



RAPPORT ANNUEL

PRIX & QUALITE

DU SERVICE PUBLIC

Eau potable

CA Mauges Communauté
Secteur Ex SIAEP CHAMPTOCEAUX

Exercice 2021

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2021 présenté conformément à l'article L.2224 5 du code général des collectivités territoriales.

1. Caractérisation technique du service	3
1.1. Présentation du territoire desservi	3
1.2. Cadre contractuel	3
1.2.1. Les contrats	3
1.2.2. Les avenants	3
1.3. Prestations assurées dans le cadre du service	3
1.4. Nombre d'abonnés et population desservie	4
1.5. Ressources en eau	5
1.5.1. Prélèvements	5
1.5.2. Production	5
1.5.3. Importations	6
1.6. Les volumes mis en distribution et vendus	7
1.6.1. Volumes consommés par les abonnés au cours de l'exercice	7
1.6.2. Exportations ()	7
1.6.3. Autres volumes	8
1.6.4. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2020.	9
1.7. Le patrimoine du service	9
2. Tarification de l'eau et recettes du service	10
2.1. Facture d'eau type (D102.0)	10
2.2. Recettes	10
3. Indicateurs de performance	12
3.1. Qualité de l'eau distribuée	12
3.2. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	13
3.3. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	13
3.4. Indicateurs de performance du réseau	15
3.4.1. Rendement du réseau de distribution	15
3.4.2. Indice linéaire des volumes non comptés	16
3.4.3. Indice linéaire de pertes en réseau	16
3.4.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	16
3.4.5. Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées	17
3.4.6. Délai maximal d'ouverture des branchements	17
3.4.7. Durée d'extinction de la dette de la collectivité	17
3.4.8. Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	18

3.4.9. Taux de réclamations	18
4. Financement des investissements	19
4.1. Montants financiers	19
4.2. État de la dette du service	19
4.3. Amortissements	19
5. Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau	20
5.1. Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité	20
5.2. Opérations de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT)	20
6. Tableau récapitulatif des indicateurs	21

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

- **Nom de la collectivité** : CA Mauges Communauté (Communauté d'agglomération)
- **Communes desservies** : *Orée d'Anjou (pour les communes déléguées de Bouzillé, Champtoceaux, Drain, La Varenne, Liré et Saint-Sauveur de Landemont) et Mauges-sur-Loire (pour les communes déléguées de La Chapelle-Saint-Florent et Le Marillais)*

Entité de gestion	Mode de gestion	Les missions
CA Mauges Communauté - ex SIAEP de Champtoceaux	Concession de service	Distribution, Production, Protection de la ressource, Stockage, Traitement, Transport

1.2. Cadre contractuel

1.2.1. Les contrats

Nom du contrat	Nom du signataire	Type de contrat	Date de début	Date de fin
DSP AEP	VEOLIA EAU	Concession de service	1/01/2008	31/12/2021

1.2.2. Les avenants

Avenant	Date d'effet	Objet
DSP AEP (CA Mauges Communauté - ex SIAEP de Champtoceaux)		
Avenant 1	1/01/2011	Mise en place de la télérelève, modification tarifaire
Avenant 2	10/10/2017	Traitement, tarifs, équipements
Avenant 3	31/12/2019	Prolongation d'un an, programme de renouvellement
Avenant 4	01/01/2020	Prolongation d'un an
Avenant 5	1/01/2021	Prolongation de la durée du contrat d'un an

1.3. Prestations assurées dans le cadre du service

La répartition des missions entre la collectivité et son exploitant sont les suivantes :

Partie	Tâche	Commentaire
Exploitant	Renouvellement - des équipements	Renouvellement programmé, élaboré via un PPR + renouvellement non programmé au travers d'une garantie de continuité du service

1.4. Nombre d'abonnés et population desservie

En 2021, le service public d'eau potable a desservi 6 725 abonnés représentant une population de 11 793 habitants (soit 1,75 habitants/abonné).

