



Communauté d'agglomération
de l'**Ouest Rhodanien**

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

Exercice 2019



Communauté de
l'Ouest Rhodanien

www.ouestrhodanien.fr

Sommaire

Table des matières

Sommaire.....	2
1. Caractéristique technique du service.....	4
a. Présentation du territoire desservi.....	4
b. Mode de gestion du service	4
c. Estimation de la population desservie.....	5
d. Conventions d'import et (ou) d'export	5
e. Nombre d'abonnements.....	5
f. Prélèvement sur les ressources en eau	6
g. Production	6
h. Achats d'eaux traitées (Importations).....	6
i. Volumes vendus au cours de l'exercice	7
j. Autres volumes.....	7
k. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	7
l. Récapitulatif des différents volumes.....	7
.....	8
2. Tarification de l'eau et recettes du service.....	9
a. Modalités de tarification	9
b. Frais d'accès au service et autres prestations	10
c. Délibérations fixant les tarifs	10
d. Facture d'eau type.....	10
e. Recettes (en €)	11
3. Indicateurs de performance.....	13
a. Qualité de l'eau.....	13

b.	Indice d'avancement de protection des ressources en eau	13
c.	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux.....	14
d.	Rendement du réseau de distribution	15
e.	Indice linéaire des volumes non comptés.....	15
f.	Indice linéaire de pertes en réseau	15
g.	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable.....	15
4.	Financement des investissements.....	17
a.	Branchements en plomb	17
b.	Travaux engagés au cours de l'exercice (en €).....	17
c.	Etat de la dette du service (en €)	17
d.	Amortissements	18
5.	Action de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau.....	19
a.	Abandons de créances ou versements à un fonds de solidarité.....	19
b.	Opération de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT).....	19
6.	Indicateurs supplémentaires pour les collectivités disposant d'une CCSPL.....	20
a.	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées	20
b.	Délai maximal d'ouverture des branchements.....	20
c.	Durée d'extinction de la dette de la collectivité.....	20
d.	Taux de réclamations.....	21
e.	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	21

1. Caractéristique technique du service

a. Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau communal

intercommunal

- Nom de la collectivité : Tarare
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Commune

- Compétences liée au service :
 - Production
 - Transfert
 - Distribution

- Territoire desservi (nom des communes adhérentes au service, des secteurs et hameaux desservis, etc.) :

- 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 CCSP Non Oui

b. 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 : délégation de service public
- Nom du délégataire : Veolia Eau Compagnie Générale des Eaux
- Date de début de contrat : 23/07/1993
- Date de fin de contrat : 11/07/2022
- Missions du délégataire production-transfert-distribution (exclue l'exploitation du barrage) :
- Nombre d'avenants et nature des avenants

- **Avenant N°** **Date d'effet** **Objet**
- 7 26/09/2019 Intégration nouveaux ouvrages (suppresseur de bel Air, réseaux)
- 6 01/01/2015 Traitement des surconsommations, nouveau règlement de service, substitution d'indice
- 5 11/10/2012 Modification tarifaire
- 4 04/05/2011 Adaptations financières
- 3 05/05/2006 Individualisation et recalage des amortissements des investissements du délégataire, modification tarifaire, décret 2001 – 1220
- 2 12/07/2002 Investissement et prolongation
- 1 01/01/1999 Avenant de transfert
- Nature exacte de la mission du prestataire : affermage

c. 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 10 773 habitants.

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

Convention	Cocontractant	Caractéristiques	Date d'effet	Durée [an]
Import	La Mère Paul (SDEI)	Achat d'eau		
	Syndicat Mixte Saône Turdine	Achat d'eau Saône Turdine		
Export	Commune de St Loup	Vente à St Loup		

e. Nombre d'abonnements

Nombre d'abonnés au 31/12	2018	2019	Observations
- abonnés domestiques	5 376	5 389	
abonnés non domestiques	7	7	
abonnés autres services d'eau potable	2	2	
Total des abonnés	5 385	5 398	

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.

f. Prélèvement sur les ressources en eau

Le service a 1 ressource.

