

Commune d'Ouessant (29)

RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

EXERCICE 2024



Conformément au décret n°2007-675 du 02 mai 2007

Le rapport est établi à partir de données tirées des rapports annuels du délégataire ainsi que de données et informations propres à la Collectivité.

Il comporte les indicateurs réglementaires et des indicateurs complémentaires liés aux particularités du service.

La définition des indicateurs les plus techniques est rappelée dans un glossaire situé en fin de rapport.

Ces indicateurs sont identifiés dans le texte du rapport par le n° d'ordre au sein du glossaire.

Sommaire

Table des acronymes	3
Chiffres clés du service de 2024	4
1. La présentation générale du service.....	5
1.1. Le territoire.....	5
1.2. Les missions du service public d'eau potable.....	6
1.3. Le mode de gestion	7
2. Les caractéristiques techniques du service	8
2.1. Les usagers du service	8
2.2. Le patrimoine du service	9
2.2.1. Les ressources propres au service	9
2.2.2. Les volumes importés	10
2.3. La production.....	10
2.4. La distribution.....	12
2.4.1. Les volumes exportés	12
2.4.2. La distribution d'eau sur le territoire.....	12
2.5. Les interventions et travaux sur le territoire.....	17
2.6. Les performances du réseau	19
2.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2023	19
2.6.2. Le rendement	20
2.6.3. L'indice linéaire des volumes non comptés.....	20
2.6.4. L'indice linéaire de pertes.....	21
2.7. La qualité de l'eau.....	22
2.8. Le service aux usagers	24
2.9. Le récapitulatif des indicateurs réglementaires	26
3. Le prix du service de l'eau potable	27
3.1. Les modalités de tarification	27
3.2. Le prix de l'eau potable	28
3.2.1. La facture 120 m ³	28
3.2.2. Le prix unitaire de l'eau potable	29
3.2.3. Décomposition du prix de l'eau potable.....	30
3.2.4. L'évolution du prix de l'eau potable	31
3.3. Les éléments financiers du service d'eau potable.....	31
3.3.1. Les recettes	31
3.3.2. Les renouvellements.....	32
3.3.3. Les investissements	33
3.3.4. L'évolution de la dette	33
Annexes	34

