

PRIX & QUALITE DU SERVICE PUBLIC

Eau potable



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.

Sommaire

Introduction	3
1. Présentation du territoire	4
2. Les abonnés du territoire	6
1. Evolution du nombre d'abonnés	6
2. La consommation moyenne par abonné	7
3. Les engagements du service et la satisfaction des abonnés	8
3. La production et la distribution d'eau potable	9
1. La ressource en eau	9
2. Les volumes d'eau mis en distribution et vendus	11
3. Le bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau	12
4. Les indicateurs de performance du réseau de distribution	13
a. Le rendement de réseau	13
b. L'indice linéaire de perte	14
c. Les indices linéaires de consommation et des volumes non comptés	16
5. La qualité de l'eau distribuée	17
a. La qualité microbiologique	17
b. La qualité physico-chimique	18
4. Le patrimoine du service	19
1. Carte des ouvrages communautaires	19
2. La connaissance patrimoniale	19
3. Le renouvellement du patrimoine réseau	21
4. Le montant des travaux engagés	22
5. La tarification du service et la solidarité	22
1. Le montant de la facture 120 m ³	23
2. Les indicateurs de performance de la facturation	24
6. Les recettes d'exploitation du service et les indicateurs financiers	25
1. Les recettes d'exploitation du service	25
2. Les indicateurs financiers	28
Annexes	29
1. Tableau de bord par entité de gestion	29
2. Formules de calcul des indicateurs de performance	10
a. Rendement du réseau de distribution	10
b. Indice linéaire des volumes non comptés	10

c.	Indice linéaire de pertes en réseau	10
d.	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	10
e.	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées	11
f.	Délai maximal d'ouverture des branchements	11
g.	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	11
h.	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	11
i.	Taux de réclamations	12

Introduction

Le Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) public d'eau potable est un document produit tous les ans par chaque service d'eau et d'assainissement pour rendre compte aux usagers du prix et de la qualité du service rendu pour l'année écoulée.

C'est un document public, dès lors qu'il a été validé par l'assemblée délibérante, qui répond à une exigence de transparence interne mais également à une exigence de transparence à l'usager, lequel peut le consulter librement.

Les indicateurs de performance ont pour but de permettre à l'usager de comparer les services entre eux. Ces indicateurs concernent aussi bien les plans techniques que financiers ou administratifs.

Le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service est soumis à l'examen de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (art L1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales).

Saint-Brieuc Armor Agglomération est donc dans l'obligation de soumettre son RPQS à la CCSPL.

1. Présentation du territoire

- **Nom de la collectivité** : Saint- Brieuc Armor Agglomération
- **Nombres de communes desservies** : 32

Afin de présenter les différents indicateurs de suivi du territoire, celui-ci a été divisé en entités de gestion, calquées soit sur des périmètres contractuels, soit sur des secteurs hydrauliques cohérents.

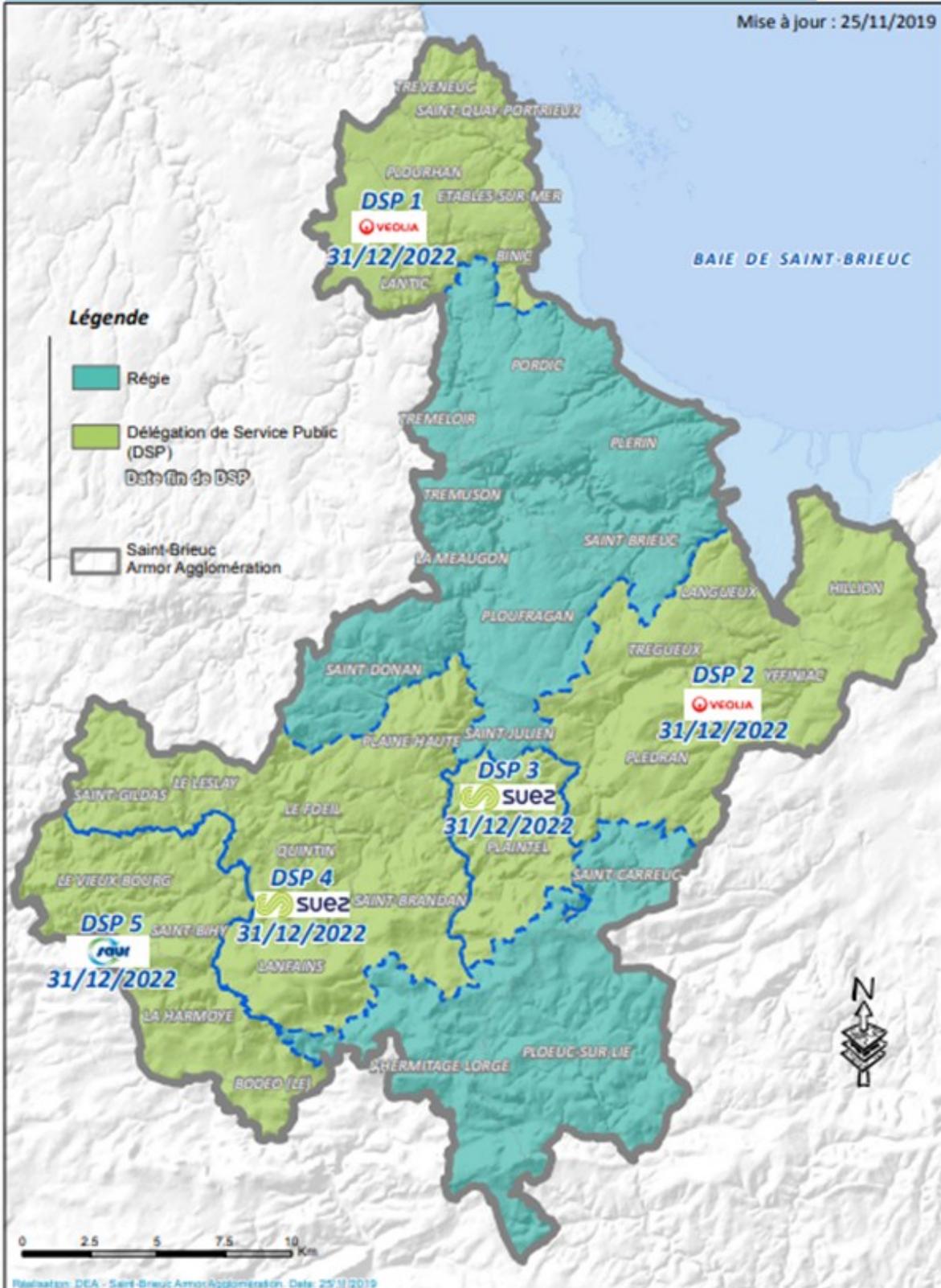
Les différentes entités de gestion considérées sont présentées ci-dessous :

