencé ci-dessous

Etabli. Gauchet. Compte. Cie

**RECTO**

**FACTURE N° : 0415007965436 U**

Numéro & DN du Compteur	Nouveau relevé		Ancien relevé		Consommation	Commentaires
	Date	Index	Date	Index		

Libellé	Période	Tranche	Base	Unité	Prix Unitaire	Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant TTC
Prime Fixe DN15	Du 01/01/15 au 31/12/15	1	12	Mon	763,090	9 157	5,00	458	9 615
Redevance au m <sup>3</sup> TRF	Du 01/01/15 au 31/12/15	1	200	m <sup>3</sup>	40,696	8 139	5,00	407	8 546
<b>Redevance Service Eau</b>						<b>17 296</b>		<b>865</b>	<b>18 161</b>
<b>Total net de la facture</b>						<b>17 296</b>		<b>865</b>	<b>18 161</b>

**Choisissez votre mode de paiement**

**Par chèque**  
Accompagné, sans l'agrafer, du talon de paiement pour identifier la référence.

**En espèces**  
En vous présentant à notre agence.

**Par virement**  
Merci d'indiquer le numéro de la présente facture afin de nous permettre d'identifier votre règlement.  
Nos numéros de compte sont les suivants  
Banque de Tahiti - Compte n° 12230-00601-32481001000-01  
Banque de Polynésie - Compte n° 12149-06730-09398001016-42  
Banque Société - Compte n° 17469-02001-20187510000-20

**Par prélèvement automatique**  
Pour vos prochaines factures, optez pour le prélèvement automatique. Simple et évitant d'apporter toutes formalités d'envois. Toute demande peut être effectuée auprès de notre agence.

**Par carte bancaire**  
Après de très agréables échanges en vous présentant à notre agence.

**Important à savoir**

Faite de paiement dans les 40 jours suivant la présente demande de règlement, une relance sera envoyée par lettre recommandée au client et à défaut de paiement dans les 15 jours suivants, la société se réserve le droit de procéder à l'interdiction de la fourniture d'eau.

Tous frais de recouvrement de factures impayées resteront à la charge du client.

**1 m<sup>3</sup> = un mètre cube = 1 000 litres**

**VERSO**

## D. Coût du service

### 1. Budget communal – Budget annexe de l'eau

La création du budget annexe de l'eau en juin 2011 a permis une analyse des coûts plus précise et plus juste. Désormais, une véritable comptabilité analytique est disponible concernant ce service.

Le compte administratif (CA) du budget annexe de l'eau de 2013 à 2016 est détaillé ci-dessous :

Budget communal Budget Annexe de l'eau		Montant CFP CA 2013	Montant CFP CA 2014	Montant CFP CA 2015	Montant CFP CA 2016
<b>Fonctionnement</b>	Dépenses	141 637 428	68 243 287	14 489 392	59 148 854
	Recettes	113 287 293	63 532 324	12 719 739	59 371 311
<b>Investissement</b>	Dépenses	18 984 859	60 131 973	10 500 109	28 945 573
	Recettes	18 926 759	56 937 140	42 697 789	125 757 174
<b>Résultats</b>		<b>- 28 408 235</b>	<b>- 7 905 796</b>	<b>30 428 027</b>	<b>97 034 058</b>

#### **Recettes de fonctionnement 2016 :**

La principale recette de fonctionnement est une subvention versée par le budget principal de 55 M XPF qui vient compenser le résultat cumulé déficitaire.

Une redevance a été versée par le fermier pour le contrôle du contrat d'affermage du service de l'eau pour les exercices 2013, 2014, 2015 et 2016.

Par ailleurs, la régie communale continue à encaisser des recettes liées à la facturation du service de l'eau pour les années 1994 à 2013 (soit environ 373 633 XPF en 2016).

#### **Dépenses de fonctionnement 2016 :**

La charge du personnel, formalisée par une mise à disposition de personnel communal pour le service public représente une dépense de 4,6 M XPF.

Pour 2016 toutes les dépenses liées au fonctionnement des ouvrages AEP sont prises en charge par le contrat d'affermage.

Une dépense a été prise en charge à hauteur de 286 740 XPF pour la parution dans la presse d'appels d'offres.

Les dotations aux amortissements représentent une dépense d'ordre à la section de fonctionnement traduisant la dépréciation annuelle de la valeur comptable des biens d'équipement, étalée sur une période déterminée. En 2016, elles ont été comptabilisées à hauteur de 10,3 M XPF.

#### **Recettes d'investissement 2016 :**

Des subventions d'investissement ont été perçues, de 57,7 M XPF de l'Etat et de 57,7 M XPF du Pays pour les études et travaux de rénovation des réseaux AEP tranche 1 et zone 1. Soit un montant total de 115,4 M XPF.

Les amortissements des biens d'immobilisations sont comptabilisés en recette d'investissement et participent à l'autofinancement des immobilisations : 10,3 M XPF pour 2016.

#### **Dépenses d'investissement 2016 :**

Le remboursement du capital à 6,2 M XPF en 2016 (6 M XPF en 2015), la dernière échéance étant prévue pour le 21 octobre 2019, concerne l'emprunt souscrit en 2004 auprès de l'Agence Française de Développement (A.F.D.) pour le financement du programme d'adduction en eau potable.

