

Rapport annuel

Commune de SAINT-MALO



Prix & Qualité

service de l'eau potable

DU SERVICE PUBLIC



Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2015
présenté conformément à l'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales.

EXERCICE
2015

Sommaire

■	CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE PUBLIC	3
■	ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SERVICE.....	3
■	ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE	3
■	CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE	3
■	PRESTATIONS ASSUREES DANS LE CADRE DU SERVICE.....	3
■	CONVENTIONS D'IMPORT OU D'EXPORT	3
■	RESSOURCES EN EAU.....	4
■	NOMBRE D'ABONNES	4
■	VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS.....	5
■	LONGUEUR DU RESEAU	5
■	TARIFICATION ET RECETTES DU SERVICE PUBLIC	6
■	FIXATION DES TARIFS EN VIGUEUR.....	6
■	FRAIS D'ACCES AU SERVICE.....	6
■	PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE	6
■	LE PRIX DE L'EAU TOUTES TAXES ET REDEVANCES COMPRISES	7
■	EVOLUTION DES COMPOSANTES DU TARIF DEPUIS 2006	8
■	RECETTES D'EXPLOITATION	9
■	INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SERVICE.....	10
■	QUALITE DE L'EAU.....	10
■	PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU.....	10
■	CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DU RESEAU	11
■	PERFORMANCE DU RESEAU.....	13
■	RENOUVELLEMENT DES RESEAUX.....	14
■	CONTINUTE DU SERVICE	14
■	DELAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES.....	15
■	TAUX D'IMPAYES	15
■	TAUX DE RECLAMATIONS	15
■	FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DU SERVICE	16
■	TRAVAUX PAYES AU COURS DE L'EXERCICE	16
■	BRANCHEMENTS EN PLOMB	16
■	ÉTAT DE LA DETTE	16
■	DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE	16
■	AMORTISSEMENTS REALISES	17
■	PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE	17
■	PRESENTATION DES PROGRAMMES PLURIANNUELS	17
■	ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE	17
■	AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE	17
■	OPERATIONS DE COOPERATION DECENTRALISEE.....	17

■ Caractérisation technique du service public de l'eau potable

■ ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SERVICE

Depuis le 1er avril 2012, la Régie Malouine de l'Eau assure la gestion et la distribution de l'eau potable sur l'ensemble du territoire de la commune de SAINT-MALO.

■ ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE

46 400 habitants

Population en vigueur en 2015 (données Insee 2012 - Décret N° 2014-1611 du 24 décembre 2014) des communes de la Collectivité, après correction en cas de desserte partielle d'une commune.

■ CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

Le service est exploité en régie.

■ PRESTATIONS ASSUREES DANS LE CADRE DU SERVICE

La commune prend en charge :

Gestion du service	fonctionnement, surveillance et entretien des installations, relève des compteurs
Gestion des abonnés	accueil des usagers, facturation, traitement des doléances client
Mise en service	des branchements
Entretien	des branchements, des canalisations, des compteurs, des ouvrages de traitement, du génie civil
Renouvellement	des branchements, des canalisations, des compteurs, du génie civil

■ CONVENTIONS D'IMPORT OU D'EXPORT

Convention	Cocontractant	Caractéristiques	Date d'effet	Durée [an]	Observations
d'import	SMPEPCE	Achat et vente d'eau en gros	1 ^{er} juillet 2014	10	Signature convention en 2015
d'Import/Export	SIE DE BEAUFORT				Convention caduque au 30 juin 2014

