

# Syndicat intercommunal de distribution d'eau du Sud-Ouest Lyonnais

## Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'eau potable

### Exercice 2015



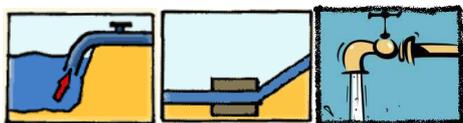
Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice  
présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007  
Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs  
peut être obtenu sur le site [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr) , rubrique « l'Observatoire »

## **Table des matières**

1.	Caractérisations techniques du service.....	3
1.1.	Présentation du territoire desservi.....	3
1.2.	Mode de gestion du service .....	4
1.3.	Estimation de la population desservie (D101.1).....	4
1.4.	Nombre d’abonnés .....	5
1.5.	Eaux brutes .....	6
	Prélèvement sur les ressources en eau.....	6
1.6.	Eaux distribuées .....	7
1.6.1.	Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l’eau potable en 2015.....	7
1.6.2.	Achats d’eaux.....	7
1.6.3.	Volumes vendus au cours de l’exercice .....	8
1.6.4.	Autres volumes.....	9
1.6.5.	Volume consommé autorisé .....	9
1.7.	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements).....	9
2.	Tarifification de l’eau et recettes du service .....	10
2.1.	Modalités de tarification .....	10
2.2.	Facture d’eau type (D102.0) .....	13
2.3.	Recettes.....	16
3.	Indicateurs de performance .....	17
3.1.	Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1).....	17
3.2.	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2).....	18
3.3.	Indicateurs de performance du réseau.....	20
3.3.1.	Rendement du réseau de distribution (P104.3) .....	20
3.3.2.	Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3).....	21
3.3.3.	Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3).....	21
3.3.4.	Taux moyen de renouvellement des réseaux d’eau potable (P107.2) .....	22
3.4.	Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3) .....	23
3.5.	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1) .....	24
3.6.	Délai maximal d'ouverture des branchements (D151.0 et P152.1).....	24
3.7.	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2) .....	25
3.8.	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0) .....	26
3.9.	Taux de réclamations (P155.1) .....	26
4.	Financement des investissements.....	27
4.1.	Travaux engagés au cours de l’exercice .....	27
4.2.	Branchements en plomb.....	28
4.3.	État de la dette du service .....	28
4.4.	Amortissements .....	28
4.5.	Présentation des projets à l’étude en vue d’améliorer la qualité du service à l’usager et les performances environnementales du service .....	29
5.	Tableau récapitulatif des indicateurs .....	30

# 1. Caractérisations techniques du service

## 1.1. Présentation du territoire desservi



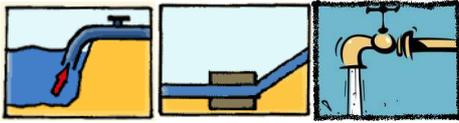
Le service est géré au niveau **intercommunal**

- **Nom de la collectivité** : Syndicat intercommunal de distribution d'eau du Sud-Ouest Lyonnais
- **Caractéristiques** (commune, EPCI et type, etc.) : Syndicat Mixte
- **Compétences liées au service** :

	Oui	Non
Production	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protection du point de prélèvement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traitement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transfert	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stockage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribution	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Territoire desservi (communes adhérentes au service, secteurs et hameaux desservis, etc.) : BRIGNAIS, BRINDAS, CHAPONOST, CHEVINAY, COURZIEU, GREZIEU-LA-VARENNE, MARCY-L'ETOILE (Communauté urbaine de Lyon), MESSIMY, POLLIONNAY, SAINTE-CONSORCE, SOUCIEU-EN-JARREST, THURINS, VAUGNERAY, YZERON
- Existence d'une CCSPL  Oui .....  Non
- Existence d'un schéma de distribution  Oui.....  Non
- Existence d'un règlement de service  Oui .....  Non
- Existence d'un schéma directeur  Oui  Non

## 1.2. Mode de gestion du service



Le service est exploité en **délégation de service public : affermage**

### Nature du contrat :

- Nom du prestataire (Société fermière) : SUEZ ENVIRONNEMENT (ex.Lyonnaise des Eaux)
- Date de début de contrat : 1<sup>er</sup> janvier 2006
- Date de fin de contrat initial : 31 décembre 2017
- Nombre d'avenants et nature des avenants : 2 avenants (ajout dans le bordereau de prix des prestations administratives concernant la fourniture et la pose de compteurs de radiorelève (avenant du 6/02/2012) et modification de la tarification suite au classement de la nappe du Garon en ZRE (avenant du 27/11/2015))

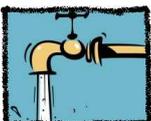
Les prestations confiées à la société SUEZ ENVIRONNEMENT sont les suivantes :

<b>Gestion du service</b>	application du règlement du service, fonctionnement, surveillance et entretien des installations, relève des compteurs
<b>Gestion des abonnés</b>	accueil des usagers, facturation, traitement des doléances client
<b>Mise en service</b>	des branchements
<b>Entretien</b>	de l'ensemble des ouvrages
<b>Renouvellement</b>	non programmé des accessoires hydrauliques, non programmé des branchements si travaux de réparation de fuite, non programmé des équipements électriques, non programmé des équipements électromécaniques, non programmé des équipements électroniques

La collectivité prend en charge :

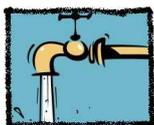
<b>Gestion des abonnés</b>	recouvrement
<b>Entretien</b>	du génie civil des ouvrages, mise en conformité installations électriques et autres ouvrages, nettoyage des canalisations par procédés mécaniques spécialisés
<b>Renouvellement</b>	des canalisations, programmé des branchements, programmé des équipements électriques, programmé des équipements électromécaniques, programmé des équipements électroniques
<b>Prestations particulières</b>	travaux neufs : branchements, ouvrages et canalisations, travaux neufs : traitement de l'eau

## 1.3. Estimation de la population desservie (D101.1)



Le service public d'eau potable dessert **57 284 habitants au 31/12/2015** (57 284 au 31/12/2014).

## 1.4. Nombre d'abonnés



Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Abonnés non domestiques : abonnés, qui du fait de l'importance et de la nature des effluents rejetés, sont facturés directement par l'Agence de l'Eau au titre des redevances de l'Agence de l'Eau

Le service public d'eau potable dessert **24 962 abonnés au 31/12/2015** (24 099 au 31/12/2014).

La répartition des abonnés par commune est la suivante :

Communes	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2015	Nombre d'abonnés non domestiques au 31/12/2015	Nombre total d'abonnés au 31/12/2015	Nombre total d'abonnés au 31/12/2014	Variation 2014-2015 (en %)
Brignais	4726	0	4726	4690	0,8
Brindas	2565	0	2565	2425	5,8
Chaponost	3642	3	3645	3581	1,8
Chevinay	264	0	264	260	1,5
Courzieu	655	0	655	638	2,7
Grézieu la Varenne	2464	0	2464	2238	10,1
Marcy l'Etoile	1137	4	1141	1125	1,4
Messimy	1522	2	1524	1491	2,2
Pollionnay	1010	0	1010	985	2,5
St Laurent de Vaux	103	0	103	98	5,1
Ste Consorce	851	1	852	837	1,8
Soucieu en Jarrest	1868	0	1868	1748	6,9
Thurins	1361	0	1361	1303	4,5
Vaugneray	2298	0	2298	2203	4,3
Yzeron	486	0	486	477	1,9
<b>Total</b>	<b>24952</b>	<b>10</b>	<b>24962</b>	<b>24099</b>	<b>3,6</b>

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 36,49 abonnés/km au 31/12/2015 (35,18 abonnés/km au 31/12/2014).