Des dépenses liées aux opérations d'investissement s'élèvent à 20 M XPF. Elles sont réparties comme suit :

- 6,6 M XPF pour les frais d'études et travaux de rénovation des réseaux AEP - Zone 1
- 282 500 XPF pour les frais d'études et travaux de rénovation des réseaux AEP - Tranche 1.
- 8 M XPF travaux de mise en conformité des ouvrages AEP site de Fare Rau Ape.
- 5,6 M XPF travaux de mise de mise aux normes de la station de chloration de Hamuta.

## 2. Compte rendu financier du délégataire – Année 2016

Le bilan économique de 2016 est détaillé dans *l'annexe 5*.

Compte rendu financier du délégataire	2013 XPF	2014 XPF	2015 XPF	2016 XPF
<b>Produits</b>	62 536 287	413 954 449	359 405 766	419 093 353
<b>Charges</b>	64 064 965	503 848 766	382 072 324	383 150 310
<b>Résultat brut</b>	<b>- 1 528 678</b>	<b>- 89 894 317</b>	<b>- 22 666 558</b>	<b>35 943 043</b>
<b>Impôts sur les sociétés</b>	3 549 351	2 069 370	1 785 470	30 340 734
<b>Résultat économique de l'exercice</b>	<b>- 5 078 029</b>	<b>- 91 963 687</b>	<b>- 24 452 028</b>	<b>5 602 309</b>
<b>Résultats cumulés antérieurs</b>		- 5 078 029	- 97 041 716	-121 493 744
<b>Résultat économique cumulé</b>	<b>- 5 078 029</b>	<b>- 97 041 716</b>	<b>-121 493 744</b>	<b>- 115 891 435</b>

### 2.1 Les produits de 2016

Les produits de 2016 s'élèvent à **419 M XPF**, ils sont répartis comme suit :

Variation des produits			
PRODUITS	Exercice 2014 en million XPF	Exercice 2015 en million XPF	Exercice 2016 en million XPF
<b>Ventes d'eau</b>	<b>161,9</b>	<b>250,1</b>	<b>297,3</b>
<b>Travaux de branchement neuf</b>	<b>1,6</b>	<b>8,8</b>	<b>5,3</b>
<b>Travaux de réparation et extensions financées par tiers</b>	<b>6,4</b>	<b>26,2</b>	<b>6,5</b>
<b>Frais de relance</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>
<b>Produits accessoires</b>	<b>0</b>	<b>3,3</b>	<b>0,04</b>
<b>Production immobilisée concerne travaux concessifs</b>	<b>240,3</b>	<b>65,1</b>	<b>88,7</b>
<b>Gestion courante</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>	<b>1</b>
<b>Produits exceptionnels</b>	<b>0,04</b>	<b>0,2</b>	<b>0,06</b>
<b>Reprise sur provisions d'exploitation courante</b>	<b>0,04</b>	<b>2,1</b>	<b>18,9</b>

- Le poste « vente d'eau » passe de **250 M XPF** en 2015 à **297 M XPF** en 2016 suite à la facturation au compteur d'eau de la majorité des usagers à compter du 1er janvier 2015. Cette vente inclut les remises exceptionnelles accordées au titre du plafonnement des premières factures au compteur pour les usagers domestiques, les remises fuites et les remises techniques-avoir sur fuites (fuites après compteur dont la responsabilité incombe au fermier).
- Les produits de travaux de branchements d'eau sont de **5,3 M XPF** ils concernent les travaux de réalisation de branchement neuf, d'ouverture et de fermeture de branchement et les frais de fermeture et de réouverture de branchement.
- Les travaux de réparations et d'extension financés par les tiers sont de **6,5 M XPF**.
- La production immobilisée augmente passant de **65,1 M XPF** en 2015 à **88,7 M XPF** en 2016.
- En 2016, la production immobilisée concerne principalement les travaux réalisés sur le fonds concessif pour **78,8 M XPF** et les travaux sur le fonds de renouvellement pour **9,9 M XPF**.

### 2.2 Les charges de 2016

A. Les charges de 2016 s'élèvent à **310,3 M XPF Charges directes (imputables au contrat)** :

Variation des dépenses charges directes			
CHARGES	Exercice 2014 en million XPF	Exercice 2015 en million XPF	Exercice 2016 en million XPF
Personnel	132,8	145,6	131,4
Energie électrique	37,8	21,7	20,6
Achats d'eau	13,0	2,2	2,8
Produits de traitements	2,1	1,1	0,5
Achats et accessoires & canalisation hydrauliques	182,7	50,6	69,3
Autres achats	8,5	7,5	5,8
Analyses	2,6	1,2	1,0
Sous-traitance	15,4	15,7	15,7
Impôts et taxes	1,9	1,7	1,5
Assurances	1,3	1,6	1,5
Autres dépenses d'exploitation courante	24,5	38,2	58,5
Dotation aux provisions d'exploitation courante	3,6	23,2	5,4