Entités de gestion	Communes concernées	Modes de Gestion	Nom du signataire	Date de début	Date de fin
REGIE CENTRE	Plérin, Ploufragan, Pordic, Saint-Brieuc, Saint-Julien	Régie	Régie de Saint-Brieuc Armor Agglomération		
REGIE EX BOEGAN	La Méaugon, Saint-Donan, Trémuson	Régie	Régie de Saint-Brieuc Armor Agglomération		
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	Ploeuc l'Hermitage, Saint-Carreuc	Régie	Régie de Saint-Brieuc Armor Agglomération		
DSP EST	Hillion, Langueux, Plédran, Trégueux, Yffiniac	Délégation de service public	Baie d'Armor Eau	01/07/2018	31/12/2022
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC	Binic-Etables-Sur-Mer, Saint-Quay Portrieux, Tréveneuc	Délégation de service public	Baie d'Armor Eau	01/01/2020	31/12/2022
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	Lantic, Plourhan	Délégation de service public	Baie d'Armor Eau	01/01/2020	31/12/2022
DSP SUD EX SY DU GOUET	Lanfains, Le Foeil, Le Leslay, Plaine Haute, Quintin, Saint-Brandan, Saint-Gildas	Délégation de service public	Suez	01/01/2011	31/12/2022
DSP SUD EX SY DU GUERCY	Le Bodeo, La Harmoye, Le Vieux Bourg, Saint-Bihy	Délégation de service public	Saur	01/01/2020	31/12/2022
DSP SUD PLAINTEL	Plaintel	Délégation de service public	Suez	01/01/2010	31/12/2022

ALIMENTATION EAU POTABLE



Mise à jour : 25/11/2019



b. Les abonnés du territoire

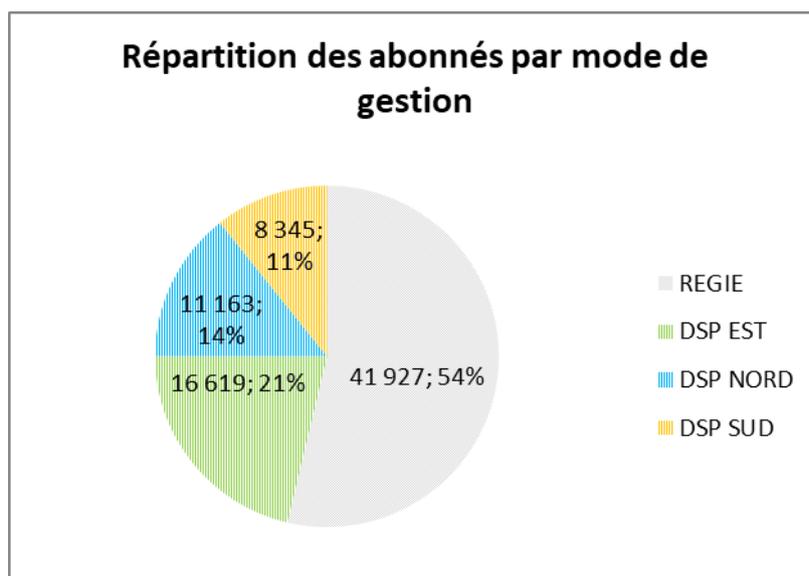
1. Evolution du nombre d'abonnés

En 2021, le service public d'eau potable a desservi 78 054 abonnés représentant une population de 156 306 habitants ⁽¹⁾.

		Estimation du nombre d'abonnés desservis par un réseau d'alimentation en eau potable	Estimation du nombre d'habitants desservis	Ratio habitants par abonnés	Densité linéaire d'abonnés
		nb	nb	nb	Abonnés/km
REGIE CENTRE	Valeur	36 425	81 221	2,23	51,09
	Evolution n/n-1	0,48%	2,29%	1,81%	-3,31%
REGIE EX BOEGAN	Valeur	2 440	5 033	2,06	20,55
	Evolution n/n-1	2,52%	3,50%	0,95%	2,22%
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	Valeur	3 062	5 724	1,87	14,99
	Evolution n/n-1	0,66%	2,75%	2,08%	-3,17%
DSP EST	Valeur	16 619	33 013	1,99	36,58
	Evolution n/n-1	1,40%	1,03%	-0,37%	0,83%
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC	Valeur	9 092	11 310	1,24	57,42
	Evolution n/n-1	0,92%	0,43%	-0,49%	0,07%
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	Valeur	2 071	3 779	1,82	23,50
	Evolution n/n-1	3,60%	1,04%	-2,47%	3,47%
DSP SUD EX GOUET	Valeur	5 305	10 077	1,90	15,02
	Evolution n/n-1	1,75%	-17,15%	-18,57%	1,50%
DSP SUD EX GUERCY	Valeur	826	1 617	1,96	6,22
	Evolution n/n-1	0,98%	0,00%	-0,97%	0,91%
DSP SUD PLAINTEL	Valeur	2 214	4 532	2,05	24,45
	Evolution n/n-1	1,28%	4,33%	3,01%	0,57%
TOTAL SBAA	Valeur	78 054	156 306		

La répartition des abonnés selon le mode de gestion se définit comme suit :

¹ 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 sur laquelle elle est ou peut être raccordée.



2. La consommation moyenne par abonné

En 2021, la consommation moyenne par abonné (consommation moyenne annuelle domestique et non domestique rapportée au nombre d'abonnés) est de **109** m³/abonné. On observe une forte variation selon les entités de gestion, notamment liée aux usages de l'eau, et à la saisonnalité d'occupation des logements.

	Libellé de l'indicateur	Consommation moyenne par abonné
	Unité	m ³
REGIE CENTRE	Valeur	102
	Evolution n/n-1	-2,21%
REGIE EX BOEGAN	Valeur	86
	Evolution n/n-1	-8,95%
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	Valeur	105
	Evolution n/n-1	-2,63%
DSP EST	Valeur	104
	Evolution n/n-1	-1,61%
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVEUEC	Valeur	77
	Evolution n/n-1	0,86%
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	Valeur	73
	Evolution n/n-1	-8,81%
DSP SUD EX GOUET	Valeur	145
	Evolution n/n-1	3,15%
DSP SUD EX GUERCY	Valeur	150
	Evolution n/n-1	-9,57%
DSP SUD PLAINTEL	Valeur	143
	Evolution n/n-1	2,36%
Moyenne SBAA	Valeur	109
	Evolution n/n-1	-3,04%

3. Les engagements du service et la satisfaction des abonnés

	Libellé de l'indicateur	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Nombre d'interruptions de service non programmées	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés
	Unité	nb	nb	nb de jours	%
	Valeur nationale	3,89			
REGIE	Valeur	NC	39	1	100
	Evolution n/n-1		-59,09%		0,00%
DSP EST	Valeur	0,18	8	1	100
	Evolution n/n-1	-64,00%	-11,11%		0,00%
DSP NORD	Valeur	0,54	16	1	100
	Evolution n/n-1	54,00%	60,00%		0,00%
DSP SUD EX GOUET	Valeur	11,5	NC	1	87,1
	Evolution n/n-1	3,60%			2,96%
DSP SUD EX GUERCY	Valeur	3,63	NC	2	96,97
	Evolution n/n-1	-25,73%			-3,03%
DSP SUD PLAINTEL	Valeur	13,1	NC	1	91,7
	Evolution n/n-1	59,76%			-2,24%

Le taux de réclamation exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés

Le nombre d'interruptions de service non programmées quantifie le nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture de l'eau à un ou plusieurs abonné(s) (les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent donc pas une coupure d'eau s'ils n'entraînent pas l'interruption totale de la fourniture).

Les coupures d'eau prises en compte sont :

- les coupures consécutives à un incident sur le réseau (ou sur les équipements du réseau), quel que soit le nombre d'abonnés concernés,
- les coupures décidées en raison de la non-conformité de l'eau distribuée, quelle que soit la personne qui décide la coupure (opérateur, collectivité, autorité sanitaire...).

