



Le président

Dossier suivi par : Besma Blel, greffière
T +33 2 38 78 96 07
bblel@centre-limousin.ccomptes.fr

Objet : Rapport d'observations définitives de la chambre régionale des comptes sur la gestion de la régie d'eau potable de la commune de Tours (article L. 243-5, alinéa 5 du code des juridictions financières)

Le 14 janvier 2015

PJ : Rapport d'observations définitives

Monsieur le maire,

En application de l'article L. 211-8 modifié du code des juridictions financières, la chambre régionale des comptes du Centre, Limousin a examiné la gestion de la régie d'eau potable de la commune de Tours que vous administrez. L'entretien préalable avec le magistrat rapporteur a eu lieu le 23 janvier 2014.

Dans sa séance du 28 mars 2014, la chambre a retenu des observations provisoires auxquelles vous avez apporté réponse le 9 juillet 2014.

La chambre, dans sa séance du 16 octobre 2014, a arrêté des observations définitives qui vous ont été adressées le 9 décembre 2014, que vous avez reçues le 10 décembre 2014 et auxquelles vous avez apporté réponse le 5 janvier 2015.

En conséquence, conformément aux dispositions de l'article L. 243-5 du code des juridictions financières, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport d'observations définitives auquel a été jointe votre réponse.

Ce rapport devra être communiqué à l'assemblée délibérante dès sa plus proche réunion. Il devra faire l'objet d'une inscription à l'ordre du jour de celle-ci, être joint à la convocation adressée à chacun de ses membres et donner lieu à débat.

.../...

Monsieur Serge BABARY

Maire de Tours
Hôtel de ville
1 à 3 rue des Minimes
37926 TOURS cedex 9

Par ailleurs, en application de l'article R. 241-18 du code des juridictions financières, les observations définitives de la chambre régionale des comptes sont communicables aux tiers dès qu'a eu lieu la première réunion du conseil municipal suivant leur réception par la commune.

Afin de permettre à la chambre de répondre aux demandes éventuelles de communication des observations définitives, je vous prie de bien vouloir informer le greffe de la chambre de la date de la prochaine réunion de l'assemblée délibérante.

Enfin, je vous informe qu'en application des dispositions de l'article R. 241-23 du code précité, les observations définitives arrêtées par la chambre sont communiquées au représentant de l'Etat et au directeur départemental des finances publiques.

Veuillez agréer, Monsieur le maire, l'expression de ma considération distinguée.

Pierre VAN HERZELE

RAPPORT D'OBSERVATIONS DÉFINITIVES

(art. L. 243-5, alinéa 5 du code des juridictions financières)

arrêtées par la chambre régionale des comptes

du Centre, Limousin

dans sa séance du 16 octobre 2014

sur la gestion de

la régie d'eau potable de la commune de Tours

SOMMAIRE

SYNTHESE	3
RECOMMANDATIONS	4
I - PRÉSENTATION DE LA RÉGIE MUNICIPALE D'EAU POTABLE DE TOURS	5
1 – LES REGIES D'EAU DANS LE DEPARTEMENT D'INDRE-ET-LOIRE	5
2 – LES SCHEMAS	5
3 – LES ORIGINES DE LA REGIE.....	6
4 – LA RESSOURCE.....	6
5 – LE TRAITEMENT.....	7
6 – LE CONTROLE DE LA QUALITE DES EAUX.....	8
7 – LE RESEAU D'ADDUCTION ET DE DISTRIBUTION	8
8 – LA SECURISATION DE LA DISTRIBUTION.....	9
II - LA MAÎTRISE ET LA PERFORMANCE DU SERVICE	9
1 – LA MAITRISE JURIDIQUE ET TECHNIQUE	9
A) <i>La maîtrise juridique de la régie</i>	9
B) <i>La maîtrise technique de la régie</i>	10
2 – LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	12
3 – LA PROTECTION DE LA RESSOURCE	15
4 – LES MOYENS HUMAINS.....	16
5 – TARIFICATION, FACTURATION ET RECOUVREMENT	18
6 – LA COMMANDE PUBLIQUE	21
III – L'EQUILIBRE FINANCIER ET LA GESTION PATRIMONIALE	21
1 – L'EQUILIBRE FINANCIER DE LA REGIE D'EAU.....	21
2 – LA GESTION PATRIMONIALE.....	23
IV - LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT	24
V – L'INFORMATION DONNEE A L'ELU ET A L'USAGER	27
1 - L'INFORMATION DES ELUS	27
2 - L'INFORMATION ET LA PARTICIPATION DES USAGERS	27
ANNEXE : TABLEAUX D'ANALYSE FINANCIERE	29

Synthèse

Le contrôle de la chambre a porté sur la régie d'eau potable de la ville de Tours, à compter de 2008, dans le cadre d'une enquête menée conjointement par la Cour des comptes et les chambres régionales des comptes. La régie fonctionne en régie directe, sans recours à des prestataires, et ses comptes sont retracés dans un budget annexe.

La régie d'eau de Tours est la seule dans le département à desservir plus de 100 000 habitants. L'eau est puisée principalement dans la nappe alluviale de la Loire, et accessoirement dans la nappe du Cénomaniens¹, pour être ensuite traitée et distribuée. Le SDAGE (schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux) du bassin Loire-Bretagne préconise la préservation de la nappe du Cénomaniens, mais si une concertation intercommunale existe, aucune déclinaison locale (SAGE, schéma d'aménagement et de gestion des eaux) n'a été mise en place.

Parmi les indicateurs de performance prévus par le code général des collectivités locales, certains (comme l'indice de connaissance du patrimoine de la régie) peuvent être améliorés ; en revanche, le prix de l'eau à Tours est inférieur à la moyenne nationale. Tous les indicateurs ne figurent pas dans le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service de l'eau potable.

Le service compte 64 agents. La masse salariale a connu depuis 2008 une augmentation non négligeable. Du point de vue de la gestion du personnel, la hausse de l'absentéisme doit requérir une attention particulière et la politique de formation mérite d'être amplifiée.

En matière de politique des prix, si la part fixe de la facture d'eau est inférieure au seuil prévu par les textes, la tarification dégressive en fonction de la consommation d'eau est contradictoire avec une gestion économe de la ressource. En outre, certains volumes d'eau facturés à la commune de Tours ne font l'objet que d'une estimation.

Le nombre important d'annulations de titres et l'importance des sommes figurant en début d'année au titre des restes à recouvrer invitent également à des améliorations en termes de facturation.

Le budget de la régie s'équilibre financièrement, comme ce doit être le cas pour un service industriel ou commercial ; sa capacité d'autofinancement nette comme sa capacité de désendettement sont correctes. Toutefois, dans un contexte où la diminution constante de la consommation d'eau entraîne une baisse des recettes, il est regrettable que l'évolution du tarif de l'eau soit uniquement assujettie à celle de l'inflation et non fixée en fonction des besoins d'investissement et de l'équilibre financier de la régie.

La connaissance patrimoniale du réseau par la régie est insuffisamment précise et exhaustive quant à la localisation et à l'âge des conduites. Il en résulte, en l'absence de programmation des investissements, que la politique de renouvellement des réseaux d'eau n'obéit pas à une doctrine particulière, mais se calque sur les travaux de voirie, notamment ceux effectués par d'autres opérateurs de réseaux, au fur et à mesure de leur réalisation.

¹ La nappe du Cénomaniens fait partie des grands réservoirs d'eau souterraine français.

Recommandations

La chambre formule les recommandations suivantes :

- 1) présenter un « rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service de l'eau potable » comportant tous les indicateurs prévus ;
- 2) achever la mise à jour du « règlement de service » de la régie pour prendre en compte les évolutions législatives et réglementaires ;
- 3) renforcer la sincérité des comptes, notamment en matière de provisions pour risques, de comptabilisation des stocks et d'amortissement ;
- 4) renforcer la connaissance par la régie de son patrimoine, ce qui permettra également d'élaborer un programme pluriannuel d'investissements.

Le présent rapport analyse la gestion de la régie d'alimentation en eau potable de la commune de Tours, qui est incluse dans l'échantillon de l'enquête « Régies d'eau et d'assainissement ». Cette enquête est menée, sur le fondement de l'article L. 111-9-1 du code des juridictions financières, dans le cadre d'une formation commune aux juridictions Cour des comptes / chambres régionales des comptes, créée par arrêté du Premier président de la Cour des comptes en date du 25 avril 2012.

L'examen porte sur les exercices à compter de 2008. Sur cette période, les données utilisées sont issues des comptes administratifs et des comptes de gestion. La grille d'analyse suivie est celle du guide de contrôle établi par la formation commune.

I - PRÉSENTATION DE LA RÉGIE MUNICIPALE D'EAU POTABLE DE TOURS

1 – Les régies d'eau dans le département d'Indre-et-Loire

En 2013, le département d'Indre-et-Loire comprend 110 services de distribution d'eau potable pour 300 collectivités et établissements publics locaux (277 communes, 22 communautés de communes et une communauté d'agglomération).

Parmi l'ensemble des services de distribution d'eau potable, 59 sont communaux et 51 intercommunaux (syndicats, communauté de communes, communautés d'agglomération). Enfin, 40 services sont exploités en régie contre 69 en affermage.

2 – Les schémas

Établi à l'échelle du bassin Loire-Bretagne, le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) constitue un outil de planification concertée de la politique de l'eau. Il décrit la stratégie du bassin pour arrêter la détérioration des eaux et retrouver un bon état des cours d'eau, plans d'eau, nappes et côtes, en tenant compte des facteurs naturels, techniques et économiques.

Révisé en 2009, le Schéma départemental d'alimentation en eau potable identifie une double problématique : d'une part, la préservation de la nappe du Cénomanien, d'autre part, le secours entre collectivités ou syndicats en cas de problème de production d'eau à partir de la Loire, ces problèmes devant être résolus par des échanges d'eau entre organismes chargés de la distribution. Les enjeux de la préservation de la nappe du Cénomanien sont la sécurisation de l'approvisionnement pour répondre aux besoins actuels et futurs, et la réduction de 20 %, d'ici 2015, des prélèvements. Il est également préconisé de mutualiser les ressources par la création de syndicats élargis ou le transfert de la compétence aux EPCI à fiscalité propre.

Toutefois, en ce qui concerne le territoire de la ville de Tours, aucun schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE), déclinaison locale du SDAGE, n'a été adopté pour gérer la difficulté repérée.