Table des acronymes

ARS : Agence Régionale de Santé

CCSPL : Commission Consultative des Services Publics Locaux

DSP : Délégation de Service Public

DUP : Dossier d'Utilité Publique

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

FSL : Fonds de Solidarité Logement

IFEN : Institut Français de l'Environnement

ILC : Indice Linéaire de Consommation

ILP : Indice Linéaire des Pertes

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

RPQS : Rapport sur le Prix et la Qualité du Service

SIE : Syndicat Intercommunal des Eaux

TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

Chiffres clés du service de 2024

Nombre d'habitants
desservis



854*

Nombre d'abonnés



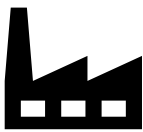
1 017

Nombre de prises
d'eau



1

Nombre d'installations
de production d'eau



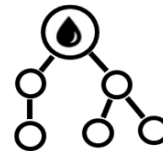
1

Nombre de réservoirs



1

Longueur de réseau
hors branchements



42km

Taux de conformité



Microbiologique :
92 %
Physico-chimique :
94 %

Rendement du réseau



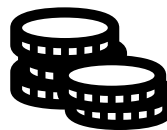
86,2 %

Consommation
moyenne



53,34 m³/ab/an

Prix de l'eau



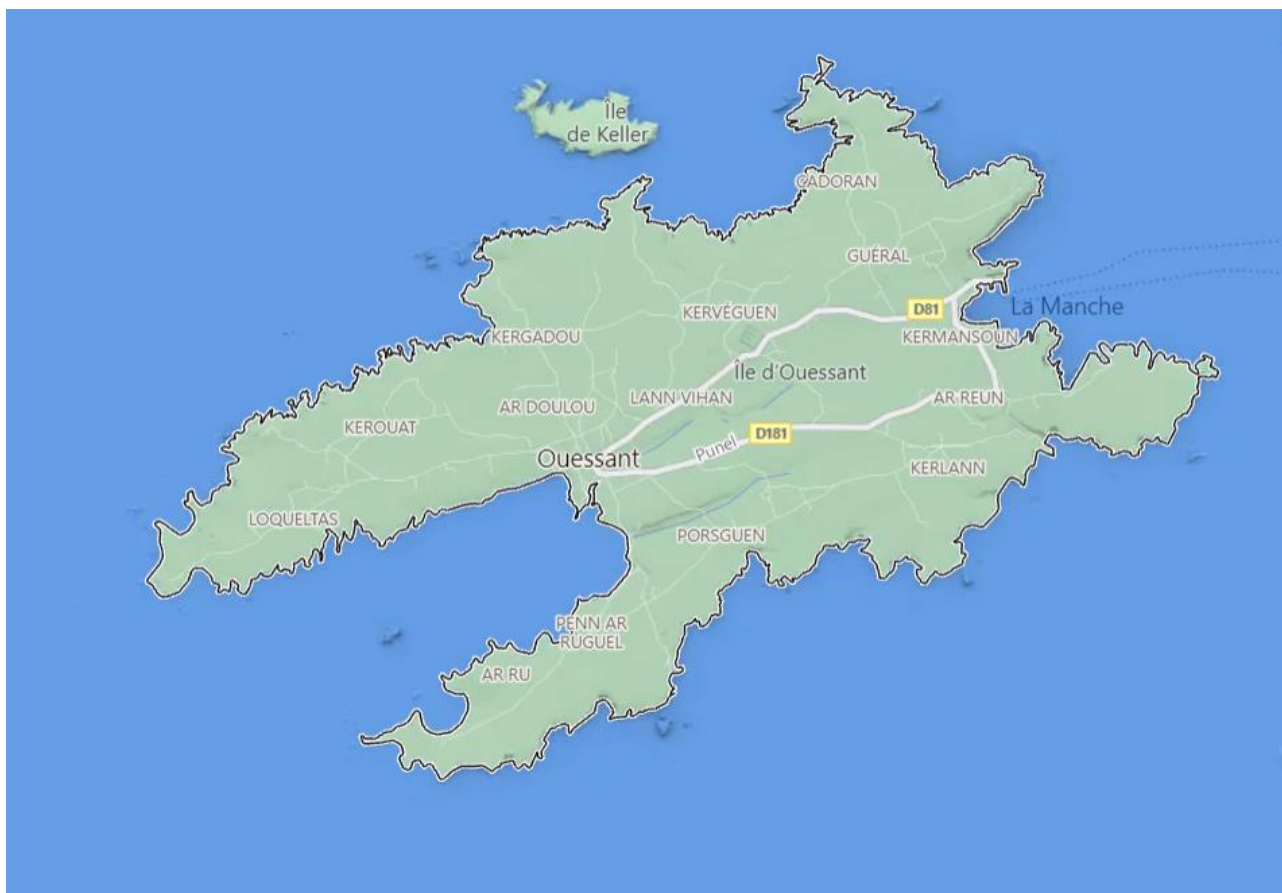
4,22 €TTC/m³

*Population municipale, hors résidents secondaires

1. La présentation générale du service,

1.1. Le territoire

La commune d'Ouessant compte 854 habitants (Population légale municipale INSEE – 2022, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024) hors résidents secondaires.



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

La commune d'Ouessant n'est donc pas dans l'obligation de soumettre le RPQS à la CCSPL.

1.2. Les missions du service public d'eau potable

Ces missions principales se décomposent en :

- **La gestion de la ressource :**

La commune d'Ouessant est alimentée par les retenues de Lan-Vihan (eau de surface).

- **Le pompage, le traitement et le stockage :**

La ressource est puisée dans le milieu naturel. L'eau brute est ensuite clarifiée pour réduire sa teneur en matières en suspension et en matières organiques, et désinfectée avec plusieurs réactifs avant d'être mise en distribution. Afin d'avoir le quantitatif suffisant pour l'approvisionnement de la commune, les eaux traitées sont acheminées jusqu'à un réservoir de stockage. Une partie de territoire (Nord-Est de l'île) est alimentée par le surpresseur de Saint-Michel.

- **La distribution et la vente d'eau aux usagers :**

La distribution de l'eau potable se fait grâce à des réseaux de distribution, où l'eau se déplace jusqu'au point de distribution, à l'aide de la pente des canalisations et grâce à des réseaux en pression.

Des exigences réglementaires de rendement doivent être respectées (loi Grenelle 2) sur la distribution de l'eau afin de limiter les pertes en eau.

1.3. Le mode de gestion

Le service public d'eau potable est délégué à la Société Publique Locale Eau Du Ponant par un contrat de délégation de service public qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Ce contrat a été signé pour une durée de 9 ans, pour une échéance au 31 décembre 2030.

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des avenants qui ont été signés :

DESIGNATION	PRISE D'EFFET	ECHEANCE	DUREE	OBJET
Contrat	01/01/2022	31/12/2030	9 ans	Délégation du service de l'eau potable

Le contrat de délégation de service public précise les rôles et responsabilités de la Collectivité et du délégataire, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre, le prix du service et son évolution sur la durée du contrat.

La répartition des obligations est synthétisée ci-dessous :

CATEGORIE	NATURE	DELEGATAIRE	COLLECTIVITE
Gestion du service	Application du règlement du service	X	
	Fonctionnement, surveillance et entretien des installations (à l'exception de la voirie)	X	
	Relève des compteurs	X	
Gestion des abonnés	Accueil des usagers	X	
	Facturation	X	
	Traitement des réclamations clients	X	
Renouvellement	Canalisations	X	
	Canalisations		X
	Branchements	X	
	Équipements électromécaniques	X	
	Génie civil et bâtiments		X

2. Les caractéristiques techniques du service

2.1. Les usagers du service

➤ Population desservie

Sur le périmètre de la commune d'Ouessant, la population desservie par un réseau d'eau potable [D101.0] est estimée à environ 854 habitants en 2024 hors résidents secondaires.

La population desservie a augmenté de presque 2% par rapport à 2023 (838 habitants).