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures ne sont pas prises en compte, mais une coupure sur le réseau de desserte consécutive à un incident sur un branchement est à prendre en compte.

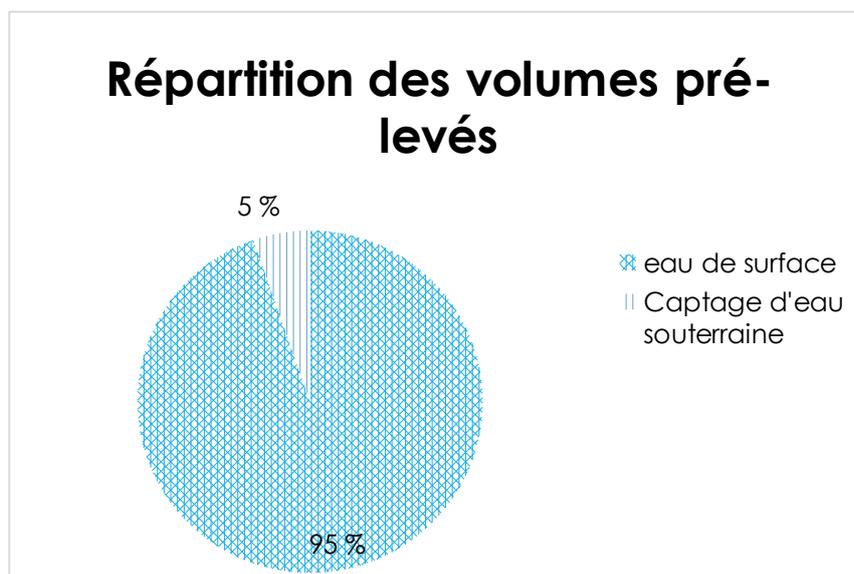
c. La production et la distribution d'eau potable

1. La ressource en eau

Le tableau ci-dessous présente, pour chaque entité de gestion, les ressources prélevées pour l'adduction d'eau potable, ainsi que les volumes correspondants.

Entités de gestion	Communes concernées	Provenance de l'eau	Nature de la ressource	Indice d'avancement de la protection de la ressource	Usines	Volume prélevé 2021	Evolution n / n-1
REGIE CENTRE	Plérin, Ploufragan, Pordic, Saint-Brieuc, Saint-Julien	Barrage du Gouet	Eau de surface	80	Saint-Barthélémy	9 286 434	0,12%
REGIE EX BOEGAN	La Méaugon, Saint-Donan, Trémuson	Interconnexion Leff Armor Communauté SDAEP					
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	Ploeuc l'Hermitage, Saint-Carreuc	Caribet (secteur de Ploëuc) La Foyoulle (secteur de l'Hermitage) La sensie (secteur de St Carreuc) SDAEP Interconnexion interne SBAA et externe (Allineuc)	Captages d'eau souterraine	80	Caribet (secteur de Ploëuc) La Foyoulle (secteur de l'Hermitage) La sensie (secteur de St Carreuc)	266 807	-8,37%
DSP EST	Hillion, Languieux, Plédran, Tréguieux, Yffiniac	Urne SDAEP Interconnexion interne SBAA	Eau de surface	86	Magenta	769 442	5,15%
DSP NORD EX SY DU DE L'IC ET TREVENEUC	Binic-Etables-Sur-Mer, Saint-Quay Portrieux, Trévèneuc	SDAEP Interconnexion interne SBAA					
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	Lantic, Plourhan	Ville Hedio Beaugoyen SDAEP Interconnexion externe SBAA (Leff Armor communauté)	Captages d'eau souterraine	80	La Ville Sault Beaugoyen	173 456	2,96%
DSP SUD EX SY DU GOUET	Lanfains, Le Foeil, Le Leslay, Plaine Haute, Quintin, Saint-Brandan, Saint-Gildas	Gouet SDAEP	Eau de surface	80	Le Grand Gué	742 376	4,31%
DSP SUD EX SY DU GUERCY	Le Bodeo, La Harmoye, Le Vieux Bourg, Saint-Bihy	Saint Ieto La Lande Allinto SDAEP	Captages d'eau souterraine	80	Caradeuc La Lande Allinto	165 968	-3,03%
DSP SUD PLAINTEL	Plaintel	SDAEP					

Le graphique ci-dessous présente la répartition des ressources prélevées sur les ressources du territoire communautaire.



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 :

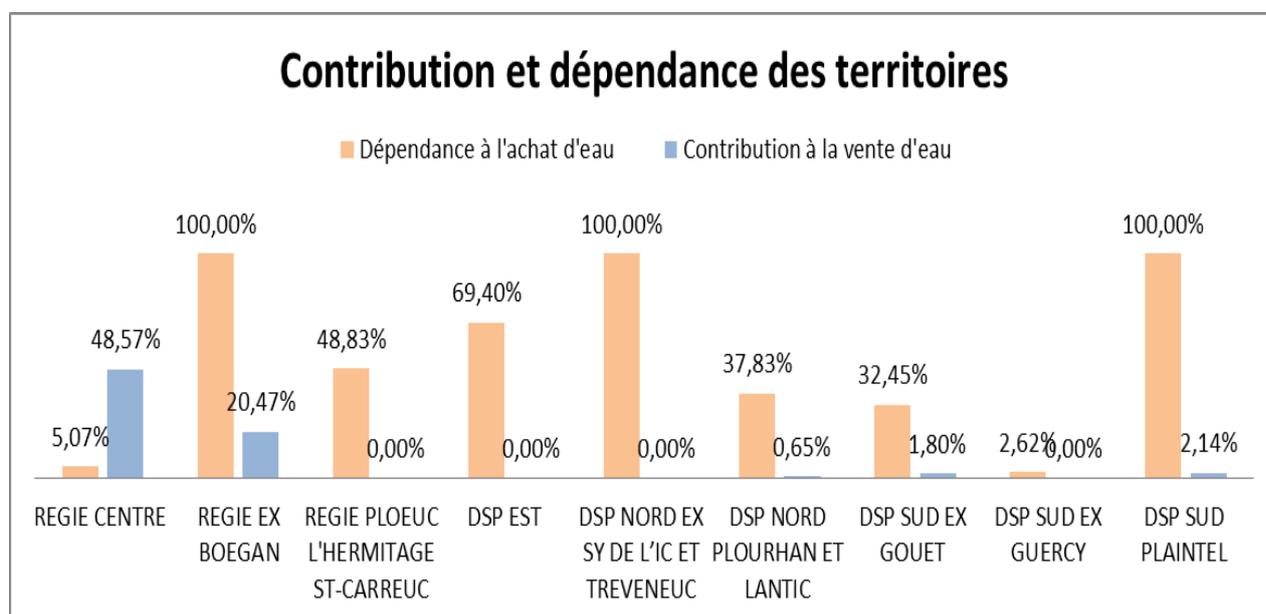
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	
0%	Aucune action
20%	Études environnementale et hydrogéologique en cours
40%	Avis de l'hydrogéologue rendu
50%	Dossier déposé en préfecture
60%	Arrêté préfectoral
80%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes 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.