Le projet de Schéma départemental de coopération intercommunale (2011) indique qu'« il convient de simplifier le paysage intercommunal dans les domaines de l'eau et de l'assainissement ». En effet, s'agissant des services d'eau potable, la gestion est assurée par pas moins de 114 structures, ce qui engendre « compétence morcelée, approvisionnements fragilisés, problèmes de sécurité et d'interconnexion, diversité des tarifs, complexité et coûts accrus ».

Un projet de convention constitutive d'une « entente intercommunale pour l'étude ainsi que la gestion administrative et technique des questions de production et de distribution du service public de l'eau potable » doit regrouper de nombreuses communes et syndicats autour de Tours¹. L'entente sera financée pour moitié par l'agence de l'eau. Le périmètre (Tours et sa couronne) pourra être élargi aux syndicats d'eau gérant des communes plus lointaines. Il s'agit d'un lieu d'échange puisque chaque conseil syndical prend ses propres décisions. Une première réunion a eu lieu le 18 septembre 2013.

L'objectif premier est d'augmenter la production d'eau sans puiser dans le Cénomaniens, et ce mode d'entente est, selon la régie, préférable à une fusion des services, dont le coût pourrait s'avérer plus important.

3 – Les origines de la régie

La première adduction d'eau à Tours semble remonter à l'époque gallo-romaine. En 1504, les échevins de la ville ont confié à Pierre Valence, fontainier réputé, la réalisation d'ouvrages destinés à capter les eaux de la source du Limançon à Saint-Avertin, et à les acheminer jusqu'à Tours pour alimenter six fontaines publiques.

La régie indique que le service de l'eau potable de Tours est exploité en régie municipale depuis 1795. En tout état de cause, il est actuellement géré sous forme de régie directe (avec un budget annexe soumis à l'instruction comptable M 49) et un règlement du service des eaux a été approuvé en 1973.

Le service a pour missions la production, la distribution et la facturation d'eau potable dans la ville de Tours, excepté pour les quartiers correspondant aux anciennes communes de Saint-Symphorien et Sainte-Radegonde. Celles-ci ont fusionné en 1964 avec Tours, mais ces quartiers continuent d'être desservis par le syndicat intercommunal des eaux de Saint-Cyr, Saint-Symphorien et Sainte-Radegonde (dit « Syndicat des 3S »).

4 – La ressource

Le service des eaux de Tours exploite la nappe alluviale peu profonde située dans la Loire (plus de 98 % de la ressource), constituée par l'eau contenue dans les sables, à partir de deux champs captants (l'Île-Aucard et l'Île-aux-Vaches), par des puits creusés dans les alluvions.

L'Île-Aucard comporte vingt puits indépendants les uns des autres. Des entreprises de forage les réhabilitent depuis 2000 ; elles assurent également la sécurisation des têtes de puits et ont mis en place un système anti-intrusion. L'eau est pompée dans les puits installés au bord de l'île lorsque le niveau de la Loire est normal et, en cas de crue, dans les puits situés au milieu de l'île qui ne sont pas atteints par la montée des eaux. En 2013, des périmètres de protection ont été arrêtés.

L'Île-aux-Vaches comporte trois puits principaux reliés entre eux par une galerie, et une vingtaine d'autres puits.

¹ Communes de Ballan-Miré, Chambray-lès-Tours, Joué-lès-Tours, La Membrolle, Larçay, Monnaie, Saint-Avertin, Saint-Cyr-sur-Loire, et Saint-Pierre-des-Corps ; SIAEP de Notre-Dame d'Oë, Chanceaux-sur-Choisille et Céréelles ; SIVOM de Fondettes, Luynes et Saint-Etienne-de-Chigny ; SIAEP de Rochecorbon et Parçay-Meslay et SIAEP de Savonnières, Villandry et Druye.

L'Île-Aucard permet également d'accéder à la nappe du Cénomanien, par un forage qui n'est sollicité qu'en appoint de la ressource principale lors des périodes d'étiage de la Loire. Le Cénomanien est une nappe profonde captive, qui se recharge très lentement, constituée d'une succession de couches de sables fossiles entre deux couches d'argile situées respectivement à 100 m et 200 m sous le niveau de la Loire.

Le potentiel de production de la régie, soit treize millions de m³, est important. Toutefois, la production actuelle est inférieure à neuf millions de m³ en raison de la baisse de consommation des ménages et des entreprises. Pour ne prendre qu'un exemple, la société ST Microelectronics, qui consommait un million de m³ d'eau par an, a réduit sa consommation de moitié en dix ans.

Les champs captants et les usines de traitement ont dès lors une capacité de production suffisante pour alimenter les besoins de la ville de Tours mais également ceux des syndicats d'eau d'autres communes. La ville de Tours peut ainsi vendre de l'eau à la ville de Chambray-lès-Tours et au syndicat des eaux de Parçay-Meslay².

5 – Le traitement

Les eaux captées ne répondent pas totalement aux exigences de qualité définies par le code de la santé publique. Pour être potabilisées, les eaux de la nappe alluviale comme celles de la nappe du Cénomanien doivent être traitées. La nappe alluviale se recharge très rapidement mais elle est, par voie de conséquence, sensible aux pollutions et au régime hydraulique du fleuve.

L'eau de la Loire est débarrassée de ses impuretés par filtration à travers des sables alluvionnaires, puis elle subit une épuration bactériologique des eaux, grâce aux micro-organismes présents dans les sables. Elle est d'excellente qualité physico-chimique et bactériologique, douce (peu calcaire) et peu minéralisée. Un traitement s'impose cependant car elle est chargée en manganèse et parfois en fer.

L'eau issue de la nappe du Cénomanien est quant à elle peu sensible aux pollutions et aux précipitations. D'excellente qualité bactériologique et de bonne qualité physico-chimique, elle présente la particularité d'être dure (calcaire), très minéralisée et chargée en fer.

Les deux unités de traitement (Île-Aucard et Gare du Canal), mises en service respectivement en 1983 et 1989, comportent une étape d'oxydation par l'ozone et une étape de filtration sur filtre à charbon actif, qui permettent d'éliminer dans de bonnes conditions le manganèse contenu dans les eaux brutes, puis une étape de stockage et de stérilisation par le chlore. Le volume produit par l'ensemble des deux sites de traitement s'établit à 8 256 590 mètres cubes en 2012.

Le fonctionnement des usines et des ouvrages de stockage est entièrement automatisé. Le suivi de leur bon fonctionnement est assuré depuis l'Île-Aucard par un dispositif informatique qui permet la gestion centralisée de l'ensemble des équipements et qui est chargé d'appeler un agent d'astreinte en cas d'anomalie.

² Ces ventes d'eau par la ville de Tours aux collectivités voisines constituent comptablement une sous-catégorie du produit de la vente aux abonnés.

6 – Le contrôle de la qualité des eaux

Jusqu'en 2012, le suivi de la qualité tant bactériologique que physico-chimique des eaux était réalisé par le service d'hygiène de la ville, chargé de l'affichage des résultats d'analyses du laboratoire de Touraine.

Depuis 2013, les contrôles de qualité et les prélèvements d'échantillons, aux étapes de la production, du stockage et du réseau, sont réalisés par un laboratoire agréé par le ministère de l'Environnement, choisi par l'Agence régionale de santé (ARS) et indépendant de la commune de Tours. Les résultats de ce laboratoire sont rendus avec délai ; néanmoins, toute absence de conformité est signalée immédiatement par le prestataire à l'ARS.

En outre, un autocontrôle de la qualité des eaux est effectué dans le laboratoire installé sur l'Île-Aucard. Il permet un suivi des paramètres physico-chimiques afin d'adapter le traitement à la qualité des eaux brutes.

La régie d'eau possède et exploite une station d'alerte située en amont des captages et qui surveille la qualité des eaux de la Loire. Un document, à valider par la préfecture, est en cours de rédaction afin de déterminer les seuils au-delà desquels une alerte doit être déclenchée, et les actions nécessaires à la gestion de celle-ci. Les capteurs biologiques servent à faire obstacle à l'infiltration d'une pollution accidentelle et à permettre le suivi d'une éventuelle pollution diffuse. La résolution d'un accident biologique ne serait en effet pas de la compétence unique de la régie d'eau de la ville de Tours.

7 – Le réseau d'adduction et de distribution

L'adduction d'eau est assurée soit par des conduites de refoulement soit gravitairement.

La longueur totale du réseau de la ville de Tours est de 370 kilomètres. Il est entièrement maillé et constitué essentiellement de canalisations en fonte grise ou ductile qui assurent en tout lieu une pression statique au sol comprise entre 3 et 5 bars.

On distingue quatre grandes zones de distribution :

- Tours Centre, zone la plus importante, est desservie à partir de bassins de stockage d'une capacité respective de 15 000 m³ et 8 000 m³ ;
- Tours Nord, zone du plateau nord de la ville, est desservie par des bassins de stockage et un château d'eau ;
- le quartier des Fontaines est desservi par un réseau d'eau surpressé, en raison de la hauteur des immeubles ;
- enfin, Tours Sud, zone du plateau sud de la ville, est desservie par des bassins de stockage et un château d'eau.

Deux stations de surpression permettent d'acheminer l'eau à l'intérieur des immeubles de hauteur privés.

La régie est notamment chargée d'assurer la pose et le renouvellement des compteurs, de réaliser les branchements des abonnés, d'entretenir les canalisations et d'assurer la pose et la maintenance des équipements publics municipaux. Ces derniers comprennent 750 bouches d'incendie, 1 820 bouches de lavage et 1 420 bouches d'arrosage, qui ne disposent pas toutes de compteurs.

Par ailleurs, les particuliers peuvent aussi utiliser d'autres ressources que l'eau distribuée par la régie. Dans ce cas, les dispositifs de prélèvements, puits ou forages à des fins d'usage domestique de l'eau, font l'objet, depuis le 1^{er} janvier 2009, d'une déclaration auprès du maire (article L. 2224-9 du code général des collectivités territoriales (CGCT)). La régie n'a toutefois pas établi la fiche déclarative conforme à l'arrêté du 17 décembre 2008 et fixant les éléments à fournir dans le cadre de la déclaration.

Une délibération du conseil municipal de Tours en date du 12 juillet 2010 a fixé les modalités de mise en œuvre des principales dispositions de police spéciale relatives à l'eau. Depuis son adoption, le service a reçu 47 déclarations (dont dix relevaient en réalité de la compétence du syndicat intercommunal des eaux de Saint-Cyr, Saint-Symphorien et Sainte-Radegonde).

