

# 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 2017



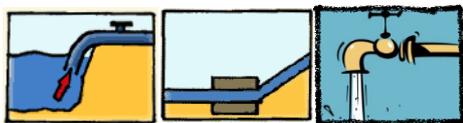
Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice  
présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007  
Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des 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).....	5
1.4.	Nombre d'abonnés .....	6
1.5.	Eaux brutes .....	7
	Prélèvement sur les ressources en eau.....	7
1.6.	Eaux distribuées .....	8
1.6.1.	Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2015.....	8
1.6.2.	Achats d'eaux.....	8
1.6.3.	Volumes vendus au cours de l'exercice .....	9
1.6.4.	Autres volumes.....	10
1.6.5.	Volume consommé autorisé .....	10
1.7.	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements).....	10
2.	Tarifification de l'eau et recettes du service .....	11
2.1.	Modalités de tarification .....	11
2.2.	Facture d'eau type (D102.0) .....	13
2.3.	Recettes.....	16
3.	Indicateurs de performance .....	18
3.1.	Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1).....	18
3.2.	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2).....	19
3.3.	Indicateurs de performance du réseau.....	21
3.3.1.	Rendement du réseau de distribution (P104.3) .....	21
3.3.2.	Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3).....	22
3.3.3.	Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3).....	22
3.3.4.	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2) .....	23
3.4.	Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3) .....	24
3.5.	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1) .....	25
3.6.	Délai maximal d'ouverture des branchements (D151.0 et P152.1).....	25
3.7.	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2) .....	26
3.8.	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0) .....	27
3.9.	Taux de réclamations (P155.1) .....	27
4.	Financement des investissements.....	28
4.1.	Travaux engagés au cours de l'exercice .....	28
4.2.	État de la dette du service .....	29
4.3.	Amortissements .....	29
4.4.	Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur 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**

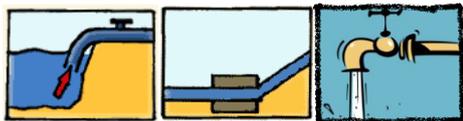
- **Nom de la collectivité** : Syndicat intercommunal de distribution d'eau du Sud-Ouest Lyonnais
- **Caractéristiques** (commune, EPCI et type, etc.) : Syndicat Mixte
- **Compétences liées au service** :

	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 Eau France (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 Eau France 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

## **Point sur un fait marquant de l'année 2017 : changement du logiciel client chez SUEZ**

Dans son rapport d'activité 2017, SUEZ explique que :

*L'année 2017 a été marquée par le déploiement (intervenu à partir de décembre 2016) du nouveau système d'information client appelé « Odyssee ». Il a été développé spécifiquement pour Suez Eau France sur la base d'un produit de facturation et relation clients.*

*Ce nouveau système d'information remplace un outil dont l'architecture informatique qui datait d'une trentaine d'années était devenue obsolète et dont la maintenance n'était plus garantie. Il a pour objectif d'apporter à terme des améliorations de fond pour les exploitants comme pour les collectivités, et notamment :*

- Plus grande robustesse de l'architecture informatique,
- Enchaînement et traçabilité du traitement des tâches,

- Interactions approfondies avec les applicatifs web, en particulier l'agence en ligne, et donc plus de facilité de gestion en ligne pour les clients

La migration du contrat du SIDESOL sur le nouvel outil a connu de nombreuses difficultés au cours de l'année 2017 et a entraîné des perturbations importantes dans l'activité du Syndicat comme dans celle de la Trésorerie. Malgré les moyens mis en place par Suez, le redémarrage de la facturation a été tardif et la production des flux irrégulière pendant plusieurs mois. Par ailleurs, de multiples erreurs ont été relevées, notamment dans la présentation de la facture, provoquant des réclamations de clients tant vers Suez que vers le SIDESOL.

Face à cette situation, Suez a mobilisé une équipe ad hoc composée des administrateurs Odyssee du siège, des managers locaux en charge de la clientèle et de salariés dédiés venus en renfort spécifiquement pour le SIDESOL. Une priorisation nationale a été décidée pour améliorer rapidement les délais et la qualité de production des flux, et réduire les erreurs. Au cours de l'année 2017, la situation s'est progressivement améliorée.

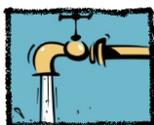
Il semblerait, au vu des données transmises dans le rapport de SUEZ pour 2017, que ce changement ait impacté également la collecte des données qui nous sont fournies et qui servent, pour partie, à l'élaboration du présent rapport annuel, entraînant, probablement, des « ruptures » dans les évolutions.

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



Le service public d'eau potable dessert **58 814 habitants au 31/12/2017** (57 284 au 31/12/2016).

## 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 **25 414 abonnés au 31/12/2017** (25 254 au 31/12/2016, 24 962 au 31/12/2015).