- Des frais de personnel pour **131,4 M XPF** – Cette baisse est issue de la forte sollicitation en 2015 du personnel pour la mise à jour de la base clientèle du service avec les opérations de recensement des abonnés, de repérage des compteurs et des branchements, de contrôle des dispositifs de comptage, ce qui n'est pas le cas en 2016.
- Il est à noter une **augmentation également des frais généraux de personnel** réparti suivant la valeur ajoutée, lié au poids de **la valeur ajoutée de Pirae en 2016 de 14,63%** contre **12,80 % en 2015**.
- Les dépenses d'énergie électrique sont à la baisse passant de **21,7 M XPF** en 2015 à **20,6 M XPF** en 2016 alors que les volumes pompés augmentent, 1.402.053 m<sup>3</sup> en 2016 contre 1.264.309 m<sup>3</sup> en 2015; Les volumes pompés de Nahoata plus énergivore ont diminué au profit des volumes pompés du surpresseur de Hamuta de faible (Hauteur Manométrique Totale) HMT. Ce poste représente 6,7% des dépenses d'exploitation
- Le poste achat d'eau augmente, passant de **2.2 MXPF** à **2.8 MXPF** en 2016, cela comprend :
  - La vente en gros de **l'interconnexion** 28.122 m<sup>3</sup> afin de respecter la clause des 300.000 m<sup>3</sup> de livraison minimum prévue par la convention de vente.
  - L'achat d'eau pour l'alimentation en eau du **quartier Timiona** de Pirae est de 14.703 m<sup>3</sup> en 2016 contre 13.320 m<sup>3</sup> en 2015.
  - L'abonnement de l'interconnexion Papeete-Pirae sis au pont Bellais est toujours en cours, la Commune de Pirae songe à le garder en secours.
- Le poste Achats accessoires & canalisations hydrauliques s'élève à **69.3 MXPF** en 2016 contre **50,6 MXPF** en 2015. Ce poste est principalement lié aux postes des produits de travaux de branchement, des extensions et réparations financés par tiers et de la production immobilisée, qui sont de **100,5 MXPF** en 2016 contre **100,1 MXPF** en 2015. La variation s'explique par la nature des travaux.

- Les autres dépenses d'exploitation courantes sont de **38,2 MXPF** en 2015 à **58,6 MXPF** en 2016. Ce sont les dépenses nécessaires au fonctionnement du service et qui ne figurent pas sur les postes précédents, tel que :
  - les crédits bail et dépenses d'entretien des véhicules,
  - les locations et entretien des bureaux, les dépenses de téléphonie et de liaison informatiques,
  - les dépenses d'entretiens des matériels de bureau et informatiques, les dépenses d'édition, de mise sous enveloppe et d'affranchissement des factures,
  - le fonds d'aide aux réparations du domaine privé à raison de **2 MXPF** par an de 2014 à 2017,
  - et le fonds de contrôle pour **0,5 MXPF** par an, les charges de gestion courantes etc...
- La variation essentielle de 2016 provient des charges de gestion courante de **27,1 MXPF** en 2016 contre **4,4 MXPF** en 2015, principalement **lié au passage en pertes des créances du lotissement OPH Nahoata qui était facturé au volume depuis 2014 à fin 2016, la Commune ayant adopté en Aout 2016 une facturation forfaitaire pour ce lotissement jusqu'à la fin du 1er trimestre 2017.**
- Les provisions d'exploitation courante diminuent de **23,2 MXPF** en 2015 à **5,4 MXPF** en 2016 compte tenu de la **résolution du contentieux du lotissement OPH lotissement Nahoata** qui représentaient à elles seules **17,9 MXPF** en 2015. Les provisions d'indemnité de retraite sont de **0,5 MXPF** en 2016 contre **2,3 MXPF** en 2015. Les provisions pour risques & charges diverses diminuent de **0,9 MXPF** en 2015 à **0,5 MXPF**.

B. Les dépenses de frais généraux réparties suivant la valeur ajoutée sont détaillées comme suit:

Variation des dépenses de frais généraux			
DEPENSES	Exercice 2014 en million XPF	Exercice 2015 en million XPF	Exercice 2016 en million XPF
Personnel	25,8	30,9	55,1
Energie électrique	0,01	0,1	39,6
Achats d'eau	0	0	0,1
Produits de traitements	0	0,04	0
Achats et accessoires & canalisation hydrauliques	0,2	0,7	0
Autres achats	0,8	1,5	0,4
Analyses	0	0,01	1,3
Sous-traitance	1	2,5	0,01
Impôts et taxes	0,1	0,3	2,1
Assurances	0,4	0,04	0,07
Autres dépenses d'exploitation courante	5,1	6,8	10,8
Dotation aux provisions d'exploitation courante	1,2	3,2	0,5

Le taux de répartition des frais généraux sur l'affermage du service de distribution de la Commune de Pirae est de 14,63% en 2016 contre 12,80% en 2015.

## 2.4 Les résultats de 2016

Le résultat économique est arrêté à **+ 5,6 M XPF** en 2016 pour une période du 1/1/2016 au 31/12/2016 contre un résultat économique cumulés antérieurs en 2013, 2014 et 2015 de **- 121 M XPF** pour une période du 1/10/2013 au 31/12/2015.

Le résultat économique cumulé est porté à fin 2014 à **- 115,9 M XPF**.

## 2.5 Travaux concessifs 2016

Sur les 621,2 MF de travaux concessifs que le délégataire doit réaliser, 314 M XPF ont été réalisés fin 2016 (284 M XPF en 2015). Il reste donc 307,2 MF à réaliser (*cf. annexe 7*).