8 – La sécurisation de la distribution

La capacité de stockage du service est au total de 61 500 m³. Cette capacité, ainsi que l'architecture du réseau d'adduction et le maillage complet du réseau de distribution, permettent de limiter à quelques branchements les conséquences (arrêt de la distribution) d'une intervention sur une conduite pour procéder aux travaux sur les installations de production et les réservoirs.

Certains événements ont, par le passé, interrompu durablement la distribution de l'eau potable dans tout ou partie de la ville : l'effondrement du pont Wilson en 1978, qui a entraîné la rupture d'une canalisation d'eau potable, et l'incendie de l'usine chimique et du dépôt Protex en 1988, qui a causé une fuite de produit chimique dans la Loire. L'expérience de ces accidents a conduit le service à équiper également la périphérie de son réseau de points d'interconnexion avec ceux de toutes les communes limitrophes.

Enfin, la station d'alerte contre les pollutions de la Loire, construite en amont de l'île-aux-Vaches, est opérationnelle depuis janvier 2012.

II - LA MAÎTRISE ET LA PERFORMANCE DU SERVICE

1 – La maîtrise juridique et technique

A) La maîtrise juridique de la régie

Les services d'eau et d'assainissement sont, en application d'une jurisprudence ancienne et constante (Conseil d'Etat 6 mai 1931, Tondut, Lebon 427), des services publics industriels ou commerciaux (SPIC). En vertu du code général des collectivités territoriales, la régie directe est en principe interdite pour gérer de tels services, qui doivent prendre la forme d'une régie à autonomie financière ou d'une régie à autonomie financière et personnalité morale.

Une dérogation est toutefois prévue par les dispositions de l'article L. 2221-8 du CGCT, selon lequel « Les communes qui avaient des régies municipales avant le 28 décembre 1926 ont la faculté de conserver la forme de la régie simple ou directe en vigueur à moins qu'elles ne préfèrent accepter les dispositions du présent chapitre ».

Le service d'eau potable de la ville de Tours est administré en régie directe. Il dispose, de 2008 à 2012, d'un compte financier établi par le comptable et d'un compte administratif établi par l'ordonnateur, mais pas d'un conseil d'exploitation (articles R. 2221-3, R. 2221-72 du CGCT) ni de statuts (articles L. 2221-14, R. 2221-4, R. 2221-72 du même code).

L'ordonnateur indique qu'il souhaite conserver le mode d'exploitation actuel dans la mesure où il donne satisfaction. Il précise que la participation des usagers à la vie des services publics est effective via la commission consultative des services publics locaux et que l'unité de caisse entre le budget principal et les budgets annexes permet de répondre à la problématique des excédents de trésorerie.

La chambre prend acte de cette position mais considère néanmoins que l'instauration d'un régime de régie à autonomie financière, voire à autonomie financière et personnalité morale, serait de nature à faire bénéficier le service d'une plus grande participation des usagers, représentés au conseil d'exploitation, ainsi que d'avantages financiers. Une régie directe est en effet dans l'impossibilité de placer sa trésorerie momentanément excédentaire.

La régie a produit le « règlement du Service des eaux » établi par délibération en date du 18 septembre 1972 ainsi que les délibérations qui l'ont modifié par la suite. L'ordonnateur a indiqué qu'il serait utile d'adapter ce règlement au regard des dispositions du CGCT.

B) La maîtrise technique de la régie

L'organisation fonctionnelle

Du point de vue de son organisation fonctionnelle, la régie, sous la direction d'un ingénieur principal, comprend trois services : gestion des abonnés et de la facturation, gestion du réseau de distribution (et travaux neufs et en régie), et production de l'eau (et travaux neufs et en régie). Les agents se répartissent comme suit entre ces services :

Tableau n° 1

Service	Nombre d'agents
Direction	5 (directeur compris)
Gestion des abonnés et facturation	10
Réseau de distribution	31
Production de l'eau	18
Total	64³

Source : régie

En outre, six emplois sont fonctionnellement rattachés à la régie mais relèvent de compétences communales (voirie fluviale, bassins et fontaines) et sont financés par le budget principal de la commune.

Des fiches de postes ont été rédigées. En revanche, la régie ne dispose pas d'un projet de service. Il est néanmoins prévu qu'elle entreprenne l'automatisation de la gestion des travaux de branchements, la modernisation des outils de gestion de l'astreinte « réseaux », la gestion patrimoniale (élaboration d'un programme pluriannuel de renouvellement du parc des compteurs), l'automatisation de la relève des compteurs et la mise en œuvre du schéma départemental d'alimentation en eau potable d'Indre-et-Loire (SDAEP37).

Enfin, la régie considère que les moyens humains dont elle dispose sont suffisants pour mener à bien ses opérations tant sur un plan technique que juridique, et que la gestion des ressources humaines du service permet d'adapter, en quantité et en qualité, les personnels aux missions.

³ 63,3 équivalents temps plein.

Les documents stratégiques et opérationnels

Sur le plan technique, la gestion de l'eau potable requiert des compétences spécifiques pour la production, le stockage ou le traitement. En conséquence, chaque régie doit disposer en interne d'une expertise s'appuyant sur des documents stratégiques et opérationnels à jour.

- En matière de connaissance patrimoniale du réseau d'eau, aux termes des articles L. 2221-7-1 et D. 2224-5-1 du CGCT (décret n° 2012-897 du 27 janvier 2012), les communes doivent arrêter et mettre à jour un schéma de distribution d'eau potable qui détermine les zones desservies et qui comprend notamment un descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable.

Ce descriptif devait être établi avant la fin de l'année 2013 en incluant « le plan des réseaux mentionnant la localisation des dispositifs généraux de mesures » et un « inventaire des réseaux » mentionnant les linéaires de canalisations, les catégories d'ouvrages, les informations cartographiques, les matériaux utilisés et les diamètres des canalisations.

La régie d'eau de la ville de Tours n'a pas adopté de schéma de distribution d'eau potable. Elle indique qu'elle applique le principe de desserte par le service de toute parcelle construite ou constructible sur le territoire qui relève de sa compétence (qui se situe en zone urbaine).

La chambre prend acte de cette réponse mais rappelle que ce schéma est obligatoire en vertu des articles L. 2221-7-1 et D. 2224-5-1 du CGCT et qu'il a également pour objets de procéder à un inventaire détaillé des installations et ouvrages et de mettre en place un programme de travaux en fonction des taux de perte en eau constatés. Le schéma de distribution d'eau potable contribue ainsi, au-delà des circuits de desserte, à parfaire la connaissance patrimoniale du réseau dont l'indice de connaissance demeure insuffisant.

- En matière de communication de crise, la commune de Tours a mis en place un « plan communal de sauvegarde » qui a vocation à apporter une réponse opérationnelle en cas de survenue d'un risque, quelle que soit son ampleur. Dans ce cadre, la régie participe aux simulations préfectorales de crues de la Loire, qui prévoient un volet communication, et peut s'appuyer sur le livre blanc PROTEX qui a été rédigé après la pollution de la Loire provoquée par l'accident à l'usine de produits chimiques.

- En matière de veille destinée à détecter en temps réel des dysfonctionnements, et de mobilisation des moyens humains et matériels, la régie possède un système d'astreinte pour le service production de l'eau et le service réseaux de distribution. Concernant la production, la télésurveillance des installations déclenche l'appel d'un agent qui peut procéder à un premier diagnostic à distance. Pour le réseau de distribution, toute anomalie peut être signalée au poste de commandement opérationnel (PCO) de la police municipale, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, qui relaye l'information à l'équipe d'astreinte. Le déclenchement des alarmes anti-intrusion est géré par ce même PCO. Un protocole d'alerte pollution est en cours d'élaboration.

Les relations avec les usagers

Pour les relations avec les usagers (délai d'ouverture des branchements, délai de traitement des réclamations, information des usagers : site internet, fréquence des relevés des compteurs, existence du rapport annuel, etc.), le public dispose d'un numéro de téléphone et d'une adresse internet pour contacter directement un agent. Un volet du site internet de la commune est réservé à la régie, qui met à disposition du public les rapports annuels, les formulaires de contrat, la description du service et de ses procédures.

La cellule « gestion des abonnés » compte trois agents d'accueil et de gestion, et un responsable des opérations de relève qui se déplace sur rendez-vous pour ouvrir et fermer les branchements sous 24 heures et assister les abonnés en cas de problème de relève.

Les réponses aux courriers sont apportées sous un mois ; la durée de la procédure à suivre pour donner satisfaction à l'abonné dépend des situations individuelles.

Les abonnés peuvent transmettre les index relevés sur leurs compteurs par la messagerie et régler leur facture par internet. Le service émet pour les abonnés individuels deux factures annuelles, l'une établie sur un index réel relevé par un agent du service au moins une fois tous les trois ans, et l'autre calculée avec un index estimé. La note d'information sur le prix et la qualité de l'eau potable est jointe une fois par an à la facture.

Certains abonnés industriels, gros consommateurs, bénéficient de deux ou quatre relèves par an. Le bailleur social Tour(s) Habitat fait l'objet d'un rôle spécifique établi à partir d'une relève unique, tout comme les établissements municipaux.

2 – Les indicateurs de performance

L'évolution des indicateurs

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 du CGCT et modifiant les annexes V et VI de ce code identifient des indicateurs de performance à établir par les services d'eau potable en fonction de leur taille.

L'observatoire piloté par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) offre un accès national en ligne à l'ensemble de ces données publiques, ainsi qu'à l'information sur la définition et les modalités de calcul des indicateurs.

La régie d'eau de Tours a indiqué que, pour satisfaire aux obligations du décret mentionné ci-dessus, elle n'avait pas mis en œuvre de nouveaux moyens mais mis à contribution les outils existants.

Certains indicateurs de performance de la régie d'eau de Tours ne sont pas mentionnés dans le rapport annuel. En outre, si la transmission des indicateurs via le système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement est effective depuis 2009, les données du service saisies sur le site SISPEA⁴, de l'Observatoire de l'eau, sont également incomplètes (les données figurent parfois dans le rapport mais pas sur le site, ou inversement, et parfois certaines données ne sont pas concordantes).

Le rapport du maire sur le prix et la qualité du service de l'eau potable, transmis annuellement au préfet, est également adressé à la commission consultative des usagers.

La chambre recommande à la commune de Tours de présenter un rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service de l'eau potable comportant tous les indicateurs prévus.