■ RESSOURCES EN EAU

- *Importations d'eau*

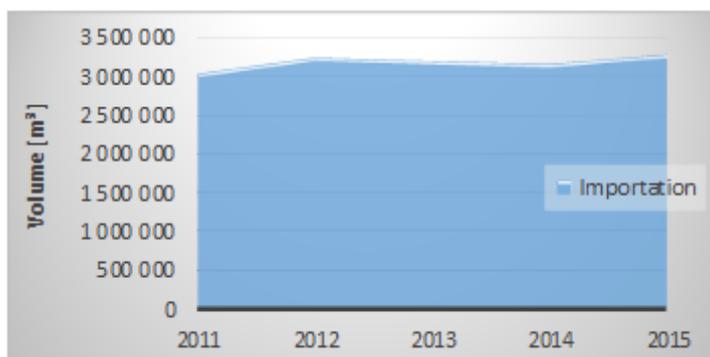
Import depuis	Importé en 2014 [m³]	Importé en 2015 [m³]	Variation 2014/2015	Part 2015
SMPEPCE	1 664 338	3 287 537	+97,53%	100%
SIE DE BEAUFORT	1 502 211	0	-100,00%	0%
Total import [m³]	3 166 549	3 287 537	+3,82%	100%

Depuis le 1er juillet 2014, le syndicat mixte de production d'eau potable de la Côte d'Emeraude a pris la compétence production sur l'ensemble de son territoire. De ce fait, le SIE de Beaufort n'exporte plus d'eau vers la RME.

- *Total des volumes d'eau potable*

Total des ressources [m³]	2014	2015	Variation	Part 2015
Ressources propres	-	-	-	-
Importations	3 166 549	3 287 537	+3,82 %	100%
Total général	3 166 549	3 287 537	+3,82 %	100%

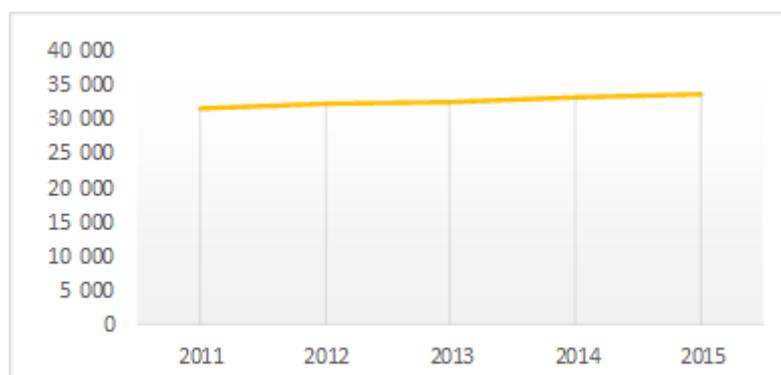
- *Evolution des volumes d'eau potable importés*



■ NOMBRE D'ABONNES

Abonnés	2014	2015	Variation
Nombre total d'abonnés	33 027	33 626	+1,81 %

- *Evolution du nombre total d'abonnés*



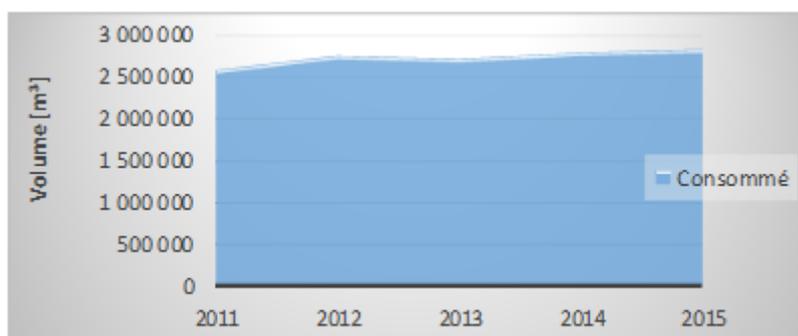
■ VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS

Volumes [m³]	2014	2015	Variation
Volume produit	-	-	-
Volume importé	3 166 549	3 287 537	+3,82 %
Volume exporté	- 13 046	- 24 197	+85,47 %
Volume mis en distribution	3 153 503	3 263 340	+3,48 %
Volume vendu aux abonnés domestiques	2 791 308	2 844 177	+1,89 %
Volume vendu aux abonnés non domestiques	-	-	-
Volume total vendu aux abonnés	2 791 308	2 844 177	+1,89 %

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L. 213-10-3 du code de l'environnement.

La consommation moyenne par abonné est de : **85 m³ par an**. Elle était de 85 m³ en 2014.