La consommation moyenne par abonné (consommation moyenne annuelle domestique + non domestique rapportée au nombre d'abonnés) est de 140,46 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2015. (134,33 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2014, 134,22 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2013 et 143,29 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2012). Cette moyenne est calculée avec le volume consommé autorisé qui est le volume facturé ramené à 365 jours.

La consommation moyenne par abonné domestique (consommation moyenne annuelle domestique rapportée au nombre d'abonnés domestiques) est de 111.16 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2015 (120.48 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2014, 122,92 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2013, 129.72 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2012 et 135.81 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2011). Cette moyenne est calculée avec le volume vendu issu des relèves (sachant que le nombre de jours entre les relèves peut varier d'une année sur l'autre).

## 1.5. Eaux brutes

### Prélèvement sur les ressources en eau



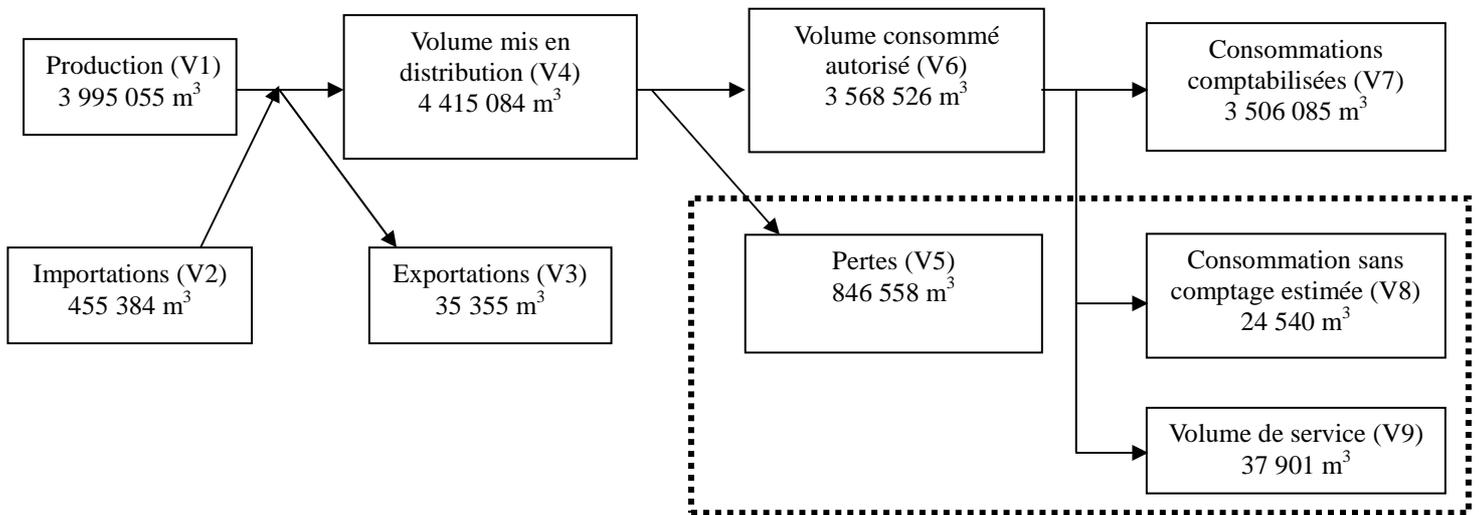
Le service public d'eau potable prélève 3 995 055 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2015 (3 823 898 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2014 ; 3 935 114 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2013, 3 864 650 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2012).

Ressource et implantation	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2014 en m <sup>3</sup>	Volume prélevé durant l'exercice 2015 en m <sup>3</sup>	Variation en %
SOURCES VAUGNERAY		36 489	41 169	12.8%
ZONE DE VOURLES	22 000m <sup>3</sup> /j	3 642 563	3 821 728	4.9%
SOURCES COURZIEU		69 569	61 979	-10.9%
SOURCES YZERON		75 277	70 179	-6.8%
<b>Total</b>		3 823 898	3 995 055	4.5%

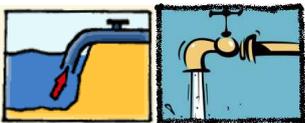
(1) débits et durée de prélèvement autorisés par l'arrêté de DUP.

## 1.6. Eaux distribuées

### 1.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2015



### 1.6.2. Achats d'eaux



Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2014 en m <sup>3</sup>	Volume acheté durant l'exercice 2015 en m <sup>3</sup>	Variation des volumes achetés en %	Indice de protection de la ressource exercice 2015
SMEP RHONE SUD	435 796	421 280	-3.33%	80%
SIE MONTS DU LYONNAIS ET BASSE VALLEE DU GIER	3 152	5 480	73.85%	80%
SMEP SAONE TURDINE	85 679	28 624	-66.6%	80%
<b>Total d'eaux achetées (V2)</b>	<b>524 627</b>	<b>455 384</b>	<b>-13.2%</b>	<b>80</b>