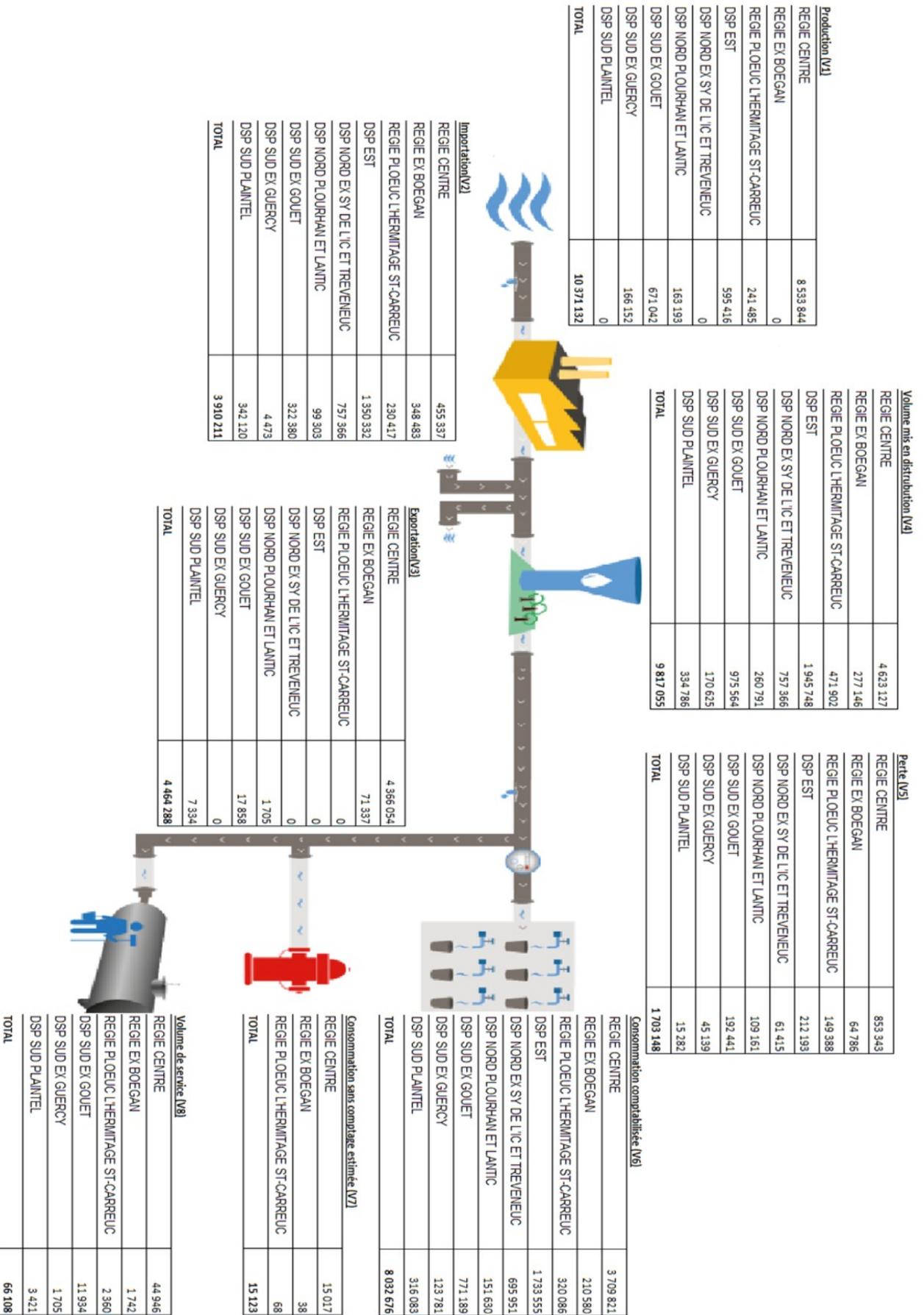
2. Les volumes d'eau mis en distribution et vendus

Libellé de l'indicateur	Volume produit	Volume importé (acheté à d'autres services de production d'eau potable)	Volume produit + Volume importé	Volume vendu en gros ou exporté à un autre service (hors industriel) y compris à titre provisoire ou de secours	Volume mis en distribution
Unité	m³	m³	m³	m³	m³
REGIE CENTRE Valeur 2021	8 533 844	455 337	8 989 181	4 366 054	4 623 127
REGIE CENTRE Evolution n-1	0,36%	-37,65%	-2,65%	-8,46%	3,57%
REGIE EX BOEGAN 2021	0	348 483	348 483	71 337	277 146
REGIE EX BOEGAN Evolution n-1		0,32%	0,32%	-4,12%	1,53%
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC Valeur 2021	241 485	230 417	471 902	0	471 902
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC Evolution n-1	-12,29%	43,30%	8,20%		0
DSP EST Valeur 2021	595 416	1 350 332	1 945 748	0	1 945 748
DSP EST Evolution n-1	3,04%	-1,35%	-0,05%		-0,05%
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC Valeur 2021	0	757 366	757 366	0	757 366
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC Evolution n-1		-2,02%	-2,02%		-2,02%
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC Valeur 2021	163 193	99 303	262 496	1 705	260 791
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC Evolution n-1	-3,13%	2,77%	-0,98%	-8,87%	-0,93%
DSP SUD EX GOUET Valeur 2021	671 042	322 380	993 422	17 858	975 564
DSP SUD EX GOUET Evolution n-1	6,79%	10,69%	8,02%	-4,46%	8,28%
DSP SUD EX GUERCY Valeur 2021	166 152	4 473	170 625	0	170 625
DSP SUD EX GUERCY Evolution n-1	-1,67%	-10,63%	-1,92%		-1,92%
DSP SUD PLAINTEL Valeur 2021	0	342 120	342 120	7 334	334 786
DSP SUD PLAINTEL Evolution n-1		-11,79%	-11,79%	-2,89%	-11,96%
TOTAL SBAA	10 371 132	3 910 211	14 281 343	4 464 288	9 817 055

Le graphique ci-dessous présente la contribution et la dépendance des territoires à la vente et l'achat d'eau pour approvisionner ses usagers.



3. Le bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau



Les volumes perdus correspondent aux volumes d'eau dont l'usage n'est pas comptabilisé par le service (fuite, poteau incendie, usager sans comptage non estimé...).

