

SYNDICAT INTERCOMMUNAL DES EAUX DU NORD CAP SIZUN

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'Eau Potable (RPQS-AEP)

Exercice 2018

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice
présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007

Tous renseignements concernant la réglementation en vigueur, la définition et le calcul des différents indicateurs

Table des matières

1. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE.....	1
1.1 PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI	1
1.2 MODE DE GESTION DU SERVICE	1
1.3 ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE.....	1
1.4 CONVENTIONS D'IMPORT ET (OU) D'EXPORT	2
1.5 NOMBRE D'ABONNEMENTS	2
1.6 PRELEVEMENT SUR LES RESSOURCES EN EAU	2
1.7 PRODUCTION	3
1.8 ACHATS D'EAUX TRAITEES (IMPORTATIONS)	3
1.9 VOLUMES VENDUS AU COURS DE L'EXERCICE.....	3
1.10 AUTRES VOLUMES	3
1.11 LINEAIRE DE RESEAUX DE DESSERTE (HORS BRANCHEMENTS).....	4
1.12 RECAPITULATIF DES DIFFERENTS VOLUMES.....	4
2. TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE.....	5
2.1 MODALITES DE TARIFICATION.....	5
2.2 FRAIS D'ACCES AU SERVICE ET AUTRES PRESTATIONS	5
2.3 DELIBERATIONS FIXANT LES TARIFS	6
2.3 RECETTES (EN €)	7
3. INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	8
3.1 QUALITE DE L'EAU.....	8
3.2 INDICE D'AVANCEMENT DE PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU	8
3.3 INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX.....	9
3.4 RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION	9
3.5 INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES.....	9
3.6 INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU	10
3.7 TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE	10
4. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS.....	10
4.1 BRANCHEMENTS EN PLOMB.....	10
4.2 TRAVAUX ENGAGES AU COURS DE L'EXERCICE (EN €).....	11
4.3 ETAT DE LA DETTE DU SERVICE (EN €).....	11
4.4 AMORTISSEMENTS	11
PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE EN VUE D'AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE A L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE	11
PRESENTATION DES PROGRAMMES PLURIANNUELS DE TRAVAUX ADOPTES PAR L'ASSEMBLEE DELIBERANTE AU COURS DU DERNIER EXERCICE	11
5. ACTION DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU	12
5.1 ABANDONS DE CREANCES OU VERSEMENTS A UN FONDS DE SOLIDARITE	12
5.2 OPERATION DE COOPERATION DECENTRALISEE (CF. L 1115-1-1 DU CGCT).....	12
6. INDICATEURS SUPPLEMENTAIRES POUR LES COLLECTIVITES DISPOSANT D'UNE CCSPL	13
6.1 TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON-PROGRAMMEES.....	13
6.2 DELAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS	13
6.3 DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITE	13
6.4 TAUX DE RECLAMATIONS.....	13
6.5 TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES DE L'ANNEE PRECEDENTE	14

1.1 Présentation du territoire desservi

- Nom de la collectivité :Syndicat intercommunal des eaux du nord cap sizun
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) :SIVU

Production Transfert X Distribution

- Existence d'un schéma de distribution ☐ Non ☐ Oui, date d'approbation :
- Existence d'un règlement de service ☐ Non ☒ Oui, date d'approbation :
- Existence d'une CCSPL ☒ Non ☐ Oui

Le service est exploité en ☐ régie
☐ régie avec prestataire de service
☒ délégation de service public (affermage ou concession)

- Type de contrat :Contrat de délégation de service public
- Nom du délégataire :SAUR FRANCE
- Date de début de contrat :01/01/2017
- Date de fin de contrat :31/12/2028
- Missions du délégataire :Production et distribution

- Type de contrat :
- Nom du prestataire :
- Date de début de contrat :
- Date de fin de contrat :
- Missions du prestataire :

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée.

Le service public d'eau potable dessert __2392__ habitants.