Nombre total d'abonnés en 2020	6 430 abonnés
Nombre total d'abonnés en 2021	6 725 abonnés
Dont abonnés domestiques en 2021	6 725 abonnés
Dont abonnés non domestiques en 2021	0 abonnés
Variation en %	4,59 %

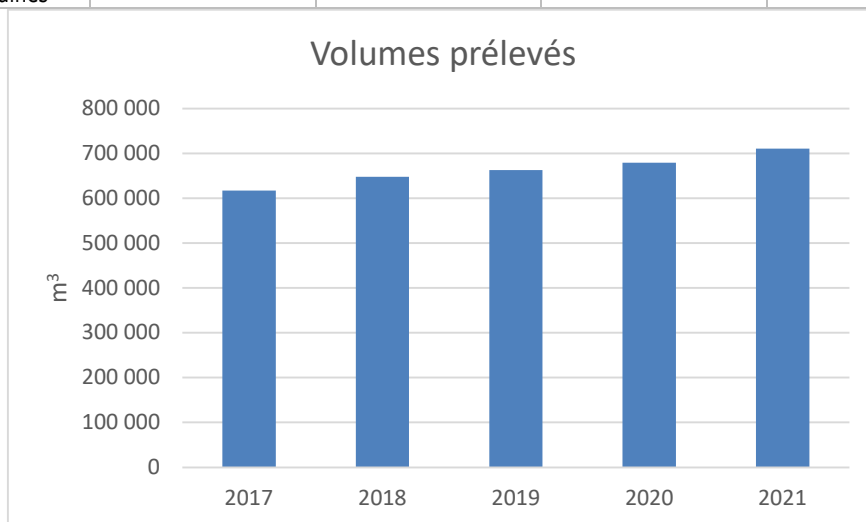
La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de **22,49** abonnés/km pour l'année 2021.

En 2021, la consommation moyenne par abonné (*consommation moyenne annuelle domestique + non domestique rapportée au nombre d'abonnés*) est de **92,7** m³/abonné (90,5 m³/abonné en 2020).

1.5. Ressources en eau

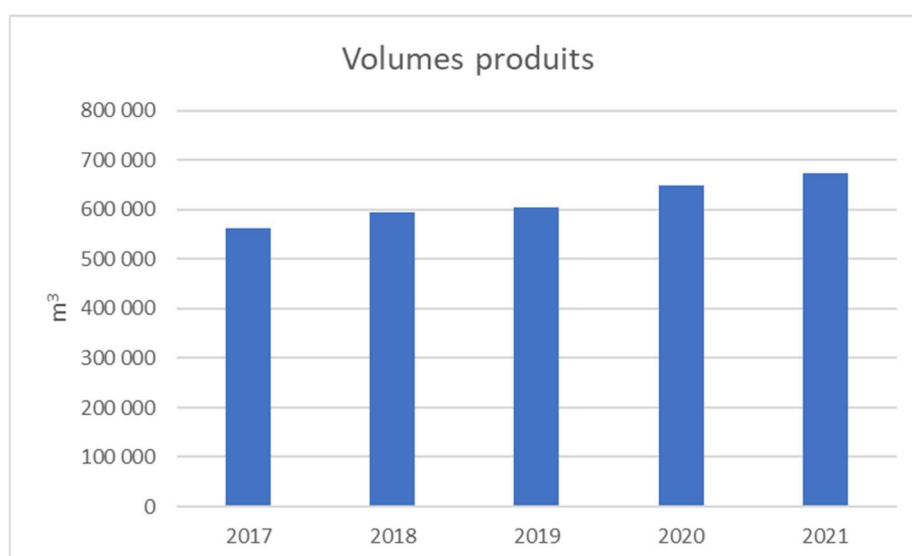
1.5.1. Prélèvements

Ressource	Volume prélevé en 2020 (m3)	Volume prélevé en 2021 (m3)	Variation en %	Indice d'avancement de la protection de la ressource en 2020 (en %)
Forages F91 F84 F17 Eaux souterraines	679 250	710 427	4,5	80