N°	Désignation	Avenant 1 M XPF HT	Avenant 6 M XPF HT	Réalisé 2013-2016 M XPF HT	Reste à faire M XPF HT
1	Interconnexion PPT/Pirae	29,9	29,9	29,7	0,2
2	Recherche et réparation fuites	23	23	17	6
3	Galerie drainante Nahoata bas	0	0	-	-
	Galerie drainante Nahoata haut	52,9	52,9	43,8	9,1
4	Pose compteurs - zones 1 et 2				
5	Mise en conformité branch. - zone 1 et 2	213,4	213,4	203	10,4
6	Individualisation de branchement				
7	Travaux prioritaires sécurisation des sites AEP	21,1	21,1	10,9	12,8
8	Travaux rénovation AEP tranche 1	72,5	Remplacés par travaux Tenaho, Gadiot et Hamuta pour <b>71,1 M XPF avec reliquat de 143,3 M XPF</b>	37,9	33,2 (sur les 71,1 MXPF)
9	Mise en conformité réseau AEP zone 1	141,9		0	143,3 (Reliquat non attribué)
10	Mise en conformité réseau AEP zone 2	66,5	66,5	0	66,5
<b>TOTAL</b>		<b>621,2</b>	<b>621,2</b>	<b>314,0</b>	<b>307,2</b>

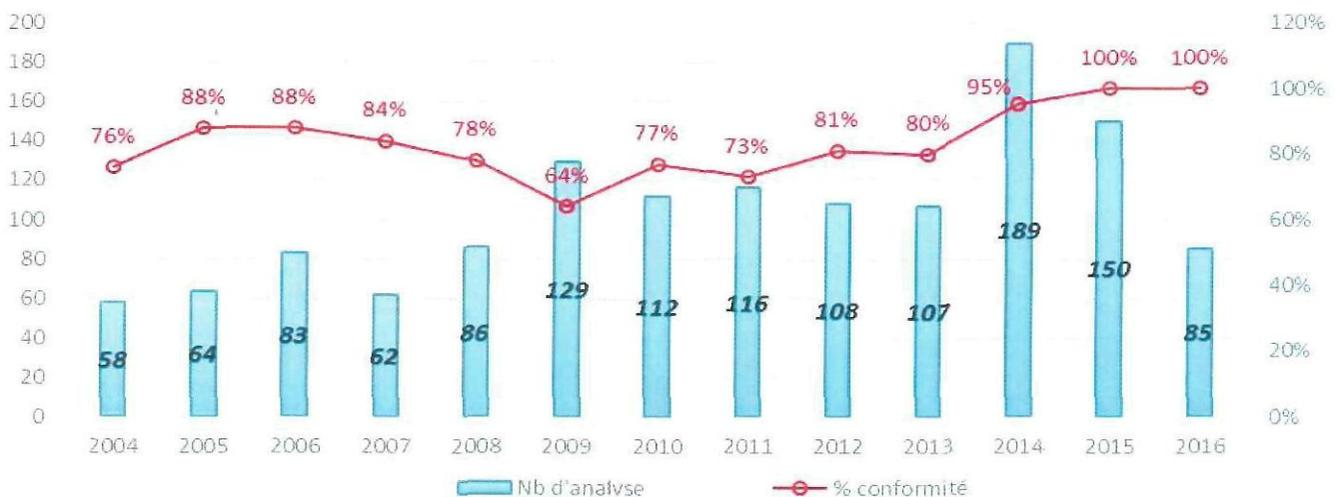
# E. Indicateurs de performance

## 1. Qualité de l'eau

Le taux de conformité pour l'année 2016 est de 100 %. Ainsi, sur les 85 prélèvements réalisés au cours de l'année (dont 11 réalisés par le CHPF et 74 par l'exploitant), 85 prélèvements sont conformes à la réglementation en vigueur (Délibération n°99-178 APF du 14/10/99 et arrêtés n°1639 et n°1640 CM du 17/11/99). Ci-joint le détail des résultats d'analyse par site :

	Réseau	Lieu du prélèvement	Nb total de prélèvement 2016	Prélèvement conforme 2016	% de conformité (en 2015)
<b>PLAINE</b>	<b>Zone alimentée à :</b> - 16 % par la galerie drainante de <u>Nahoata</u> - 5 % par les forages de <u>Nahoata</u> - 79 % par le captage de <u>Hamuta</u>	Stade JT	6	6	100%
		Marché municipal	7	7	100%
		CHPF <u>Taaone</u>	6	6	100%
		Ancienne Mairie	8	8	100%
<b>HAUTEURS</b>	<b>2/ Zone alimentée à :</b> - 72 % par la galerie drainante de <u>Nahaota</u> - 1 % par les forages de <u>Nahoata</u> - 27 % par le captage de <u>Hamuta / Fare Rau Ape</u>	Ecole <u>Fautaua Val</u>	16	16	100%
		Maison des jeunes Pater	13	13	100%
		Réservoir <u>Aute Nahoata</u>	6	6	100%
		Ecole <u>Nahoata</u>	23	23	100%
		<b>TOTAL</b>		<b>85</b>	<b>85</b>

Evolution de la qualité de l'eau distribuée de 2004 à 2016



Nous constatons que le réseau d'eau alimenté par Vetea / Fare Rau Ape pour les hauteurs est dit de bonne qualité est à **100%** de conformité avec 58 analyses conformes sur 58, ce qui semble représentatif de la qualité de ce réseau.