1.4 Conventions d'import et (ou) d'export

Convention	Cocontractant	Caractéristiques	Date d'effet	Durée [an]
Import / export	Douarnenez Communauté	Import -Export t		
	Saur pour Confort Meilars	Export par le syndicat		

1.5 Nombre d'abonnements

Nombre d'abonnés au 31/12	2017	2018	Observations
-	1663	1666	+0.18 %
-			
s			

La répartition des abonnés par commune est la suivante (que pour les EPCI) :

Commune	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2017	Nombre d'abonnés total au 31/12/2018
BEUZEC CAP SIZUN	603	604
CLEDEN CAP SIZUN	772	774
GOULIEN	288	288

1.6 Prélèvement sur les ressources en eau

Le service a __2__ ressources.

	Type de ressource et implantation	Débit nominal ⁽¹⁾	Volume prélevé durant l'exercice 2017(en m³)	Volume prélevé durant l'exercice 2018(en m³)	Observations
1	STATION DE LANNOUREC	600 M3 PAR J	125677	129113	
2	STATION DE LESAFF	600 M3 PAR J	185016	200281	
Total des prélèvements....			310693	329394	

⁽¹⁾ débits et durée de prélèvement autorisés par l'arrêté de DUP (préciser les unités)

Si le service achète des eaux brutes qu'il traite lui-même :

	Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice n-1 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice n (en m ³)	Observations
1				
2				
Total d'eaux brutes achetées				

1.7 Production

Le service a 2 stations de production.

	Localisation	Volume produit durant l'exercice 2017 (en m ³)	Volume produit durant l'exercice 2018 (en m ³) V₁	Observations
1	Station de.....LANNOUREC	125677	129113	
2	Station de LESAFF	185016	200281	

1.8 Achats d'eaux traitées (Importations)

	Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2017 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice 2018 (en m ³)	Observations
1	Douarnenez Communauté	73002	70231	
2	SYNDICAT DES EAUX DU GOYEN	1112	1938	
Total d'eaux traitées achetées V₂		74114	72169	

1.9 Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2017 (en m ³)	Volumes vendus durant l'exercice 2018 en m ³)	Observations
ABONNES	164679	169858	+3.14%
DOUARNENEZ COMMUNAUTE	83929	101023	+20.4%
SAUR POUR CONFORT MEILARS	47800	48812	+2.11%
TOTAL	296408	319693	+7.85%

⁽¹⁾ Dans le cas où la collectivité vend de l'eau traitée à d'autres services d'eau potable

1.10 Autres volumes

Volume de service : V₉ = m³/an

(Volume – estimé – utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution, par exemple lors des purges)

Volume consommateurs sans comptage : $V_8 =$ _____ m³/an

(Volume – estimé – utilisé sans comptage par des usagers connus avec autorisation)

1.11 Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 162.17 kilomètres au 31/12/2018

1.12 Récapitulatif des différents volumes

Les différents volumes intervenant au long de la chaîne de distribution de l'eau potable sont définis par le décret n° 2007-765 du 02/05/2007. Leurs définitions et leurs valeurs sont rappelées ci-dessous :

- V_1 ou volume produit (Volume issu des ouvrages de production du service et introduit dans le réseau de distribution) : 329 394 m³
- V_2 ou volume importé (Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : 73.408 m³
- V_3 ou volume exporté (Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur : 48.812 m³
-
- V_4 ou volume mis en distribution ($V_1 + V_2 - V_3$) : 335.160 m³
- V_5 ou pertes ($V_6 - V_4$)
- V_6 ou volume consommé autorisé ($V_7 + V_8 + V_9$)
- V_7 ou volume comptabilisé (Ce volume résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés : 273 126 m³
- V_8 ou volume consommateurs sans comptage (Volume – estimé – utilisé sans comptage par des usagers connus avec autorisation)
- V_9 ou volume de service du réseau (Volume – estimé – utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution)

2. Tarification de l'eau et recettes du service

2.1 Modalités de tarification

Toute facture d'eau comprend un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné et peut, en outre, comprendre un montant calculé indépendamment de ce volume en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement, appelé « part fixe ».

