



COMMUNE DE CHAMPAGNOLE

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC

Exercice 2016

Service de l'eau potable

Rapport présenté conformément à l'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales

Département du Jura



BAC Conseils, 5, rue Jules Ferry, 69270 FONTAINES SUR SAONE
Tél. : 04 78 23 27 73 Fax : 09 58 75 90 34 www.bac-conseils.com
SARL Capital 10 000 € - RCS : Lyon 478 843 527 - Siret : 478 843 527 00027 - NAF : 7112B

Commune de CHAMPAGNOLE

1. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE	3
1.1 PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI	3
1.2 MODE DE GESTION DU SERVICE	3
1.3 ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE	4
1.4 CONVENTIONS D'IMPORT ET (OU) D'EXPORT	4
1.5 NOMBRE D'ABONNEMENTS	4
1.6 PRELEVEMENT SUR LES RESSOURCES EN EAU	4
1.7 PRODUCTION	4
1.8 ACHATS D'EAUX TRAITEES (IMPORTATIONS)	4
1.9 VOLUMES VENDUS AU COURS DE L'EXERCICE	5
1.10 AUTRES VOLUMES	5
1.11 LINEAIRE DE RESEAUX DE DESSERTE (HORS BRANCHEMENTS)	5
1.12 RECAPITULATIF DES DIFFERENTS VOLUMES	6
2. TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE	7
2.1 MODALITES DE TARIFICATION	7
2.2 FRAIS D'ACCES AU SERVICE ET AUTRES PRESTATIONS	7
2.3 DELIBERATIONS FIXANT LES TARIFS	7
2.4 FACTURE D'EAU TYPE	8
2.5 RECETTES (EN €)	8/9
3. INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	10
3.1 QUALITE DE L'EAU.....	10
3.2 INDICE D'AVANCEMENT DE PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU	10
3.3 INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX.....	10/11
3.4 RENDEMENT DU RESEAU DE DISTRIBUTION	11
3.5 INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON COMPTES.....	11
3.6 INDICE LINEAIRE DE PERTES EN RESEAU	12
3.7 TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RESEAUX D'EAU POTABLE	12
4. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS.....	13
4.1 BRANCHEMENTS EN PLOMB.....	13
4.2 TRAVAUX ENGAGES AU COURS DE L'EXERCICE (EN €).....	13
4.3 ETAT DE LA DETTE DU SERVICE (EN €).....	13
4.4 AMORTISSEMENTS.....	13
4.5 PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE EN VUE D'AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE A L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE.....	14
5. ACTION DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU.....	14
5.1 ABANDONS DE CREANCES OU VERSEMENTS A UN FONDS DE SOLIDARITE.....	14
5.2 OPERATION DE COOPERATION DECENTRALISEE (CF. L 1115-1-1 DU CGCT)	14
6. INDICATEURS SUPPLEMENTAIRES POUR LES COLLECTIVITES DISPOSANT D'UNE CCSPL	15
6.1 TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON-PROGRAMMEES	15
6.2 DELAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS	15
6.3 DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITE.....	15
6.4 TAUX DE RECLAMATIONS	15
6.5 TAUX D'IMPAYES SUR LES FACTURES DE L'ANNEE PRECEDENTE	16

1. Caractérisation technique du service

1.1 Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau ☒ communal
☐ intercommunal

- Nom de la collectivité : **CHAMPAGNOLE**
- Caractéristiques : Commune
- Compétences liées au service :
☐ Production ☐ Transfert ☒ Distribution
- Existence d'un schéma de distribution ☒ Non ☐ Oui, date d'approbation :
- Existence d'un règlement de service ☐ Non ☒ Oui, date d'approbation : 16/12/2010
- 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

- Type de contrat : **affermage**
- Nom du délégataire : **VEOLIA EAU**
- Date de début de contrat : **01/01/2011**
- Durée du contrat : **10 ans**
- Date de fin de contrat : **31/12/2020**
- 1 avenant du 29/10/2015 : **sortie des abonnés de la commune de Ney, liste des indicateurs à suivre et modification tarifaire suite à la baisse des volumes**
- Missions du délégataire :

Gestion du service	Distribution publique d'eau potable, fonctionnement, surveillance et entretien du réseau et des installations, suivi et maintien de la qualité de l'eau distribuée.
Gestion des abonnés	Accueil des usagers, relève des compteurs, facturation, encaissement, gestion des comptes clients, application du règlement du service.
Mise en service	des branchements.
Entretien	Entretien de l'ensemble des ouvrages, y compris la vidange, le nettoyage et la désinfection des réservoirs, entretien des branchements, des canalisations, des clôtures, des compteurs, des équipements fonctionnels, mécaniques et électromécaniques.
Renouvellement	des branchements, des canalisations < 12 m, des compteurs, des équipements fonctionnels, mécaniques et électromécaniques.