La répartition des abonnés par commune est la suivante :

Communes	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2017	Nombre d'abonnés médicaux au 31/12/2017	Nombre d'abonnés industriels au 31/12/2017	Nombre total d'abonnés au 31/12/2017	Nombre total d'abonnés au 31/12/2016	Variation 2016-2017 (en %)
Brignais	4716	2	0	4718	4685	0,7
Brindas	2682	0	0	2682	2606	2,9
Chaponost	3777	3	3	3783	3752	0,8
Chevinay	270	0	0	270	271	-0,4
Courzieu	652		0	652	670	-2,7
Grézieu la Varenne	2508	2	0	2510	2460	2
Marcy l'Etoile	1160	3	2	1165	1201	-3
Messimy	1509	1	1	1511	1530	-1,2
Pollionnay	1067	2	0	1069	1029	3,9
St Laurent de Vaux	101	0	0	101	102	-1
Ste Consorce	871	0	1	872	860	1,4
Soucieu en Jarrest	1891	1	0	1892	1891	0,1
Thurins	1365	0	0	1365	1374	-0,7
Vaugneray	2347	2	0	2349	2334	0,6
Yzeron	474	1	0	475	489	-2,9
<b>Total</b>	<b>25390</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>25414</b>	<b>25254</b>	<b>0,6</b>

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 36,71 abonnés/km au 31/12/2017 (36,59 abonnés/km au 31/12/2016).

La consommation moyenne par abonné (consommation moyenne annuelle domestique + non domestique rapportée au nombre d'abonnés) est de 141.9 m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2017. (130.43 m<sup>3</sup>/abonné au

31/12/2016, 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 117.02 m<sup>3</sup>/abonné (107.5m<sup>3</sup>/abonné au 31/12/2016, 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).

Pour 2016 et 2017, cette moyenne est calculée hors abonnés médicaux contrairement aux années précédentes où la catégorie « médicaux » n'existait pas.

## 1.5. Eaux brutes

### Prélèvement sur les ressources en eau



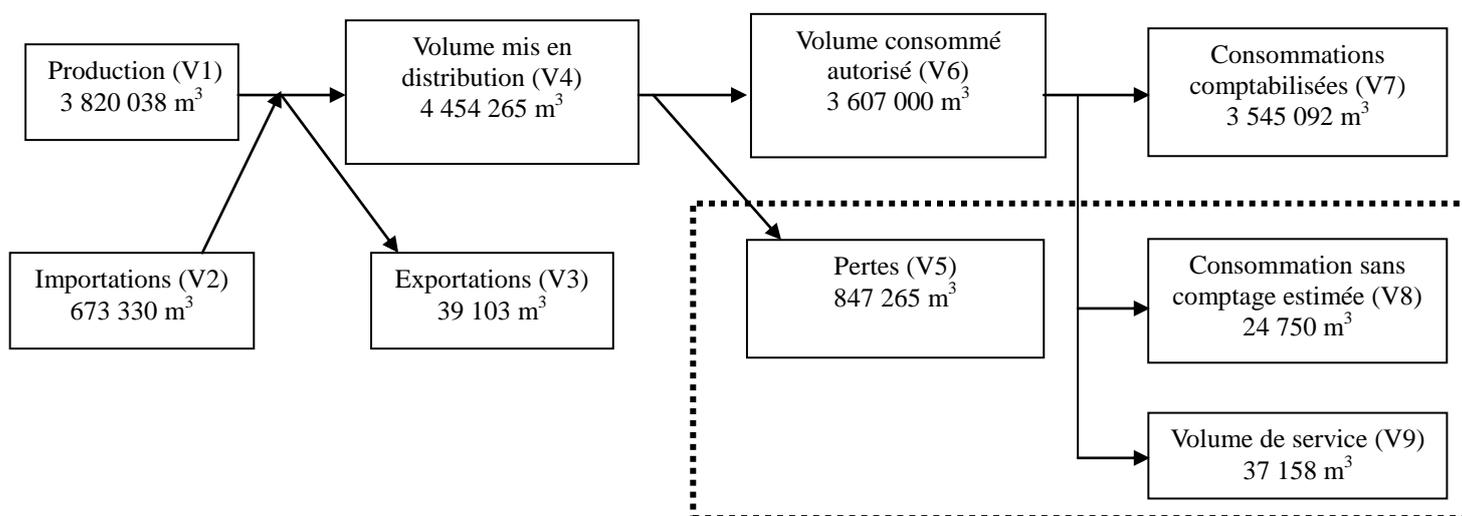
Le service public d'eau potable prélève 3 820 038 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2017 (3 846 885 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2016 ; 3 995 055 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2015, 3 823 898 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2014 ; 3 935 114 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2013, 3 864 650 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2012).

Ressource et implantation	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2016 en m <sup>3</sup>	Volume prélevé durant l'exercice 2017 en m <sup>3</sup>	Variation en %
SOURCES VAUGNERAY		35 024	32 851	-6.2%
ZONE DE VOURLES	22 000m <sup>3</sup> /j	3 704 647	3 688 593	-0.5%
SOURCES COURZIEU		52 211	48 652	-6.8%
SOURCES YZERON		55 003	49 942	-9.2%
<b>Total</b>		3 846 885	3 820 038	-0.7%

(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 2016



### 1.6.2. Achats d'eaux



Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2016 en m <sup>3</sup>	Volume acheté durant l'exercice 2017 en m <sup>3</sup>	Variation des volumes achetés en %	Indice de protection de la ressource exercice 2017
SMEP RHONE SUD	394 270	641 582	+ 62.72%	80%
SIE MONTS DU LYONNAIS ET BASSE VALLEE DU GIER	5 203	1 627	- 68.72	80%
SMEP SAONE TURDINE	23 658	30 121	+ 27.3%	80%
<b>Total d'eaux achetées (V2)</b>	<b>423 131</b>	<b>673 330</b>	<b>59.13%</b>	<b>80</b>