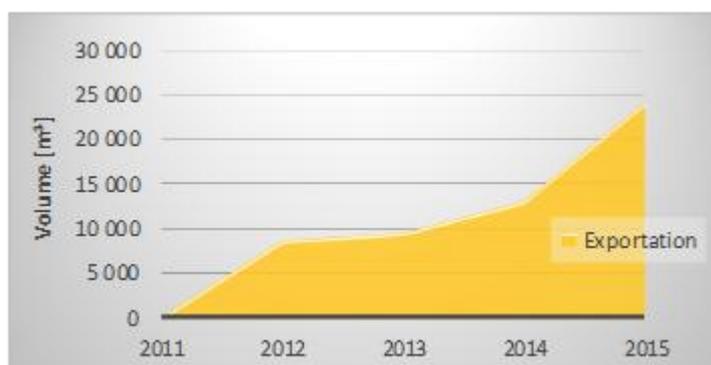
- *Evolution des volumes vendus aux abonnés*



- *Détail des exportations d'eau*

Export vers	Exporté en 2014 [m³]	Exporté en 2015 [m³]	Variation
SIE DE BEAUFORT	13 046	24 197	+85,47 %
Volume total exporté	- 13 046	- 24 197	+85,47 %

- *Evolution des volumes exportés*



■ LONGUEUR DU RESEAU

	2014	2015	Variation%
Linéaire du réseau hors branchements en km	333,3	333,2	-0,03 %

■ Tarification et recettes du service public de l'eau potable

■ FIXATION DES TARIFS EN VIGUEUR

L'assemblée délibérante vote les tarifs concernant la part collectivité.
Les délibérations qui ont fixé les tarifs en vigueur sont les suivantes :

Date de la délibération	Objet
03/11/2014	tarifs eau potable 2015
05/10/2015	tarifs eau potable 2016

Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.
Le service est assujéti à la TVA.

■ FRAIS D'ACCES AU SERVICE

Au 1er janvier 2016 :
Les frais d'accès au service perçus par la RME s'élèvent à 20,00 € H.T.

■ PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le prix du service comprend :
- Une partie fixe ou abonnement
- Une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable

Les abonnements sont payables d'avance semestriellement.
Les volumes sont relevés annuellement.
Les consommations sont payables au vu du relevé. Les facturations intermédiaires sont basées sur une consommation estimée.

- *Redevance de pollution domestique*

La redevance de pollution domestique est reversée à l'agence de l'eau. Son montant, en € par m³, est calculé chaque année par l'agence de l'eau.

Elle est unique sur l'ensemble du service.

	1 ^{er} jan 2015	1 ^{er} jan 2016
Redevance de pollution domestique	0,3100	0,3000

■ LE PRIX DE L'EAU toutes taxes et redevances comprises

● Evolution du tarif de l'eau

	Désignation	1 ^{er} jan 2015	1 ^{er} jan 2016	Variation	
Part de la collectivité	Part Fixe [€ HT/an]				
	Abonnement ordinaire *	110,00	90,00	-18,18 %	
	abonnement industriel	150,00	90,00	-40,00 %	
	Part proportionnelle [€ HT/m ³] (tranches en m ³ /an)	N° 1 (0 à 60 m ³)	0,50	0,90	+80,00 %
		N° 2 (61 à 200 m ³)	0,90	0,90	0,00 %
N° 3 (201 à 24 000 m ³)		1,25	1,30	+4,00 %	
N° 4 (au-delà de 24 000 m ³)		1,20	1,30	+8,33 %	
Redevances et taxes	Fonds de concours SMG [€/m ³]	0,17	0,17	0,00 %	
	Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau [€/m ³]	0,046	0,046	0,00 %	
	Redevance de pollution domestique	0,31	0,30	-3,23 %	
	TVA	5,5 %	5,5 %		