### 1.6.3. Volumes vendus au cours de l'exercice

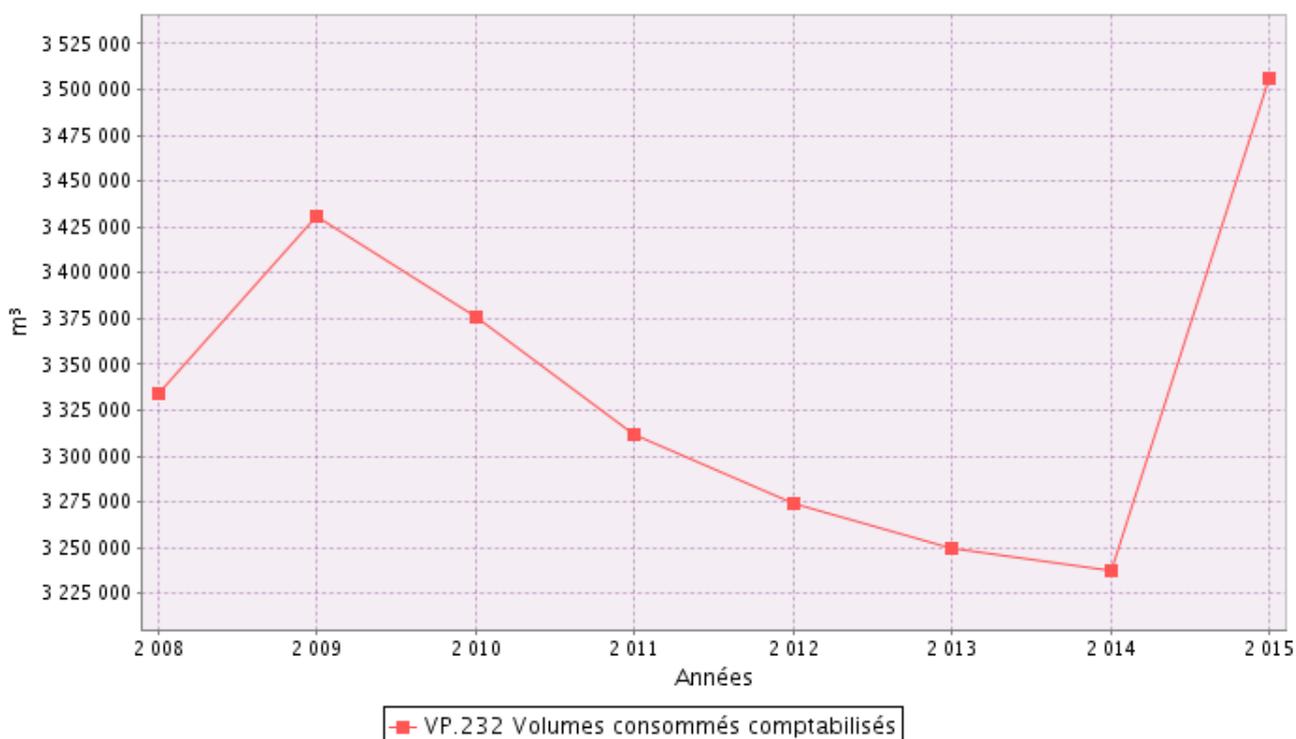


Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2014 en m <sup>3</sup>	Volumes vendus durant l'exercice 2015 en m <sup>3</sup>	Variation en %
Abonnés domestiques <sup>(1)</sup>	2 902 275	2 775 021	- 4.4%
Abonnés non domestiques	338 449	511 358	51.1%
<b>Total vendu aux abonnés (V<sub>7</sub>)</b>	<b>3 240 724</b>	<b>3 286 379</b>	<b>1.4%</b>
SIDE REGION MILLERY MORNANT	441	197	
SMEP RHONE SUD INTERCONNEXION	74 492	5 855	
SMEP SAONE TURDINE INTERCONNEXION	39 383	29 303	
<b>Total vendu à d'autres services (V<sub>3</sub>)</b>	<b>114 316</b>	<b>35 355</b>	<b>-69%</b>

(1) Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Ces volumes correspondent aux facturations émises dans l'année civile (le nombre de jours entre deux relèves peut varier d'une année sur l'autre)

Volumes consommés autorisés = volumes facturés ramenés à 365 jours

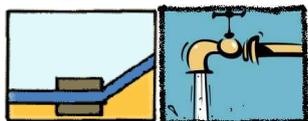


#### 1.6.4. Autres volumes



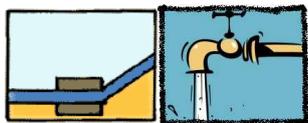
	Exercice 2014 en m3/an	Exercice 2015 en m3/an	Variation en %
<b>Volume consommation sans comptage (V8)</b>	<b>24 512</b>	<b>24 540</b>	<b>0%</b>
<b>Volume de service (V9)</b>	<b>39 083</b>	<b>37 901</b>	<b>-3%</b>

#### 1.6.5. Volume consommé autorisé



	Exercice 2014 en m3/an	Exercice 2015 en m3/an	Variation en %
<b>Volume consommé autorisé (V6)</b>	<b>3 300 920</b>	<b>3 568 526</b>	<b>8.1%</b>

### 1.7. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)



Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 684 kilomètres au 31/12/2015 (685 au 31/12/2014).

## 2. Tarification de l'eau et recettes du service

### 2.1. Modalités de tarification



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 semestriellement.

Les consommations sont payables au vu du relevé.

#### **La grille tarifaire a été modifiée entre 2015 et 2016**

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
10/11/2015	Nouvelle tarification suite à la mise en place de la ZRE

Les tarifs concernant la part de la société LYONNAISE DES EAUX sont fixés par le contrat et indexés semestriellement par application aux tarifs de base d'un coefficient défini au contrat.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, la formule d'indexation appliquée conduit à une variation de 21.68 % par rapport aux tarifs de base établis au 1<sup>er</sup> janvier 2006.

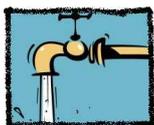
Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Le service est assujetti à la TVA.

Tarifs		Au 01/01/2015
<b>Part de la collectivité</b>		
Part fixe (€ HT/an)		
	Abonnement	30,82 €
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> par semestre)		
	De 0 à 60 m <sup>3</sup>	0,6138 €/m <sup>3</sup>
	De 61 à 120 m <sup>3</sup>	0,8592 €/m <sup>3</sup>
	De 121 à 250 m <sup>3</sup>	0,8470 €/m <sup>3</sup>
	De 251 à 750 m <sup>3</sup>	0,8089 €/m <sup>3</sup>
	De 751 à 35 000 m <sup>3</sup>	0,7311 €/m <sup>3</sup>
	Au-delà de 35 000 m <sup>3</sup>	0,6320 €/m <sup>3</sup>
<b>Part du délégataire</b>		
Part fixe (€ HT/an)		
	Abonnement	35.54 €
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> par semestre)		
	De 0 à 60 m <sup>3</sup>	0,3672 €/m <sup>3</sup>
	De 61 à 120 m <sup>3</sup>	0,6511 €/m <sup>3</sup>
	De 121 à 250 m <sup>3</sup>	0,7017 €/m <sup>3</sup>
	De 251 à 750 m <sup>3</sup>	0,6695 €/m <sup>3</sup>
	De 751 à 35 000 m <sup>3</sup>	0,5756 €/m <sup>3</sup>
	Au-delà de 35 000 m <sup>3</sup>	0,4989 €/m <sup>3</sup>
<b>Taxes et redevances</b>		
Taxes		
	Taux de TVA	5,5 %
Redevances		
	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,0950 €/m <sup>3</sup>
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	0,29 €/m <sup>3</sup>
	VNF Prélèvement (Marcy l'étoile)	0.0214 €/m <sup>3</sup>

Tarifs		Au 01/01/2016
<b>Part de la collectivité</b>		
Part fixe (€ HT/an)		
	Abonnement	30,32 €
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> par semestre)		
	De 0 à 30 m <sup>3</sup>	0,5869 €/m <sup>3</sup>
	De 31 à 60 m <sup>3</sup>	0,6342 €/m <sup>3</sup>
	Plus de 61 m <sup>3</sup>	0,8606 €/m <sup>3</sup>
<b>Part du délégataire</b>		
Part fixe (€ HT/an)		
	Abonnement	35.14 €
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> par semestre)		
	De 0 à 30 m <sup>3</sup>	0,3174 €/m <sup>3</sup>
	De 31 à 60 m <sup>3</sup>	0,4272 €/m <sup>3</sup>
	Plus de 61 m <sup>3</sup>	0,697 €/m <sup>3</sup>
<b>Taxes et redevances</b>		
Taxes		
	Taux de TVA	5,5 %
Redevances		
	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,1 €/m <sup>3</sup>
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	0,29 €/m <sup>3</sup>
	VNF Prélèvement (Marcy l'étoile)	0.0214 €/m <sup>3</sup>