Les tarifs applicables aux 01/01/2017 et 01/01/2018 sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/ 2017	Au 01/01/ 2018
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	62.10	62.10
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à30. m ³	0.1917	0.1917
	Tranche 2 : 31.... à ..100... m ³	0.7738	0.7738
	Tranche 3 :101.. 300 m ³	0.7738	0.7738
	Tranche 4 :> ...300..... m ³	0.4343	0.4343
Autre :		€	€
Part du délégataire (en cas de délégation de service public)			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	35	35.39
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à30.. m ³	0.58	0.587
	Tranche 2 : 31... à ...100 m ³	0.7685	0.7755
	Tranche 3 : ...101... à300.. m ³	0.7685	0.7755
	Tranche 4 : >.....300..... m ³	0.6931	0.6977
Taxes et redevances			
Taxes	Assujettissement TVA ⁽²⁾	☒ oui ☐ non	☒ oui ☐ non
Redevances	Prélèvement sur la ressource en eau	€/m ³	
	Pollution domestique	0.30 €/m ³	0.30 €/m ³
	Autre :	€	€

⁽¹⁾ Cet abonnement est celui pris en compte dans la facture 120 m³.

⁽²⁾ L'assujettissement à la TVA est volontaire pour les communes et EPCI de moins de 3000 habitants, et obligatoire pour les communes et EPCI de plus de 3000 habitants et en cas de délégation de service public.

2.2 Frais d'accès au service et autres prestations

Intitulé du tarif	n-1	n	Variation
Frais d'accès au service	€ HT	€ HT	%
Frais d'ouverture et de fermeture	€ HT	€ HT	%
Coût du branchement	€ HT	€ HT	%

2.3 Délibérations fixant les tarifs

Les délibérations fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés pour l'exercice sont les suivantes :

- Délibération du 17__/11__/2017__ effective à compter du 01__/01__/2018__ fixant les tarifs du service d'eau potable
- Délibération du __/__/__ effective à compter du __/__/__ fixant les frais d'accès au service
- Délibération du __/__/__ effective à compter du __/__/__ fixant ...
- Délibération du __/__/__ effective à compter du __/__/__ fixant ...

2.4 Facture d'eau type

Les tarifs applicables au 01/01/ de l'année n-1 et au 01/01/ de l'année n pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³/an) sont ⁽¹⁾ :

Tarifs			Au 01/01/2017en €	Au 01/01/2018en €	Variation en %
Délégataire (le cas échéant)	Part fixe		35	35.39	
	Part proportionnelle	Tranche 1	5.66	5.73	
		Tranche 2	33.94	34.29	
		Tranche 3			
		Productuion	46.97	47.52	
Collectivité	Part fixe		62.10	62.10	
	Part proportionnelle	Tranche 1	5.75	5.75	
		Tranche 2	69.64	69.64	
		Tranche 3			
		Tranche 4			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau					
Redevance de pollution domestique			36	36	
Autre :					
Autre :					
TVA si service assujetti (5,5 %)			16.24	16.71	
Total			311.31	320.32	
Prix au m³ (total /120 m³)			2.59	2.67	+3.09%

⁽¹⁾ En lieu et place du tableau ci-dessus, la collectivité peut fournir à l'appui de son rapport deux factures d'eau, toutes deux calculées pour une consommation de 120 m³/an, l'une avec les modalités tarifaires applicables au 01/01 de l'année n-1 et l'autre avec celles applicables au 01/01 de l'année n.

Pour chaque élément du prix ayant évolué depuis l'exercice précédent, sont ici listés les éléments explicatifs (financement de travaux, remboursement de dettes, augmentation du coût des fournitures, etc.) :

-
-
-

2.3 Recettes (en €)

Recettes de la collectivité

	Année 2017	Année 2018	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau aux usagers	181903	186482	%
<i>dont abonnements</i>	103776	104127	%
Recette de vente d'eau en gros			%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-1145.75	-2388	%
Total recettes de vente d'eau	180757	184989	%
Autres recettes			%
Recettes liées aux travaux			%
Contribution exceptionnelle du budget général			%
Autres recettes (préciser)			%
Total des recettes	180757	184989	%