	Type de ressource et implantation	Débit nominal ⁽¹⁾	Volume prélevé durant l'exercice 2018 (en m ³)	Volume prélevé durant l'exercice 2019 (en m ³)	Observations
1	Barrage de Joux		1 270 328	1 203 748	
2					
Total des prélèvements....			1 270 328	1 203 748	

⁽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 2018 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice 2019 (en m ³)	Observations
1	La mère Paul (SDEI)	0	0	
2	Saône Turdine	0	0	
Total d'eaux brutes achetées		0	0	

g. Production

Le service a 1 station de production.

	Localisation	Volume produit durant l'exercice 2018 (en m ³)	Volume produit durant l'exercice 2019 (en m ³) V_1	Observations
1	Station de Mouillatout	1 158 757	1 076 223	
2				
Total d'eaux produites V_1		1 158 757	1 076 223	

h. Achats d'eaux traitées (Importations)

	Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2018 (en m ³)	Volume acheté durant l'exercice 2019 (en m ³) V_2	Observations
1	Saône Turdine	0	0	
2	La mère Paul (SDEI)	125	72	
Total d'eaux traitées achetées V_2		125	72	

i. Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2018 (en m ³)	Volumes vendus durant l'exercice 2019 (en m ³)	Observations
Abonnés domestiques	618 315	616 991	
Autres abonnés	245 728	221 022	
Total vendu aux abonnés : V₇	864 043	838 013	
Commune de Saint Loup	3 051	2 452	
Service de ⁽¹⁾			
Total exporté vers d'autres services : V₃	3 051	2 452	

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

j. Autres volumes

Volume de service : V₉ = 11 235 m³/an

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

Volume consommateurs sans comptage : V₈ = 3 900 m³/an

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

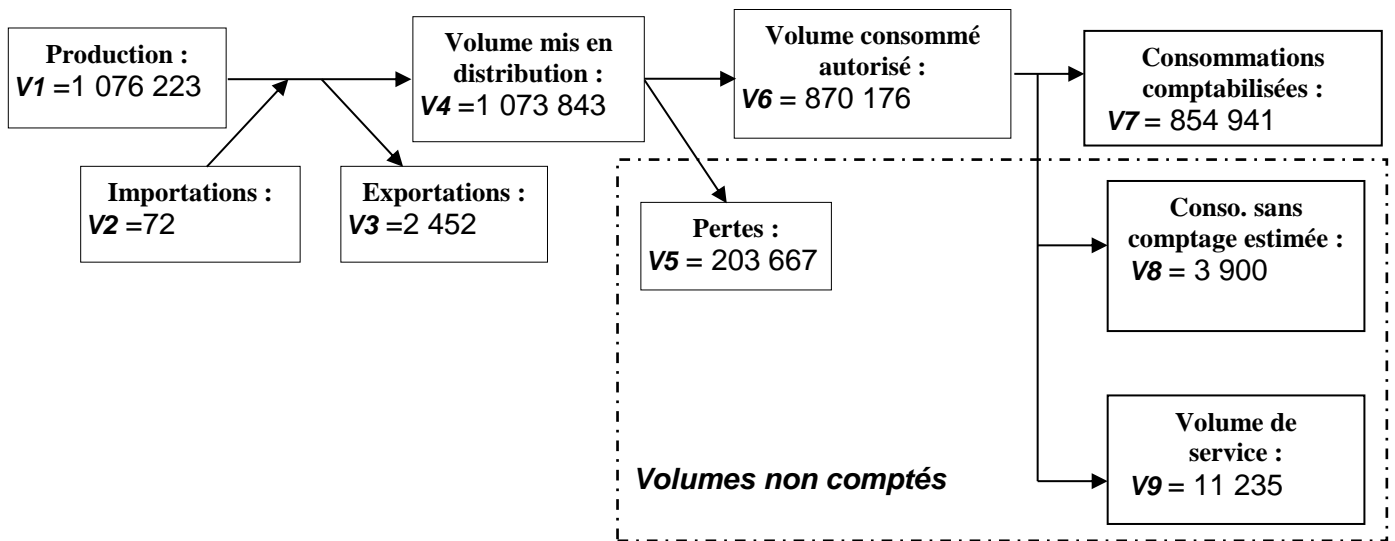
k. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 71,412 km kilomètres au 31/12/2019.