## 2.2. Facture d'eau type (D102.0)



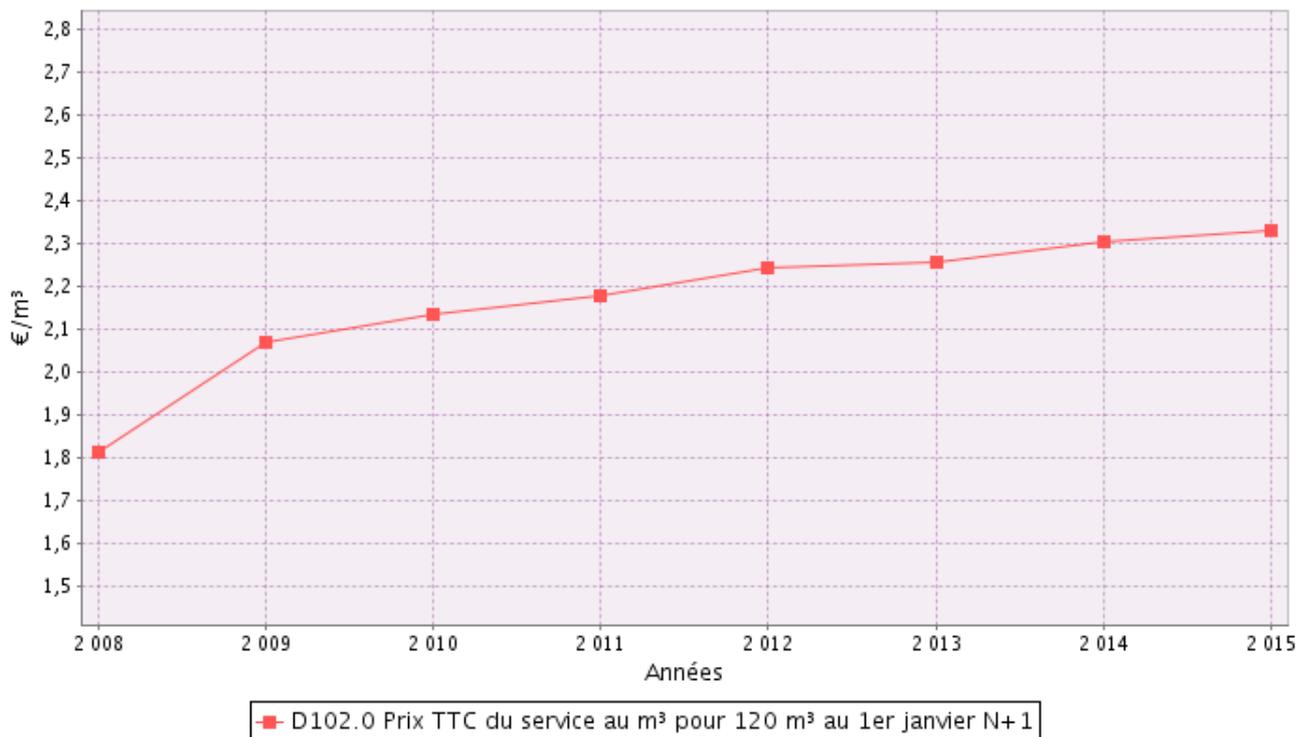
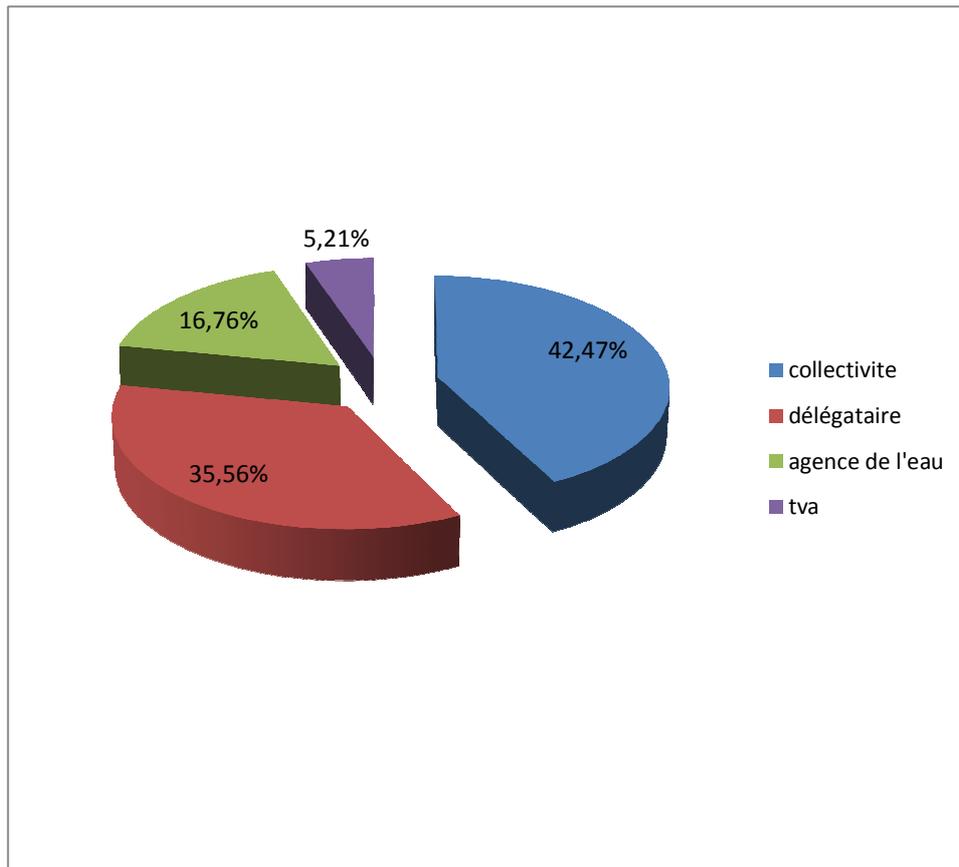
Le prix du service de l'eau potable, défini réglementairement, est celui obtenu, en € TTC/m<sup>3</sup>, en considérant un abonné domestique qui consommerait 120 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> janvier. Les différentes redevances et taxes sont prises en compte dans le calcul de ce prix au m<sup>3</sup>.

Il s'agit donc d'une consommation  fictive  ne correspondant pas à une facture d'un abonné du syndicat consommant 120 m<sup>3</sup> dans l'année.