* Abonnement pris en compte dans la facture 120 m³

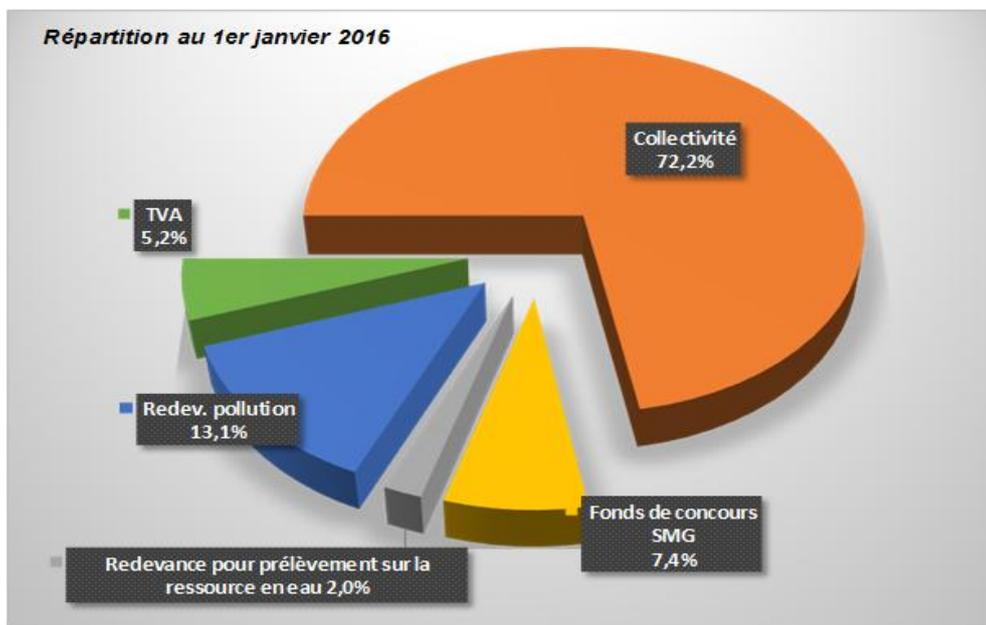
● Composantes de la facture d'un usager de 120 m³

	1 ^{er} jan 2015	1 ^{er} jan 2016	Variation
Collectivité	194,00	198,00	+2,06 %
Fonds de concours SMG	20,40	20,40	0,00 %
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau	5,52	5,52	0,00 %
Redevance de pollution domestique	37,20	36,00	-3,23 %
TVA	14,14	14,30	+1,13 %
Total [€ TTC]	271,26	274,22	+1,09 %

Variation COLLECTIVITE (HT)
+2,06 %

Prix théorique du m³ pour un usager consommant 120 m³ :