Le réseau d'eau de la plaine qui est de bonne qualité présente aussi un taux de **100%** de conformité (avec 27 analyses conformes sur 27), ce qui semble représentatif de la qualité de ce réseau.

## 2. Qualité du service

### 2.1 Prise en charge de l'utilisateur

Depuis le 20 janvier 2014 (date de l'inauguration du local à côté du marché), une agence de l'eau est mise à disposition des usagers de l'eau. Trois personnes assurent l'accueil et le standard téléphonique de 7h30 à 15h30 du lundi au jeudi et de 7h30 à 14h30 le vendredi au **40.54.06.30 / 40.50.58.00 (astreinte)**.

Les usagers peuvent aussi se présenter dans une des trois autres agences situées à :

- Papeete (rue des remparts, face à la mairie)
- Teavaro – Moorea (face à l'école primaire)
- Pouvai-Bora Bora

Tous les usagers peuvent adresser leurs demandes ou réclamations par mail :

[contact@polynesienne-des-eaux.pf](mailto:contact@polynesienne-des-eaux.pf)



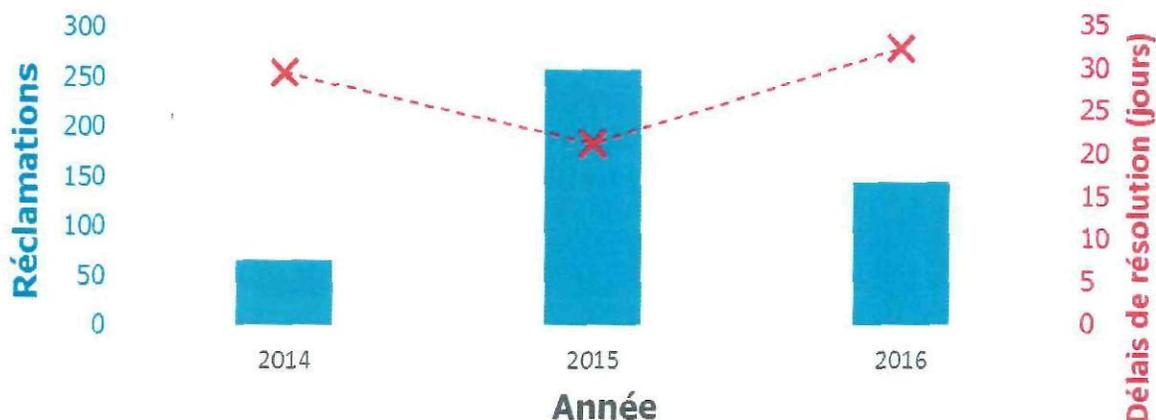
### 2.2 Taux de réclamation

**144** réclamations ont été enregistrées durant l'année 2016. On note une diminution du nombre de réclamations en 2016 liée en grande partie à l'amélioration du service et à l'accompagnement réalisé en 2015 (mesures de dégrèvement, accompagnement de terrain des équipes de la Collectivité et du délégataire).

Répartition des réclamations par typologie			
	2014	2015	2016
Qualité	5	22	/
Facturation	13	145	55
Service	47	90	16
Technique	/	/	24
Goût / odeur / couleur	/	/	4
Manque d'eau	/	/	45
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>257</b>	<b>144</b>

Délais de résolution (jours)			
	2014	2015	2016
Réclamations simples	6,0	/	/
Réclamations complexes	23,5	/	/
<b>Toutes réclamations</b>	<b>29,5</b>	<b>21,2</b>	<b>32,4</b>

### Réclamations et délais de résolutions



On note une diminution du nombre de réclamations en 2016 liée en grande partie à l'amélioration du service et à l'accompagnement réalisé en 2015 (mesures de dégrèvement, accompagnement de terrain des équipes de la Collectivité et du délégataire).

En 2016, la segmentation des réclamations a été affinée pour mieux comprendre l'origine des insatisfactions. Le tableau ci-après détaille la répartition des réclamations selon leur typologie et les délais de résolution.

