

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ALIMENTATION

EN EAU POTABLE DE LORRIS ET DE SA REGION

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

Exercice 2013

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
sont sur le site www.services.eaufrance.fr

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).....	3
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. Caractérisation technique du service

1.1 Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau communal
 intercommunal

- Nom de la collectivité :
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : **Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable de Lorrain et de sa Région**
- Compétences liée au service :
 - Production Transfert Distribution
- Territoire desservi (nom des communes adhérentes au service, des secteurs et hameaux desservis, etc.) : **Communes de Lorrain, Coudroy, Noyers, Vieilles-Maisons.**
- Existence d'un schéma de distribution Non Oui, date d'approbation : ...2005.....
- Existence d'un règlement de service Non Oui, date d'approbation : ...2005.....
- Existence d'une CCSPL Non Oui

1.2 Mode de gestion du service

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

Si c'est une délégation de service public :

- Type de contrat : **DSP**
- Nom du délégataire : **Nantaise des Eaux Services**
- Date de début de contrat : **1-07-2005**
- Date de fin de contrat : **31-10-2015**
- Missions du délégataire : **Affermage**

Si contrat de prestation de service :

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

1.3 Estimation de la population desservie

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 4812 habitants.

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

Convention	Cocontractant	Caractéristiques	Date d'effet	Durée [an]
Import / export	Syndicat des Eaux d'Oussoy en Gâtinais	Fourniture d'eau potable	Idem affermage	10 ans

1.5 Nombre d'abonnements

Nombre d'abonnés au 31/12	2012	2013	Observations
- abonnés domestiques	2368	2360	-0,3%
- abonnés non domestiques			
Total des abonnés	2368	2360	

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

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

Commune	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2012	Nombre d'abonnés total au 31/12/2013
Coudroy	190	188
Lorris	1546	1543
Noyers	295	293
Vieilles-Maisons	337	336

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 2012 (en m ³)	36,66 €	Observations
1 Lorris Le bourg	1700m3/jour	184 460	159 531	
2 Lorris Saint Lazare	100m3/h	159 926	190 552	
Total des prélèvements....		344 386m3	350 083m3	

⁽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 2012 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice 2013 (en m ³)	Observations
1 Commune d'Oussoy en Gâtinais	4 222	5 102	

2			
	Total d'eaux brutes achetées	4 222	5 102

1.7 Production

Le service a 2 stations de production.

	Localisation	Volume produit durant l'exercice (en m ³)	Volume produit durant l'exercice 2013 (en m ³) <i>V₁</i>	Observations
1	Station du Bourg.	184 460	159 531	
2	Station de St Lazare	159 926	190 552	

1.8 Achats d'eaux traitées (Importations)

	Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2012 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice 2013 (en m ³)	Observations
1	Commune d'Oussoy en Gâtinais	4 222	5 102	
2				
	Total d'eaux traitées achetées <i>V₂</i>	4 222	5 102	

1.9 Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2012 (en m ³)	Volumes vendus durant l'exercice 2013(en m ³)	Observations
Abonnés domestiques	310 744	312 151	+ 0,45 %
Autres abonnés			
Total vendu aux abonnés : <i>V₇</i>	310 744	312 151	+ 0,45 %
Service de ⁽¹⁾			
Service de ⁽¹⁾			
Total exporté vers d'autres services : <i>V₃</i>			