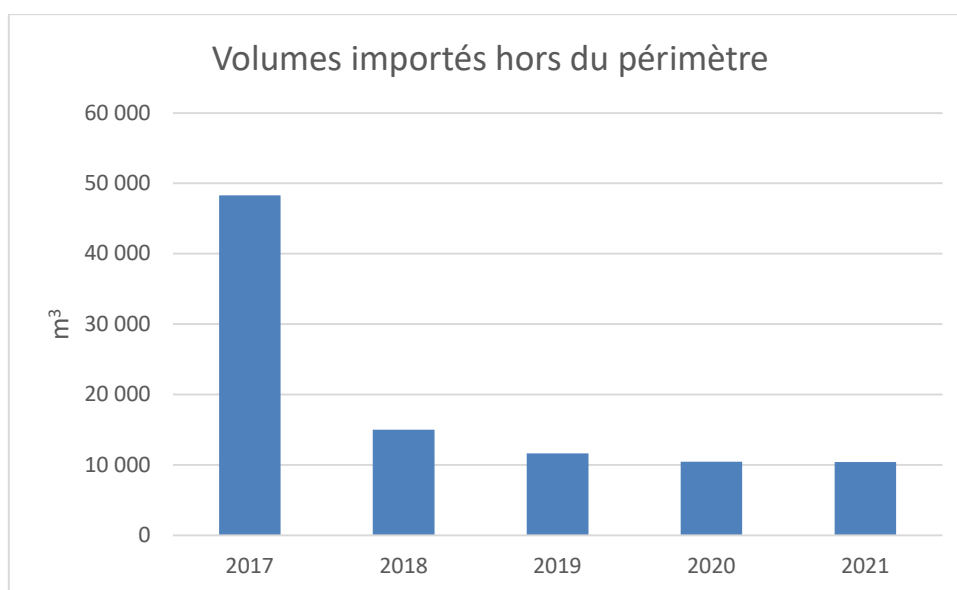
1.5.2. Production

Site de production	Volume produit en 2020 (m3)	Volume produit en 2021 (m3)	Variation en %
Usine La Rivière	648 549	673 048	3.8



1.5.3. Importations

Fournisseur	Volume acheté en 2020 (m3)	Volume acheté en 2021 (m3)	Variation en %	Indice d'avancement de la protection de la ressource en 2021 (en %)
SMAEP des Eaux de Loire	10 434	10 407	-0.3	80



L'achat d'eau auprès du SMAEP des Eaux de Loire est une sécurisation partielle du service de l'ex-SIAEP de Champtoceaux. Les volumes varient donc selon les besoins d'exploitation, et en particulier la nature des interventions sur l'usine de production de Champtoceaux.

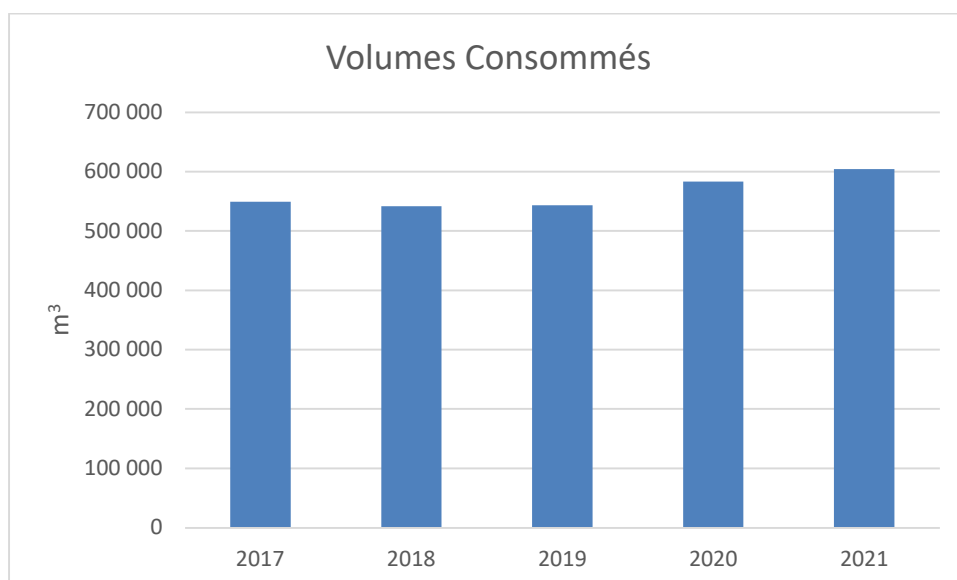
A noter que Mauges Communauté a lancé en 2021 l'étude de sécurisation globale du secteur pour un projet qui pourrait prendre effet en 2024/2025.

1.6. Les volumes mis en distribution et vendus

1.6.1. Volumes consommés par les abonnés au cours de l'exercice

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.