### 3. Synthèse des indicateurs

Indicateurs	Unité	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
<b>I Caractérisation technique du service</b>									
1	Mode de gestion du service	-	Régie	Régie Autonome	Régie auto. + Affermage	Affermage	Affermage	Affermage	
2	Estimation du nb d'habitants desservis	U	14 310 hab. / 14 710 soit 97% de la population		14 129 <sup>1</sup>	15 000 <sup>2</sup>	15000	15000	
3	Nature des ressources utilisées	-	Cf. paragraphe 2.1						
4	Volumes d'eau achetés	m <sup>3</sup>	0	0	0	9 360	272 344	13 281	28 148
5	Nombre d'abonnés	U	3 540 <sup>3</sup>	3 582	3 604	3 669	2 511	3 035	3262
6	Volumes d'eau vendus durant l'année	m <sup>3</sup>	-	-	-	8 830	9 956	1 438 963	2 325 670
7	Linéaire de réseaux (hors branchement)	km	-	97	97	97	93	98	82
8	Volume d'eau produit	m <sup>3</sup> /j	27 000	28 000	27 400	27 900	26 733	20 222	16 799
<b>II Tarification de l'eau et recette du service</b>									
9	Mode de tarification	-	Forfait	Forfait	Forfait	Forfait + Vol.	Forfait + Vol.	Forfait + Vol.	Forfait + Vol.
10	Montant facturé pour une consommation de 365 m <sup>3</sup> /an pour un ménage	CFP TTC	18 000	18 000	18 000	18 000 (forfait) 12 400 (vol.)	18 000 (forfait) 15 330 (vol.)	<b>32 000</b> (soit 21 802 HT au forfait + 9 157 HT de prime fixe ) <b>25 000 (vol.)</b>	<b>41 097</b> (soit 29 331HT du forfait + 9 809 HT de prime fixe ) <b>28 158 (vol.)</b>
11	Montant total des recettes liées à la facturation du prix de l'eau	Millions XPF	85	120	112	113	116	217	297
<b>III Indicateurs de performances</b>									
12	Qualité de l'eau	%	77	73	81	80	97	100	100
13	Indice connaissance du patrimoine	%	10	10	12	40	40	40	50
14	Rendement de réseau	%	< 45	< 45	34	34	33,6	35,6	37,9
15	Indice linéaire des volumes non comptés	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Indice linéaire de perte	m <sup>3</sup> /j	-	-	245	270	270	270	127,5
17	Taux moyen de renouvellement du réseau	%	-	-	-	-	0	0	0
18	Indice d'avancement de la protection de la ressource	%	20 <sup>4</sup>	20	20	40	40	40	40
19	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	/1000 ab.	-	-	-	-	0/1000	0/1000	0/1000
20	Délai max. d'ouverture des branchements		6 mois	4 mois	4 mois	2 mois	30 jours	30 jours	30 jours
21	Durée d'extinction de la dette		-	-	-	-	-	-	-
22	d'impayés sur les factures d'eau de l'année N-1	%	64	52	24	41	9	1,8	1,5
23	Taux de réclamation	/1000 ab.	-	-	3,3	17	26/1000	85/1000	44/1000
<b>IV Indicateurs financiers</b>									
24	Montants des travaux	Millions XPF	101,4	101,4	70,2	9,7	54,3	2,3	20,5
25	Montants des subventions	Millions XPF	64	64	38,6	38,6	8,3	32,4	0
26	Encours de la dette	Millions XPF	54,5 <sup>5</sup>	49,3	43,9	38,3	32,5	23,1	16,8
27	Amortissements	Millions XPF	8,5	8,2	9,1	9,1	3,7	10,3	10,3
28	Dépenses fonctionnement	Millions XPF	144	160	136	141,6	68,2 <sup>6</sup>	14,5 <sup>7</sup>	59,1

<sup>1</sup> Recensement 2012.

<sup>2</sup> Rapport annuel du délégataire 2016

<sup>3</sup> Liste des Redevables (A5400)

<sup>4</sup> Etude réalisée par le LTPP (Phase 1 validée en décembre 2009 – Phase 2 annulée)

<sup>5</sup> Emprunt de 80 MF contracté en 2004 auprès de l'AFD. Remboursement sur 14,5 ans

<sup>6</sup> Dépenses de fonctionnement du budget annexe de l'eau (CA 2014 et CA 2015)

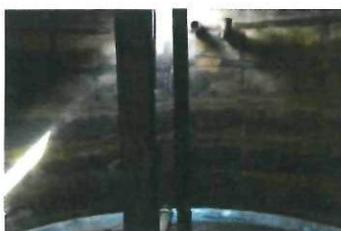
<sup>7</sup> hors amortissement des immobilisations corporelles

# F. Faits marquants de l'année 2016

## 1. En termes de travaux sur les installations AEP

### 1.1 L'essentiel de l'année 2016.

A partir du 1er janvier 2016 jusqu'à fin décembre, la Polynésienne des Eaux a réalisé :



Les faits marquants de cette année 2016 ont mis en avant les chiffres clés suivants :

- Le volume total livré au réseau est de **6 131 817 m<sup>3</sup>**.
- Les analyses de l'eau ont montré un taux de conformité de 100%, l'eau de PIRAE est donc **100% potable**.
- Le rendement du réseau estimé est de **37,9 %** il était de **35,6 %** en 2015 soit une amélioration du rendement de **2,3%** .
- Le taux d'impayé des redevances est de **1,5 %**.

## 2. En termes de suivi d'étude et de projets.

- **2.2 Projet de rénovation du réseau AEP.**

Le démarrage des études relatives à la rénovation de réseau AEP et mise en conformité de branchements pour les opérations T1 et Z1 ont été lancés. Ils sont financés à 80% par le Contrat de projet, les travaux débuteront en 2017.