Recettes de l'exploitant (si contrat en délégation)

	Année 2017	Année 2018	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau aux usagers	165457	175133	
<i>dont abonnements</i>	58492	59360	%
Recette de vente d'eau en gros			%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)			%
Total recettes de vente d'eau			%
Autres recettes			%
Recettes liées aux travaux			%
Produits accessoires			%
Total des recettes	165457	175133	

3. Indicateurs de performance

3.1 Qualité de l'eau

Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence Régionale de Santé (l'A.R.S.) et concernent les prélèvements réalisés par elle dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique (ou ceux réalisés par le service dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question).

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{\text{nombre de prélèvements réalisés} - \text{nombre de prélèvements non-conformes}}{\text{nombre de prélèvements réalisés}} \times 100$$

	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements non-conformes	Taux de conformité
Paramètres microbiologiques	24	0	100%
Paramètres physico-chimiques	26	26	100%

3.2 Indice d'avancement de protection des ressources en eau

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.). En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

00% Aucune action de protection

20% Etudes environnementales et hydrogéologiques en cours

40% Avis de l'hydrogéologue rendu

50% Dossier déposé en préfecture

60% Arrêté préfectoral

80% Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)

100% Arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

En cas d'achats d'eau à d'autres services publics d'eau potable ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en pondérant chaque indicateur par les volumes annuels d'eau produits ou achetés.

Pour l'année n, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est 80 %.

3.3 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

Cet indice permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau d'eau potable et du suivi de son évolution.

La note 20 est atteinte en ayant un plan couvrant au moins 95% du réseau mis à jour au moins une fois par an. Si ces 20 premiers points sont obtenus, d'autres points sont attribués en fonction des informations reportées sur les plans ou des procédures de suivi mises en place.

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

0	pas de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé	☐
10	existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte	☒
20	mise à jour du plan au moins annuelle	☒
Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :		
+ 10	informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)	☒
+ 10	connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	☒
+ 10	localisation et description des ouvrages annexes (vannes, ventouses, compteurs...) et des servitudes	☒
+ 10	localisation des branchements sur la base du plan cadastral	☒
+ 10	localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)	☒
+ 10	existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements	☒
+ 10	existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé et estimatif sur 3 ans)	☒
+ 10	mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	☒

Les grands ouvrages (réservoir, stations de traitement, pompes, ...) ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux du service est de 100 .

3.4 Rendement du réseau de distribution

Le rendement du réseau de distribution permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée ou vendue à un autre service. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Le rendement du réseau de distribution est :

$$\frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} \times 100 = \underline{84.84} \%$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu sur volume mis en distribution (V_7/V_4) est de %.

3.5 Indice linéaire des volumes non comptés

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

L'indice linéaire des volumes non comptés est :

$$\frac{V_4 - V_7}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = \underline{0.67} \text{ m}^3/\text{km}/\text{jour}$$

3.6 Indice linéaire de pertes en réseau

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

L'indice linéaire de pertes en réseau est :

$$\frac{V_4 - V_6}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = \underline{\quad 0.67 \quad} \text{ m}^3/\text{km/jour}$$

3.7 Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable

Ce taux est le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne sur 5 ans du linéaire de réseau renouvelé par la longueur du réseau. Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées, mais pas les branchements. Les interventions ponctuelles effectuées pour mettre fin à un incident localisé en un seul point du réseau ne sont pas comptabilisées, même si un élément de canalisation a été remplacé.

Pour mémoire, les renouvellements de réseau ont atteint ces cinq dernières années (en kilomètres) :

n-4	n-3	n-2	n-1	n

Le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est :

$$\frac{L_n + L_{n-1} + L_{n-2} + L_{n-3} + L_{n-4}}{5 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} \times 100 = \underline{\quad \quad} \%$$

4. Financement des investissements

4.1 Branchements en plomb

La législation prévoit l'abaissement progressif de la teneur en plomb dans l'eau distribuée. A partir du 25/12/2013, cette teneur ne devra plus excéder 10 µg/L. Cette faible valeur peut induire une suppression des branchements en plomb.