Les indicateurs de performance de la régie de la ville de Tours ont évolué comme suit depuis 2009 :

⁴<http://www.services.eaufrance.fr/sispea/showSearchTerritoryAction.action>

Tableau n° 2

Indicateur	Définition/unité	2009	2010	2011	2012
Prix au m ³ (euros) (SISPEA)	Prix du service de l'eau potable TTC pour 120 m ³	NC	NC	1,37 €	1,41 €
Nombre d'habitants	Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers.	NC	NC	110 000	110 000
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte	1,34 %	1,39 %	1,42 %	1,30 %
Durée d'extinction de la dette (encours total/épargne brute annuelle, en années) ⁵	Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service d'eau potable si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service	0,21	0,53	0,47	1,6
Taux d'impayés (%)	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1	0,44 %	0,35 %	0,41 %	0,42 %
Qualité de l'eau	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité	100 %	98 %	98 %	99 %
	Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (%)	99 %	96 %	88 %	94 %
Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux (indice de 0 à 100)	Indice de 0 à 100 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau ⁶	70	80	80	80
Rendement du réseau de distribution (%)	Ratio entre volume consommé autorisé (augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable) et volume produit (augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable)	90 %	90 %	89 %	88 %
Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/jour)	Ratio entre le volume de pertes (différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé) et le linéaire de réseau de desserte	7,04	7	7,29	8,13
Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/jour)	Ratio entre le volume non compté (différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé) et le linéaire de réseau de desserte	NC	NC	8,2	5,7
Taux moyen de renouvellement des réseaux (%)	Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte	1,34 %	1,39 %	1,42 %	1,30 %
Avancement de la protection de la ressource en eau (%)	Niveau d'avancement 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	40 %	40 %	50 %	60 %
Fréquence d'interruptions de service non programmées	Nombre de coupures d'eau liées annuelles au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par milliers d'abonnés (n/1 000 abonnés)	5,28	2,46	2,32	3,31
Respect du délai d'ouverture des branchements (%)	Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux de réclamation (n/1000 abonnés)	Nombre de réclamations écrites de toute nature (sauf celles relatives au prix) rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000	5,28	0,05	3,66	NC

Source : régie, rapports annuels, SISPEA

• Le prix toutes taxes comprises du m³ pour 120 m³ n'est pas mentionné dans le rapport annuel. Ce prix est modique : en 2012, il s'élève à 1,41 € (contre 1,98 € en moyenne sur le plan national pour les services d'eau potable desservant plus de 100 000 habitants).

La régie indique que cet indicateur sera inséré dans le rapport pour 2013.

• Selon la régie, les variations récentes du taux de renouvellement du réseau et du pourcentage de non-conformité de la qualité des eaux distribuées sont liées aux travaux de dévoiement des conduites destinés à libérer les emprises de la future voie de tramway de l'agglomération de Tours, depuis 2010.

⁵ Cet indicateur correspond à la capacité de désendettement.

⁶ De 0 à 60 les informations visées sont relatives à la connaissance du réseau (inventaire), de 70 à 100 elles sont relatives à la gestion du réseau.

En outre, s'agissant de la qualité de l'eau, la régie précise qu'une non-conformité peut apparaître en raison non pas d'une mauvaise qualité de l'eau distribuée mais du choix du point de prélèvement (ce fut le cas pour l'un des hôpitaux de la commune, avec le choix du poste de désinfection comme point de prélèvement et la disparition de la non-conformité après changement de ce point de prélèvement).

- La diminution de l'indicateur relatif au rendement du réseau ne serait pas due à une dégradation du réseau ; elle serait mathématiquement liée à la baisse marquée des consommations d'eau potable (- 5 % de 2010 à 2011, - 3 % de 2011 à 2012), et un rendement de 85 % doit par ailleurs être considéré comme satisfaisant. Le service précise également que le rendement n'est pas toujours aisé à quantifier, les volumes d'eau consommés étant en partie approximatifs à cause de quantités estimées.

- À propos de l'indicateur relatif à la gestion des fuites d'eau (« pertes en réseau »), la régie indique que le « nombre limité de fuites » serait dû à la qualité des matériaux et aux travaux réguliers de renouvellement.

Les interventions de réparation de fuites en régie sont répertoriées et exploitées dans la procédure de diagnostic du réseau, et le coût de ces travaux (dépenses d'entretien du réseau consacrées à la recherche et aux réparations des fuites sur le réseau d'eau) n'a pas été précisé. La régie ne semble pas pouvoir l'évaluer exactement, en raison du fait que ces dépenses sont incluses dans le montant valorisé des travaux en régie.

- Concernant l'indice linéaire de volumes non comptés, la régie précise que les volumes que traduisent ces indices proviennent de l'usage des bouches de lavage des chaussées, des bornes fontaines, des purges effectuées sur le réseau et du nettoyage des canalisations neuves avant leur mise en service, des prises d'eau illicites sur les poteaux d'incendie, des fuites sur les canalisations ou les appareils du fait de la vétusté des ouvrages ou survenant suite à des accidents.

Les consommations municipales non comptées sont estimées à 59 000 m³ pour les bouches de lavage, bornes fontaines et hydrants⁷. Les consommations nécessaires au fonctionnement de la régie sont soit comptées (41 703 m³ en 2012) soit simplement estimées (48 000 m³ pour le nettoyage des ouvrages de stockage et des filtres, et pour les purges du réseau).

Les espaces verts sont arrosés en partie avec de l'eau non potable, eau de pluie ou eau brute pompée. Enfin, les piscines sont alimentées avec de l'eau potable, car l'utilisation d'eau non potable suscite encore des réserves d'ordre psychologique chez les usagers.

Ainsi, une part des volumes d'eau consommés par la commune, et facturée à cette dernière, est estimée et non établie à partir d'un compteur. La régie indique que la part d'estimation des besoins municipaux en eau potable représente environ 20 % des consommations totales et le service compte améliorer son évaluation. Néanmoins, la chambre appelle l'attention sur le caractère forfaitaire et imprécis de cette facturation, réalisée par un titre global et unique.

- Au sujet du taux de réclamation, qui paraît faible, trois niveaux de contrôle sont mis en œuvre : lors de la relève, si l'abonné est resté inchangé, l'agent compare la consommation d'eau aux consommations précédentes ; ensuite, le déchargement des données dans un logiciel fourni par le terminal de relève permet de déceler des anomalies en cas de consommation supérieure ou inférieure à la moyenne ; enfin, l'intégration des données dans la base permet, en cas d'anomalie, une interrogation de l'abonné (un dégrèvement avant facturation est possible). Dans ces conditions, les réclamations des usagers sont moindres, ce qui limite les corrections de factures d'eau.

⁷ Hydrant : prise d'eau sur la voie publique pour les pompiers.

Les autres indicateurs sont traités *infra*.

Le suivi des indicateurs et leur impact sur la gestion

La régie indique en premier lieu qu'elle est attentive aux indices relatifs au taux de renouvellement des réseaux, de remboursement de la dette et d'impayés. Elle n'utilise pas d'autres ratios, à part le taux de consommation des crédits inscrits.

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 expose une méthode permettant d'autoévaluer la fiabilité de la production de ces indicateurs.

La régie indique qu'elle n'en fait pas usage ; elle utilise les données brutes, à la fois sur le site SISPEA, et dans les formules de calcul établies sous Excel en interne en appliquant les règles explicitées dans les fiches des annexes V et VI du code général des collectivités territoriales (cf. article D. 2224-1). Le calcul ainsi opéré par le service a pour objectif de comparer ses résultats avec ceux obtenus par la plate-forme de l'Observatoire de l'eau.

La régie n'utilise pas non plus ces indicateurs de manière formalisée pour se fixer des objectifs. Elle précise qu'une démarche de diagnostic systématique du réseau de distribution en cours doit permettre la diminution des interventions d'astreinte et des pertes en eau, et que les projets du service visant à améliorer l'efficacité auront un effet positif sur ces indicateurs :

- automatisation de la gestion des travaux de branchements,
- modernisation des outils de gestion de l'astreinte « réseaux »,
- gestion patrimoniale : élaboration d'un programme pluriannuel de renouvellement du parc de compteurs,
- automatisation de la relève des compteurs,
- mise en œuvre du schéma départemental d'alimentation en eau potable (SDAEP) d'Indre-et-Loire.

À cet égard, la régie a procédé à l'achat de *loggers*, des capteurs qui enregistrent la nuit les vibrations sonores sur les têtes de bouches. L'objectif est d'utiliser ce matériel de façon systématique dans certains secteurs où sont réalisés des travaux afin d'obtenir des données relatives à d'éventuels dysfonctionnements. La régie a bénéficié à cet effet d'une subvention de la région ; elle ne dispose pas d'une équipe dédiée (contrairement aux purges des réseaux), mais seulement de personnes formées pour l'analyse des résultats.

3 – La protection de la ressource

Le « Grenelle de l'environnement » a notamment pour cible un bon état écologique de plus des deux tiers de la masse d'eau en 2015 et d'au moins 90 % en 2021. Cet objectif passe par la protection réglementaire des périmètres de captage d'eau (article L. 1321-2 du code de la santé publique) et la lutte contre les pollutions ponctuelles et diffuses. L'arrêté préfectoral d'autorisation de prélèvement et d'institution des périmètres de protection fixe les servitudes de protection opposables au tiers par déclaration d'utilité publique (DUP).

L'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau est déterminé selon le barème suivant :

Tableau n° 3

0 %	Aucune action de protection
20 %	Études 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, etc.)
100 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

Source :fiche relative à l'indicateur P108.3

Pour la ville de Tours, les arrêtés d'instauration des périmètres de protection des champs captants ont été pris le 28 janvier 2013. En progression depuis 2009, l'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau par la régie de Tours est de 60 % au 31 décembre 2012.

Les travaux préconisés (évacuation et traitement des eaux pluviales du pont Mirabeau, déplacement des activités du Patronage laïc Paul Bert) font l'objet de deux projets, pilotés par la régie et mobilisant différentes équipes municipales.

La régie a précisé que la protection mise en place devait désormais comprendre également une surveillance accrue contre d'éventuels vols d'eau ou actes de malveillance.

Par ailleurs, les études menées au niveau départemental sur le périmètre du bassin de Tours-Amboise et portant notamment sur la qualité des eaux et la pérennité des sources aquifères ont abouti à des prescriptions qui forment aujourd'hui un contexte contraignant pour l'ensemble des communes de ce bassin. Concrètement, la diminution du recours à la nappe du Cénomanien implique de mobiliser les sources aquifères de la Loire et du Cher.