l. 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 :

- V₁ ou volume produit (Volume issu des ouvrages de production du service et introduit dans le réseau de distribution)
- V₂ ou volume importé (Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur)
- V₃ ou volume exporté (Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur)
- V₄ ou volume mis en distribution (V₁ + V₂ – V₃)
- V₅ ou pertes (V₆ – V₄)
- V₆ ou volume consommé autorisé (V₇ + V₈ + V₉)
- V₇ ou volume comptabilisé (Ce volume résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés)
- V₈ ou volume consommateurs sans comptage (Volume – estimé – utilisé sans comptage par des usagers connus avec autorisation)
- V₉ 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

a. 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 01/01/2019 et 01/01/2020 sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/2019		Au 01/01/2020	
Part de la collectivité					
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	6,39 €		6,39 €	
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à 149 m ³	0.12 €/m ³		0.12 €/m ³	
	Tranche 2 : 150 à 30 999 m ³	0.12 €/m ³		0.12 €/m ³	
	Tranche 3 : .31 000 à 49 999 m ³	0.12 €/m ³		0.12 €/m ³	
	Tranche 4 : 50 000 à 149 999 m ³ Tranche 5 : 150 000 m ³ et au-delà	0.12 €/m ³ 0.12 €/m ³		0.12 €/m ³ 0.12 €/m ³	
Autre :		0 €		0 €	
Part du délégataire (en cas de délégation de service public)					
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement ⁽¹⁾ y compris location du compteur	69,36 €		71,12 €	
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	Tranche 1 : 0 à 149 m ³	0.9399 €/m ³		0.9646 €/m ³	
	Tranche 2 : .150. à .30 999 m ³	1.0869 €/m ³		1.1154 €/m ³	
	Tranche 3 : .31 000.à .49 999 m ³	1.0869 €/m ³		1.1154 €/m ³	
	Tranche 4 : 50 000 à 149 999 m ³ Tranche 5 : 150 000 m ³ et au-delà	0.9107 €/m ³		0.9346 €/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	0.0423 €/m ³		0.0423 €/m ³	
	Pollution domestique	0.27 €/m ³		0.27 €/m ³	
	Modernisation du réseau de collecte Concerne l'assainissement	0.155 €/m ³		0.150 €/m ³	

⁽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.

b. Frais d'accès au service et autres prestations

Intitulé du tarif	Au 01/01/2019	Au 01/01/2020	Variation
Frais d'accès au service	46,15 € HT	44,88 € HT	-2,75 %
Frais d'ouverture et de fermeture	35 € HT	35.00 € HT	0 %
Coût du branchement	1589 € HT	1598.00 € HT	0.57 %

c. Délibérations fixant les tarifs

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

- Délibération du 25/06/2012 effective à compter du 01/07/2012 fixant la Participation pour le Raccordement au Réseau d'assainissement
- Délibération du 18/09/2012 effective à compter du 01/07/2012 fixant les tarifs du service d'assainissement collectif
- Délibération du 09/11/2015 effective à compter du 01/01/2016 créant une part fixe annuelle pour la Commune

d. Facture d'eau type

Les tarifs applicables au 01/01/ 2019 et au 01/01/ 2020 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³/an) sont ⁽¹⁾ :