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

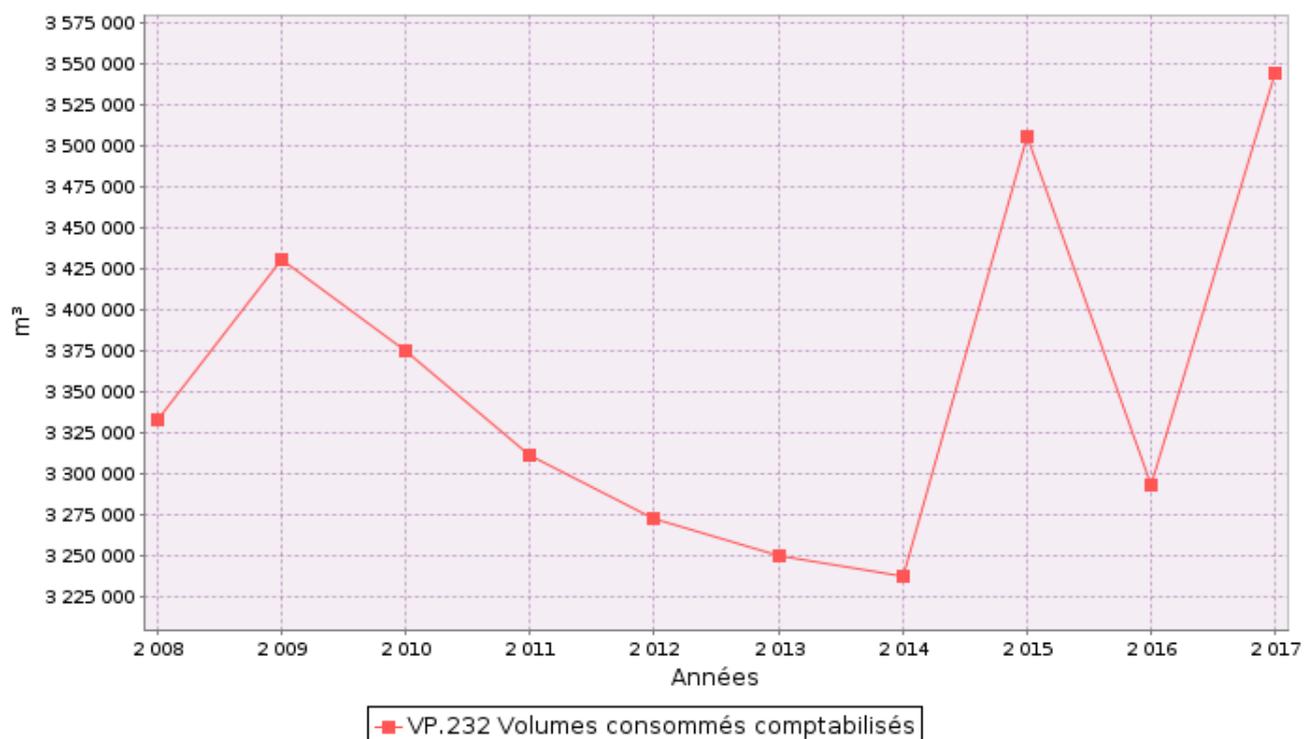


Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2016 en m <sup>3</sup>	Volumes vendus durant l'exercice 2017 en m <sup>3</sup>	Variation en %
Abonnés domestiques <sup>(1)</sup>	2 826 354	3 075 842	8.82%
Abonnés non domestiques	449 377	451 972	0.58%
<b>Total vendu aux abonnés (V<sub>7</sub>)</b>	<b>3 275 731</b>	<b>3 527 814</b>	<b>7.69%</b>
SIDE REGION MILLERY MORNANT	0	2	
SMEP RHONE SUD INTERCONNEXION	16 015	10 537	
SMEP SAONE TURDINE INTERCONNEXION	25 253	28 564	
<b>Total vendu à d'autres services (V<sub>3</sub>)</b>	<b>41 268</b>	<b>39 101</b>	<b>-5.25%</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 2016 en m3/an	Exercice 2017 en m3/an	Variation en %
<b>Volume consommation sans comptage (V8)</b>	<b>24 673</b>	<b>24 750</b>	<b>0.31%</b>
<b>Volume de service (V9)</b>	<b>37 491</b>	<b>37 158</b>	<b>-0.88%</b>

#### 1.6.5. Volume consommé autorisé



Volume consommé autorisé = somme du volume consommé par les clients + volume consommateurs sans comptage + volume de service

	Exercice 2016 en m3/an	Exercice 2017 en m3/an	Variation en %
<b>Volume consommé autorisé (V6)</b>	<b>3 356 058</b>	<b>3 607 000</b>	<b>7.5%</b>

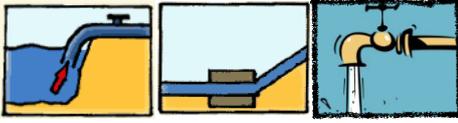
### 1.7. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)



Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 692.3 kilomètres au 31/12/2017 (690.2 au 31/12/2016).

## 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

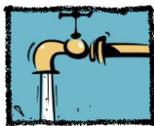
Les tarifs concernant la part de la société SUEZ sont fixés par le contrat et indexés semestriellement par application aux tarifs de base d'un coefficient défini au contrat.

Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Le service est assujéti à la TVA.