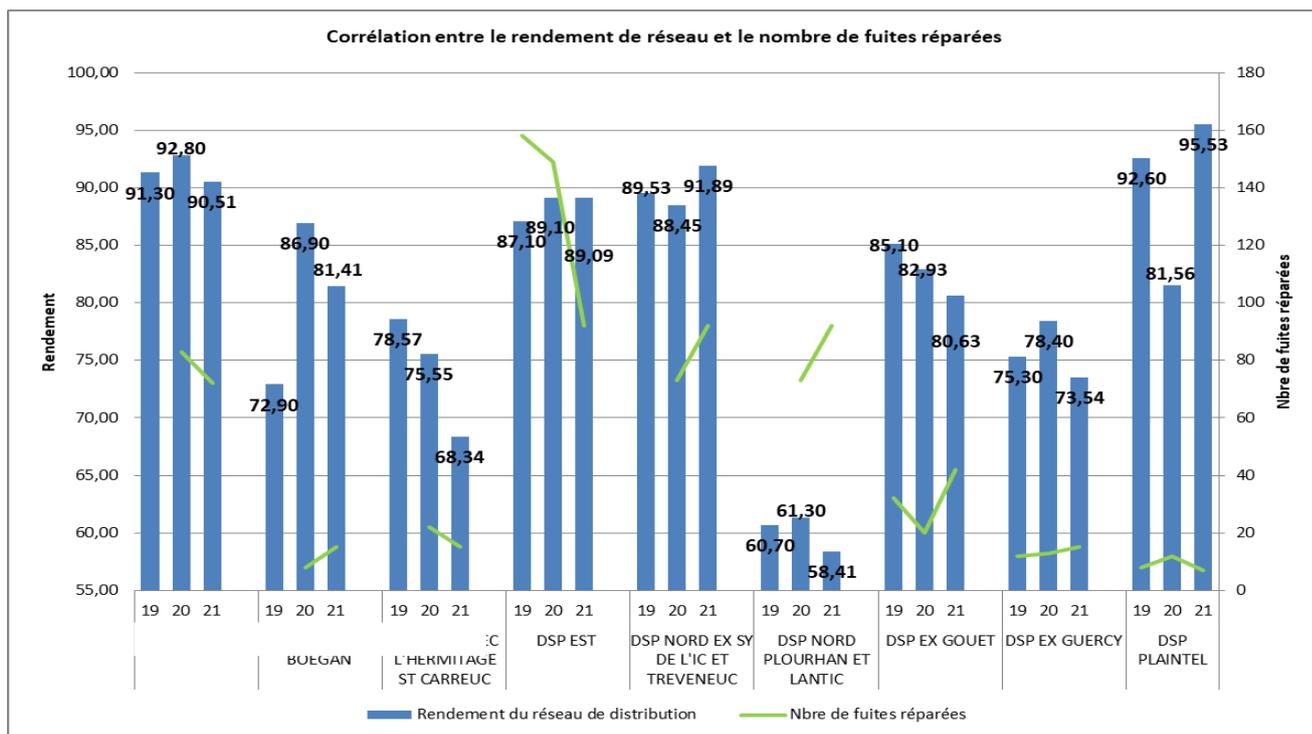
Le volume des consommations sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (exemple, des essais de poteaux incendie, des bornes fontaines sans compteur, ...). Il s'agit d'un volume estimé par l'opérateur.

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution (exemple pour des nettoyages de réservoirs, des purges de réseau, des désinfections après travaux,...). Il s'agit d'un volume estimé par l'opérateur.

4. Les indicateurs de performance du réseau de distribution

a. Le rendement de réseau

	Libellé de l'indicateur	Rendement seuil par défaut	Rendement du réseau de distribution	Nbre de fuites réparées	
	Unité	%	%	nb	
	Valeur nationale		80,1		
REGIE CENTRE	2019	85,00	91,30	NC	
	2020	85,00	92,80	83	
	2021	85,00	90,51	72	
	Evolution n/n-1		-2,47%	-13,25%	
REGIE EX BOEGAN	2019	65,78	72,90	NC	
	2020	85,00	86,90	8	
	2021	66,31	81,41	15	
	Evolution n/n-1		-6,32%	87,50%	
REGIE PLOUEC L'HERMITAGE ST CARREUC	2019	65,89	78,57	NC	
	2020	65,92	75,55	22	
	2021	65,86	68,34	15	
	Evolution n/n-1		-9,54%	-31,82%	
DSP EST	2019	85,00	87,10	158	
	2020	85,00	89,10	149	
	2021	85,00	89,09	92	
	Evolution n/n-1		-0,01%	-38,26%	
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVEUEC	2019	85,00	89,53	NC	* Nombre de fuites globalisé sur la DSP
	2020	85,00	88,45	73	
	2021	85,00	91,89	92	
	Evolution n/n-1		3,89%	26,03%	
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	2019	65,98	60,70	NC	* Nombre de fuites globalisé sur la DSP
	2020	65,98	61,30	73	
	2021	65,95	58,41	92	
	Evolution n/n-1		-4,71%	26,03%	
DSP SUD EX GOUET	2019	85,00	85,10	32	
	2020	66,19	82,93	20	
	2021	66,24	80,63	42	
	Evolution n/n-1		-2,78%	110,00%	
DSP SUD EX GUERCY	2019	65,53	75,30	12	
	2020	65,56	78,40	13	
	2021	65,52	73,54	15	
	Evolution n/n-1		-6,20%	15,38%	
DSP SUD PLAINTEL	2019	85,00	92,60	8	
	2020	66,93	81,56	12	
	2021	85,00	95,53	7	
	Evolution n/n-1		17,13%	-41,67%	



b. L'indice linéaire de perte

Libellé de l'indicateur	Unité	Valeur nationale	REGIE CENTRE	REGIE EX BOEGAN	REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC	DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	DSP SUD EX GOUET	DSP SUD EX GUERCY	DSP SUD PLAINTEL
Indice linéaire de pertes en réseau	m3/km/jour	3,20	3,28	1,49	2,00	1,06	3,39	1,49	0,93	0,46

L'interprétation de l'indice linéaire de perte nécessite l'emploi d'un référentiel. Le référentiel ici employé est celui de l'Agence de l'Eau Adour Garonne, présenté ci-dessous.

	Rural	Intermédiaire	Urbain
Critère de densité linéaire d'abonnés (abonnés / km de réseau) * référentiel Agence de l'Eau Adour-Garonne	D<25	25<D<50	50<D
Liste des entités concernées	Régie ex Boegan Ploec L'hermitage Saint Carreuc Plouhran Lantic Ex SY du Gouet Ex Sy du Guercy Plaintel	DSP Est	Régie Centre Régie ex SY de l'lc et Tréveneuc
Bon	ILP<1,5	ILP<3	ILP<7
Acceptable	1,5<ILP<2,5	3<ILP<5	7<ILP<10
Médiocre	2,5<ILP<4	5<ILP<8	10<ILP<15
Mauvais	4<ILP	8<ILP	15<ILP

Classement des entités de gestion selon ce référentiel

	Rural	Intermédiaire	Urbain
Bon	Ex Boegan Ex Guercy Plaintel		Régie Centre Ex Sy de l'lc et Treveneuc
Acceptable	Ploec l'Hermitage St Carreuc		
Médiocre	Plourhan-Lantic		
Mauvais			

c. Les indices linéaires de consommation et des volumes non comptés

Libellé de l'indicateur	Indice Linéaire de Consommation (ILC)	Indice linéaire des volumes non comptés
Unité	m3/km/jour	m3/km/jour
Valeur nationale		3,6
REGIE CENTRE Valeur 2021	31,26	3,51
REGIE CENTRE Evolution n-1	-8,69%	13,21%
REGIE EX BOEGAN 2021	6,54	1,54
REGIE EX BOEGAN Evolution n-1	-6,26%	43,52%
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC Valeur 2021	4,32	2,04
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC Evolution n-1	-5,84%	33,31%
DSP EST Valeur 2021	10,45	1,28
DSP EST Evolution n-1	-0,79%	1,55%
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC Valeur 2021	12,04	1,06
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC Evolution n-1	0,93%	-31,79%
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC Valeur 2021	4,77	3,39
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC Evolution n-1	-2,70%	6,14%
DSP SUD EX GOUET Valeur 2021	6,21	1,59
DSP SUD EX GOUET Evolution n-1	4,77%	22,87%
DSP SUD EX GUERCY Valeur 2021	2,59	0,97
DSP SUD EX GUERCY Evolution n-1	-8,06%	22,25%
DSP SUD PLAINTEL Valeur 2021	9,89	0,57
DSP SUD PLAINTEL Evolution n-1	2,59%	-75,29%

5. La qualité de l'eau distribuée

Les valeurs suivantes concernent les prélèvements réalisés par l'Agence régionale de la santé (ARS), dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique.