Tarifs		Au 01/01/2019	Au 01/01/2020	Variation en %	
Déléataire (le cas échéant)	Part fixe	69,36	71,12	2,54	
	Part proportionnelle	Tranche 1	112,79	115,75	2,62
		Tranche 2	/	/	/
		Tranche 3	/	/	/
		Tranche 4	/	/	/
Collectivité	Part fixe	6,39	6,39	0	
	Part proportionnelle	Tranche 1	14,40	14,40	0
		Tranche 2			
		Tranche 3			
		Tranche 4			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau		5,08	5,08	0	
Redevance de pollution domestique		32,40	32,40	0	

Modernisation du réseau de collecte Concerne l'assainissement..	18,00	18,00	0
Total H.T...sans l'assainissement	258,42	263,14	1,96
T.V.A.	13,22	13,48	1,97
Total	253,64	258,62	1,96
Prix au m³ (total /120 m³)	2,11	2,16	2,37

(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 2019 et l'autre avec celles applicables au 01/01 de l'année 2020

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.) :

- sans objet

e. Recettes (en €)

Recettes de la collectivité

	Année 2018	Année 2019	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau aux usagers	133 296 €	134 608 €	0,98 %
<i>dont abonnements</i>			
Recette de vente d'eau en gros			
Régularisations des ventes d'eau (+/-)			
Total recettes de vente d'eau	133 296 €	134 608 €	0,98 %
Autres recettes			
Recettes liées aux travaux	29 130 €	48 059 €	94,98 %
Contribution exceptionnelle du budget général			
Autres recettes			
Remboursement dette	0 €	0 €	0 %
Ristourne eau	305 776 €	303 691 €	-0,68 %
Total des recettes	426 995 €	471 298 €	10,38 %

Recettes de l'exploitant (si contrat en délégation)

	Année 2018	Année 2019	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau aux usagers	1 029 931 €	1 057 341 €	2,66 %
<i>dont abonnements</i>			
Recette de vente d'eau en gros	98 €	- 1 850 €	- 1987,76
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	305 776 €	303 692 €	-0,68 %
Autres recettes liées à l'exploitation du service	22 783 €	23 137 €	1,55 %
Total recettes de vente d'eau	1 358 588 €	1 382 320 €	1,75 %
Autres recettes (collectivités et autres organismes publics)	302 841 €	304 676 €	0,61 %
Recettes liées aux travaux	29 130 €	48 059 €	64,98 %
Produits accessoires	43 893 €	39 592 €	-9,80%
Total des recettes	1 734 452 €	1 774 647 €	2,32 %

3. Indicateurs de performance

a. 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 :

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

	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements non-conformes	Taux de conformité
Paramètres microbiologiques	184	1	99,5 %
Paramètres physico-chimiques	39	0	100 %

b. 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% Études 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 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

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 20 %.

c. 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 120, avec le barème suivant :

10	existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte
5	mise à jour du plan au moins annuelle
15	informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
10	connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
La valeur de l'indice atteint le seuil des 40 premiers points du barème. En conséquence, le service dispose au 31 décembre 2014 du descriptif détaillé tel qu'exigé par la réglementation, et peut bénéficier des points suivants :	
10	localisation et description des ouvrages annexes (vannes, ventouses, compteurs...) et des servitudes
10	inventaire des pompes et équipements électromécaniques
0	localisation des branchements sur la base du plan cadastral
10	Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique
10	Inventaire secteurs de recherche de pertes eau
10	Localisation des autres interventions
10	existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations
5	existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux

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 105.

d. 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 :

$$\frac{870\,176 (V6) + 2\,452 (V3) \times 100}{1\,076\,223 (V1) + 72 (V2)} = 79,49 \%$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu sur volume mis en distribution (V7/V4) est de 81,1 %.