Tarifs		Au 01/01/2017	Au 01/01/2018
<b>Part de la collectivité</b>			
Part fixe (€ HT/an)			
	Abonnement	30,32 €	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>	0.5869 €/m <sup>3</sup>
	De 31 à 60 m <sup>3</sup>	0,6342 €/m <sup>3</sup>	0.6342 €/m <sup>3</sup>
	Plus de 61 m <sup>3</sup>	0,8606 €/m <sup>3</sup>	0.8606 €/m <sup>3</sup>
<b>Part du délégataire</b>			
Part fixe (€ HT/an)			
	Abonnement	35.34 €	36.00 €
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> par semestre)			
	De 0 à 30 m <sup>3</sup>	0,3192 €/m <sup>3</sup>	0.3088 €/m <sup>3</sup>
	De 31 à 60 m <sup>3</sup>	0,4296 €/m <sup>3</sup>	0.4156 €/m <sup>3</sup>
	Plus de 61 m <sup>3</sup>	0,7009 €/m <sup>3</sup>	0.6781 €/m <sup>3</sup>
<b>Taxes et redevances</b>			
Taxes			
	Taux de TVA	5,5 %	5.5%
Redevances			
	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,09 €/m <sup>3</sup>	0.09 €/m <sup>3</sup>
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	0,29 €/m <sup>3</sup>	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)



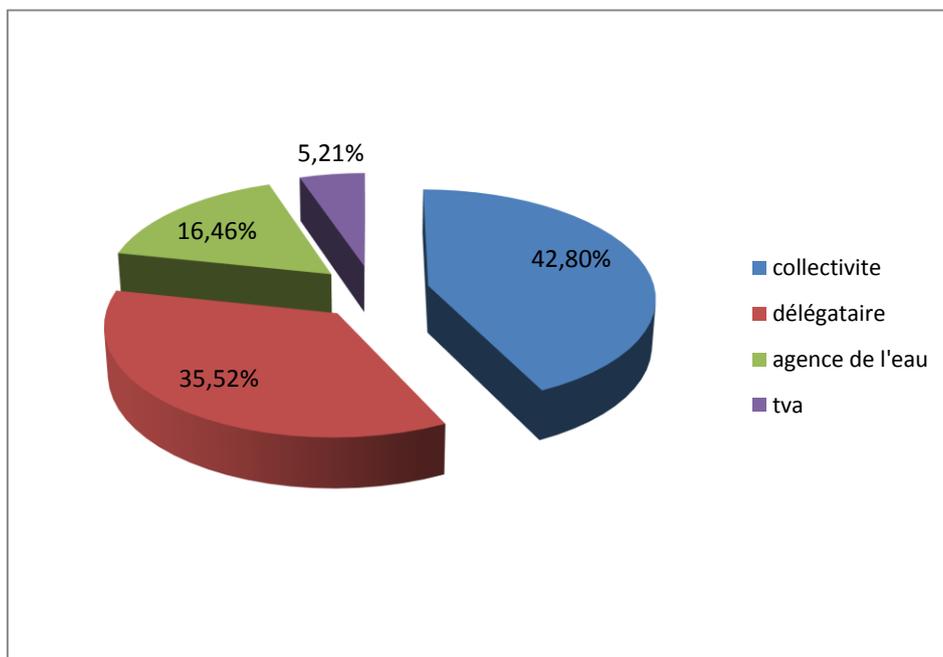
Le prix du service de l'eau potable, défini réglementairement, est celui obtenu, en € TTC/m<sup>3</sup>, en considérant un abonné domestique qui consommerait 120 m<sup>3</sup> le 1<sup>er</sup> janvier. Les différentes redevances et taxes sont prises en compte dans le calcul de ce prix au m<sup>3</sup>.

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 01/01/2017 et au 01/01/2018 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m<sup>3</sup>/an) sont :

Facture type	Au 01/01/2017 en €	Au 01/01/2018 en €	Variation en %
<b>Part de la collectivité</b>			
Part fixe annuelle	30,32	30,32	0%
Part proportionnelle (30m <sup>3</sup> x0.5869 + 30m <sup>3</sup> x0.6342 + 60m <sup>3</sup> x0.8606)	88,27	88,27	0%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant à la collectivité	118,59	118,59	0%
<b>Part du délégataire (en cas de délégation de service public)</b>			
Part fixe annuelle	35,34	36	1.9%
Part proportionnelle (30m <sup>3</sup> x0.3088 + 30m <sup>3</sup> x0.4156 + 60m <sup>3</sup> x0.6781)	64,52	62,42	-3.3%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant au délégataire	99,86	98,42	-1.4%
<b>Taxes et redevances</b>			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	10,80	10,80	0%
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	34,80	34,80	0%
VNF Prélèvement : Marcy l'Etoile	—	—	—
TVA	14,52	14,44	-0.6%
Montant des taxes et redevances pour 120 m <sup>3</sup>	60,12	60,04	-0.1%
<b>Total</b>	<b>278,57</b>	<b>277,05</b>	<b>-0.5%</b>
<b>Prix TTC au m<sup>3</sup></b>	<b>2,321</b>	<b>2,309</b>	<b>-0.5%</b>

### Répartition au 1er janvier 2018



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

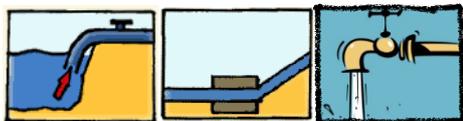
Le tarif pour chaque commune est :

Commune	Prix au 01/01/2017 en €/m <sup>3</sup>	Prix au 01/01/2018 en €/m <sup>3</sup>
BRIGNAIS	2.32	2.31
BRINDAS	2.32	2.31
CHAPONOST	2.32	2.31
CHEVINAY	2.32	2.31
COURZIEU	2.32	2.31
GREZIEU-LA-VARENNE	2.32	2.31
MARCY-L'ETOILE	2.34	
MESSIMY	2.32	2.31
POLLIONNAY	2.32	2.31
SAINTE-CONSORCE	2.32	2.31
SOUCIEU-EN-JARREST	2.32	2.31
THURINS	2.32	2.31
VAUGNERAY	2.32	2.31
YZERON	2.32	2.31