Selon la régie, dans ce contexte, certaines communes ont amorcé la mise en place de solutions techniques permettant, à court terme, d'honorer les prescriptions imposées par le SDAGE ; cependant, la problématique engendrée par cette contrainte concerne la totalité du périmètre de l'agglomération tourangelle, et une réflexion globale au sujet du captage et de la distribution de l'eau potable a été entreprise à cette échelle pour mutualiser les moyens.

Certains projets en cours préfigurent des réponses à la problématique évoquée. Il s'agit notamment de la réalisation commune de travaux d'infrastructures en vue d'un transfert d'eau entre les communes de l'agglomération de Tours et le SIAEP de Rochecorbon Parçay-Meslay, ainsi que de la vente d'eau potable en gros par la ville de Tours à la ville de Chambray-lès-Tours. Ces travaux devraient bénéficier du concours de l'Agence de l'eau Loire-Bretagne.

4 – Les moyens humains

Effectif et masse salariale

Les personnels de la régie d'eau potable de Tours, au nombre de 64, assurent l'ensemble des tâches inhérentes à l'exploitation du service public.

La régie comptait 58,9 équivalents temps plein en 2009, et 63,3 en 2012, ce qui revient pour cette dernière année à 3,26 équivalents temps-plein pour 1 000 abonnés et 0,58 équivalents temps-plein pour 1 000 habitants desservis.

L'évolution de la masse salariale par rapport à celle du nombre d'abonnés et aux produits d'exploitation est retracée dans le tableau suivant.

Tableau n° 4

	2009	2010	2011	2012 ⁸	% évol. moyenne annuelle
Dépenses de personnel (en €)	2 067 582	2 077 232	2 175 378	2 297 612	3,58 %
Nombre d'abonnés	19 500	19 488	19 415	19 613	0,19 %
Produits d'exploitation (c/70 à 75)	10 028 930	10 314 214	10 542 836	10 548 357	1,70 %

Source : Tours

Les dépenses de personnel du service ont connu, au cours de la période 2009-2012, une augmentation non négligeable, au regard tant de la stabilité du nombre d'abonnés que de l'évolution modérée des produits d'exploitation (et alors que ne sont pas prises en compte les dépenses imputées sur le budget général et relatives à six agents).

Sur ce point, la régie fait valoir des augmentations mécaniques liées aux revalorisations nationales, au glissement vieillesse technicité et à la refonte du système indemnitaire, ainsi que le reclassement dans le service d'agents proches de la retraite.

La chambre attire néanmoins l'attention de la commune sur cette augmentation de la masse salariale de la régie. Elle considère que certaines économies pourraient être réalisées notamment en mutualisant certains personnels ou des matériels avec ceux de la communauté d'agglomération.

Absentéisme

La régie applique les « Dispositions générales relatives aux absences et à l'ARTT », document valable pour tout le personnel communal.

Le nombre de jours d'absence des personnels et leur motif sont les suivants au cours de la période 2009-2012 :

Tableau N° 5

Motifs d'absence	2009	2010	2011	2012	Évol. moy. ann
<i>Maladie ordinaire</i>	476	496	624	263	-18 %
<i>Longue maladie</i>	296	687	1 056	457	16 %
<i>Autres motifs (congés exceptionnels...)</i>	334	346	453	835	35 %
Nombre total de jours d'absence	1 106	1 529	2 133	1 555	12 %

Source : Tours

La régie a évoqué l'état de santé des agents de terrain chevronnés, et indiqué qu'elle fait bénéficier les futurs agents du service de formations spécifiques et d'équipements adaptés.

Les jours de congés pour maladie ordinaire sont en décroissance, mais au vu de l'évolution globale de l'absentéisme, la chambre invite la commune à porter son attention sur les causes et le volume de ce phénomène.

⁸ Pour 2011 et 2012, les montants ne prennent pas en compte l'encaissement de la redevance d'assainissement dans le budget annexe de l'eau, redevance qui est ensuite reversée à la communauté d'agglomération Tour(s)plus.

Formations

Le nombre global de jours de formation par agent est retrace dans le tableau ci-dessous :

Tableau N° 6

	2009	2010	2011	2012
Nombre de jours de formation	114	101	175	212
Nombre d'agents (ETP au 31/12)	58,9	59,3	60,3	63,3
<i>Ratio (jours de formation/agent)</i>	1,94	1,70	2,90	3,35

Source : Tours

Le coût annuel de ces formations et le pourcentage des dépenses de personnel sont les suivants :

Tableau n° 7

	2009	2010	2011	2012
Coût annuel des formations (€)	9 025	13 054	6 908	15 750
Dépenses de personnel (€)	2 067 582	2 077 232	2 175 378	2 297 612
<i>Ratio coût annuel/dép. personnel</i>	0,43 %	0,62 %	0,31 %	0,68 %

Source : Tours

Au regard de ces éléments, l'effort de formation à destination des agents de la régie d'eau potable de la commune de Tours apparaît encore limité et pourrait être renforcé.

5 – Tarification, facturation et recouvrement

La tarification

Aux termes de l'article L. 2224-12-1 du code général des collectivités territoriales toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, à l'exception des consommations d'eau des bouches et poteaux d'incendie placés dans le domaine public, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante.

La tarification de l'eau potable comporte une partie fixe et une partie proportionnelle à la consommation. La partie fixe (abonnement) est calculée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement (article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales), et plafonnée. L'arrêté du 6 août 2007 (J.O. du 21 septembre 2007) fixe les modalités de calcul de son montant maximal. Le pourcentage maximum de cette part fixe est passé de 40 % à 30 % « du coût du service pour une consommation d'eau de 120 mètres cubes » à partir du 1^{er} janvier 2010.

Enfin, une tarification forfaitaire ne peut être appliquée qu'en cas d'abondance de la ressource. Une tarification incitative, sous forme d'un tarif progressif, peut être instaurée. La loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) de 2006 prohibe les tarifs dégressifs dans les zones subissant des pressions importantes sur la ressource.

Des délibérations communales fixent depuis 2008 les prix de l'eau et ceux des branchements et raccordements. Les factures-types de 120 m³ d'eau depuis 2008 sont jointes au rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service de l'eau.

Les factures d'eau potable de la régie comprennent également la redevance d'assainissement, que la commune de Tours reverse à la communauté d'agglomération, compétente dans ce domaine.

La part fixe de la facture d'eau de la ville de Tours est inférieure au seuil fixé réglementairement à 30 % du prix payé pour une facture de 120 m³. La part proportionnelle résulte quant à elle de la somme de nombreux éléments :

- la part relative au prix de l'eau (le tarif de l'année N est calculé à partir de celui de l'année N-1 comme pour la prime fixe) ;
- les parts relatives aux redevances « prélèvement » et « soutien d'étiage » (l'assiette de ces redevances, versées respectivement à l'Agence de l'eau et à l'Etablissement public Loire-Bretagne, s'appuie sur le volume d'eau brute prélevé en milieu naturel) ;
- le montant de la contre-valeur appliquée aux consommations des abonnés (réévalué chaque année sur la base des sommes versées aux organismes par le service les années précédentes et des volumes facturés) ;
- les parts relatives aux redevances « pollution domestique » et « modernisation des réseaux de collecte » (le service applique les taux fixés par l'Agence de l'eau Loire-Bretagne) ;
- enfin, la part relative à la redevance d'assainissement (le service applique le taux décidé par la communauté d'agglomération Tour(s) Plus).

Par ailleurs, le tarif de l'eau est dégressif ; or la dégressivité n'est guère compatible avec les impératifs écologiques d'économie de la ressource, même si, selon la régie, la conjoncture économique actuelle ne permet pas de l'abandonner pour le moment.

La facturation

Au sein de la régie, le service de la gestion des abonnés est chargé de l'ouverture et de la fermeture des branchements particuliers, de la relève des index des compteurs et de la facturation, de la gestion et des mises à jour des dossiers des abonnés ainsi que de la relation avec les usagers. L'un des numéros de téléphone de l'accueil des abonnés sert également de standard pour le service, 24 heures sur 24.

Depuis une délibération du conseil municipal de 1983, la fourniture et l'installation des nouveaux dispositifs de comptage sont effectuées par la régie elle-même.

La régie d'eau potable de Tours compte 19 500 abonnés (parmi lesquels l'hôpital Trousseau) dont la consommation est enregistrée par 19 500 dispositifs de comptage. Elle dessert environ 110 000 personnes (la ville de Tours recense quant à elle 138 268 habitants en 2010). La différence entre le nombre d'abonnés et de personnes desservies s'explique, selon la régie, par l'absence de compteurs individuels, par appartement, dans la majorité des immeubles collectifs (il n'existe le plus souvent qu'un compteur par immeuble relevant de la responsabilité des syndicats de copropriété).

Le traitement des dossiers d'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs à usage d'habitation et le contrôle des installations intérieures des propriétés utilisant d'autres ressources que l'eau de la ville pour des usages domestiques sont également effectués par le service de la gestion des abonnés.

La facturation est établie sur la base de la consommation réelle, à partir des index affichés sur les compteurs. Le parc de la régie compte actuellement 20 000 compteurs. Parmi eux, 274 compteurs difficilement accessibles sont équipés d'un dispositif de radio-relève. Les compteurs individuels dans les logements d'immeubles à usage d'habitation (au nombre de 821 en décembre 2012) sont tous équipés de modules de radio-relève. Le déploiement de techniques de télé-relève par des prestataires est envisagé mais la régie évoque le coût important d'une telle solution.

Certains compteurs ont été confiés à un prestataire pour analyse métrologique et élaboration d'un plan de renouvellement. La régie remplace tous les compteurs datant de plus de douze ans (un compteur ancien a tendance à sous-évaluer la consommation d'eau). La nouvelle pose n'est pas facturée aux particuliers. En principe, les compteurs d'eau appartiennent à la ville, sauf pour une centaine d'entre eux qui sont encore la propriété des abonnés.

La relève des compteurs est annuelle pour les usages domestiques, et trimestrielle ou semestrielle pour les besoins industriels. Trois agents, équipés depuis 1989 de terminaux portables, procèdent à la lecture des volumes consommés. Les données issues de la relève sont transférées automatiquement vers une base informatisée puis analysées avant leur entrée dans le calcul des consommations et l'établissement des factures. En 2012, ce sont 7 533 257 m³ qui ont été facturés, pour un montant de 5 906 000 € HT.

Les factures sont établies au moyen d'un logiciel spécifique. Elles sont accompagnées d'une note comportant notamment une partie relative à la conformité de l'eau aux normes de potabilité, adaptée en fonction des résultats obtenus dans l'année. En raison des variations possibles selon la zone de distribution, la mise sous pli est réalisée à la mairie de Tours. L'ensemble des informations (analyses, modes opératoires, réponses aux questions courantes, etc.) est mis en ligne sur le site dédié.