Les tarifs applicables au 01/01/2015 et au 01/01/2016 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m<sup>3</sup>/an) sont :

Facture type	Au 01/01/2015 en €	Au 01/01/2016 en €	Variation en %
<b>Part de la collectivité</b>			
Part fixe annuelle	30,82	30,82	-1.6%
Part proportionnelle (30m <sup>3</sup> x0.5869 + 30m <sup>3</sup> x0.6342 + 60m <sup>3</sup> x0.8606)	88,38	88,27	-0.1%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant à la collectivité	119,20	118,59	-0.5%
<b>Part du délégataire (en cas de délégation de service public)</b>			
Part fixe annuelle	35,54	35,14	-1.1%
Part proportionnelle (30m <sup>3</sup> x0.3174 + 30m <sup>3</sup> x0.4272 + 60m <sup>3</sup> x0.6970)	61,10	64,16	5%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant au délégataire	96,64	99,30	2.8%
<b>Taxes et redevances</b>			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	11,40	12	5.3%
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	34,80	34,80	0%
VNF Prélèvement : Marcy l'Etoile	—	—	
TVA	14,41	14,56	1.0%
Montant des taxes et redevances pour 120 m <sup>3</sup>	60,61	61,36	1.2%
<b>Total</b>	<b>276,45</b>	<b>279,25</b>	<b>1%</b>
<b>Prix TTC au m<sup>3</sup></b>	<b>2,30</b>	<b>2,33</b>	<b>1.3%</b>

### Répartition au 1er janvier 2016



**ATTENTION : l'indicateur prix prend en compte l'ensemble de la compétence de la production à la distribution.**

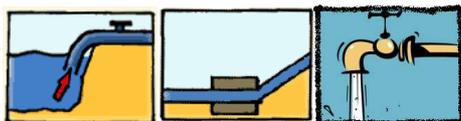
Le tarif pour chaque commune est :

Commune	Prix au 01/01/2015 en €/m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2016 en €/m <sup>3</sup>
BRIGNAIS	2.30	2.33
BRINDAS	2.30	2.33
CHAPONOST	2.30	2.33
CHEVINAY	2.30	2.33
COURZIEU	2.30	2.33
GREZIEU-LA-VARENNE	2.30	2.33
MARCY-L'ETOILE	2.32	2.35
MESSIMY	2.30	2.33
POLLIONNAY	2.30	2.33
SAINTE-CONSORCE	2.30	2.33
SOUCIEU-EN-JARREST	2.30	2.33
THURINS	2.30	2.33
VAUGNERAY	2.30	2.33
YZERON	2.30	2.33

*Pour information, une facture pour une consommation de 120m<sup>3</sup> répartie sur l'année (60m<sup>3</sup> facturés par semestre) s'établit comme suit :*

	Au 01/01/2016 en €
<b>Part de la collectivité</b>	
Part fixe annuelle	30,32
Part proportionnelle (60m <sup>3</sup> x0.5869 + 60m <sup>3</sup> x0.6342)	73.27
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant à la	103.59
<b>Part du délégataire</b>	
Part fixe annuelle	35,14
Part proportionnelle (60m <sup>3</sup> x0.3174 + 60m <sup>3</sup> x0.4272)	44.68
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant au	79.82
<b>Taxes et redevances</b>	
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau	12
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	34,80
VNF Prélèvement : Marcy l'Etoile	—
TVA	12.66
Montant des taxes et redevances pour 120 m <sup>3</sup>	59.46
<b>Total</b>	<b>242.87</b>
<b>Prix TTC au m<sup>3</sup></b>	<b>2,02</b>

## 2.3. Recettes



### Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2014 en €	Exercice 2015 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	2 973 290,00	3 035 580,00	2.09%
Recettes liées aux travaux (branchements)	825 507,00	647 806,00	-21.53%
<b>Total des recettes</b>	<b>3 798 797,00</b>	<b>3 683 386,00</b>	<b>-3.04%</b>

### Recettes de l'exploitant :

Type de recette	Exercice 2014 en €	Exercice 2015 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	2 418 940 €	2 486 870 €	+2.8%
<i>dont abonnements</i>	895 900 €	931 360 €	+3.9%
<b>Total recettes de vente d'eau</b>	<b>2 418 940 €</b>	<b>2 486 870 €</b>	<b>2.8%</b>
Recettes liées aux travaux	0 €	0 €	0%
Prestations aux tiers (facturation et recouvrement redevance assainissement)	1 450 €	1 470 €	1.3%
Autres recettes	49 810 €	82 260 €	65.14%
<b>Total des recettes</b>	<b>2 470 200 €</b>	<b>2 570 600 €</b>	<b>4.06%</b>

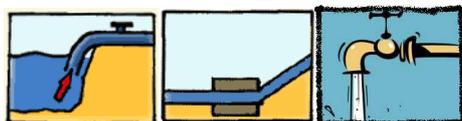
### Recettes des tiers :

Type de recette	Exercice 2014 en €	Exercice 2015 en €	Variation en %
Recettes redevances prélèvement	237 110 €	286 290 €	20.74%
Recettes redevances pour pollution d'origine domestique	783 510 €	783 160 €	-0.04%
Recettes Taxes sur les voies navigables	12 730 €	14 460 €	13.59%
<b>Total des recettes</b>	<b>1 033 350 €</b>	<b>1 083 910 €</b>	<b>4.89%</b>

**Recettes globales :** Total des recettes de vente d'eau au 31/12/2015 : 6 606 360 € (6 425 580 € au 31/12/2014, 6 313 460 € au 31/12/2013, 6 146 080 € au 31/12/2012 et 6 055 643 € au 31/12/2011).

### 3. Indicateurs de performance

#### 3.1. Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1)



Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence régionale de la santé (ARS), et concernent les prélèvements réalisés par elle dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique (ou ceux réalisés par le service dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question).

Analyses	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2014	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2014	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2015	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2015
Microbiologie	151	1	149	1
Paramètres physico-chimiques	151	0	151	0

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

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

Cet indicateur est demandé si le service dessert plus de 5000 habitants ou produit plus de 1000 m<sup>3</sup>/jour.

Analyses	Taux de conformité exercice 2014	Taux de conformité exercice 2015
Microbiologie (P101.1)	99.3	100
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	100	100

#### Conclusion (extraite du rapport annuel émis par l'ARS) :

L'eau distribuée au cours de l'année 2015 par le Syndicat Intercommunal des Eaux du Sud Ouest Lyonnais présente une bonne qualité bactériologique.

L'eau de toutes les sources du syndicat est acide, faiblement minéralisée et agressive ; un traitement visant à corriger ce caractère agressif est par conséquent à envisager, conformément aux dispositions de la circulaire n°DGS/SD7A /2004/557 du 25 novembre 2004.

L'eau distribuée par le syndicat est restée conforme aux exigences de qualité réglementaires fixées pour les autres substances mesurées, notamment pour les pesticides, les solvants chlorés et les substances toxiques, à l'exception de :

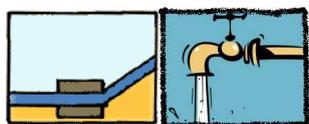
- d'un dépassement du paramètre oxydabilité sur un prélèvement au niveau de la station de traitement Ronzières Félin ;
- d'un dépassement d'un paramètre indicateur de radioactivité ; l'analyse complémentaire réalisée a confirmé la présence de radionucléides d'origine naturelle en faible quantité. L'indicateur de radioactivité naturelle est conforme à la réglementation ;
- d'un dépassement du paramètre turbidité sur l'UDI Yzeron Thurins Ecarts ;

### **- d'un dépassement du paramètre température de l'eau sur l'UDI Courzieu La Verrière.**

Enfin, les sources de Vaugneray ne bénéficient pas à ce jour des mesures de protection définies à l'article L1321-2 du Code de la Santé Publique.