*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 01/01/2018 en €	Au 01/01/2017 en €
<b>Part de la collectivité</b>		
Part fixe annuelle	30,32	30.32
Part proportionnelle (60m <sup>3</sup> x0.5869 + 60m <sup>3</sup> x0.6342)	73.27	73.27
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant à la Ccollectivité	103.59	103.59
<b>Part du délégataire</b>		
Part fixe annuelle	36	35.14
Part proportionnelle (60m <sup>3</sup> x0.3088 + 60m <sup>3</sup> x0.4156)	43.46	44.92
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant au délégataire	79.46	80.06
<b>Taxes et redevances</b>		
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	10.8	10.8
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	34,80	34.8
VNF Prélèvement : Marcy l'Etoile	—	
TVA	12.57	12.6
Montant des taxes et redevances pour 120 m <sup>3</sup>	58.17	58.20
<b>Total</b>	<b>241.22</b>	<b>241.85</b>
<b>Prix TTC au m<sup>3</sup></b>	<b>2,010</b>	<b>2,015</b>

## 2.3. Recettes



### Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	3 938 770,00	2 247 260,00	-42,94%
Recettes liées aux travaux (branchements)	836 280,00	589 687,00	-29,4%
<b>Total des recettes</b>	<b>3 683 386,00</b>	<b>2 836 947,00</b>	<b>-19,41%</b>

**2016** : Recettes comprenant exceptionnellement une partie de la facturation de janvier 2017 (Communes de Brignais, Brindas, Chaponost, Grézieu la Varenne, Marcy l'Etoile, Ste Consorcelle, Courzieu et St Laurent de Vaux) faite sur décembre 2016 en raison du changement de logiciel client de SUEZ

**2017** : la facturation faite « par avance » en 2016 vient diminuer les recettes de 2017

### Recettes de l'exploitant (telles qu'elles apparaissent dans le Rapport d'activité de SUEZ) :

Type de recette	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	2 475 900 €	2 757 960 €	11,4%
<i>dont abonnements</i>	938 040 €	1 001 220 €	6,73%
Total recettes de vente d'eau	2 475 900 €	2 757 960 €	11,4%
Recettes liées aux travaux	0 €	0 €	0%
Prestations aux tiers (facturation et recouvrement redevance assainissement)	1 490 €	26 320 €	1766%
Autres recettes	12 000 €	7 300 €	-39,17%
<b>Total des recettes</b>	2 489 390 €	2 791 580 €	12,14%

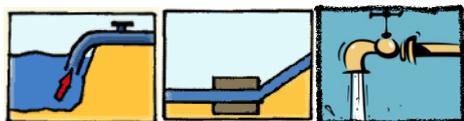
Pour 2016 et 2017 : recettes ramenées à 2 périodes de facturation exclusivement.

**Recettes des tiers :**

Type de recette	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €	Variation en %
Recettes redevances prélèvement	408 940 €	243 030 €	-40.57%
Recettes redevances pour pollution d'origine domestique	1 060 150 €	Non renseigné	
Recettes Taxes sur les voies navigables	14 650 €	Non renseigné	
<b>Total des recettes</b>	1 483 740 €		

### 3. Indicateurs de performance

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



Les valeurs suivantes sont fournies 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 2016	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2016	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2017	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2017
Microbiologie	150	0	147	0
Paramètres physico-chimiques	152	1	148	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 2016	Taux de conformité exercice 2017
Microbiologie (P101.1)	100	100
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	99.3	100

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

L'eau distribuée au cours de l'année 2017 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 :

- d'un dépassement du paramètre cuivre sur un prélèvement au niveau de l'UDI Courzieu Biternay Bourg, le dépassement étant lié au point de prélèvement ;
- d'un dépassement des paramètres turbidité et coloration sur l'UDI Yzeron Bourg. Le dépassement est lié au point de prélèvement.

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.

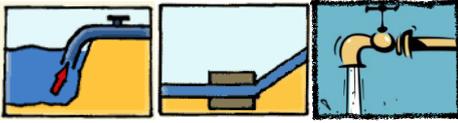
	nombre de points	Valeur	points potentiels
<b>PARTIE A : PLAN DES RESEAUX</b> (15 points)			
VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures	oui : 10 points 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>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.