e. 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 :

$$\frac{1\,073\,843 (V4) - 854\,941 (V7)}{365 \times 71,412 \text{ km de réseau de desserte}} = 8,40 \text{ m}^3/\text{jour/km}$$

f. 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 :

$$\frac{1\,073\,843 (V4) - 870\,176 (V6)}{365 \times 71,261 \text{ km de réseau de desserte}} = 7,82 \text{ m}^3/\text{jour/km}$$

g. 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) :

2015	2016	2017	2018	2019
0,3	0	0,09	0,09	0,105

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

$$\frac{L_n + L_{n-1} + L_{n-2} + L_{n-3} + L_{n-4}}{5 \times 71,412 \text{ km de réseau de desserte}} \times 100 = 0,16\%$$

4. Financement des investissements

a. 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 2018	Année 2019
Nombre total des branchements	2 501	2 498
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	1	12
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	79	67
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements	0,04 %	0,48 %
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	3,16 %	2,68 %

*

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

Montants des travaux engagés	204 322,58 €
Montants des subventions <u>pour ces travaux</u>	0 €
Montants des contributions du budget général <u>pour ces travaux</u>	0 €

c. 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 2018	Année 2019
Encours de la dette au 31 décembre	498 953,55 €	432 762,16 €
Remboursement au cours de l'exercice	88,833,94 €	82 498,81 €
<i>dont en intérêts</i>	18 809,49 €	16 307,41 €
<i>dont en capital</i>	70 024,45 €	66 191,40€

d. Amortissements

	Année 2018	Année 2019
Montant de la dotation aux amortissements	166 637,47 €	170 432,65 €

Présentation des travaux réalisés sur l'exercice 2019 ou en cours, en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service

Projets	Montants T.T.C.
Barrage	
Création d'une trappe d'accès sur conduite eau brute	8 099 €
Inspection vidéo de cette conduite eau brute	8 292 €
Usine de traitement de Mouillatout	
Participation à 50 % de la réfection des murs intérieurs local décanteur lamellaire	9 690 €
Etanchéité de 3 toitures terrasses (y compris honoraires MOE)	61 813 €
Installation d'une clôture périphérique et reprises des abords	58 703 €
Réseaux	
Conduite d'eau rue Gambetta	24 250 €
Conduite d'eau Patte d'oie	31 291 €
Chemin de l'Arquillère (accès réservoir)	33 950 €
Travaux poteaux incendie (rue PM-Faye, gymnase Plata)	6 210 €
Réducteur pression cimetière	4 786 €

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

a. 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 2019 le service a reçu 3 demandes d'abandon de créances et en a accordé 3, pour un montant de 166 €. 166 € ont été versés à un fonds de solidarité.

Au cours de l'année 2015 l'indicateur relatif aux abandons de créances et versements à un fonds de solidarité est donc de :

$$\frac{\text{montant des abandons de créance + versements à un fonds de solidarité}}{\text{volume facturé}} = 0,04\text{€/m}^3$$

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

Peuvent être ici listées les opérations mises en place 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.

SANS OBJET

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.

a. 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 :

$$\frac{\text{nombre d'interruptions de service non-programmées (2) x 1000}}{\text{nombre d'abonnés du service (5398)}} = 0,37 \text{ ‰}$$

b. Délai maximal d'ouverture des branchements

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 1 jour 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 :

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

c. 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 :

$$\frac{\text{En cours de la dette au 31/12/2019 (432 762,16)}}{\text{épargne brute annuelle (273 882,36)}} = 1,58 \text{ ans}$$

d. 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 :

$$\frac{\text{nombre de réclamations laissant une trace écrite} \times 1000}{\text{nombre total d'abonnés du service}} = 0.19 \text{ ‰}$$

e. 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 :

$$\frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année 2019 tel que connu au 31/12/ 2019 (46 813 €)}}{100} = 2,61 \text{ ‰}$$

$$\frac{\text{chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année 2019 (1 792 504 €)}}{\text{montant d'impayés au titre de l'année 2019 tel que connu au 31/12/ 2019 (46 813 €)}} = 2,61 \text{ ‰}$$