Abonnés	Volume consommés en 2020 (m3)	Volume consommés en 2021 (m3)	Variation en %
Abonnés domestiques	583 274	604 277	3,6
Autres abonnés	0	0	-
Total vendu aux abonnés	583 274	604 277	3,6



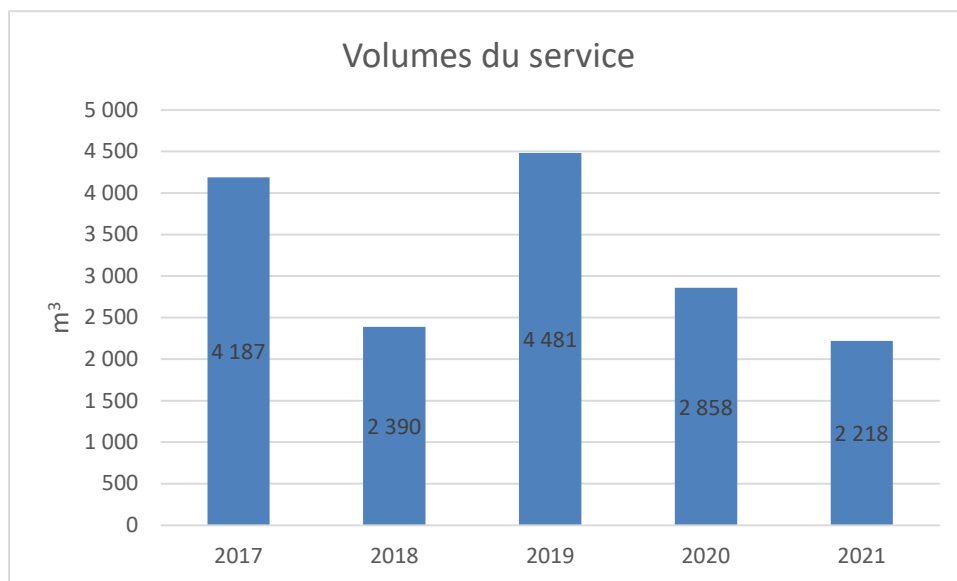
1.6.2. Exportations ⁽²⁾

Il n'y a pas eu d'export de volumes d'eau en 2021.

² Dans le cas où la collectivité vend de l'eau traitée à d'autres services d'eau potable

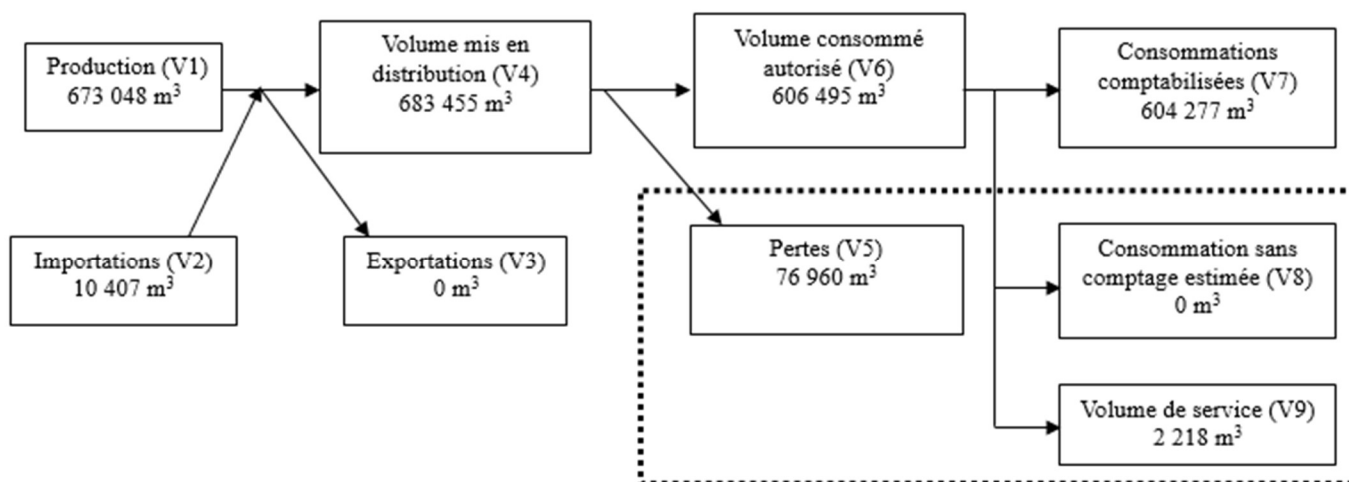
1.6.3. Autres volumes

	Exercice 2020 (m3)	Exercice 2021 (m3)	Variation en %
Volume consommé sans comptage	nc	nc	nc
Volume de service	2 858	2 218	-22,4
TOTAL	4 481	2 858	-22,4



Les volumes de services correspondent aux volumes de purges nécessaires pour assurer la qualité de l'eau dans le réseau lors d'interventions de réparation ou de travaux de renouvellement ainsi que les volumes de nettoyage des bâches et réservoirs.