⁽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* = 3 290 m³/an

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

Volume consommateurs sans comptage : *V₈* = ////// m³/an

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

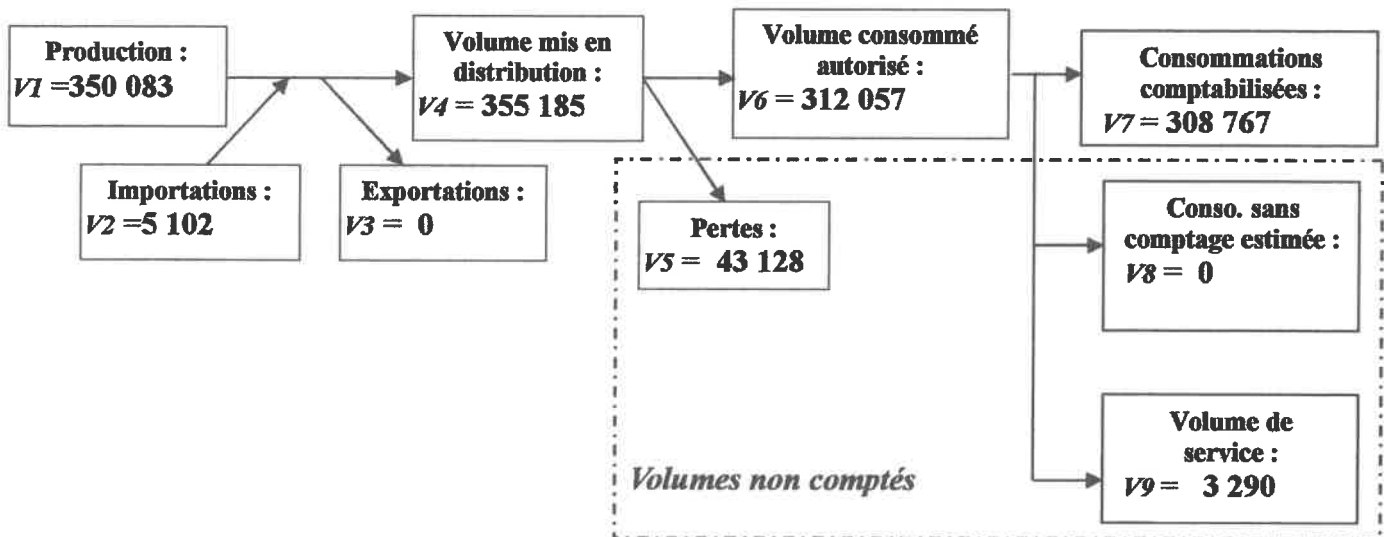
1.11 Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 164 kilomètres au 31/12/2013.

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)
- V_2 ou volume importé (Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur)
- V_3 ou volume exporté (Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur)
- V_4 ou volume mis en distribution ($V_1 + V_2 - V_3$)
- 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)
- 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/ année n-1 et 01/01/année n sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/ année 2012	Au 01/01/ année 2013
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	9,76 €	3 €
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à 1000 m ³	0,07 €/m ³	0,25 €/m ³
	Tranche 2 : supérieur à 1000 m ³	€/m ³	0,0359 €/m ³
	Tranche 3 : à m ³	€/m ³	€/m ³
	Tranche 4 : > m ³	€/m ³	€/m ³
Autre :		€	€
Part du délégataire (en cas de délégation de service public)			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	35,89 €	36,66 €
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à 1000 m ³	0,61 €/m ³	0,62 €/m ³
	Tranche 2 : supérieur à 1000 m ³	€/m ³	0,3180 €/m ³
	Tranche 3 : à m ³	€/m ³	€/m ³
	Tranche 4 : > m ³	€/m ³	€/m ³
Taxes et redevances			
Taxes	Assujettissement TVA ⁽²⁾	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Redevances	Prélèvement sur la ressource en eau	0,08 €/m ³	0,08181 €/m ³
	Pollution domestique	0,4 €/m ³	0,4 €/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	%
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 30/10/2012 effective à compter du 01/01/2013 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 2012 et au 01/01/ de l'année 2013 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³/an) sont ⁽¹⁾ :