La facturation de la distribution d'eau⁹ se fait par rôles (environ 27 par an). Deux titres sont émis pour chaque abonné, l'un correspondant à la facture estimative, l'autre à la facture réelle. Les rôles sont comptabilisés par un titre comportant plusieurs imputations. Les rôles de relève font apparaître des dettes positives, objets d'un titre global ; ils peuvent présenter aussi des situations négatives si les rôles estimatifs étaient supérieurs à la réalité de la consommation. Ces créances sont traitées par titres de réduction individuels, par imputation et par rôle impacté, ce qui entraîne donc un nombre important de titres d'annulations.

Les factures sont adressées aux abonnés par quartier pour établir un roulement dans l'année. Toutefois, le montant de restes à recouvrer au 31 décembre de chaque année est important (par exemple, au 31 décembre 2012, il restait 5,8 M€ à recouvrer au seul titre des créances nées en 2012). La régie l'explique par le fait que certaines factures, et notamment celles d'abonnés gros consommateurs d'eau (OPAC ou hôpitaux), sont émises courant décembre et exigibles en janvier de l'exercice suivant.

Le nombre important d'annulations de titres et le montant élevé des sommes restant à recouvrer à la fin de l'année posent problème. La régie indique que le renforcement du contrôle des données de relève et le travail conjoint avec la trésorerie pour fiabiliser les coordonnées des débiteurs devraient permettre de diminuer le nombre de ces annulations. Néanmoins, tant que le système de facturation comportera l'émission de deux titres, le risque d'un nombre important d'annulations de titres sera toujours latent.

Le recouvrement

Les abonnés peuvent régler les sommes dues par internet, par prélèvement automatique, par chèque, TIP ou numéraire.

Depuis 2008, le taux d'impayés apparaît très faible et inférieur aux moyennes nationales¹⁰ :

⁹ Les autres prestations du service d'eau sont traitées par titres individuels.

¹⁰ En 2012, il est de 1,26 % au niveau national et de 1,32 % pour les services d'eau desservant plus de 100 000 habitants.

Tableau n° 8

Indicateur	Définition	2009	2010	2011	2012
Taux d'impayés (%)	Taux d'impayés au 31/12 de N sur les factures émises au titre de N-1	0,44 %	0,35 %	0,41 %	0,42 %

Source : régie, rapports annuels, SISPEA

Le nombre de factures majorées pour non-paiement dans les délais (article R. 2224-19-9 du CGCT) est très faible (0,49 % de titres avec frais de poursuites sur l'ensemble des titres en 2010 ; 0,36 % en 2012).

La ville de Tours a signé le 28 janvier 2013 avec la direction générale des finances publiques une « convention de services comptable et financier » d'une durée de trois ans. En cas de difficultés financières de l'abonné, la trésorerie peut accepter un échelonnement des paiements. La gestion des demandes, qu'elles proviennent des abonnés ou de la trésorerie, se fait par le service au cas par cas, manuellement, après enquête de terrain, et une éventuelle annulation de la dette peut être décidée par délibération municipale.

La ville a pris une délibération le 17 octobre 2005 qui reprend la liste exhaustive des cas où les redevances composant la facture d'eau peuvent être réduites. Pour faire suite à la loi du 30 décembre 2006 qui remplace la contrevaleur de pollution par la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et la redevance modernisation des réseaux de collecte, une délibération du 26 mai 2008 décide d'appliquer à ces nouvelles redevances les mêmes dégrèvements que précédemment.

Depuis l'entrée en vigueur du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur (article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales) qui fixe de nouvelles obligations aux services d'eau en cas de consommation anormalement élevée, le service analyse chaque demande au regard de ces nouvelles dispositions et les met en œuvre ; le courrier d'information réglementaire transmis aux abonnés en cas de surconsommation a été adapté aux prescriptions de ce décret.

Enfin, le coût complet de la gestion de l'assiette et du recouvrement n'a pu être calculé, la régie ne tenant pas de comptabilité analytique, et les chiffres produits étant trop parcellaires et limités à 2011.

6 – La commande publique

La régie utilise une plateforme (dont le choix a lui-même fait l'objet d'une consultation) destinée à l'achat public, pour la consultation, la passation et l'exécution des marchés. Deux agents de la direction des finances de la ville sont affectés au service des marchés. Dans ces conditions, une procédure de marché peut concerner en partie la régie d'eau et pour l'autre partie d'autres services de la ville.

Ni les conditions de passation, ni les conditions d'exécution des marchés par la régie de la ville de Tours n'appellent de remarque.

III – L'équilibre financier et la gestion patrimoniale

1 – L'équilibre financier de la régie d'eau

S'agissant d'un service public industriel ou commercial (SPIC), le prix du service rendu doit non seulement couvrir le coût du service mais également permettre d'atteindre l'équilibre du budget (article L. 2224-1 du code général des collectivités territoriales), et de dégager des ressources afin d'autofinancer, au moins partiellement, les investissements.

Le budget annexe de la régie ne reçoit aucune subvention de fonctionnement du budget principal de Tours.

Le tableau suivant retrace le prix de l'eau potable à Tours au cours de la période 2009-2012. Les prix sont en euros hors taxe, et dégressifs en fonction des tranches de consommation suivantes :

Tableau n° 9

Tranches	Tarif 2009	Tarif 2010	Tarif 2011	Tarif 2012	Tarif 2013	Tarif 2012	Évol. moy. ann.
0 à 6000 m ³	0,763	0,774	0,786	0,804	0,816	0,804	1,05 %
6001 à 24000 m ³	0,740	0,751	0,762	0,779	0,791	0,779	1,03 %
24001 à 48000 m ³	0,718	0,729	0,740	0,757	0,768	0,757	1,06 %
> à 48001 m ³	0,696	0,706	0,717	0,733	0,744	0,733	1,04 %

Source : Rapport annuel sur le prix et la qualité du service de l'eau de 2009 à 2012

Le produit de la vente d'eau aux abonnés chute entre 2008 et 2009 puis varie à la hausse et à la baisse jusqu'en 2013 en raison de la baisse régulière de la consommation d'eau, que l'augmentation des tarifs ne permet pas de compenser.

En effet, les augmentations de tarif annuelles sont toujours égales au taux de l'inflation prévisionnelle. La politique tarifaire de l'eau à Tours, simple revalorisation annuelle, ne résulte donc pas de l'analyse des besoins d'investissement et d'équilibre du budget.

La régie précise que sa politique tarifaire de l'eau potable « s'appuie sur une orientation plus large qui vise à maîtriser le niveau de pression fiscale supporté par le contribuable et usager de la ville ».

La chambre considère cependant que le prix de l'eau, s'il est certes socialement sensible, ne constitue en aucune manière un prélèvement fiscal et ne peut être géré comme tel, surtout dans le cadre d'un SPIC.

À compter de 2014, la régie pourra vendre à certaines communes (Parçay-Meslay, Rochecorbon, etc.) des volumes d'eau représentant la consommation d'environ 25 000 personnes supplémentaires, ce qui, selon l'ancien ordonnateur, permettra de faire croître les recettes sans augmenter le prix de l'eau des abonnés.

Du point de vue des dépenses, des charges indirectes (sous les termes de « frais de personnel, charges d'administration générale, frais des travaux informatiques ») sont refacturées par le budget général et reversées à ce dernier chaque année par le budget annexe de la régie (elles ont évolué à la hausse de 307 200 € en 2008 à 388 500 € en 2012). Toutefois, il n'a pas été possible de déterminer si ces sommes comprennent les salaires et charges des six agents travaillant pour la régie mais figurant au budget général de la commune.

La régie atteint l'équilibre financier au sens de l'article L. 2224-1 du code général des collectivités territoriales¹¹. Elle dispose d'excédents qui servent principalement à consolider le niveau d'autofinancement pour limiter le recours à l'emprunt. La capacité d'autofinancement nette reste positive à plus de 3 M€ depuis 2008, et la capacité de désendettement n'appelle pas d'observation particulière (1,60 année en 2012).

¹¹ Des tableaux d'analyse financière figurent en annexe.

Cependant, dans un contexte marqué par la baisse constante de la consommation d'eau et, par voie de conséquence, des ressources financières afférentes, la régie d'eau de la ville de Tours ne dispose pas d'une stratégie claire en matière de structure de prix afin d'équilibrer son budget au sens du code général des collectivités territoriales.

2 – La gestion patrimoniale

L'amortissement

Par délibération en date du 22 novembre 2004, le conseil municipal a fixé les durées d'amortissement des immobilisations régies par la nomenclature M 49. Selon la régie, le rythme d'amortissement des immobilisations n'est pas en phase avec leur durée d'utilisation réelle (amortissements par composants) et il sera revu prochainement.

Les risques, et notamment ceux de non-recouvrement des créances (article R. 2321-2 du code général des collectivités territoriales), ne sont pas provisionnés. La régie indique que « le provisionnement des risques ne constitue pas un enjeu majeur du budget annexe de l'eau eu égard aux résultats financiers largement excédentaires depuis plusieurs années. Toutefois, pour répondre à ce souci de sincérité comptable, une démarche de rapprochement avec le comptable sera initiée pour déterminer un montant acceptable de provisionnement en lien avec le montant des restes à recouvrer ».

La chambre prend acte du rapprochement avec le comptable, mais rappelle que l'existence d'excédents ne peut justifier l'absence de provisionnement des risques.

La gestion des stocks

La gestion physique des stocks est bien identifiée ; elle concerne la gestion de la mise à disposition du matériel (y compris pour les agents en astreinte) contenu dans le magasin (tuyaux, vannes, etc.). L'importance du stock de compteurs en fonte a entraîné une analyse plus fine des besoins afin de mieux ajuster les commandes. Le logiciel utilisé pour gérer les nouveaux compteurs, dotés d'une radio, simplifie la gestion des stocks et permet d'établir un inventaire.

Toutefois, les stocks ne font pas l'objet d'une gestion comptable, et l'ordonnateur a indiqué qu'il n'était pas prévu de passer à une comptabilité des stocks.

La valorisation des travaux en régie

La régie dispose d'un logiciel qui valorise les travaux réalisés en régie. Une note très détaillée indique comment sont imputés ces travaux.

Ces travaux en régie concernent les raccordements aux compteurs ; ils sont réalisés par les équipes municipales d'où une valorisation des coûts tant en ce qui concerne l'achat de petit matériel que la main-d'œuvre, intégrés à l'actif du budget de l'eau.