1.3 Estimation de la population desservie

Le service public d'eau potable dessert **8 298 habitants** (8 323 en 2015).

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

NEANT

1.5 Nombre d'abonnements

Nombre d'abonnés au 31/12	2015	2016	Variation
- abonnés domestiques	4 141	4 143	+ 0,05 %
- abonnés non domestiques	2	2	0 %
Total des abonnés	4 143	4 145	+ 0,05 %

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.

Commentaires : Comme en 2015, on constate une légère hausse du nombre d'abonnés en opposition à la baisse plus significative du nombre d'habitants. Il en découle une baisse logique des consommations aux abonnés, comme vérifiée plus bas.

1.6 Prélèvement sur les ressources en eau

Le service n'a pas de ressources en eau. Il est alimenté par le Syndicat Mixte de la Source de la Papeterie.

1.7 Production

Le service n'a pas de station de production. Il est alimenté par le Syndicat Mixte de la Source de la Papeterie.

1.8 Achats d'eaux traitées (Importations)

	Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2015 (en m³)	Volume acheté durant l'exercice 2016 (en m³)	Variation
1	Syndicat Mixte Source la Papeterie	668 317	683 555	+ 2,3 %
	Total d'eaux traitées achetées : V₂	668 317	683 555	+ 2,3 %

Commentaires : De même qu'en 2015, la hausse des achats n'étant pas due à une hausse de consommation des abonnés, même si on remarque une hausse des volumes vendus à d'autres services, il faudra la justifier. Le nouveau débitmètre au lieu du compteur de vente d'eau installé en 2016 (variation de comptage de 5 %) ne doit pas pénaliser le contrat avec la Commune.

1.9 Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2015 (en m³)	Volumes vendus durant l'exercice 2016 (en m³)	Variation
Abonnés domestiques	405 318	403 572	- 0,4 %
Autres abonnés	943	963	+ 2,1 %
Total vendu aux abonnés : V₇	406 261	404 535	- 0,4 %
Autres services d'eau potable	24 111	27 179	+ 12,7 %
Total exporté vers d'autres services : V₃	24 111	27 179	+ 12,7 %

Commentaires : La hausse des volumes exportés vers d'autres services est notable, elle compense la baisse des volumes domestiques.

1.10 Autres volumes

Volume de service : V₉ = 70 762 m³/an (63 660 m³/an en 2015)

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

Volume consommateurs sans comptage : V₈ = 262 m³/an (0 m³/an en 2015)

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

Commentaires : L'augmentation des volumes de service ainsi que l'affectation dans cette catégorie de la fuite « connue » de 6 m³/h sera à justifier.