Tarifs		Au 01/01/2012 en €	Au 01/01/2013 en €	Variation en %
Délégataire (le cas échéant)	Part fixe		35,89	36,66
	Part proportionnelle	Tranche 1	72,84	74,40
		Tranche 2		
		Tranche 3		
		Tranche 4		
Collectivité	Part fixe		9,76	3,
	Part proportionnelle	Tranche 1	8,60	30,
		Tranche 2		
		Tranche 3		
		Tranche 4		
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau		9,82	9,82	
Redevance de pollution domestique		41,76	48,0	
Autre :				
Autre :				
TVA si service assujetti (5,5 %)		9,83	11,11	
Total				
Prix au m ³ (total /120 m ³)		188,50	212,99	

⁽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 2012	Année 2013	Variation
Recettes de vente d'eau	41 872	62 740	
Recettes vente d'eau aux usagers	41 872	62 740	49,84%
<i>dont abonnements</i>			%
Recette de vente d'eau en gros			%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)			%
Total recettes de vente d'eau			%
Autres recettes			%
Recettes liées aux travaux			%
Contribution exceptionnelle du budget général			%
Autres recettes (préciser)			%
Total des recettes	41 872	62 740	%

Recettes de l'exploitant (si contrat en délégation)

	Année 2012	Année 2013	Variation
Recettes de vente d'eau	251 835	257 060	
Recettes vente d'eau aux usagers			%
<i>dont abonnements</i>			%
Recette de vente d'eau en gros			%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)			%
Total recettes de vente d'eau	251 835	257 060	2,07 %
Autres recettes			%
Recettes liées aux travaux	38 661	8 206	%
Produits accessoires	630	90	%
Total des recettes	291 126	265 356	-9,30 %

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	13	0	100 %
Paramètres physico-chimiques	13	0	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	<input type="checkbox"/>
10	existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte	<input checked="" type="checkbox"/>
20	mise à jour du plan au moins annuelle	<input checked="" type="checkbox"/>
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)	<input checked="" type="checkbox"/>
+ 10	connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	<input checked="" type="checkbox"/>
+ 10	localisation et description des ouvrages annexes (vannes, ventouses, compteurs...) et des servitudes	<input checked="" type="checkbox"/>
+ 10	localisation des branchements sur la base du plan cadastral	<input checked="" type="checkbox"/>
+ 10	localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)	<input type="checkbox"/>
+ 10	existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements	<input checked="" type="checkbox"/>
+ 10	existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé et estimatif sur 3 ans)	<input type="checkbox"/>
+ 10	mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	<input checked="" type="checkbox"/>

Les grands ouvrages (réservoir, stations de traitement, pompages, ...) 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 90 .

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 :

$$\frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} \times 100 = 87,86 \%$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu sur volume mis en distribution (V_7/V_4) est de 0,86 %.

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 :

$$\frac{V_4 - V_7}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = \underline{0,78} \text{ m}^3/\text{km/jour}$$

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 :

$$\frac{V_4 - V_6}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = \underline{0,72} \text{ m}^3/\text{km/jour}$$

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 :

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

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 2012	Année 2013
Nombre total des branchements	2 368	2 360
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	4	5
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	434	429
% 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	3 588.€
Montants des subventions pour ces travaux	
Montants des contributions du budget général pour ces travaux	3 588.€

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 2012	Année 2013
Encours de la dette au 31 décembre	0	0
Remboursement au cours de l'exercice	15 030	0
<i>dont en intérêts</i>	890	0
<i>dont en capital</i>	14 139	0

4.4 Amortissements

	Année 2012	Année 2013
Montant de la dotation aux amortissements	31 491	31 491

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 €
Remplacement des installations techniques de traitement du fer et du manganèse du forage de St Lazare + frais de bureau d'études	478 636 €
	€
	€

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 n, le service a reçu 4 demandes d'abandon de créances et en a accordé 4, pour un montant de 119,14 €.

0 € 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 (Non concerné)

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 :

$$\frac{\text{nombre de réclamations laissant une trace écrite} \times 1000}{\text{nombre total d'abonnés du service}} = \text{_____} \%$$

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 :

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