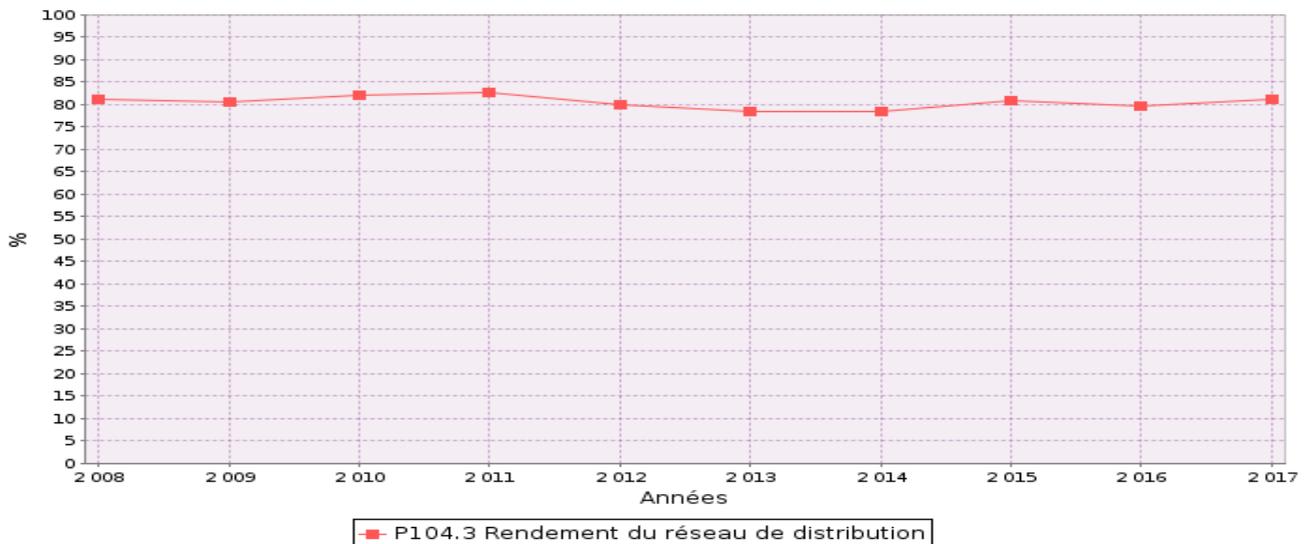
Le rendement du réseau de distribution se calcule ainsi :

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

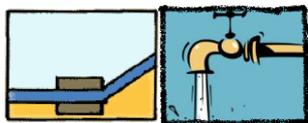
A titre indicatif, le ratio volume vendu sur volume mis en distribution vaut :

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

	Exercice 2016	Exercice 2017
Rendement du réseau en %	79.6	81
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement)	13.49	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 2017, l'indice linéaire des volumes non comptés est de 3.6 m<sup>3</sup>/j/km (3.7 m<sup>3</sup>/j/km en 2016, 3.6 m<sup>3</sup>/j/km en 2015, 4m<sup>3</sup>/j/km en 2014 ; 4.2 m<sup>3</sup>/j/km en 2013, 3,9 en 2012).

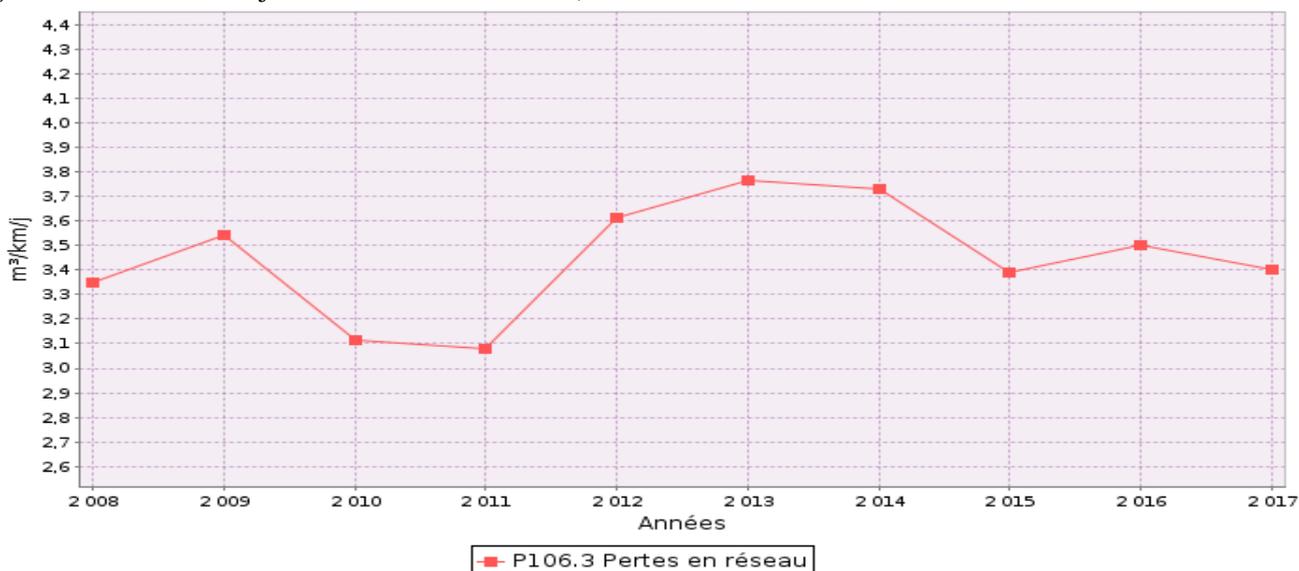
### 3.3.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)



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 2017, l'indice linéaire des pertes est de 3.4 m<sup>3</sup>/j/km (3.5 m<sup>3</sup>/j/km en 2016, 3.4 m<sup>3</sup>/j/km en 2015, 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)

	2017
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)	67.85%
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	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Linéaire renouvelé en km	5.807	7.408	6.123	5.896	5.188	9.470

Au cours des 5 dernières années, 34.08 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 2017, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de 0.98% (0.88 en 2016, 0.95 en 2015, 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 2017, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est 79.3 % (61.8% en 2016)

## 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)

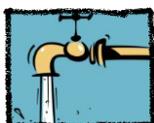


Une interruption de service non-programmée est une coupure d'eau pour laquelle les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24 heures à l'avance, exception faite des coupures chez un abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures.