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

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

a. La qualité microbiologique

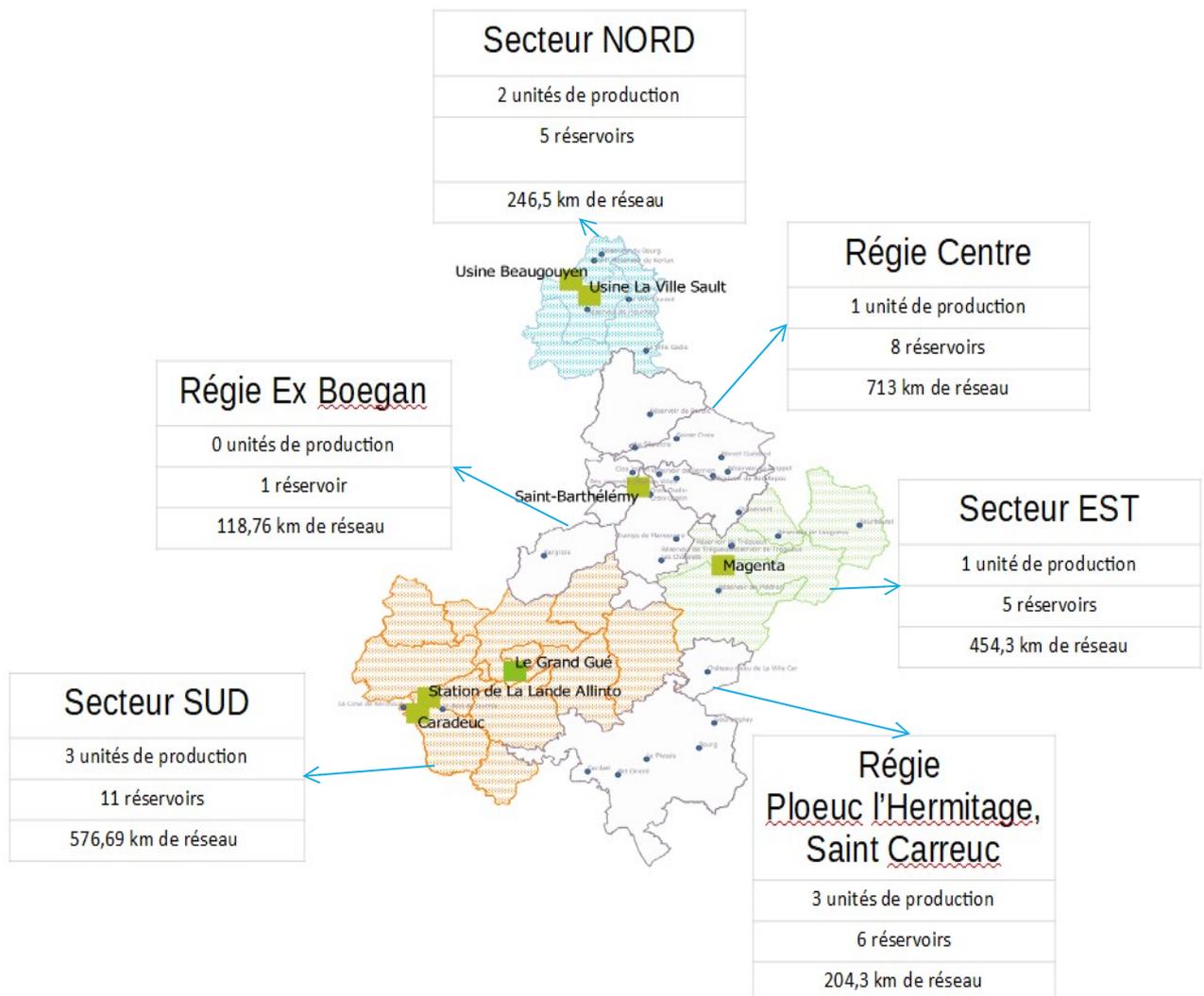
	Unité	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	Nb de prélèvements bactériologiques réalisés	Nb de prélèvements bactériologiques réalisés non conformes
		%	nb	nb
	Valeur nationale	98,4		
REGIE CENTRE	2019	100	209	0
	2020	100	193	0
	2021	99,6	240	1
REGIE EX BOEGAN	2019	NC	NC	NC
	2020	100	19	0
	2021	100	20	0
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	2019	100	31	0
	2020	100	23	0
	2021	100	57	0
DSP EST	2019	100		
	2020	100	65	0
	2021	100	71	0
DSP NORD	2019	100		
	2020	100	37	0
	2021	100	44	0
DSP SUD EX GOUET	2019	100	46	0
	2020	100	43	0
	2021	98,8	82	1
DSP SUD EX GUERCY	2019	100		
	2020	100	19	0
	2021	100	16	0
DSP SUD PLAINTEL	2019	100	11	0
	2020	100	11	0
	2021	100	21	0

b. La qualité physico-chimique

		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	Nb de prélèvements physico-chimiques réalisés	Nb de prélèvements physico-chimiques réalisés non conformes
	Unité	%	nb	nb
	Valeur nationale	97,7		
REGIE CENTRE	2019	99,6	269	1
	2020	100	252	5
	2021	95,7	276	12
REGIE EX BOEGAN	2019	NC	NC	NC
	2020	100	21	0
	2021	100	21	0
REGIE PLOEUC L'HERMITAGE ST-CARREUC	2019	97,78	45	1
	2020	94,12	34	2
	2021	90,14	71	7
DSP EST	2019	100		
	2020	98,1	103	2
	2021	99,11	111	1
DSP NORD	2019	100		
	2020	100	43	0
	2021	100	48	0
DSP SUD EX GOUET	2019	100	57	0
	2020	100	52	0
	2021	92,5	120	9
DSP SUD EX GUERCY	2019	100		
	2020	94	19	1
	2021	100	20	0
DSP SUD PLAINTEL	2019	100	12	0
	2020	100	12	0
	2021	100	22	0

d. Le patrimoine du service

1. Carte des ouvrages communautaires



2. La connaissance patrimoniale

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements
- et l'existence d'une politique de renouvellement pluri-annuelle du service d'eau potable.