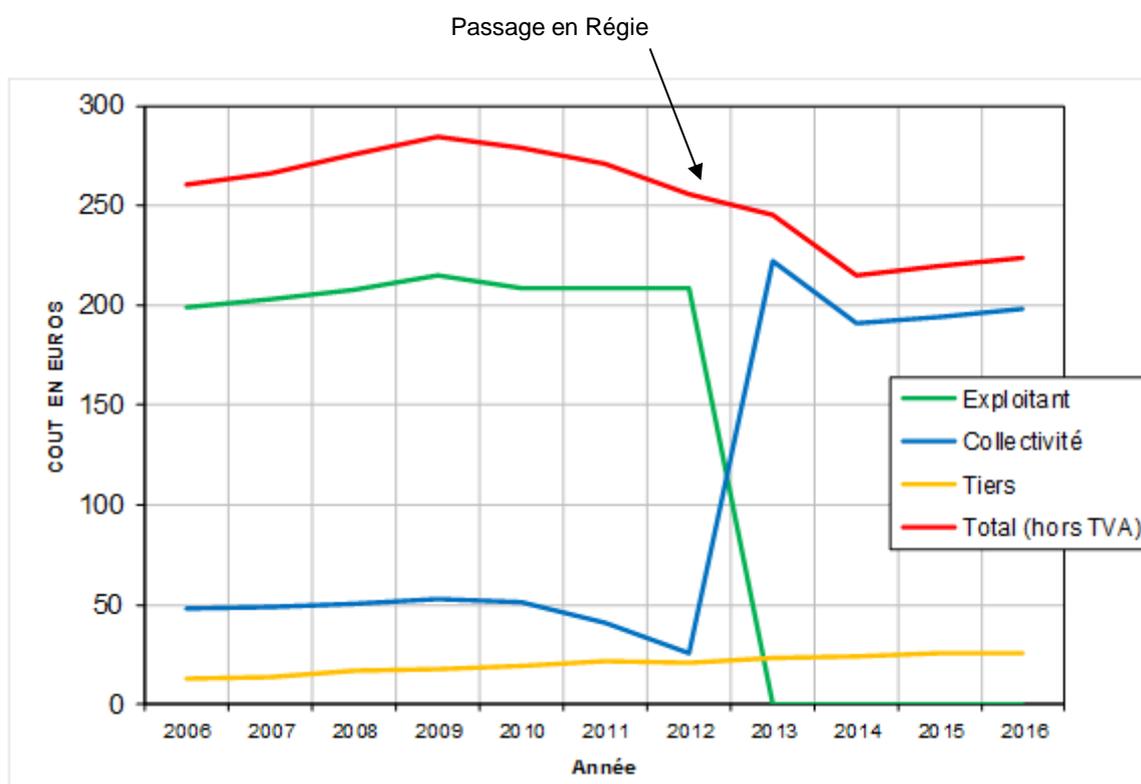
2,29 €/m³



■ EVOLUTION DES COMPOSANTES DU TARIF DEPUIS 2006

Composantes de la facture d'un usager consommant 120 m³ (valeurs au 1^{er} janvier de chaque année hors TVA et hors redevance pollution).

Année	Exploitant [€]	Collectivité [€]	Tiers [€]	Total hors TVA [€]
2006	199,14	47,95	13,08	260,17
2007	203,17	49,18	13,92	266,27
2008	208,12	50,71	17,04	275,87
2009	214,65	52,72	17,40	284,77
2010	208,99	51,18	18,96	279,13
2011	208,99	40,94	21,36	271,29
2012	208,99	25,90	20,88	255,77
2013	0	222,20	23,28	245,48
2014	0	191,00	24,36	215,36
2015	0	194,00	25,92	219,92
2016	0	198,00	25,92	223,92



La facture d'un usager consommant 120 m³ (Hors TVA et hors redevance pollution) a diminué de **-13,93 %** depuis le début 2006 dont :

Année	Exploitant [€]	Collectivité [€]	Tiers [€]	Total hors TVA [€]
2006-2016	-100,00 %	+312,93 %	+98,17 %	-13,93 %

Commentaire : le passage du service d'eau potable de la commune de St Malo en Régie au 1^{er} avril 2012, explique ces évolutions importantes pour les parts « Exploitant » et « Collectivité ». D'autre part il y a eu également l'intégration de la partie rurale dans son périmètre d'activité (Château-Malo, Quelmer, Paramé Est...)

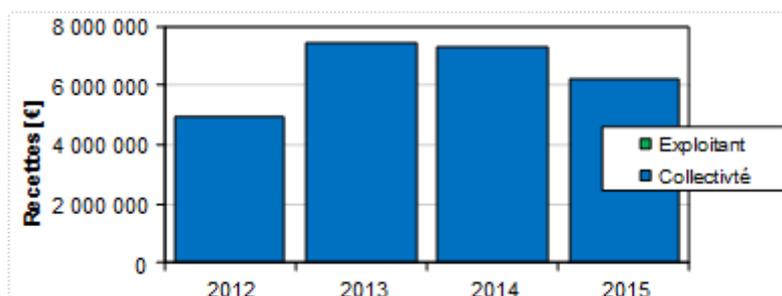
■ RECETTES D'EXPLOITATION

- Recettes de la collectivité

	2014	2015	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau	7 297 027,77 €	6 192 478,88 €	-15,14 %
dont abonnements	4 410 506,03 €	3 882 957,97 €	-11,96 %
Recettes de volume exporté	14 132,00 €	0,00 €	-100,00 %
Total recettes de vente d'eau	7 311 159,77 €	6 192 478,88 €	-15,30 %

Autres recettes			
Frais d'accès aux services	16 069,00 €	57 480,00 €	+257,71 %
Recettes liées aux travaux	346 597,64 €	220 820,91 €	-36,29 %
Total des recettes	7 673 826,41 €	6 484 911,79 €	-15,49 %

En application de la nouvelle convention avec le SMPEPCE, la vente d'eau de la RME vers le SIE de Beaufort est prise en charge par le SMPEPCE. Il n'y a donc plus de recettes de vente d'eau pour la RME



Les données 2012 concernent uniquement les 9 mois d'existence de la Régie Malouine de l'Eau.