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

Pour l'année 2017, 58 interruption(s) de service non programmées ont été dénombrées (47 en 2016, 65 en 2015, 31 en 2014, 42 en 2013), soit un taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée de 2.28 pour 1 000 abonnés (1.86 en 2016, 2.06 en 2015, 1.29 en 2014, 1.8 en 2013).

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

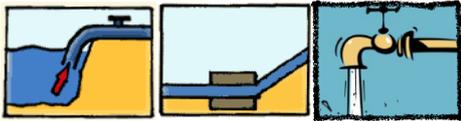


Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 2 jours ouvrés après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

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

Pour l'année 2017, le taux de respect de ce délai est de 81.7% (100% en 2016).

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

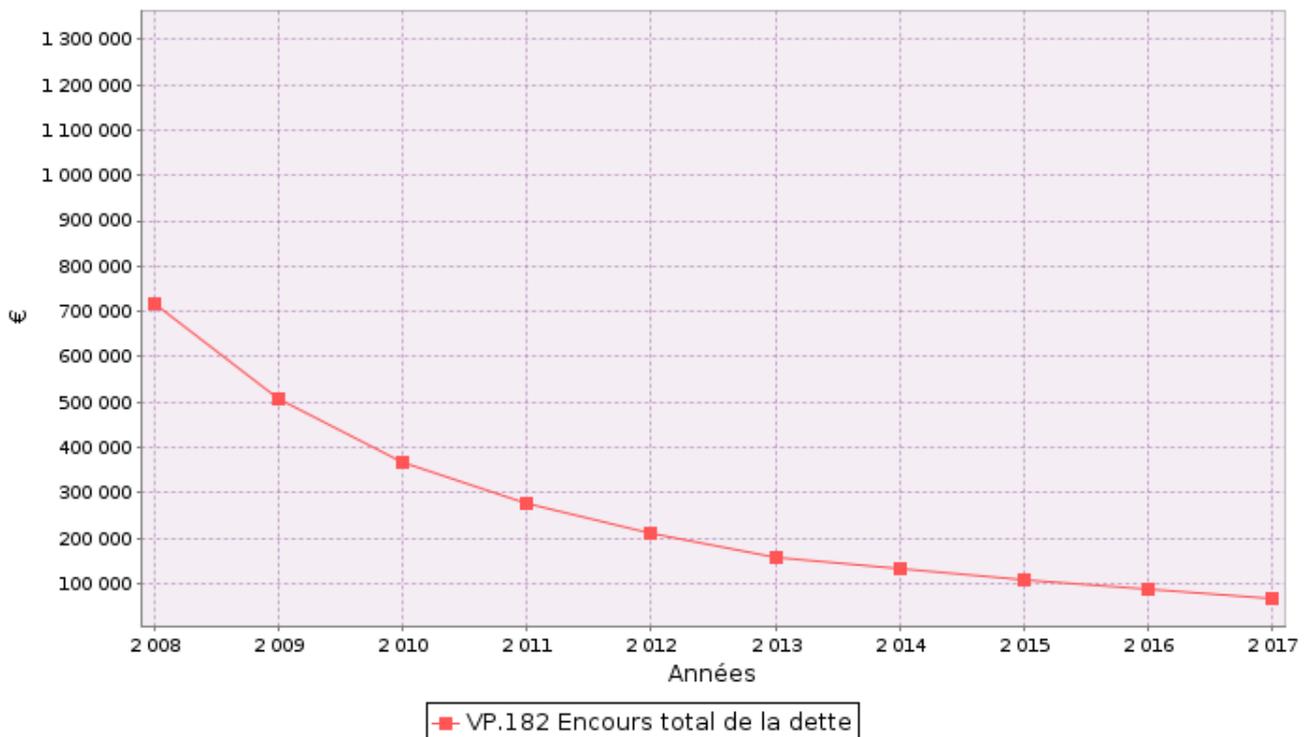


La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les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

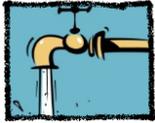
$$\text{durée d'extinction de la dette pour l'année de l'exercice} = \frac{\text{encours de la dette au 31 décembre de l'exercice}}{\text{épargne brute annuelle}}$$

	Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette en €	87 487.54	66 017.21
Epargne brute annuelle en €	2 702 179.41	2 401 754.3
Durée d'extinction de la dette en années	0	0

Pour l'année 2017, la durée d'extinction de la dette est de 0 ans (0 en 2016).



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



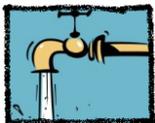
Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable (eau+ assainissement + redevances + TVA). Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.  
Toute facture impayée au 31/12/2017 est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

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

	Exercice 2016	Exercice 2017
Montant d'impayés en € au titre de l'année 2016 tel que connu au 31/12/2017	134 131.27	217 501.00
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année	11 504 040.61	11 962 563.99
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau 2016	1.17	1.82

Pour l'année 2017, le taux d'impayés en % sur les factures d'eau de l'année 2016 est de 1.82% (1.17 en 2016 pour l'année 2015, 0,95 en 2015 pour l'année 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 : 132

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 2017, le taux de réclamations est de 5.19 pour 1000 abonnés (4.16 en 2016, 10.1 en 2015, 8.63 en 2014, 5.91 en 2013).