1.6.4. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2021.



1.7. Le patrimoine du service

	Exercice 2020	Exercice 2021
Linéaire de réseaux (hors branchements) en km	298.9	298,1
Nombre de réservoirs	5	5
Volume de stockage	2 300	2 300
Nombre de compteurs abonnés	6629	6781
Nombre total des branchements	6 818	6 913
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	0	0
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	0	0
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements	0,00	0,00
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	0,00	0,00

La législation prévoit l'abaissement progressif de la teneur en plomb dans l'eau distribuée. Depuis le 25/12/2013, cette teneur ne peut plus excéder 10 µg/l.

2. Tarification de l'eau et recettes du service

2.1. Facture d'eau type (D102.0)

Les montants payés applicables pour une consommation de 120m³ (ménage de référence selon l'INSEE) sont :

Montants	1er janvier 2021	1er janvier 2022
Part de la collectivité	104,22 € HT	100,56 € HT
Part de l'exploitant	189,54 € HT	104,20 € HT
Redevances (agence de l'eau et autres)	42,07 € HT	37,09 € HT
Taux de TVA	5,50 %	5,50 %
Montant de la TVA	18,47 €	13,30 €
Total HT	335,83 €	241,85 €
Total TTC	354,30 €	255,15 €

2.2. Recettes

Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2020 en €	Exercice 2021 en €
Recettes de ventes d'eau aux usagers domestiques	570 254	671 236
<i>Dont abonnements domestiques</i>	nc	nc
Recettes de ventes d'eau aux usagers non domestiques	nc	nc
<i>Dont abonnements non domestiques</i>	nc	nc
Recette de vente d'eau en gros	nc	nc
Recette d'exportation d'eau brute	0,00	nc
Régularisation des ventes d'eau	nc	nc
Total recettes de ventes d'eau	570 254	671 236
Recettes liées aux travaux	nc	nc
Contribution exceptionnelle du budget général	nc	nc
Autres recettes	nc	nc
Total des autres recettes	nc	nc
Total des recettes	nc	nc

Recettes de l'exploitant :

Type de recette	Exercice 2020 en €	Exercice 2021 en €
Recettes de ventes d'eau aux usagers	973 872,00	1 016 514
<i>Dont abonnements</i>	nc	nc
Recette de vente d'eau en gros	nc	nc
Total recettes de ventes d'eau	973 872,00	1 016 514
Recettes liées aux travaux	55 583,00	77 655
Produits accessoires	71 476,00	61 822
Total des autres recettes	127 059,00	139 477
Agence de l'Eau - Redevance Prélèvement	35 738,00	30 412
Agence de l'Eau - Pollution	172 145,00	178 431
Autres recettes pour compte de Tiers	nc	nc
Total recettes comptes de Tiers (hors Collectivité)	207 883,00	208 843
Total des recettes (hors collectivité)	1 308 814,00	1 364 834

3. Indicateurs de performance

3.1. Qualité de l'eau distribuée

Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence régionale de la santé (ARS), 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).

Analyses	Nombre de prélèvements			
	Réalisés en 2020	Conformes en 2020	Réalisés en 2021	Conformes en 2021
Paramètres microbiologiques	32	32	28	28
Paramètres physico-chimiques	8	8	9	9

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

$$\text{taux de conformité} = \frac{\text{nombre de prélèvements réalisés} - \text{nombre de prélèvements non conformes}}{\text{nombre de prélèvements réalisés}} * 100$$

Cet indicateur est demandé si le service dessert plus de 5000 habitants ou produit plus de 1000 m³/jour. La qualité de l'eau est donc la suivante :

Analyses	Taux de conformité 2020	Taux de conformité 2021
Conformité bactériologique (P101.1)	100 %	100 %
Conformité physico-chimique (P102.1)	100 %	100 %

3.2. Indice d'avancement de la protection de la ressource 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 :

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	
0%	Aucune action
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)
100%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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 2021, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est **80 %** (détail au paragraphe 1.5.1).

3.3. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable a évolué en 2013 (indice modifié par arrêté du 2 décembre 2013). De nouvelles modalités de calcul ayant été définies, les valeurs d'indice affichées à partir de l'exercice 2013 ne doivent pas être comparées à celles des exercices précédents.