		Nombre de points
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
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
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
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)
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)
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)		
VP.242	Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, Pl, ...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux	oui : 10 points non : 0 point
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
VP.244	Localisation des branchements sur le plan des réseaux (3)	oui : 10 points non : 0 point
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
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
VP.247	Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	oui : 10 points non : 0 point
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
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
TOTAL		120

(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

Libellé de l'indicateur	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux
Unité	De 0 à 120 points
Valeur nationale	100,6
REGIE	80
DSP EST	110
DSP NORD	109
DSP SUD EX GOUET	120
DSP SUD EX GUERCY	120
DSP SUD PLAINTEL	100

3. Le renouvellement du patrimoine réseau

Libellé de l'indicateur	Linéaire de réseau renouvelé durant l'année	Taux moyen de renouvellement sur 5 ans
Unité	km	%
Valeur nationale		0,67
REGIE Centre	11,486	1,00
REGIE Ex Boegan	0,01	0,10
REGIE Ploeuc l'Hermitage Saint Carreuc	0,63	0,10
DSP EST	3,152	0,90
DSP NORD	4,17	1,50
DSP SUD EX GOUET	0,62	0,50
DSP SUD EX GUERCY	0	0,50
DSP SUD PLAINTEL	0	0,60

4. Le montant des travaux engagés

Libellé de l'indicateur	unité	Territoire communautaire
Montant TOTAL	euros	12 387 773
Dont études	euros	96 501
Dont travaux	euros	12 291 272

e. La tarification du service et la solidarité

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

L'eau est distribuée aux abonnés disposant de branchements, tous munis de compteurs. Les index sont relevés une fois par an, mais deux factures sont émises : une facture sur consommation réelle suite au relevé et une estimée.

Les tarifs concernant la partie régie et la part collectivité DSP sont fixés chaque année par le conseil de St Briec Armor Agglomération au mois de décembre de l'année n-1.

Le prix est variable d'une commune à l'autre mais il comprend dans tous les cas :

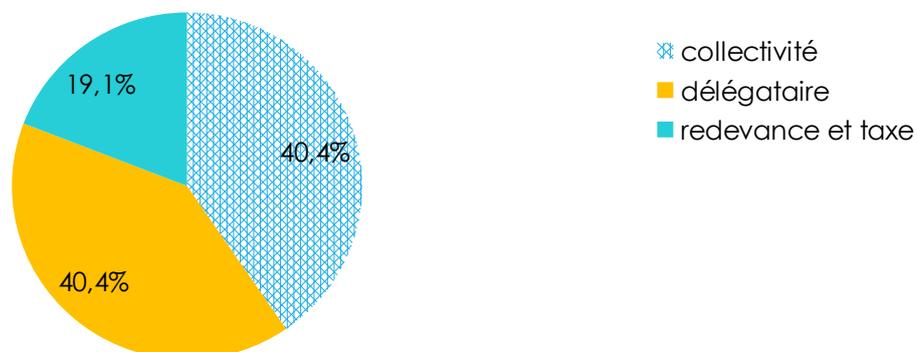
Une part fixe	Correspondant à l'abonnement
Une part variable	Proportionnelle aux volumes consommés
La Redevance Pollution : taxe reversée à l'Agence de l'Eau	S'applique aux volumes d'eau consommés : 0,30 € HT/m ³ au 01/01/2021
La Redevance prélèvement : taxe reversée à l'Agence de l'Eau	S'applique aux volumes d'eau prélevés (n'apparaît pas dans la facture). Sert à financer des actions de préservation de la ressource en eau.
Abonnement SDAEP (service départemental d'alimentation en eau potable)	12,00 € HT/ an
TVA taxe reversée à l'Etat	5,5 % au 01/01/2021

1. Le montant de la facture 120 m³

Libellé de l'indicateur	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	Montant de la facture 120 m ³	dont revient à la collectivité	dont revient au délégataire	dont redevance et taxe
Unité	€/m ³	euros	%	%	%
Valeur nationale	2,11	253,2			
REGIE Centre	2,93	351,6	81,2%		18,8%
REGIE Ex Boegan	2,93	351,6	81,2%		18,8%
REGIE Ploec l'Hermitage Saint Carreuc	2,89	346,8	80,9%		19,1%
DSP EST	2,94	352,8	53,1%	28,1%	18,8%
DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC	2,82	338,4	41,6%	39,6%	18,8%
DSP NORD PLOURHAN ET LANTIC	2,94	352,8	41,6%	39,6%	18,8%
DSP SUD EX GOUET	2,92	350,4	26,5%	54,6%	18,9%
DSP SUD EX GUERCY	2,94	352,8	41,4%	38,6%	19,9%
DSP SUD PLAINTEL	2,8	336	38,4%	42,1%	19,5%

A noter pour les territoires gérés en délégation de service public, la composition moyenne suivante :

Composition moyenne de la facture 120 m3 en DSP



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. Les indicateurs de performance de la facturation

	Libellé de l'indicateur	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité
	Unité	%	€/m³
	Valeur nationale	1,99	0,005
REGIE CENTRE	2019	2,23	0,010
	2020	2,62	0,006
	2021	1,76	0,006
DSP EST	2019	1,53	0,002
	2020	0,99	0,001
	2021	0,88	0,003
DSP NORD	2019	0,71	0,002
	2020	0,76	0,002
	2021	0,85	0,000
DSP SUD EX GOUET	2019	2,36	0,000
	2020	2,29	0,000
	2021	1,22	0,001
DSP SUD EX GUERCY	2019	5,93	0,000
	2020	0,80	0,000
	2021	4,33	0,001
DSP SUD PLAINTEL	2019	1,33	0,001
	2020	1,94	0,001
	2021	1,05	0,000

Pour le calcul du montant des abandons de créances, 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).

f. Les recettes d'exploitation du service et les indicateurs financiers

1. Les recettes d'exploitation du service

DSP SUD Ex Guercy

· Recettes de la collectivité

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	113 080,86 €	117 759,72 €	+4,14 %
dont abonnements	43 517,94 €	33 648,79 €	-22,68 %
Recettes vente d'eau non domestiques	6 926,14 €		
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	970,68 €	-1 171,68 €	
Total recettes de vente d'eau	120 977,68 €	116 588,04 €	-3,63 %

· Recettes de l'exploitant

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	119 495,58 €	125 564,81 €	+5,08 %
dont abonnements	15 925,80 €	16 422,83 €	+3,12 %
Recettes vente d'eau non domestiques	16 262,50 €		
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	1 095,64 €	-1 611,11 €	
Total recettes de vente d'eau	136 853,72 €	123 953,70 €	-9,43 %

DSP EST

· *Recettes de la collectivité*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	2 024 446,82 €	2 167 134,01 €	+7,05 %
dont abonnements	176 128,48 €	248 180,10 €	+40,91 %
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-35556,69	-32636,45	
Total recettes de vente d'eau	1 988 890,13 €	2 134 497,56 €	+7,32 %

· *Recettes de l'exploitant*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	1 385 766,05 €	1 416 232,37 €	+2,20 %
dont abonnements	301 496,65 €	304 219,93 €	+0,90 %
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-20074,07	-16843,72	
Total recettes de vente d'eau	1 365 691,98 €	1 399 388,65 €	+2,47 %

DSP NORD

· *Recettes de la collectivité*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	761 257,91 €	878 544,42 €	+15,41 %
dont abonnements	310 826,18 €	266 217,46 €	-14,35 %
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-13995,01	-7661,59	+45,25 %
Total recettes de vente d'eau	747 262,90 €	870 882,83 €	+16,54 %

· *Recettes de l'exploitant*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	837 949,84 €	997 551,55 €	+19,05 %
dont abonnements	219 349,05 €	222 560,50 €	+1,46 %
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-14089,75	-9400,19	+33,28 %
Total recettes de vente d'eau	823 860,09 €	988 151,36 €	+19,94 %

DSP SUD Ex SY du Gouet

· *Recettes de la collectivité*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	372 107,03 €	392 511,70 €	+5,48 %
dont abonnements	165 683,81 €	147 465,67 €	-11,00 %
Recettes de volume exporté	3565	2195,58	-38,41 %
Total recettes de vente d'eau	375 672,03 €	394 707,28 €	+5,07 %