En conséquence, la procédure qui avait été engagée par le syndicat en vue d'instaurer des périmètres de protection conformément aux dispositions de l'article L1321-2 du Code de la Santé Publique et qui n'a pas abouti devra être relancée et conduite jusqu'à son terme afin d'assurer la protection de ces sources.

## **3.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2)**



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

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

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

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

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

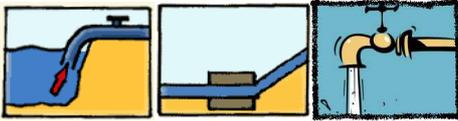
	nombre de points	Valeur	points potentiels
<b>PARTIE A : PLAN DES RESEAUX</b> (15 points)			
VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures	oui : 10 points non : 0 point	Oui	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	Oui	5
<b>PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX</b> (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)			
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	0 à 15 points sous conditions <sup>(1)</sup>	Oui	15
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)		Oui	
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres		98,5%	
VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose	0 à 15 points sous conditions <sup>(2)</sup>	98.8%	15
<b>PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RESEAUX</b> (75 points qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)			
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	Oui	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	Oui	10
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux	oui : 10 points non : 0 point	Non	0
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	Oui	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	Oui	10
VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	oui : 10 points non : 0 point	Oui	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	Oui	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	Oui	10
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>120</b>	<b>-</b>	<b>110</b>

(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

### 3.3. Indicateurs de performance du réseau

#### 3.3.1. Rendement du réseau de distribution (P104.3)



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.

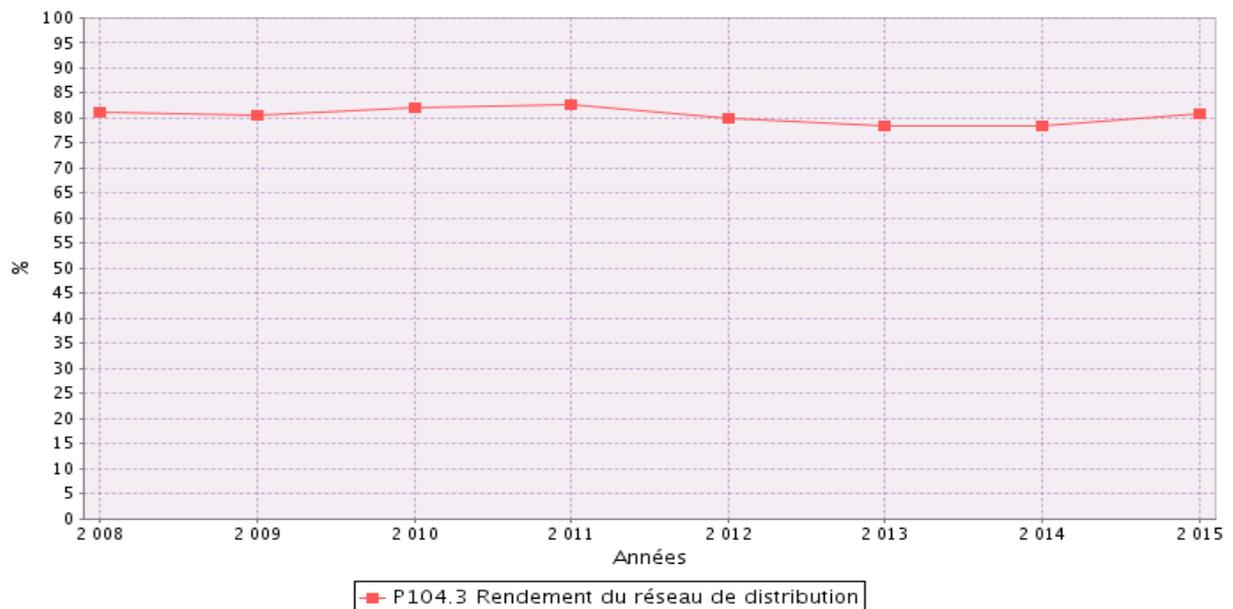
Le rendement du réseau de distribution se calcule ainsi :

$$\text{rendement du réseau} = \frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} * 100$$

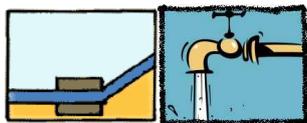
A titre indicatif, le ratio volume vendu sur volume mis en distribution vaut :

$$\text{part du volume vendu parmi le volume mis en distribution} = \frac{V_7}{V_4}$$

	Exercice 2014	Exercice 2015
Rendement du réseau en %	78.5	81
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement)	13.66	14.43
Volume vendu sur volume mis en distribution en % (ex. rendement primaire)	0,8	0,8



### 3.3.2. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

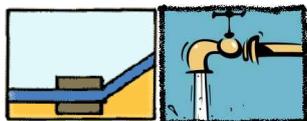


Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

$$\text{indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{V_4 - V_7}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2015, l'indice linéaire des volumes non comptés est de 3.6 m<sup>3</sup>/j/km (4m3/j/km en 2014 ; 4.2 m<sup>3</sup>/j/km en 2013, 3,9 en 2012).

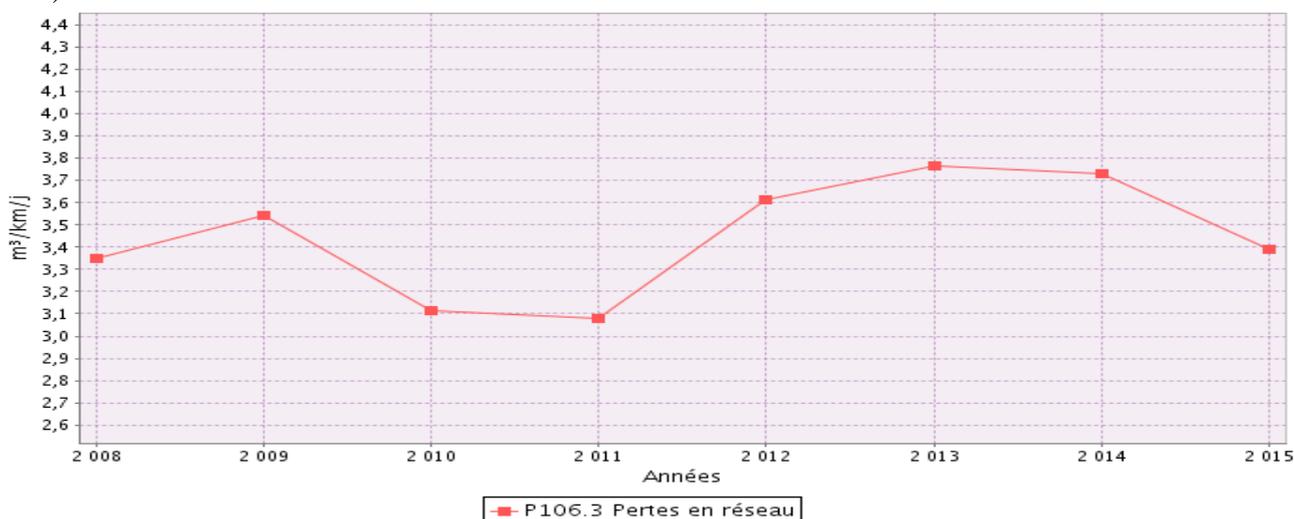
### 3.3.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)



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.

$$\text{indice linéaire des pertes en réseau} = \frac{V_4 - V_6}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2015, l'indice linéaire des pertes est de 3.4 m<sup>3</sup>/j/km (3.7 m<sup>3</sup>/j/km en 2014, 3.8 m<sup>3</sup>/j/km en 2013, 3,6 en 2012).



**Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP (Ind. Linéaire de Perte)**  
(FNCCR.: Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies)

	2015
Type de réseau (rural, intermédiaire, urbain)	Intermédiaire
Classification FNCCR (satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant)	Satisfaisant

**Classification du réseau selon les critères FNCCR**

ILC (en m <sup>3</sup> /km/jour)	Type réseau	Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP (m <sup>3</sup> /km/jour)			
		préoccupant	médiocre	Assez satisfaisant	Satisfaisant
ILC<10	rural	ILP>5	3<ILP<5	2<ILP<3	ILP<2
10<ILC<30	intermédiaire	ILP>11	8<ILP<11	6<ILP<8	ILP<6
ILC>30	urbain	ILP<16	13<ILP<16	10<ILP<13	ILP<10

**Indice linéaire de consommation (ILC) et rendement minimum**

ILC = (volume consommés autorisés + vente en gros/Linéaire)/365 ou 366 jours (m <sup>3</sup> /km/j)	14.3
Objectif de rendement selon décret 2012-97 (%) - (65+0.2*ILC)	67.9%
Rendement conforme à l'obligation réglementaire	oui

### 3.3.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)



Ce taux est le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne sur 5 ans du linéaire de réseau renouvelé par la longueur du réseau. Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées, mais pas les branchements. Les interventions ponctuelles effectuées pour mettre fin à un incident localisé en un seul point du réseau ne sont pas comptabilisées, même si un élément de canalisation a été remplacé.

Exercice	2011	2012	2013	2014	2015
Linéaire renouvelé en km	7.238	5.807	7.408	6.123	5.896

Au cours des 5 dernières années, 32.472 km de linéaire de réseau ont été renouvelés.

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

Pour l'année 2015, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de 0.95% (0.96 en 2014, 1 en 2013).

### 3.4. Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3)



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 :

- 0% Aucune action de protection
- 20% Études environnementales et hydrogéologiques en cours
- 40% Avis de l'hydrogéologue rendu
- 50% Dossier déposé en préfecture
- 60% Arrêté préfectoral
- 80% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
- 100% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

En cas d'achats d'eau à d'autres services publics d'eau potable ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en pondérant chaque indicateur par les volumes annuels d'eau produits ou achetés.

Pour l'année 2015, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est 61.9 % (62.2% en 2014)

## Indicateurs supplémentaires concernant les seules collectivités disposant d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

### 3.5. Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1)

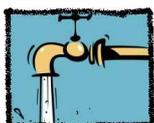


Une interruption de service non-programmée est une coupure d'eau pour laquelle les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24 heures à l'avance, exception faite des coupures chez un abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures.

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

Pour l'année 2015, 65 interruption(s) de service non programmées ont été dénombrées (31 en 2014, 42 en 2013), soit un taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée de 2.6 pour 1 000 abonnés (1.29 en 2014, 1.8 en 2013).

### 3.6. Délai maximal d'ouverture des branchements (D151.0 et P152.1)

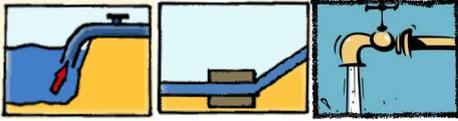


Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 2 jours ouvrés après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

$$\text{taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements} = \frac{\text{nombre d'ouvertures de branchements ayant respecté le délai}}{\text{nombre total d'ouvertures de branchements}} * 100$$

Pour l'année 2015, le taux de respect de ce délai est de 100% (100% en 2014).

### 3.7. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2)

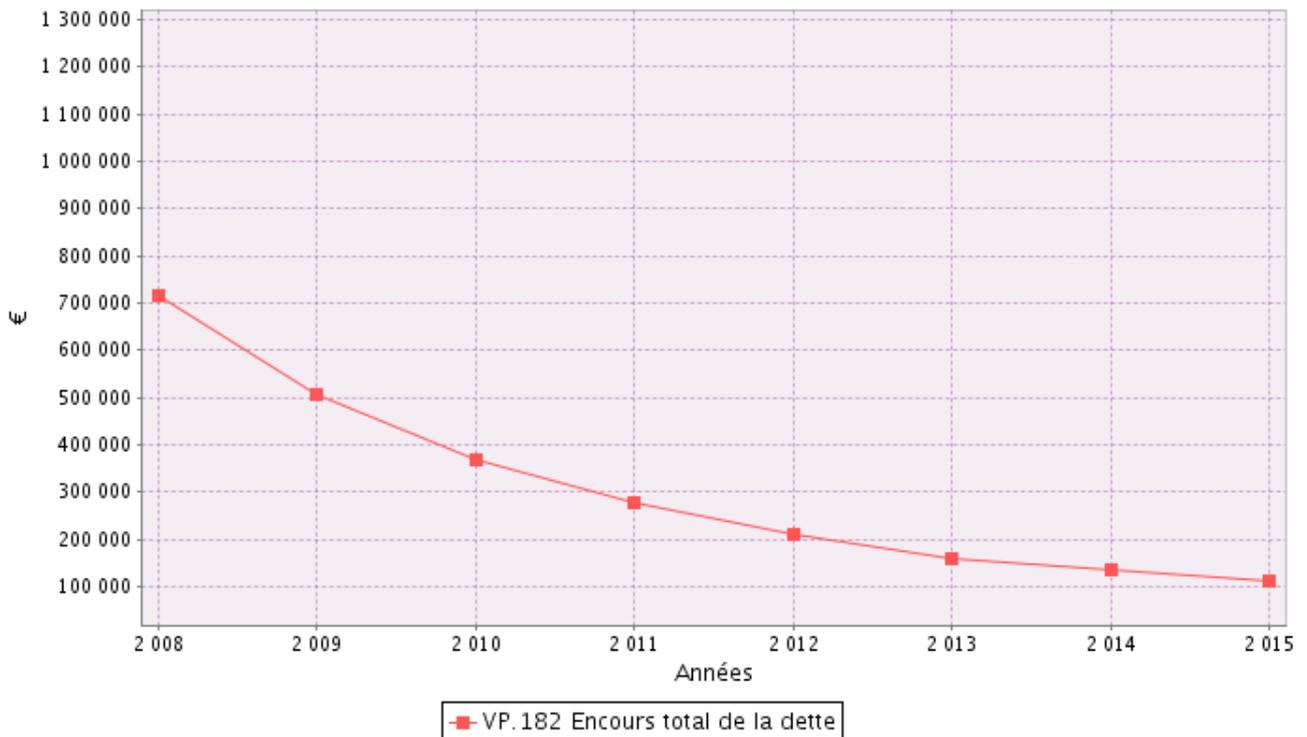


La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les modalités prescrites par l'instruction comptable M49).