L'obtention de 40 points pour les parties A et B ci-dessous est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable mentionné à l'article D 2224-5-1 du code général des collectivités territoriales.

La valeur de cet indice varie entre 0 et 120 (ou 0 et 110 pour les services n'ayant pas la mission de collecte).

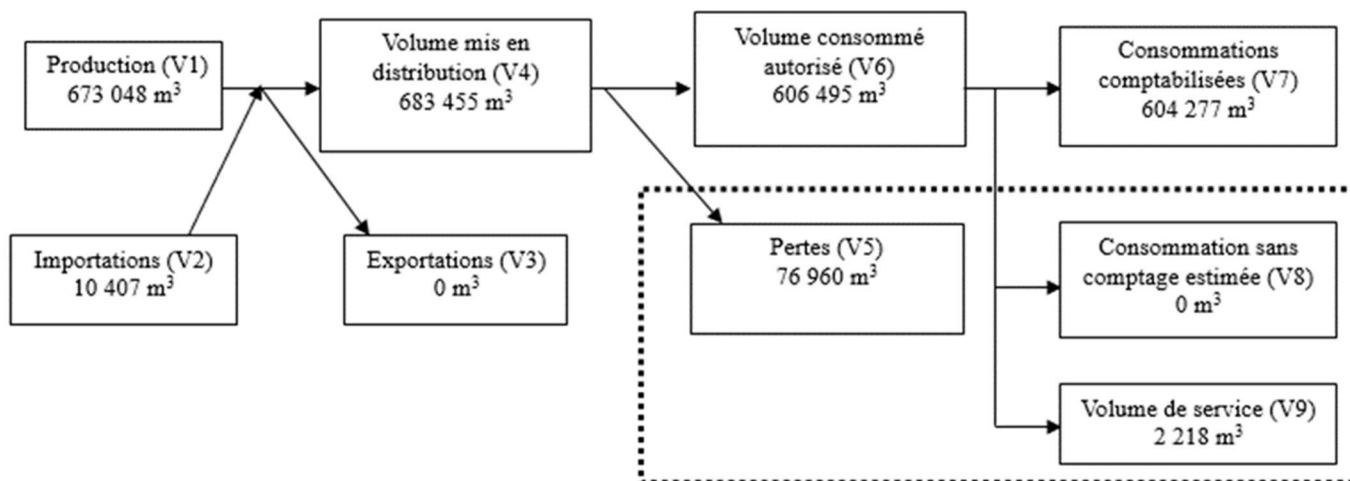
La valeur de l'indice est obtenue en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

		Nombre de points	Points obtenus
PARTIE A : PLAN DES RESEAUX (15 points)			
VP.236	Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.237	Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée)	oui : 5 points non : 0 point	5
PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX (30 points) (Rappel : les 15 points de la partie A doivent avoir été obtenus pour bénéficier de points supplémentaires)			
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.240	Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique)	Condition à remplir pour prendre en compte les points suivants	
VP.239	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres	1 à 5 points sous conditions (1)	5
VP.241	Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose	0 à 15 points sous conditions (2)	14
PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RESEAUX (75 points) (Rappel : 40 points doivent avoir été obtenus globalement en partie A et B, pour pouvoir bénéficier de points supplémentaires)			
Pourcentage	Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI, ...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.242			
VP.243	Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée)	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.244	Localisation des branchements sur le plan des réseaux (3)	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.245	Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.246	Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.247	Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.248	Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)	oui : 10 points non : 0 point	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux	oui : 5 points non : 0 point	5
TOTAL		120	119

- (1) L'existence de l'inventaire et d'une procédure de mise à jour ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des matériaux et diamètres sont requis pour obtenir les 10 premiers points. Si la connaissance des matériaux et diamètres atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5
- (2) L'existence de l'inventaire ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des périodes de pose sont requis pour obtenir les 10 premiers points. Si la connaissance des périodes de pose atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5.
- (3) Non pertinent si le service n'a pas la mission de distribution

3.4. Indicateurs de performance du réseau



3.4.1. 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 se calcule ainsi :

$$\text{Rendement du réseau} = \frac{V7 + V8 + V9 + V3}{V1 + V2} * 100$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu aux abonnés sur volume mis en distribution (appelé également rendement primaire du réseau) vaut :

$$\text{Part du volume vendu parmi le volume mis en distribution} = \frac{V7}{V4}$$

	Exercice 2020	Exercice 2021
Rendement du réseau (P104.3)	88,9 %	88,7 %
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement)	5,36 m ³ / jour / km	5,36 m ³ / jour / km

	Exercice 2020	Exercice 2021
Rendement primaire (volume vendu sur volume mis en distribution)	88,2 %	88,4 %

Le contrat en vigueur prévoit un objectif contractuel de 85% pour le rendement du service ; l'exploitant respecte son engagement contractuel.