La chambre recommande à la commune de veiller à la fiabilité des comptes de la régie d'eau, en prévoyant notamment une comptabilité des stocks, et le provisionnement des risques.

IV - La politique d'investissement

La connaissance patrimoniale du réseau par la régie

L'indice de « connaissance et de gestion patrimoniale » de la régie d'eau de Tours (évalué sur une échelle de 0 à 100) est figé depuis 2010 à 80 %.

La régie a fait établir en 1995 par un géomètre un plan papier de la distribution d'eau potable. Malgré sa précision, l'âge des conduites figurant sur le plan papier reste approximatif. La numérisation de ce plan ne permettait cependant pas de conserver toutes les informations relevées par le géomètre. La saisie et les mises à jour des données alphanumériques de description des éléments du réseau, abandonnées un temps, ont repris en 2009. Deux agents de la régie sont affectés à ce travail d'actualisation, ce nombre semble toutefois insuffisant eu égard à la masse de données à traiter.

Un inventaire a également été établi mais il est incomplet, et ne comporte notamment pas les années de pose des conduites.

La régie a indiqué, d'une part, que le service avait pour objectif l'élaboration du document descriptif constituant l'inventaire rendu obligatoire par la loi Grenelle II et la mise à jour du plan du réseau. Elle a précisé, d'autre part, que le document recensant les principaux incidents de fonctionnement pouvant survenir sur les installations du service, analysant leurs conséquences et les dispositions à prendre pour y remédier, serait mis à jour. La chambre prend acte de cette réponse.

Néanmoins, actuellement, la connaissance patrimoniale du réseau par la régie est insuffisamment précise et exhaustive quant à la localisation des conduites, à leur âge et sans doute aux matériaux les constituant.

Les investissements réalisés

Depuis une vingtaine d'années, 1 à 2 M€ sont consacrés annuellement au renouvellement des réseaux. Le choix de canalisations en fonte, plus pérennes et plus écologiques, permet également de mieux lutter contre les bactéries, la fonte supportant mieux que d'autres matériaux une plus grande pression. Seuls les éléments des branchements sont en polyéthylène.

La régie, en 2009 et 2010, a fait l'acquisition de matériels pour un montant total de 21 000 € permettant, par écoute des réseaux et corrélation acoustique, la localisation des fuites sur les conduites de distribution d'eau potable. Une équipe dédiée aux opérations de gestion du réseau et de ses organes est chargée de ce diagnostic.

En outre, les travaux de remise en état des têtes de puits au cours des trois dernières années ont coûté la somme de 5 M€.

Selon la régie, les travaux les plus importants de remplacement des canalisations ont déjà été réalisés, et si les normes ne sont pas modifiées dans les quinze ans à venir, seuls des travaux liés à la distribution et au changement de compteurs seront concernés par de futurs investissements.

Enfin, si la régie n'a guère la capacité de mettre en œuvre des projets en matière de recherche et développement, elle a toutefois développé des techniques novatrices pour la réhabilitation des puits.

L'évaluation des besoins

La section d'exploitation du budget annexe de la régie d'eau de Tours produit depuis de nombreuses années un excédent permettant le financement des opérations nécessaires au maintien de ses ouvrages et à leur adaptation aux évolutions techniques et réglementaires. Toutefois, la régie n'évalue pas précisément les besoins d'investissements.

Outre que le document d'orientations budgétaires n'évoque pas les engagements lourds des années à venir dans le domaine de l'eau, il n'existe pas de plan pluriannuel d'investissement à proprement parler.

Ainsi, la politique de renouvellement des réseaux d'eau n'obéit pas à une doctrine particulière ; le choix des rues et la planification des travaux résultent de la synthèse des besoins d'intervention des différents concessionnaires, de l'état des voiries, des projets d'aménagement urbain et des contraintes imposées par les usagers de ces espaces. La régie reconnaît que, dès lors, l'une des difficultés dans l'élaboration d'un plan d'investissement provient de l'impossibilité de connaître à l'avance les travaux qui seront réalisés.

Une préfiguration (liste de rues) a lieu en septembre, qui est affinée au premier trimestre de l'année suivante tout en conservant un caractère évolutif. Des réunions trimestrielles de coordination permettent d'établir en septembre une ébauche de programme, qui s'affine et se concrétise au cours de l'exercice.

La régie effectue également un diagnostic du réseau dans des secteurs définis par l'analyse des informations de terrain, notamment les interventions des équipes de régie et les données patrimoniales. La connaissance de l'état réel des conduites peut ensuite être intégrée dans les programmes de travaux réalisés par des entreprises ou en régie, diminuant le nombre d'interventions non programmées des équipes d'exploitation du réseau de distribution.

Dans ce cadre, l'entreprise SADE-compteurs a été choisie, suite à une consultation, pour réaliser un diagnostic du parc de compteurs du service (conformément à l'arrêté du 6 mars 2007), pour élaborer, en concertation avec le service, un programme pluriannuel de renouvellement des compteurs, pour établir le cahier de métrologie et, enfin, pour vérifier à la demande les lots de compteurs neufs.

Ponctuellement, peuvent venir s'ajouter des opérations particulières liées à des projets municipaux de restructuration de l'espace urbain ou des créations d'infrastructures, que la régie intègre dans son programme de travail. Le pic d'investissements de 2011 s'explique ainsi par les travaux liés à la construction de la ligne de tramway, en particulier au dévoiement des réseaux (huit M€).

Par ailleurs, la diminution tendancielle de la consommation d'eau amène la régie à réfléchir à l'opportunité de remplacer progressivement le réseau actuel par des conduites plus étroites (et non plus larges comme ce fut le cas jusqu'ici), mieux adaptées au maintien de la pression de l'eau malgré la baisse de la quantité, afin d'éviter stagnation de l'eau et développement de bactéries.

Les projets envisagés pour les cinq prochaines années sont liés à la mise en œuvre dans l'agglomération de Tours des préconisations du Schéma départemental d'alimentation en eau potable visant à remplir l'objectif n° 7C-5 du SDAGE Loire-Bretagne destiné à la préservation de l'aquifère du Cénomanien. Ils consistent dans la création ou la modification d'ouvrages permettant des transferts d'eau potable entre les communes de l'agglomération.

Le tableau ci-dessous, issu de données plus larges fournies par la régie, indique les objectifs pour la commune de Tours fixés dans le SDAGE Loire-Bretagne (la régie ne précise pas le montant estimé des investissements).

Tableau n° 10

	Solution envisagée	Excédent ressources renouvelables (m³/an)	Prélèvement de référence 2006 (m³/an)	Prélèvement réel 2011 (m³/an)	Prélèvement attendu (m³/an)		Baisse résultant des prélèvements (m³/an)		Montant HT estimé investissement (valeur 2011 en K€)	Engagement sur réduction des volumes prélevés avant 2015	Engagement sur réduction des volumes prélevés après 2015
	Ressources (provenance)				moyen terme 2015	long terme > 2015	moyen terme 2015 (par rapport à 2006)	long terme > 2015 / 2006			
Tours	Alluvions de la Loire*	2 000 000	40 000	38 000	40 000	40 000	0	0	NC	NC	NC
Total SDAGE			8 791 000	8 613 000	6 330 000	3 880 000	2 670 000	5 000 000	6 100	390 000	400 000

Source : Régie

*« Excédent potentiel pouvant aller jusqu'à 4 Mm³/an ».

Le financement des investissements

Le service continue de consacrer à chaque exercice une enveloppe financière au renouvellement des conduites (1,5 M€ en 2007 et 2 M€ en 2013, ce qui correspond à un pourcentage compris entre 1,2 % et 1,5 % du linéaire renouvelé) et à celui des branchements, notamment en plomb et au remplacement des compteurs, effectué quartier par quartier. Une équipe de techniciens est dédiée à l'organisation et à la surveillance de ces travaux, confiés à des entreprises par le biais de marchés à bons de commandes.

La capacité d'autofinancement brute reste, durant toute la période étudiée, supérieure aux dotations aux amortissements et aux annuités d'emprunt à échoir au cours de chacun des exercices.

La régie d'eau de Tours s'appuie donc sur sa capacité d'autofinancement, ne faisant varier le prix de l'eau qu'en fonction de l'inflation, et elle ne recourt à l'emprunt que de manière ponctuelle.

L'annexe des comptes administratifs 2009 à 2012 sur l'état de la dette fait apparaître qu'en 2008 la régie comptait encore un emprunt à taux indexé sur la durée du contrat, au Crédit Agricole Indosuez, d'un montant initial de près de 2,6 M€, lié à une renégociation de la dette en 1995.

En 2012, la régie mentionne quatre contrats d'emprunt : deux auprès de Dexia, représentant moins de 12 % du capital restant dû, et deux à la Caisse d'Épargne Loire Centre. La totalité de ces emprunts est à taux fixe.

Un nouvel emprunt de 3,8 M€ à taux fixe a été contracté en 2012 pour réaliser les travaux dans le secteur de construction de la ligne de tramway. Il n'est pas prévu pour l'instant d'autres projets de cette ampleur nécessitant à nouveau un recours à l'emprunt.

Début 2013, l'encours total s'élève à 5 582 564 €. La capacité de désendettement, passée de 0,47 année en 2011 à 1,60 année en 2012, demeure bonne.

Le taux d'exécution des investissements

Le taux de réalisation des dépenses d'équipement, qui fléchit entre 2008 et 2009, s'améliore ensuite sensiblement pour atteindre 68 % en 2012.

La chambre recommande à la régie d'améliorer sa connaissance des éléments de ses réseaux et d'établir un plan pluriannuel d'investissements. Une meilleure connaissance de son patrimoine par la régie d'eau ne pourrait qu'améliorer la qualité de la programmation des travaux (neufs et grosses réparations) et des investissements.

V – L'information donnée à l'élu et à l'utilisateur

1 - L'information des élus

L'information des élus est rendue effective notamment lors du débat d'orientation budgétaire, de la présentation du budget et de ses annexes et de celle du rapport annuel sur les prix et la qualité du service public de l'eau potable.

- Concernant le débat d'orientation budgétaire, la note explicative de synthèse transmise aux membres de l'assemblée délibérante comprend des informations laconiques, qui sont utilement complétées par celles, plus développées, figurant dans le rapport de présentation du budget primitif.

- L'information des élus repose également sur les informations financières et patrimoniales figurant dans les annexes du budget. Les états annexés aux comptes administratifs 2008 à 2012 sont complets.