- **2.3 Avenant 6 (Travaux concessifs Tenaho, Gadiot et Hamuta):**

Dans le cadre de l'avenant 6 au contrat d'affermage trois opérations de rénovations de réseaux AEP ont été identifiées et jugées comme urgentes et prioritaires :

- Rénovation du quartier de Tenaho (compte tenu du projet communal de réfection de chaussée) pour un montant de 13 194 731 CFP HT. **Les travaux se sont achevés en décembre 2016**
- La mise en conformité des branchements du quartier Gadiot - chemin Atihao (compte tenu de la rénovation de la canalisation rue Temarii réalisée dans le cadre de la T1 dont les travaux doivent débuter début 2017) pour un montant de 30132 490 CFP HT. **Les travaux se sont achevés en décembre 2016.**
- La pose d'une canalisation d'alimentation du secteur haut de Hamuta (lotissement OPH Coteau de Hamuta et Hamuta Val) et condamnation du réseau venant de Fare Rau Ape pour un montant de 27 753 960 CFP HT. **Les travaux seront effectués ultérieurement, au vu des priorités que seront redéfinies en 2017.**

- **2.4 Pose de compteurs :**

Les compteurs du quartier **Bambridge** ont été installés en début 2016 (avril 2016). De même pour le quartier **Vaiete**, la pose des compteurs a été réalisée en septembre 2016. Les travaux ont été financés par l'enveloppe des 11M XPF suite au reliquat de la mise en conformité des compteurs.

- **2.5 Comité mixte :**

En 2016 une aide a été attribuée à :

USAGERS	Date de réalisation	Frais engagés (XPF TTC).	Commentaires
TEHAHE Nathalie	05/02/2016	67 000	Jay services à fait les travaux
TUMATARIRI Taarii	26/06/2016	23 706	fait par Vaimanu services
AMO Ruita	11/07/2016	82 065	fait par Vaimanu services
TEIKITUTAU A Stéphanie	28/07/2016	45 295	fait par Vaimanu services
TEURU Wina	15/10/2016	34 317	fait par Vaimanu services
TAUMIHAU Namata	15/10/2016	42 910	fait par Vaimanu services
TEURU Fanoura	15/10/2016	42 208	fait par Vaimanu services
TERIIMANA Dora	18/11/2016	47 059	fait par Technic-pro puis Vaimanu services
<b>TOTAL</b>	Date limite 1/10/2017	384 560	reliquat sur les 6M XPF = 5 615 440 XPF

Un total de 384 560 XPF TTC a été dépensé pour le comité mixte (reliquat 5 615 440 XPF à dépenser avant 1er octobre 2017).

Afin de pouvoir rapidement satisfaire le maximum d'usagers et ainsi dépenser l'enveloppe allouée au comité mixte dans le temps imparti, un objectif de traitement des dossiers a été fixé à 2 par semaine.

- **2.6 Pose de 7 Hydrostabilisateur à Pirae trache 2:**

Le démarrage de l'étude pour la pose des Hydrostab tranche 2 (T2) a été lancé en fin d'année 2016 : Financé 80% DETR (topo financement).

Suite à une première campagne de pose d'hydro-stabilisateurs réalisée en 2014, la commune de Pirae envisage la pose de 7 hydro-stabilisateurs supplémentaires dans le cadre des travaux dits de la « tranche 2 ». D'après la phase d'étude le délai global entre le démarrage du marché et la réception des travaux sera d'environ 6 à 7 mois avec un temps mort de 3 mois environ pour l'approvisionnement des fournitures.

### 3. En terme d'exploitation

- **3.1 I-CORIM logiciel de GMAO:**

Courant 2016, la Polynésienne des eaux propose à la mairie un outil pour le suivi à distance des demande d'intervention sur toute la commune nommé I-CORIM il s'agit d'un logiciel de GMAO

La GMAO c'est la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur. C'est une méthode de gestion assistée d'un logiciel destiné aux services d'une entreprise afin de l'aider dans ses activités.

Avec la solution I-CORIM la commune comme le délégataire gagne du temps au niveau du suivi des intervention sur le réseau AEP. Nous avons augmenté notre efficacité en diminuant les temps d'attente pour chaque demande d'information entre la mairie et le délégataire. Cela a renforcé l'efficacité de la gestion des demande d'intervention de la commune sur les fuites ou autres interventions.

Pour la Polynésienne des eaux, cela leur permet d'analyser les performances et disposez d'un véritable outil d'aide à la décision. CORIM prend en charge l'intégralité des processus nécessaires au bon suivi technique et financier des équipements et des actifs, afin d'orienter leur organisation vers une politique d'amélioration continue.

- Gestion des actifs .
- Suivi des ressources .
- Gestion des stocks et des achats .
- Organisation de l'activité .
- Analyse des coûts et des performances



- **3.1 Service à l'utilisateur : SMS info et Application Vainati:**

La Polynésienne des Eaux propose, à chaque client particulier ou personne morale, sous réserve d'être titulaire d'un contrat d'abonnement de fourniture d'eau, la possibilité **de recevoir des informations par SMS**.



En octobre 2016, la Polynésienne des eaux a lancé sa nouvelle application mobile baptisée "**Vainati**". Un service intéressant pour gérer sa consommation en eau, mais aussi pour faire constater les difficultés que pourraient rencontrer les habitants.

## 2. En termes de service à l'utilisateur

- **Dispositif d'aide pour la réparation de fuites d'eau chez l'utilisateur - mise en place du comité mixte :**

Dans le contrat d'affermage un fonds de travaux de 6 MF est destiné à la réparation de fuites d'eau chez les usagers en difficulté sociale.