3.4.2. 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.

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{V4 - V7}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2021 l'indice linéaire des volumes non comptés est de **0,72 m3/j/km** (0,69 en 2020).

3.4.3. 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.

$$\text{Indice linéaire des pertes en réseau} = \frac{V4 - V5 + V7 + V8 + V9}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2021 l'indice linéaire des pertes en réseau est de **0,70 m3/j/km** (0,67 en 2020).

3.4.4. 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 collectivité et/ou le délégataire) 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.

- Au cours de l'année 2020, un linéaire de 4.56 km de réseau a été renouvelé,
- En moyenne sur les 5 dernières années, un linéaire de 4.07 km de réseau a été renouvelé.

$$\text{Taux moyen de renouvellement des réseaux} = \frac{Ln + Ln - 1 + Ln - 2 + Ln - 3 + Ln - 4}{5 * \text{linéaire du réseau de desserte}} * 100$$

Pour l'année 2021, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est donc de **0.60 %** (1.36% en 2020).

3.4.5. 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.

$$\text{Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées} = \frac{\text{nb d'interruptions de service non programmées}}{\text{nb d'abonnés du service}} * 1000$$

Pour l'année 2021, **4 interruption(s)** de service non programmées ont été dénombrées (6 en 2020). Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est donc de **0,61** interventions / 1000 abonnés

3.4.6. Délai maximal d'ouverture des branchements

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de **1,0** jours ouvrés après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (préexistant ou neuf).

$$\text{Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements} = \frac{\text{nb ouvertures avec respect du délai}}{\text{nb total d'ouvertures de branchements}} * 100$$

Pour l'année 2021, le taux de respect de ce délai est de **100 %** (100 % en 2020).

3.4.7. Durée d'extinction de la dette de la collectivité

Voir RPQS Eau Potable global

3.4.8. 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 à la suite d'une erreur de facturation ou à une fuite).

Toute facture impayée est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

$$\text{Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente} = \frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année précédente tel que connu au 31 décembre de l'année } n}{\text{chiffre d'affaires TTC (hors travaux) au titre de l'année } n - 1}$$

	Exercice 2020	Exercice 2021
Montant d'impayés en € au titre de l'année n-1 tel que connu au 31 décembre de l'année n	23 581	28 799
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année n-1	2 552 440	2 166 269
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau	0,92	1,33

3.4.9. Taux de réclamations

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toutes natures 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).

- Nombre de réclamations écrites reçues : 0

$$\text{Taux de réclamations} = \frac{\text{Nombre de réclamations (hors prix) laissant une trace écrite}}{\text{Nombre total d'abonnés du service}} * 1000$$

Pour l'année 2021, le taux de réclamations est de **0,77 pour 1000 abonnés** (0,00 en 2020).

4. Financement des investissements

4.1. Montants financiers

Voir RPQS Eau potable global

4.2. État de la dette du service

Voir RPQS Eau potable global

4.3. Amortissements

Voir RPQS Eau potable global

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

5.1. Abandons de créance 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 créance à caractère social, votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité (notamment ceux qui sont liés au FSL).

En 2021, le service a accordé 2 demandes d'abandon de créance, pour un montant de 264 €. Le nombre de demandes reçues n'est pas connu.

5.2. Opérations 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.

Le montant s'élève à 0 € en 2021.

6. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2020	Exercice 2021
Indicateurs descriptifs des services			
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	11 852	11 793
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service [jours ouvrables]	1,0	1,0
Indicateurs de performance			
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (%)	100	100
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (%)	100	100
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (/120 points)	119	119
P104.3	Rendement du réseau de distribution (%)	88,90	88,70
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés [m ³ /km/jour]	0,69	0,72
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau [m ³ /km/jour]	0,67	0,70
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	1,36	1,15
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)	80	80
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [nb/1000 abonnés]	0,09	0,06
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité [an]	nc	nc
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	0,92	1,33
P155.1	Taux de réclamations [nb/1000 abonnés]	0,00	0,77