■ Indicateurs de performance du service de l'eau potable

■ QUALITE DE L'EAU

Les données relatives à la qualité de l'eau distribuée définies par l'article D.1321-103 du Code de la Santé Publique sont indiquées dans le rapport établi et transmis par ARS 35. Parallèlement l'exploitant vérifie la qualité de l'eau distribuée, par des analyses menées dans le cadre de l'autocontrôle.

Résultats du contrôle réglementaire (Source : ARS) :

	Nombre de prélèvements réalisés	% de conformité
Conformité bactériologique	100	100 %
Conformité physico-chimique	100	100 %

Commentaires sur la qualité des eaux distribuées (source ARS 35)

L'eau distribuée au cours de l'année 2015 a été de bonne qualité microbiologique. Elle est restée conforme aux limites réglementaires fixées pour les éléments indésirables et les pesticides recherchés.

Unité de distribution (UDI)	Teneur moyenne en nitrate (mg/l) [min – max]	Pesticides	Teneur moyenne en COT (carbone organique total) en mg/l [min – max]
référence / Limite de qualité	50 mg/l	0,1µg/l par molécule	COT : 2 mg/l
UDI St Malo secteur 1 (St Malo)	11,4 [1,3 – 19,8]	Traces	-
UDI St Malo secteur 2 (Rotheneuf et intra-muros)	9,5 [1,5 – 18,5]	Traces	-
UDI St Malo secteur 3 (Sillon et Rocabey)	10,4 [2,3 – 18,8]	Traces	-

■ PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

Grille des indices 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

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (Source : ARS)

Proposition ARS	Commentaire	Proposition collectivité
-----------------	-------------	--------------------------

Import d'eau traitée depuis le SMPEPCE

➔	80%	L'import est un mélange d'eau qui vient des usines de Beaufort et Bois-Joli appartenant toutes les 2 au SMPEPCE, et de l'usine de la Ville-Hatte, appartenant au SM Arguenon-Penthièvre. Pour cet import, un indice de 80% est admis	80%
---	-----	--	-----

valeur globale de l'indice d'avancement de la protection de la ressource,

calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable

Proposition ARS	Proposition Collectivité
80 %	80 %

■ CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DU RESEAU

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

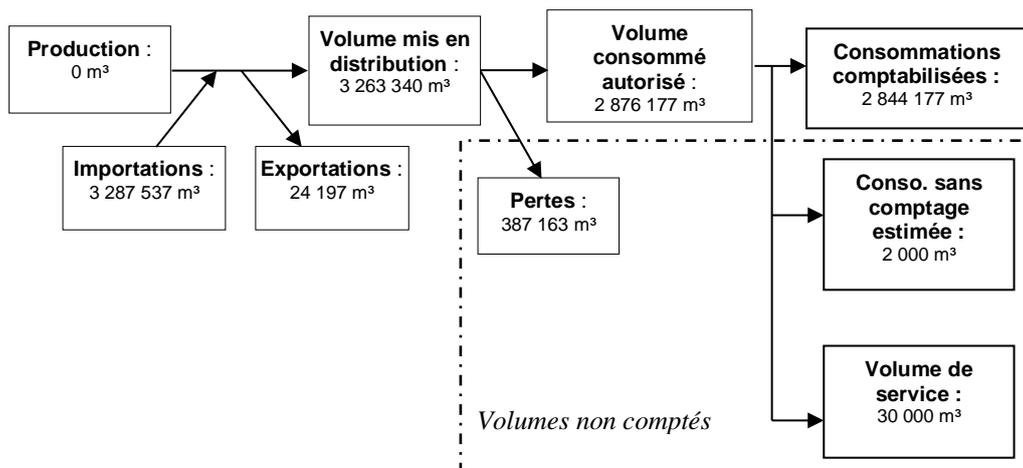
La valeur de cet indice varie entre 0 et 120.