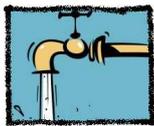
$$\text{durée d'extinction de la dette pour l'année de l'exercice} = \frac{\text{encours de la dette au 31 décembre de l'exercice}}{\text{épargne brute annuelle}}$$

	Exercice 2014	Exercice 2015
Encours de la dette en €	133 341.70	109 772.05
Epargne brute annuelle en €	2 664 571.77	2 920 919.89
Durée d'extinction de la dette en années	0,1	0

Pour l'année 2015, la durée d'extinction de la dette est de 0 ans (0,1 en 2014).



### 3.8. Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0)



Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable (eau+ assainissement + redevances + TVA). Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.  
Toute facture impayée au 31/12/2015 est comptabilisée, quelque soit le motif du non-paiement.

$$\text{taux d'impayés sur les factures de l'année précédente} = \frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année précédente tel que connu au 31 décembre de l'année en cours}}{\text{chiffre d'affaires TTC (hors travaux) au titre de l'année précédente}} * 100$$

	Exercice 2014	Exercice 2015
Montant d'impayés en € au titre de l'année 2014 tel que connu au 31/12/2015	98 708.21	104 952.16
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année 2014	10 759 242.75	11 081 321.95
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau 2014	0.92	0,95

Pour l'année 2015, le taux d'impayés en % sur les factures d'eau de l'année 2014 est de 0,95% (0,92 en 2014).

### 3.9. Taux de réclamations (P155.1)



Cet indicateur reprend les réclamations **écrites** de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix (cela comprend notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service).

Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations reçues  Oui  Non

Nombre de réclamations **écrites** reçues par l'opérateur : 252

Nombre de réclamations **écrites** reçues par la collectivité : 0

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

Pour l'année 2015, le taux de réclamations est de 10.1 pour 1000 abonnés (8.63 en 2014, 5.91 en 2013).

## 4. Financement des investissements

### 4.1. Travaux engagés au cours de l'exercice

Objet des travaux	Montant de travaux
<b>TRAVAUX ENGAGES PAR L'EXPLOITANT</b>	
Renouvellement membrane anti bélier surpresseur le Rochet	1 612.90 €
Renouvellement traversée de voile de cuve 400m3 l'Araby	2 089.37 €
Renouvellement système d'alarme anti intrusion – La Côte	3 546.00 €
Renouvellement tuyau refoulement G3 – le milon	5 269.67 €
Renouvellement groupe n°2 – Puits 2	3 611.57 €
Renouvellement groupe n°2 – Puits 4	1 152.65 €
renouvellement accessoires hydrauliques	19 100.00 €
renouvellement de 25 branchements	32 016.75 €
<b>Total</b>	<b>68 398.91 €</b>

<b>TRAVAUX SIDESOL 2015 INVESTISSEMENT</b>		
	<i>PREVU</i>	<i>REALISE</i>
COMPTEURS	105 000,00	93 782,86
RENOUVELLEMENT ELECTRO MECANIQUE	524 200,00	105 425,64
CHLORATION	5 000,00	0,00
RESERVOIR MESSIMY	288 000,00	1 172,40
RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS PLOMB	182 977,82	182 977,82
TRAVAUX HORS PROGRAMME	273 813,22	118 925,50
SURPRESSEUR STE CONSORCE	73 496,00	595,92
TRAVAUX BUREAU	3 102,00	3 102,00
RENOUVELLEMENT 2013	7 952,30	7 952,30
RENOUVELLEMENT 2014	1 034 959,58	931 935,80
RENOUVELLEMENT 2015	3 000 000,00	963 607,04
DEBITMETRES	178 374,60	178 374,60
REFECTION RESERVOIRS LA COTE ET L'ARABY	129 418,61	820,64
TRAVAUX EXTENSIONS PARTICULIERES	800 000,00	799 431,95
MAIN D'ŒUVRE POSE COMPTEURS	50 000,00	49 289,41
<b>TOTAL TTC</b>	<b>6 656 294,13</b>	<b>3 437 393,88</b>
<b>TOTAL HT</b>	<b>5 546 911,78</b>	<b>2 864 494,90</b>

<b>SUBVENTIONS RECUES 2015 INVESTISSEMENT</b>		
	<i>PREVU</i>	<i>REALISE</i>
AGENCE DE L'EAU	411 288,00	257 848,00
<b>TOTAL</b>	<b>411 288,00</b>	<b>257 848,00</b>

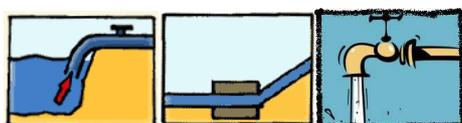
## 4.2. Branchements en plomb



La législation prévoit l'abaissement progressif de la teneur en plomb dans l'eau distribuée. Depuis le 25/12/2013, cette teneur ne doit plus excéder 10 µg/l. Cette faible valeur peut induire une suppression des branchements en plomb.

Branchements	Exercice 2015
Nombre total des branchements	22 295
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	15

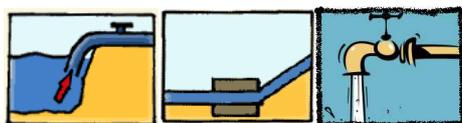
## 4.3. État de la dette du service



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

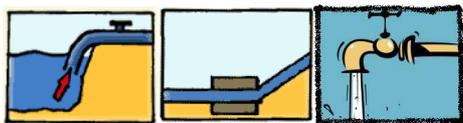
		Exercice 2014	Exercice 2015
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		133 341.70 €	109 772.05 €
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	26 188.61 €	23 569.65 €
	en intérêts	234.66 €	178.85 €

## 4.4. Amortissements



Pour l'année 2015, la dotation aux amortissements a été de 1 436 333.43 € (1 440 721.79 € en 2014, 1 353 259.53€ en 2013).

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



Projets à l'étude	Montants prévisionnels en € (HT)	Montants prévisionnels de l'année précédente en €
Réhabilitation des réseaux pour amélioration du rendement	2.700.000 €	2.500.000 €

## 5. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2014	Exercice 2015
	<b>Indicateurs descriptifs des services</b>		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	57 284	57 284
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,3	2.33
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	2j	2j
	<b>Indicateurs de performance</b>		
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	99.3	100
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	100	100
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	108	110
P104.3	Rendement du réseau de distribution	78,5%	81 %
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	4	3.6
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	3.7	3.4
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0.96%	0.95 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	62.2	61.9%
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	28 106.91 €	18 253.31 €
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,29	2.6
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100%	100%
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	0,1	0
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,92%	0.95%
P155.1	Taux de réclamations	8.63	10.1

Nombre de factures	53 962
Nombre de mutations	4850
Nombre d'abonnés prélevés	2468
Nombre d'abonnés mensualisés	2893
<b>Dégrèvements</b>	
Nombre de demandes acceptées	174
Volumes concernés Eau SIDESOL	43 166 m3
Volumes concernés Eau LDE	39 257 m3
Volumes concernés assainissement collectivités	44 105 m3
Volumes concernés assainissement LDE	55 431 m3
Montant total TTC dégrévés	137 923 €