1.11 Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

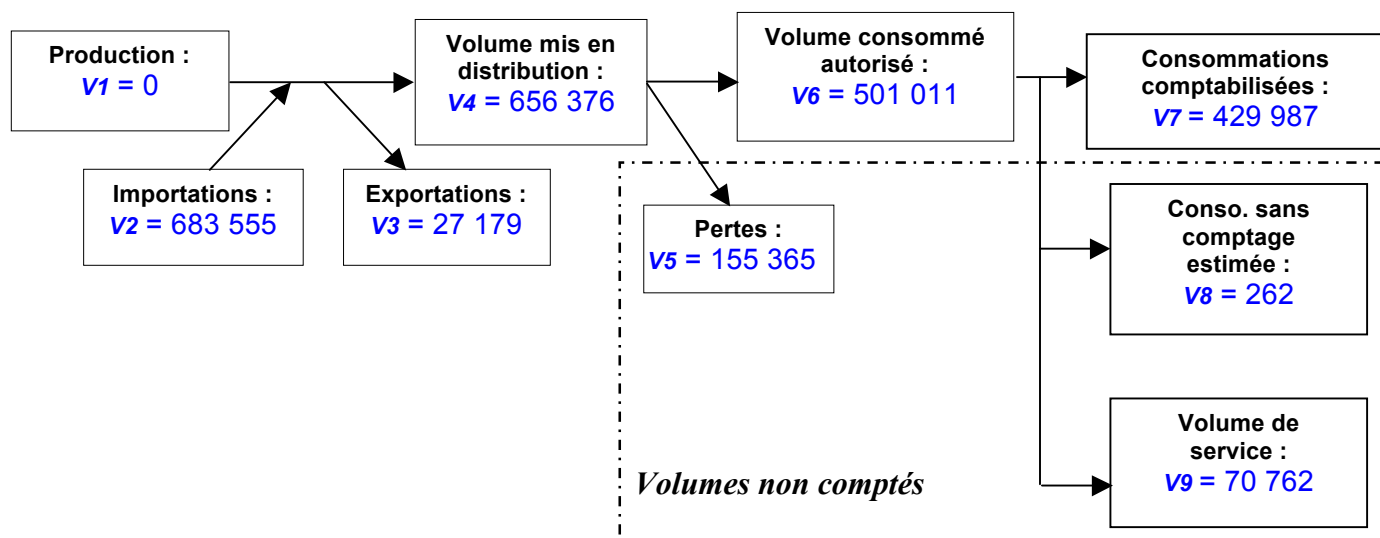
Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de **63 068 ml au 31/12/2015** (63 258 ml au 31/12/2015).

Commentaires : La légère variation de linéaire réseau s'explique par les relevés du système d'information géographique (SIG) découlant des différents travaux de renouvellements.

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 ($V_4 - V_6$)
- 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 01/01/2016 et 01/01/2017 sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/2016		Au 01/01/2017	
Part de la collectivité					
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement y compris location du compteur	0		0	
Part proportionnelle (€ HT/m ³)		0,2058		0,2058	
Part du délégataire					
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement y compris location du compteur	33,68		33,56	
Part proportionnelle (€ HT/m ³)		0,6451		0,6427	
Taxes et redevances					
Taxes	Assujettissement TVA	<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	0,0850		0,0789	
	Pollution domestique	0,2900		0,2900	

Commentaires : A l'inverse de l'année précédente, les prix de la part Délégataire sont en légère baisse du fait de l'application de la formule de révision des prix.

2.2 Frais d'accès au service et autres prestations

Intitulé du tarif	2015	2016	Variation
Frais d'accès au service	42,96 € HT	42,96 € HT	0 %
Frais d'ouverture et de fermeture	26,16 € HT	26,16 € HT	0 %
Coût du branchement	Sur devis	Sur devis	/

Commentaires : Ces frais n'augmentent pas depuis 2014, ce qui sera à expliciter au vue de la présence d'une formule de variation pour ces prestations complémentaires dans le contrat d'affermage.

2.3 Délibérations fixant les tarifs

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

- Délibération du 16/12/2010 fixant les tarifs du service
- Délibération du 16/12/2010 fixant les frais d'accès au service
- Délibération du 16/10/2010 fixant le coût du branchement

2.4 Facture d'eau type

Les tarifs applicables au 01/01/2016 et au 01/01/2017 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³/an) sont :

Tarifs		Au 01/01/2016 en €	Au 01/01/2017 en €	Variation
Délégataire	Part fixe	33,68	33,56	- 0,4 %
	Part proportionnelle	77,41	77,12	- 0,4 %
Collectivité	Part fixe	0	0	/
	Part proportionnelle	24,70	24,70	0 %
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau		10,20	9,47	- 7,2 %
Redevance de pollution domestique		34,80	34,80	0 %
TVA (5,5 %)		9,94	9,88	- 0,6 %
Total		190,73	189,53	- 0,6 %
Prix au m³ (total /120 m³)		1,59	1,58	- 0,6 %

Commentaires : La baisse de la facture 120 m³ est due aux variations de la part Délégataire ainsi qu'à celle de la redevance pour prélèvement.