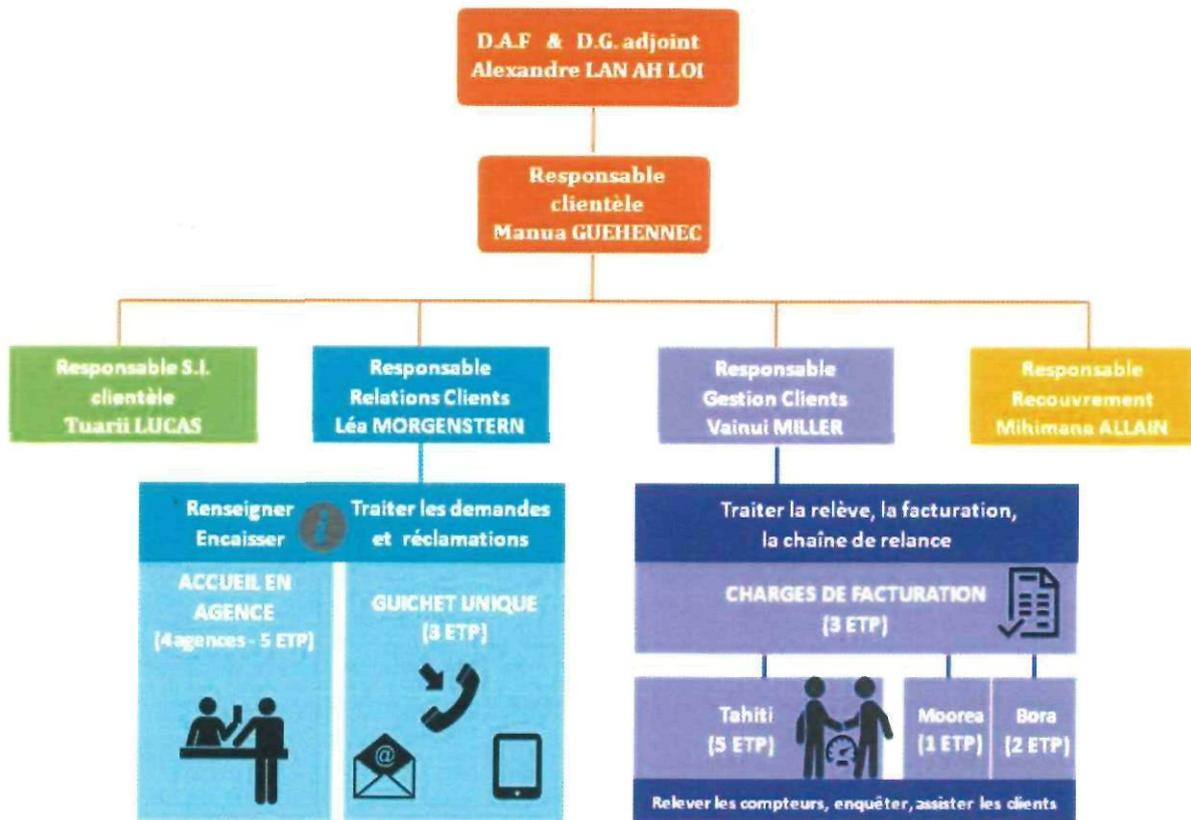
- **Identification des réseaux privés - procédure d'incorporation dans le domaine public**

Mise en place d'une procédure pour les demandes d'incorporation des réseaux d'eau privés dans le domaine public. Sensibilisation des usagers représentant les ensembles collectifs concernant les modalités de facturation.

- **Evolution de l'organisation du service clientèle du délégataire**

En 2015, cette organisation a évolué pour s'adapter aux enjeux et aux exigences des clients. La nouvelle organisation repose notamment sur une mutualisation de moyens avec les autres agences et sur une organisation par métiers. De ce fait, les agents du service clientèle de Tahiti, ou d'autres îles, peuvent être mis à contribution pour assurer la continuité de service du contrat de Pirae (accueil client, gestion back office etc).

### ORGANIGAMME DU SERVICE CLIENTELE



## G. Perspectives

Plusieurs projets ont été définis pour l'année 2017 :

- Démarrage travaux Rénov AEP (Z1 et T1)
- Hydrostab T2
- Suivi du comité mixte (composé d'élus municipaux et de représentants de la Polynésienne des Eaux) pour définir les modalités d'attributions du fonds social pour l'aide à la diminution des fuites d'eau chez les usagers en difficultés sociales (avec le service social de la commune).

Tous ces projets s'inscrivent dans un **objectif unique**  
de distribution **d'eau potable** de manière durable et à un moindre coût.

## **LISTE DES ANNEXES :**

- Annexe 1 : Les avenants au contrat d'affermage.
- Annexe 2 : Organigramme Société Polynésienne des Eaux
- Annexe 3 : Synoptique de fonctionnement de l'AEP de PIRAE.
- Annexe 4 : Liste des ensemble individualisés
- Annexe 5 : Fiche tarifaire 2016
- Annexe 6 : Bordereau des Prix Unitaires (BPU) 2016
- Annexe 7 : Tableau de suivi des travaux concessifs réalisés
- Annexe 8 : Bilan économique du délégataire – année