· *Recettes de l'exploitant*

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	1 169 655,51 €	1 109 449,24 €	-5,15 %
dont abonnements	132 525,12 €	136 586,79 €	+3,06 %
Recettes de volume exporté	4857,57	4425,18	-8,90 %
Total recettes de vente d'eau	1 174 513,08 €	1 113 874,42 €	-5,16 %

DSP SUD Plaintel

· Recettes de la collectivité

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	132 367,24 €	174 333,59 €	+31,70 %
dont abonnements	28 431,92 €	13 314,47 €	-53,17 %
Total recettes de vente d'eau	132 367,24 €	174 333,59 €	+31,70 %

· Recettes de l'exploitant

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	344 516,36 €	375 550,25 €	+9,01 %
dont abonnements	88 736,96 €	92 492,46 €	+4,23 %
Total recettes de vente d'eau	344 516,36 €	375 550,25 €	+9,01 %

REGIE

	2020	2021	Variation
Recettes vente d'eau domestiques	9 673 526,00 €	10 037 142,00 €	3,76%
Recettes vente d'eau en gros	2 651 950,00 €	2 863 091,00 €	7,96%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	22 942,00 €	33 268,00 €	45,01%
Total recettes de vente d'eau	12 348 418,00 €	12 933 501,00 €	4,74%

2. Les indicateurs financiers

Libellé de l'indicateur	Unité	Valeur nationale	SBAA			Variation n / n-1
			2019	2020	2021	
Epargne brute annuelle	€		11 678 710	7 485 251	9 719 740	29,85%
Encours total de la dette	€		31 579 922	29 297 909	27 095 289	-7,52%
Durée d'extinction de la dette de la collectivité	années	3	2,70	3,91	2,79	-28,78%

Annexes

1. Tableau de bord par entité de gestion

TABLEAU DE BORD REGIE CENTRE

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	1,76
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0,006
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	2,79
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	99,6
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	95,7
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution	%	Entité de Gestion	80,1	90,5
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,2	3,28
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,6	3,51
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	0
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	1,61
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		80

TABLEAU DE BORD REGIE EX BOEGAN

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	1,76
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0,006
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	100
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volumes achetés à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	81,409255
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,2	1,5
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,6	1,54
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	0,00
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0,0084203
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		80,00

TABLEAU DE BORD REGIE PLOEUC L'HERMITAGE - SAINT CARREUC

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	1,76
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0,006
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	96,491228
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	90,140845
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	68,343323
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,2	2,0
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,6	2,04
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	0,00
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0,3083534
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		80,00

TABLEAU DE BORD DSP EST

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0,18
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	0,88
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.	€/m³	Lot géographique	0,005	0,0028365
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	86,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	99,11
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	89,094528
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,2	1,3
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,6	1,28
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impronvues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	0,48
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0,9
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		110,00

TABLEAU DE BORD DSP NORD EX SY DE L'IC ET TREVENEUC

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0,54
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	0,8472402
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	100
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	91,890974
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,2	1,1
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,6	1,06
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	1,43
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	1,7525467
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		109,00

TABLEAU DE BORD DSP NORD PLOURHAN LANTIC

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	0,54
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	0,847240
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	100
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	58,41422
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,2	3,4
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,6	3,39
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	1,43
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		100
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	1,583230
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		109,00

TABLEAU DE BORD DSP SUD EX SY DU GOUET

Thématique RQPS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	11,5
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	1,22
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0,0007
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	98,8
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	92,5
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	80,62847
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,2	1,5
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,6	1,59
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	NC
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		87,1
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0,175504
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		110,00

TABLEAU DE BORD DSP SUD EX SY DU GUERCY

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P.155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	3,6319612
Gestion financière	P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	4,33
Gestion financière	P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0,000662
Gestion financière	P.153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBAA	3	0,000
Qualité	P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,00
Qualité	P.101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'usager concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P.102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'usager concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	100
Réseau	P.104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	73,544908
Réseau	P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,2	0,9
Réseau	P.105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements /365	m3/km/jour	Entité de Gestion	3,6	0,97
Réseau	P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	19,37
Réseau	P.152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		96,97
Réseau	P.107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0,5
Réseau	P.103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		120,00

TABLEAU DE BORD DSP SUD PLAINTEL

Thématique RPQS	Code indicateur Eau (art 2224-5 du CGCT)	Libellé de l'indicateur	Définition de l'indicateur	Unité	Echelle d'appréciation de l'indicateur	Valeur nationale	2021
Abonnés	P. 155.1	Taux de réclamations pour 1000 abonnés	Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés	nb	Lot géographique	3,89	13,1
Gestion financière	P. 154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement	%	Lot géographique	1,99	1,05
Gestion financière	P. 109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées	€/m³	Lot géographique	0,005	0
Gestion financière	P. 153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable	années	SBA	3	0,00
Qualité	P. 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage	%	Entité de Gestion	75,6	80,0
Qualité	P. 101.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'usager concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	98,4	100
Qualité	P. 102.1	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	Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'usager concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS) (et, sous certaines conditions), à celles de l'exploitant	%	Entité de Gestion	97,7	100
Réseau	P. 104.3	Rendement du réseau de distribution	C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution Formule de calcul : (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)) / (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)) x 100	%	Entité de Gestion	80,1	95,5331
Réseau	P. 106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,2	0,5
Réseau	P. 105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage (Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif)) / Linéaire de réseau hors branchements / 365	m³/km/jour	Entité de Gestion	3,6	0,57
Réseau	P. 151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées pour 1000 abonnés	Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés	nb	Lot géographique	2,5	NC
Réseau	P. 152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement)	%	Lot géographique		91,7
Réseau	P. 107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements	%	Entité de Gestion	0,67	0
Réseau	P. 103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois : - le niveau de connaissance du réseau et des branchements - et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable	valeur de 0 à 120 points	Lot géographique		100,0

2. Formules de calcul des indicateurs de performance

a. 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 :

$$\text{Rendement du réseau} = \frac{V_{\text{comptabilisé}} + V_{\text{sans comptage}} + V_{\text{service}} + V_{\text{export}}}{V_{\text{produit}} + V_{\text{import}}} * 100$$

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

$$\text{Part du volume vendu parmi le volume mis en distribution} = \frac{V_{\text{comptabilisé}}}{V_{\text{produit}} + V_{\text{import}} - V_{\text{export}}}$$

b. 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.

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{V_{\text{produit}} + V_{\text{import}} - V_{\text{export}} - V_{\text{comptabilisé}} - V_{\text{sans comptage}} - V_{\text{service}}}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

c. 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.

$$\text{Indice linéaire des pertes en réseau} = \frac{V_4 - V_5 + V_7 + V_8 + V_9}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

d. 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.

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

e. 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.

$$\text{Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées} = \frac{\text{nb d'interruptions de service non programmées}}{\text{nb d'abonnés du service}} * 100$$

f. Délai maximal d'ouverture des branchements

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau sur un délai donné, 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).

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

g. 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).

$$\text{Durée d'extinction de la dette pour l'année d'exercice} = \frac{\text{encours de la dette au 31 décembre de l'exercice}}{\text{épargne brute annuelle}}$$

h. 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.

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

i. 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).

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