2.5 Recettes (en €)

Recettes de la collectivité

	Année 2015	Année 2016	Variation
Recettes de vente d'eau	101 895	103 825	+ 1,9 %
Recettes vente d'eau aux abonnés	90 124	90 831	+ 0,8 %
Recette de vente d'eau en gros	11 771	12 994	+ 10,4 %

Autres recettes	198 858	165 162	- 20,4 %
Recettes liées aux travaux	47 598	24 834	- 47,8 %
Contribution exceptionnelle du budget général	0	0	/
Redevance prélèvement (Agence de l'Eau)	35 894	31 952	- 11 %
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'Eau)	115 366	108 376	- 6,1 %
Total des recettes	300 753	268 987	- 10,6 %

Commentaires : La baisse globale des recettes est surtout liée à celle des travaux. Une explication sera à apporter sur la hausse des recettes des abonnés en opposition à la baisse constatée des volumes vendus à ces mêmes abonnés.

Commune de CHAMPAGNOLE

Recettes de l'exploitant

	Année 2015	Année 2016	Variation
Recettes de vente d'eau	410 307	410 831	+ 0,1 %
Autres recettes	57 653	38 303	- 33,6 %
Recettes liées aux travaux exclusifs	30 193	12 979	- 57 %
Produits accessoires	27 460	25 329	- 7,8 %
Total des recettes	467 960	449 134	- 4 %

Commentaires : La baisse des recettes s'explique surtout par celle liée aux travaux exclusifs déjà initiée en 2015.

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	15	0	100 %
Paramètres physico-chimiques	2	0	100 %

Commentaires : La qualité de l'eau distribuée en 2016 est conforme. Depuis 2 exercices, il n'y a pas eu d'incidents.

3.2 Indice d'avancement de protection des ressources en eau

Affiché à **60 %** par le Déléguataire, cet indicateur est issu du Syndicat Mixte de la Source de la Papeterie.

3.3 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

Cet indice dont la valeur est comprise entre 0 et 120, permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau d'eau potable et du suivi de son évolution. A partir de 2014, un doublement de la redevance prélèvement de l'Agence de l'Eau est prévu par la loi Grenelle 2, si l'indice de connaissance patrimonial des réseaux est insuffisant (inférieur à 40).

Existence d'un plan des réseaux	10
Mise à jour annuelle du plan des réseaux	5
Informations structurelles complètes sur tronçon (diamètre, matériaux)	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	10
Localisation et description des ouvrages annexes et des servitudes	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10
Dénombrement et localisation des branchements sur les plans de réseaux	1
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes d'eau	10
Localisation des autres interventions	10
Mise en oeuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	0
Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux	0
TOTAL	91

Par arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, le mode de calcul de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux a été modifié. Ce même arrêté précise qu'il faut que ce nouvel indice atteigne 40 points sur les 45 premiers points accessibles afin que le service dispose d'un descriptif détaillé. De plus, cet arrêté stipule que l'atteinte de ce seuil de 40 points, sur 45 attribuables, conditionne l'attribution des points suivants.

En conséquence, le service dispose du descriptif détaillé tel qu'exigé par le décret du 27 janvier 2012 et l'arrêté du 2 décembre 2013.

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux du service, calculé conformément au nouveau barème par le Délégué, est de **91**, préservant ainsi la Commune du doublement de la redevance prélèvement.

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 :

$$\frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} \times 100 = \mathbf{77,3 \% (76,6 \% \text{ en } 2015)}$$

Commentaires : La réduction des pertes de 1 000 m³ confirme l'amélioration du rendement. Par conséquent, la hausse des volumes d'achats observée plus haut (+12 000 m³ au global) apparaît encore plus injustifiée pour 6 000 m³ : incohérence observée dans les volumes comptabilisés et allant à l'encontre de la baisse des volumes vendus. Enfin, l'affectation des 7 000 m³ de la fuite connue en volume de service s'avère discutable et appelle surtout à une action prochaine.

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 :

$$\frac{V_4 - V_7}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = \mathbf{9,81 \text{ m}^3/\text{km/jour} (9,54 \text{ m}^3/\text{km/jour en } 2015)}$$

Commentaires : L'augmentation de cet indice comme explicité ci dessus reflète une faiblesse de suivi.

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 :

$$\frac{V_4 - V_6}{365 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = 6,73 \text{ m}^3/\text{km/jour} \text{ (6,79 m}^3/\text{km/jour en 2015)}$$

Commentaires : Cet indicateur en amélioration atteste d'une bonne gestion du réseau et reste largement conforme aux engagements contractuels fixés à 10 m³/j/km maximum.