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

(1) un taux minimum de 50 % est requis – les taux de 50, 60, 70, 80, 90 et 95% ou plus correspondent respectivement à 0, 1, 2, 3, 4 et 5 points

(2) un taux minimum de 50 % est requis – les taux de 50, 60, 70, 80, 90 et 95% ou plus correspondent respectivement à 10, 11, 12, 13, 14 et 15 points

■ PERFORMANCE DU RESEAU



Les consommations sans comptage (en particulier incendie) sont évaluées à 2 000 m³.
Les volumes de service (vidanges, purges, lavages de réservoir,...) sont évalués à 30 000 m³.

L'arrêté du 2 mai 2007 définit les indicateurs suivants :

- **rendement du réseau de distribution** =
(consommations comptabilisées+exportations+estimation consommations sans comptage+volume de service) / (volume produit + importations)

	2011	2012	2013	2014	2015
Rendement du réseau de distribution [%]	87,1 %	86,3 %	86,4 %	89,6 %	88,2 %

N.B. : la définition du rendement a changé à partir des valeurs de l'année 2007

- **indice des volumes non comptés** =
(estimation consommations sans comptage+volume de service+pertes) /
longueur du réseau hors branchements

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice linéaire des volumes non comptés [m ³ /km/j]	4,88	4,23	4,13	2,98	3,45

- **indice linéaire de pertes en réseau** =
pertes / longueur du réseau hors branchements

	2011	2012	2013	2014	2015
Indice linéaire de pertes en réseau [m ³ /km/j]	4,31	3,91	3,84	2,71	3,18

- **indice linéaire de consommation**=
(consommations comptabilisées+exportations+estimation consommations sans comptage+volume de service) / (365 * longueur du réseau hors branchements)

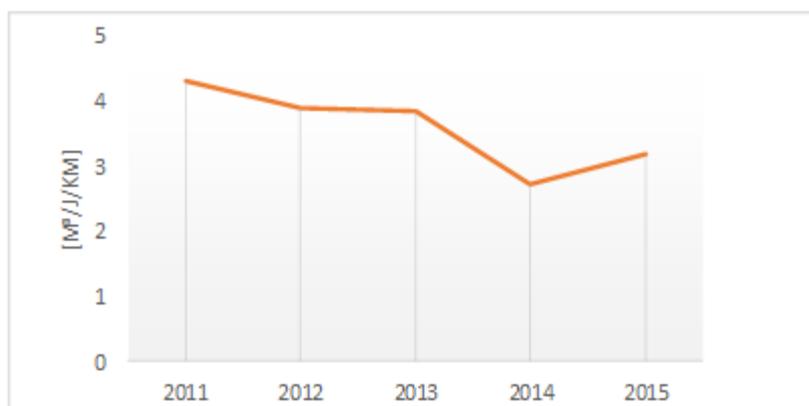
	2011	2012	2013	2014	2015
Indice linéaire de consommation [m ³ /km/j]	29,0	24,6	24,3	23,3	23,8
Seuil de rendement [%]	70,8 %	69,9 %	69,9 %	69,7 %	69,8 %

Le rendement est au-dessus du seuil minimal sur le dernier exercice.

Evolution du rendement du réseau de distribution



Evolution de l'indice linéaire des pertes en réseau



■ RENOUVELLEMENT DES RESEAUX

	2011	2012	2013	2014	2015
Linéaire de canalisations renouvelées au cours de l'exercice [km]	3,395	1,099	5,883	4,557	6,778
% de renouvellement du réseau	1,36%	0,35%	1,88%	1,36%	2,03%

Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées.