Branchements	Année 2017	Année 2018
Nombre total des branchements	0	0
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année		
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)		
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements	%	%
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	%	%

4.2 Travaux engagés au cours de l'exercice (en €)

Montants des travaux engagés	361644
Montants des subventions <u>pour ces travaux</u>	18382
Montants des contributions du budget général <u>pour ces travaux</u>	127341

4.3 Etat de la dette du service (en €)

L'état de la dette au 31 décembre de l'année n fait apparaître les valeurs suivantes :

	Année 2017	Année 2018
Encours de la dette au 31 décembre	0	0
Remboursement au cours de l'exercice	0	0
<i>dont en intérêts</i>		
<i>dont en capital</i>		

4.4 Amortissements

	Année 2017	Année 2018
Montant de la dotation aux amortissements	95496	95496

Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en €
Renouvellement de canalisations	€
Nouveau forage à Lannourec	€
	€

Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice

-
-
-

5. Action de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau

5.1 Abandons de créances ou versements à un fonds de solidarité

Cet indicateur a pour objectif de mesurer l'implication sociale du service.

Entrent en ligne de compte :

- les versements effectués par la collectivité au profit d'un fonds créé en application de l'article L261-4 du Code de l'action sociale et des familles (Fonds de Solidarité Logement, par exemple) pour aider les personnes en difficulté,*
- les abandons de créances à caractère social, votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité (notamment ceux qui sont liés au FSL).*

Au cours de l'année 2018, le service a reçu _____ demandes d'abandon de créances et en a accordé _____, pour un montant de 366 €.

_____ € ont été versés à un fonds de solidarité.

Au cours de l'année n, l'indicateur relatif aux abandons de créances et versements à un fonds de solidarité est donc de :

$$\frac{\text{montant des abandons de créance + versements à un fonds de solidarité}}{\text{volume facturé}} = \text{_____ } \text{€/m}^3$$

5.2 Opération de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT)

Peuvent être ici listées les opérations mises en places dans le cadre de l'article L1115-1-1 du Code général des collectivités territoriales, lequel ouvre la possibilité aux collectivités locales de conclure des conventions avec des autorités locales étrangères pour mener des actions de coopération ou d'aide au développement.

6. Indicateurs supplémentaires pour les collectivités disposant d'une CCSPL

Ces indicateurs sont exigés des seules collectivités disposant d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), institution qui a vocation à faire participer les usagers à la vie de leurs services publics locaux.

6.1 Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées

Une interruption de service non-programmée est une coupure d'eau pour laquelle les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24 heures à l'avance, exception faite des coupures chez un abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures.

Le taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée est de :

$$\frac{\text{nombre d'interruptions de service non-programmées} \times 1000}{\text{nombre d'abonnés du service}} = \text{ } \%$$

6.2 Délai maximal d'ouverture des branchements

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de _____ heures / jours (rayer la mention inutile) après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

Le taux de respect de ce délai est de :

$$\frac{\text{nombre d'ouvertures de branchements ayant respecté le délai} \times 100}{\text{nombre total d'ouvertures de branchements}} = \text{ } \%$$

6.3 Durée d'extinction de la dette de la collectivité

La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les modalités prescrites par l'instruction comptable M49).

La durée d'extinction de la dette est :

$$\frac{\text{encours de la dette au 31/12/année n}}{\text{épargne brute annuelle}} = \text{ } \text{ans}$$

6.4 Taux de réclamations

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix (cela comprend notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service).

Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues : ☐ Non ☒ Oui

Le taux de réclamations est :

$$\frac{\text{nombre de réclamations laissant une trace écrite}}{\text{ } } = \text{ } 6$$

6.5 Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple suite à une erreur de facturation ou à une fuite).

Toute facture impayée au 31/12 de l'année n est comptabilisée, quelque soit le motif du non-paiement.

Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'exercice de l'année n-1 est :

$$\frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année n - 1 tel que connu au 31/12/de l'année n} \times 100}{\text{chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année n-1}} = \text{_____} \%$$