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) :

2012	2013	2014	2015	2016
0	0	0	0,614	0,590

Soit un total **de 1,204 km.**

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

$$\frac{L_n + L_{n-1} + L_{n-2} + L_{n-3} + L_{n-4}}{5 \times \text{linéaire de réseau de desserte}} = 0,38 \%$$

Commentaires : Ce taux de renouvellement encore inférieur aux objectifs nationaux (1%), s'améliore néanmoins cette année. Il faut maintenir les efforts et poursuivre le renouvellement du patrimoine.

4. Financement des investissements

4.1 Branchements en plomb

Branchements	Année 2015	Année 2016
Nombre total des branchements	2 705	2 710
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	22	6
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	80	74
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	3 %	2,7 %

Commentaires : La campagne de suppression des branchements plomb continue mais diminue à seulement 6 pour cet exercice. D'après notre rapide calcul, il resterait encore 74 branchements plomb recensés. Or le Délégué affiche 0 dans son RAD, il faut impérativement que celui-ci effectue un bilan de cet indicateur, comprenant ceux renouvelés par la Collectivité (18 en 2015) et maintenir les efforts communs de renouvellement.

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

Montants des travaux engagés	146 302
Montants des subventions pour ces travaux	0
Montants des contributions du budget général pour ces travaux	0

Commentaires : Les renouvellements de conduite de réseau expliquent ces montants investis.

4.3 Etat de la dette du service (en €)

L'état de la dette au 31 décembre de l'année 2016 fait apparaître les valeurs suivantes :

	Année 2015	Année 2016
Encours de la dette au 31 décembre	0 €	0 €
Remboursement au cours de l'exercice	0 €	0 €
<i>dont en intérêts</i>	0 €	0 €
<i>dont en capital</i>	0 €	0 €

Commentaires : La Commune continue d'autofinancer ses travaux pour le service de l'eau potable.

4.4 Amortissements

	Année 2016
Montant de la dotation aux amortissements	0 €

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

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en €
- Sécurisation adduction Sirod/Champagnole	
- Compteurs de sectorisation avec système de relèvement journalier	
- Canalisations sur une partie de l'avenue Jaurès + autres rues	

Commentaires : Les projets de renouvellement sont toujours d'actualité en vue d'améliorer le fonctionnement du service. La mise en place d'une sectorisation permettrait également un meilleur suivi des volumes et améliorerait la détection des tronçons fuyards.

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 2016, le service a reçu **0 demande d'abandon de créances** et en a accordé pour un montant **de 0 €**.

Au cours de l'année 2016, l'indicateur relatif aux abandons de créances est donc de :

$$\frac{\text{montant des abandons de créance}}{\text{volume facturé}} = \mathbf{0 \text{ €/m}^3} \text{ (0,0001 €/m}^3 \text{ en 2015)}$$

Commentaires : Ce chiffre est très faible. Avec l'application des lois Brottes, Hamon et loi Warsmann, il faudra suivre précisément les évolutions de cet indicateur.

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.

NEANT

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

La Collectivité n'a pas de Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), elle n'est donc pas concernée par ces indicateurs.

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.

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

$$\frac{\text{nombre d'interruptions de service non-programmées} \times 1000}{\text{nombre d'abonnés du service}} = 3,86 \text{ ‰} \text{ (3,38 ‰ en 2015)}$$

Commentaires : Cet indicateur en légère hausse dénote d'un plus grand nombre de cas traités en urgence.

6.2 Délai maximal d'ouverture des branchements

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 24 heures 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 :

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

Commentaires : Cet indicateur comme en 2015 démontre un bon fonctionnement du service clientèle de l'exploitant, notamment en terme de disponibilités.

6.3 Durée d'extinction de la dette de la collectivité

SANS OBJET

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 :

$$\frac{\text{nombre de réclamations laissant une trace écrite} \times 1000}{\text{nombre total d'abonnés du service}} = 0,48 \text{ ‰} \text{ (0 ‰ en 2015)}$$

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

Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'exercice de l'année 2015 est :

montant d'impayés 2015 tel que connu au 31/12/2016 x 100 = **0,37 % (0,14% en 2015)**
chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année 2015

Commentaires : Ce chiffre encore faible subit une dégradation probablement en lien avec les premiers effets des lois Brottes et Hamon. Il faudra suivre cet indicateur, son impact sur les charges de l'exploitant et surtout les actions mises en œuvre pour assurer le recouvrement des recettes.