L'indicateur de performance « Taux moyen de renouvellement des réseaux » [P107.2] est une moyenne sur les 5 dernières années. Sur la période indiquée ci-dessus, **il est égal à 1,30 %**.

Le linéaire total renouvelé depuis 5 ans est de 21,712 km.

■ CONTINUITÉ DU SERVICE

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24 heures à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux d'occurrence des interruptions de service	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6

■ DELAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNES

La société s'est engagée sur un délai maximal de 5 j pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant.

Taux de respect (pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté) :

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de respect du délai	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

■ TAUX D'IMPAYES

Il correspond au taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N - 1.

Le montant facturé au titre de l'année N - 1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.

	2013	2014	2015
Taux d'impayés	2,8 %	0,7 %	0,5 %

■ TAUX DE RECLAMATIONS

Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites, reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité, rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

	2011	2012	2013	2014	2015
Taux de réclamations global	0,2	0,3	0,8	1,42	2,20
nombre de réclamations reçues par l'exploitant	7	8	-	-	-
nombre de réclamations reçues par la collectivité*			27	47	74

*Le nombre de réclamation comprend les demandes de dégrèvements et de réclamations sur les tarifs.

■ Financement des investissements du service de l'eau potable

■ TRAVAUX PAYES AU COURS DE L'EXERCICE

Objet des travaux	Montant de travaux
renouvellement branchements plomb 2015-2018	266 045 €
renouvellement reseau MAC 2015-2018	1 294 320 €
renouvellement rue du commandant l'herminier	157 959 €
Montant total des travaux payés (HT)	1 718 324 €

■ BRANCHEMENTS EN PLOMB

Le nombre total de branchements existants au 31 décembre 2015 est de 16 532.

Seuls les branchements comportant un tronçon en plomb avant compteur sont comptabilisés ci-dessous.

Branchements	2014	2015
Nombre de branchements en plomb changés dans l'année	481	632
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	355	1964
% de branchements en plomb restants/ nombre total de branchements	2,16 %	11,88 %

L'augmentation du nombre de branchements en plomb restants en 2015 est due à une actualisation du recensement des rues concernées et d'une mise à jour du SIG. Le secteur de l'intra-muros est le secteur prioritaire.

■ ETAT DE LA DETTE

L'état de la dette au 31 décembre 2015 fait apparaître les valeurs suivantes :

	2014	2015
Encours de la dette au 31 décembre	594 270,41 €	661 926,22 €
Remboursements au cours de l'exercice	163 339,17 €	66 207,59 €
dont en intérêts		12 133,81 €
dont en capital		54 073,78 €

■ DUREE D'EXTINCTION DE LA DETTE

La durée d'extinction de la dette, exprimée en année, est égale au rapport entre l'encours total de la dette de la collectivité contractée pour financer les installations et l'épargne brute annuelle. L'épargne brute annuelle est égale aux recettes réelles déduction faite des dépenses réelles incluant notamment le montant des intérêts des emprunts à l'exclusion du capital remboursé.

	2013	2014	2015
Durée d'extinction de la dette	<1	<1	<1

■ AMORTISSEMENTS REALISES

	2013	2014	2015
Montant de la dotation aux amortissements	261 542,23 €	325 623,63 €	475 424,91 €

■ PRESENTATION DES PROJETS A L'ETUDE

en vue d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur et les performances environnementales du service

Objet des travaux	Montant de travaux
croix Desilles St Ideuc mission de MOE	99 549 €

■ PRESENTATION DES PROGRAMMES PLURIANNUELS

de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice

Objet des travaux	Montant de travaux
Renouvellement canalisation DN 300 PERTUIS	127 772 €
Rénovation station de pompage de lorette	124 520 €

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

■ AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

	2014	2015
montants des abandons de créance		
dont part délégataire		
dont part collectivité		
nombre de demandes reçues	384	214
nombre d'aides accordées		
montants des versements à un fonds de solidarité	13 000,00 €	15 000,00 €
dont part délégataire		
dont part collectivité	13 000,00 €	15 000,00 €

■ OPERATIONS DE COOPERATION DECENTRALISEE

Description	2014	2015
	-	-