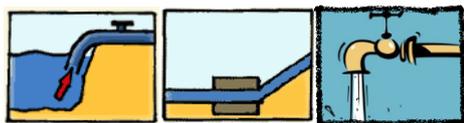
## 4. Financement des investissements

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

Objet des travaux	Montant de travaux
<b>TRAVAUX ENGAGES PAR L'EXPLOITANT</b>	
Puits 4 renouvellement groupe 2	6 838.76 €
Relais le Milon – renouvellement partiel moteur Groupe 1	64.17 €
Relais le Milon – Renouvellement échelle et trappe d'accès à la cuve et toit terrasse	-288.45 €
Pompage les Esselards – renouvellement groupe 2	472.49 €
Pompage Le Godard- renouvellement transformateur 160kVa (suite)	458.19 €
Réservoir les Mandrières renouvellement Robinetterie	915.91 €
Réservoir Les Verchères – renouvellement télétransmetteur	386.16 €
Réservoir Biternay – renouvellement mise en sécurité	7 891.15 €
Réservoir la Maletière – Renouvellement Vanne hydraulique	928.36 €
Puits 4 – renouvellement partiel G1 2 lignes d'arbres percées	4 849.96 €
Réservoir Biternay – Renouvellement tuyaux des chambres de vannes	12 611.66 €
Pompage Brasseronde – renouvellement vanne aspiration groupe 1	1 073.11 €
Réservoir Barthélémy – Renouvellement mise en sécurité	5 631.46 €
Chloration Thiollet bas – renouvellement télétransmetteur	107.43
Renouvellement accessoires hydrauliques	54 699.11 €
Renouvellement branchements	24 131.70 €
<b>Total</b>	<b>120 771.17 €</b>

<b>TRAVAUX 2017 INVESTISSEMENT</b>		
	<i>PREVU</i>	<i>REALISE</i>
COMPTEURS	182 218,00	72 420,79
RENOUVELLEMENT ELECTRO MECANIQUE	199 200,00	0,00
RESERVOIR MESSIMY	276 548,53	120 122,11
TRAVAUX HORS PROGRAMME	132 605,86	82 338,71
RENOUVELLEMENT 2016	2 738 991,99	2 669 628,36
RENOUVELLEMENT 2017	3 240 000,00	397 550,64
REFECTION RESERVOIRS LA COTE ET L'ARABY	545,35	545,35
TRAVAUX EXTENSIONS PARTICULIERES	1 100 000,00	832 867,45
MAIN D'ŒUVRE POSE COMPTEURS	90 000,00	69 827,73
<b>TOTAL TTC</b>	<b>7 960 109,73</b>	<b>4 245 301,14</b>
<b>TOTAL HT</b>	<b>6 633 424,78</b>	<b>3 537 750,95</b>
<b><i>SUBVENTIONS RECUES 2017 INVESTISSEMENT</i></b>		
	<i>PREVU</i>	<i>REALISE</i>
AGENCE DE L'EAU	771 253,00	219 540,00
<b>TOTAL</b>	<b>771 253,00</b>	<b>219 540,00</b>

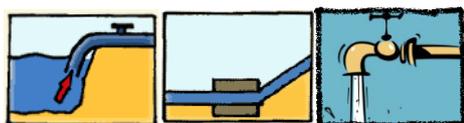
## 4.2. État de la dette du service



L'état de la dette au 31 décembre 2017 fait apparaître les valeurs suivantes :

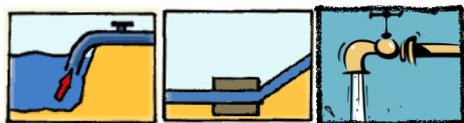
		Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		87 487.54 €	66 017.21 €
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	21 470.33 €	21 470.33 €
	en intérêts	89.22 €	89.22 €

## 4.3. Amortissements



Pour l'année 2017, la dotation aux amortissements a été de 1 556 991.57 € (1 478 916.21 en 2016, 1 436 333.43 € en 2015, 1 440 721.79 € en 2014, 1 353 259.53€ en 2013).

## 4.4. 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 €	2.700.000 €

## 5. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2016	Exercice 2017
	<b>Indicateurs descriptifs des services</b>		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	57 284	58 814
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	2,32	2.31
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	100	100
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	99.3	100
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	110
P104.3	Rendement du réseau de distribution	79.6%	81 %
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	3.7	3.6
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	3.5	3.4
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0.88%	0.98 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	61.8	79.3%
P109.0	Montant des abandons de créances	5 726.11 €	24 700.27 €
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1.86	2.28
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100%	81.7%
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	0	0
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1.17%	1.82%
P155.1	Taux de réclamations	4.16	5.19

	2015	2016	2017
Nombre de factures	53 962	70 973	39545
Nombre de mutations	4850	4819	4081
Nombre d'abonnés prélevés	2468	2522	1959
Nombre d'abonnés mensualisés	2893	4404	5956
<b>Dégrèvements</b>			
Nombre de demandes acceptées	174	226	201
Volumes concernés Eau SIDESOL	43 166 m3	58 980 m3	27 575 m3
Volumes concernés Eau SUEZ	39 257 m3	54 162 m3	26 917 m3
Volumes concernés assainissement collectivités	44 105 m3	65 026 m3	34 064 m3
Volumes concernés assainissement SUEZ	55 431 m3	105 389 m3	31 195 m3
Montant total TTC dégrévé	137 923 €	192 329.77 €	75 977.53 €

Le nombre de factures en 2016 a fortement augmenté en raison de l'avancement d'une partie de la facturation de janvier 2017 à décembre 2016 (changement de logiciel clientèle par SUEZ).  
A partir de 2017, les abonnés mensualisés ne reçoivent plus qu'une seule facture par an.