- L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales prévoit que chaque année, dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice, le maire présente à son conseil un rapport sur le prix et la qualité du service. Au cours de la période sous contrôle, une délibération a été prise chaque année par la collectivité sur la présentation par le maire de ce rapport.

2 - L'information et la participation des usagers

L'information des usagers du service doit être à la fois individuelle (accueil des usagers - règlement de service - factures, etc.) et collective (rapport annuel sur le prix et la qualité du service). Par ailleurs, la loi oblige les communes de plus de 10 000 habitants à organiser la participation de ceux-ci à une instance consultative, la commission consultative des services publics locaux (CCSPL).

- Le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service (eau potable) est conforme aux dispositions de l'article D. 2224-1 et de l'annexe V du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007, sauf pour certains indicateurs spécifiés *supra*.

Le rapport annuel fait chaque année l'objet d'une communication à l'assemblée délibérante (article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales).

- La publication d'un règlement de service est prévue à l'article L. 2224-12 du C code général des collectivités territoriales.

S'agissant de sa consultation par les usagers, il n'est pas disponible sur la page « gestion de l'eau » du site « www.tours.fr ».

La régie a produit le règlement de service de 1972 qui définit les prestations assurées par le service et les obligations respectives de l'exploitant, de l'abonné, de l'utilisateur et du propriétaire. Or, des délibérations votées depuis 1982 ont régulièrement actualisé les tarifs.

La chambre recommande à la régie de mettre à jour le règlement de service pour prendre en compte les évolutions législatives et réglementaires (ainsi que les modifications de structure tarifaire).

La régie a indiqué qu'un règlement modernisé serait présenté avant la fin de l'année 2014, et qu'il sera communiqué à chaque abonné et accessible sur le site internet de Tours.

- Bien qu'elle ne soit pas obligatoire pour la ville de Tours, la commission consultative des services publics locaux (CCSPL) prévue à l'article L. 1413-1 du code général des collectivités territoriales a été mise en place. Cette commission, créée par délibération du conseil municipal en date du 24 mars 2003, s'est réunie régulièrement pour examiner notamment le rapport sur le prix et la qualité du service public d'eau potable.

- Concernant la facturation du service, l'accueil et l'information des usagers, un exemplaire de facture envoyé aux abonnés du service (2008 à 2012) a été produit. Les éléments devant figurer dans la facture de l'abonné sont décrits dans l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution d'eau et de collecte et de traitement des eaux usées. Les factures-types adressées par la régie comportent les trois rubriques obligatoires prévues (même si les intitulés peuvent être différents).

ANNEXES : Tableaux d'analyse financière

Recettes et dépenses de gestion

Annexe 1							
N° cpte	Libellé	2008	2009	2010	2011	2012	2012-2008
0 13	Atténuation de charges						
70	Vente de produits fabriqués, prestations, dont :	9 960 093	9 595 976	9 960 645	10 148 018	10 111 585	0,38%
70111	Ventes d'eau aux abonnés	6 295 929	5 663 753	5 848 694	5 693 652	5 861 785	-1,77%
701111	Vente d'eau ville de Tours	262 322	204 801	353 228	438 351		
70122	Redevance pollution domestique	548 870					
701222	Redevance modernisation réseaux collecte	412 117					
70123	Contrevalet redevance prélevée	452 854	206 002	153 377	126 010	113 719	-29,21%
70124	Redevance pollution domestique	808 092	1 423 718	1 549 488	1 678 379	1 695 722	20,36%
704	Travaux	149 693	72 824	54 441	110 180	120 030	-5,37%
70612	Redevance modernisation réseaux collecte	613 880	1 068 766	1 165 669	1 198 653	1 258 186	19,65%
7064	Locations de compteurs	679 579	660 686	703 237	724 937	791 834	3,90%
7065	Commission pour redevance d'assainissement	71 535	71 262	72 477	73 837	83 422	3,92%
7068	Autres prestations de service					110 254	
75	Autres produits de gestion courante			9 792	7 476 238	7 351 835	
	Total recettes d'exploitation	9 960 093	9 595 976	9 970 437	17 624 256	17 463 420	15,07%
0 11	Charges à caractère général, dont :	4 238 325	1 427 905	1 582 592	1 697 207	1 764 459	-19,67%
6061	Electricité eau gaz	194 996	242 058	243 397	275 283	286 657	10,11%
6062	Produits de traitement	71 871	76 979	64 183	65 317	78 523	2,24%
6063	Fournitures	248 232	290 127	229 182	300 535	301 320	4,96%
6068	Autres matières et fournitures	88 679	97 115	84 516	83 150	116 505	7,06%
6152	Entretien et réparations sur biens immobiliers	40 877	89 487	44 870	53 515	58 429	9,34%
6287	Remboursement de frais	311 050	348 316	344 011	370 430	392 188	5,97%
6371	Redevance des prélèvements d'eau	358 456	93 088	375 990	344 800	320 000	-2,80%
6372	Redevance versée agences de l'eau	580 374					
63722	Redev. modernisation réseau collecte	300 000					
6373	Redevance pollution domestique	985 000					
6374	Redev. modernisation réseau collecte	790 000					
63781	Redevance soutien d'étiage	52 007	51 519	62 560	57 200	57 132	2,38%
0 12	Charges de personnel, dont :	2 036 748	2 067 562	2 077 232	2 175 378	2 297 612	3,06%
6411	Salaires	1 465 968	1 493 947	1 482 149	1 555 856	1 646 693	2,95%
645	Cotisations sociales	533 171	537 568	551 573	577 816	610 942	3,46%
6413 6414	Primes et indemnités	10 152	3 332	3 387	4 234	3 908	-21,23%
0 14	Atténuation de produits, dont :		2 722 200	2 392 007	2 102 699	2 772 000	
701249	Revers agence eau redev. poll.		1 430 000	1 391 827	1 158 201	1 539 000	
706129	Revers agence eau redev. modernis.		1 292 200	1 000 180	944 498	1 233 000	
65	Autres charges de gestion courante	3 010	1 456	2 090	7 468 400	7 329 980	
	Total dépenses d'exploitation	6 278 082	6 219 123	6 053 921	13 443 684	14 164 052	22,56%
	Excédent brut d'exploitation	3 682 011	3 376 853	3 916 516	4 180 572	3 299 368	-2,71%

Source : Comptes administratifs et de gestion 2008 à 2012

Capacité d'autofinancement brute et nette

Annexe 2							
N° cpte	Libellé	2008	2009	2010	2011	2012	Evol. moy. 2012-2008
	Total recettes de gestion	9 960 093	9 595 976	9 970 437	17 624 256	17 463 420	15,07%
	Total dépenses de gestion	6 278 082	6 219 123	6 053 921	13 443 684	14 164 052	22,56%
	Excédent brut d'exploitation	3 682 011	3 376 853	3 916 516	4 180 572	3 299 368	-2,71%
722	Immobilisations corporelles	476 925	432 954	343 777	394 817	414 361	-3,45%
76	Produits financiers	0	0	0	0	0	
66	Charges financières, dont :	91 931	78 854	68 842	109 013	265 843	30,40%
66111	Intérêts des emprunts et dettes	102 431	82 430	70 420	109 951	226 991	22,01%
66112	ICNE	-10 500	-3 576	-1 578	-937	38 853	
77	Produits exceptionnels	25 916	31 635	31 129	36 062	113 645	44,71%
775	Produit de cession d'actifs		2 363	50	14 663	4 026	
777	Quote-part des subv. d'inv.	16 983	16 983	19 020	19 591	22 411	7,18%
67	Charges exceptionnelles	40 583	33 229	69 979	47 533	52 597	6,70%
68	Dotations amortissements et prov.	2 011 954	1 881 576	1 794 722	1 699 914	1 584 487	-5,80%
78	Reprises sur amort. et prov.	0	0	0	0	0	
	Résultat de fonctionnement	2 040 384	1 847 783	2 357 879	2 754 992	1 924 446	-1,45%
	Capacité d'autofinancement brute	4 035 355	3 710 013	4 133 531	4 420 651	3 482 496	-3,62%
1641	Amortissement du capital de la dette	341 555	225 281	81 016	113 438	308 968	-2,48%
	Capacité d'autofinancement nette	3 693 801	3 484 732	4 052 515	4 307 213	3 173 528	-3,72%

Source : Comptes administratifs et de gestion 2008 à 2012

Section d'investissement et résultat de clôture

Annexe 3							
N° cpte	Libellé	2008	2009	2010	2011	2012	Evol. moy. 2012-2008
1068	Excédent de fonc. capitalisé	1 902 059	1 285 901	1 569 144	4 209 242	2 560 927	7,72%
13	Subventions d'investissement		81 470	5 711	109 578	299 273	
1641	Emprunts			1 500 000		3 800 000	
20 21 23	Opérations patrimoniales	593		668 732			
21	Immobilisations corporelles		81		13 708		
26	Participations			25 916			
27	Immobilisations financières			745			
28	Amortissements et provisions	2 011 954	1 881 576	1 794 722	1 699 914	1 584 487	-5,80%
	Recettes d'investissement	3 914 606	3 249 028	5 564 970	6 032 442	8 244 687	20,47%
23	Dépenses d'équipement	2 310 156	2 748 837	4 587 744	7 622 758	3 990 921	14,65%
1641	Remboursements d'emprunts	341 555	225 281	81 016	113 438	308 968	-2,48%
1391	Subv. d'inv. inscrites au C/ de résult.	16 983	16 983	19 020	19 591	22 411	7,18%
21	Immobilisations corporelles	476 925	432 954	343 777	394 817	414 361	-3,45%
20 21 23	Opérations patrimoniales	593		668 732			
	Dépenses d'investissement	3 146 211	3 424 055	5 700 288	8 150 605	4 736 661	10,77%
	Résultat d'investissement	768 395	-175 027	-135 318	-2 118 162	3 508 026	46,17%
	Résultat de fonctionnement	2 040 384	1 847 783	2 357 879	2 754 992	1 924 446	-1,45%
	Résultat de l'exercice	2 808 779	1 672 756	2 222 561	636 830	5 432 472	17,93%
1068	Excédent de fonc. capitalisé	1 902 059	1 285 901	1 569 144	4 209 242	2 560 927	7,72%
	Variation du fonds de roulement	906 720	386 855	653 417	-3 572 412	2 871 545	33,40%
	Résultat de clôture	2 942 960	3 329 815	3 983 231	410 819	3 282 364	2,77%

Source : Comptes administratifs et de gestion 2008 à 2012