➤ Abonnés du service d'eau potable

ABONNES DU SERVICE	2021	2022	2023	2024
Domestiques	1 000	1 012	1 012	1 017
Non domestiques	0	0	0	0
TOTAL	1 000	1 012	1 012	1 017

Un autre découpage des abonnés présenté ci-dessous :

Abonnés du service	2021	2022	2023	2024	Variation 23-24 (%)
Particuliers	900	ND	ND	ND	-
Collectivités	42	ND	ND	ND	-
Professionnels	58	ND	ND	ND	-
TOTAL	1 000	1 012	1 012	1 017	+0,50%

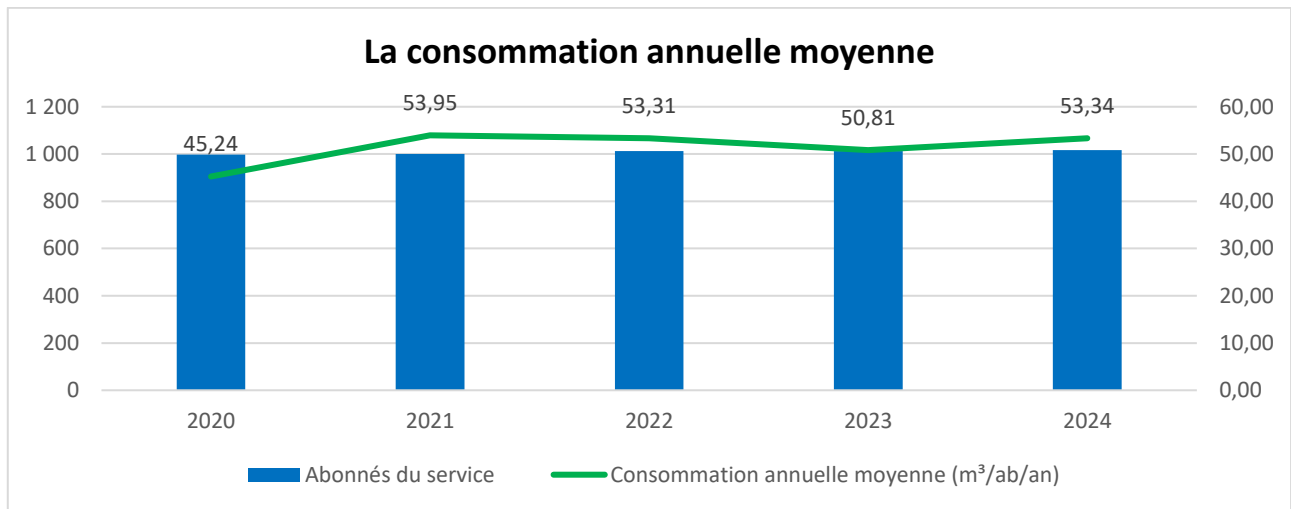
Le nombre d'abonnés du service de l'eau potable est de 1 017 en 2024.

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 24,20 abonnés/km au 31/12/2024, stable par rapport à 2023.

Cette densité est cohérente avec la faible urbanisation du territoire.

➤ Volume consommé

La consommation moyenne par abonné (consommation annuelle rapportée au nombre d'abonnés) est de 53,34 m³/abonné/an au 31/12/2024.



La consommation annuelle moyenne a augmenté de 4,98 % entre 2023 et 2024.

2.2. Le patrimoine du service

Le tableau suivant présente le patrimoine d'exploitation depuis le prélèvement de l'eau brute jusqu'au compteur de l'abonné :

RESSOURCES	STATIONS DE PRODUCTION	SUPPRESSEURS OU GROUPES DE POMPAGE	RESERVOIRS ET BACHES DE REPRISE	CAPACITE DE STOCKAGE (m ³)	LINEAIRE DE RESAEUX (ml)	INTERCONNEXIONS	BRANCHEMENTS	COMPTEURS
1	1	1	1	300	42 019	0	469*	1 030**

* Branchements cartographiés

** En service

Le linéaire de réseaux est indiqué **hors branchements**.

Une seule ressource est présente sur le territoire de la commune d'Ouessant.

2.2.1. Les ressources propres au service

La commune d'Ouessant possède une prise d'eau brute en pied du barrage de Lan Vihan :

RESSOURCE	IMPLANTATION	NATURE DES EAUX	DEBIT NOMINAL THEORIQUE AUTORISE
Eau de la retenue Lann Vihan	Ouessant	Surface	30 m ³ /h

À noter que le débit réellement pompé est vraisemblablement inférieur, des bouchages ayant régulièrement lieu dans la conduite de refoulement des eaux brutes en direction de l'usine de traitement.

Chaque ressource possède un débit et une durée de prélèvement nominal, c'est-à-dire qu'elles sont autorisées par l'arrêté de Déclaration d'Utilité Publique (DUP).

Les volumes prélevés correspondent aux volumes pompés dans la retenue aval.

VOLUME PRELEVE (m ³)								
RESSOURCE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Eau de la retenue Lann Vihan	95 923	96 878	98 126	94 713	92 912	89 467	88 089	-1,54%

Le volume prélevé est composé à 100 % d'eaux de surface.

➤ Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

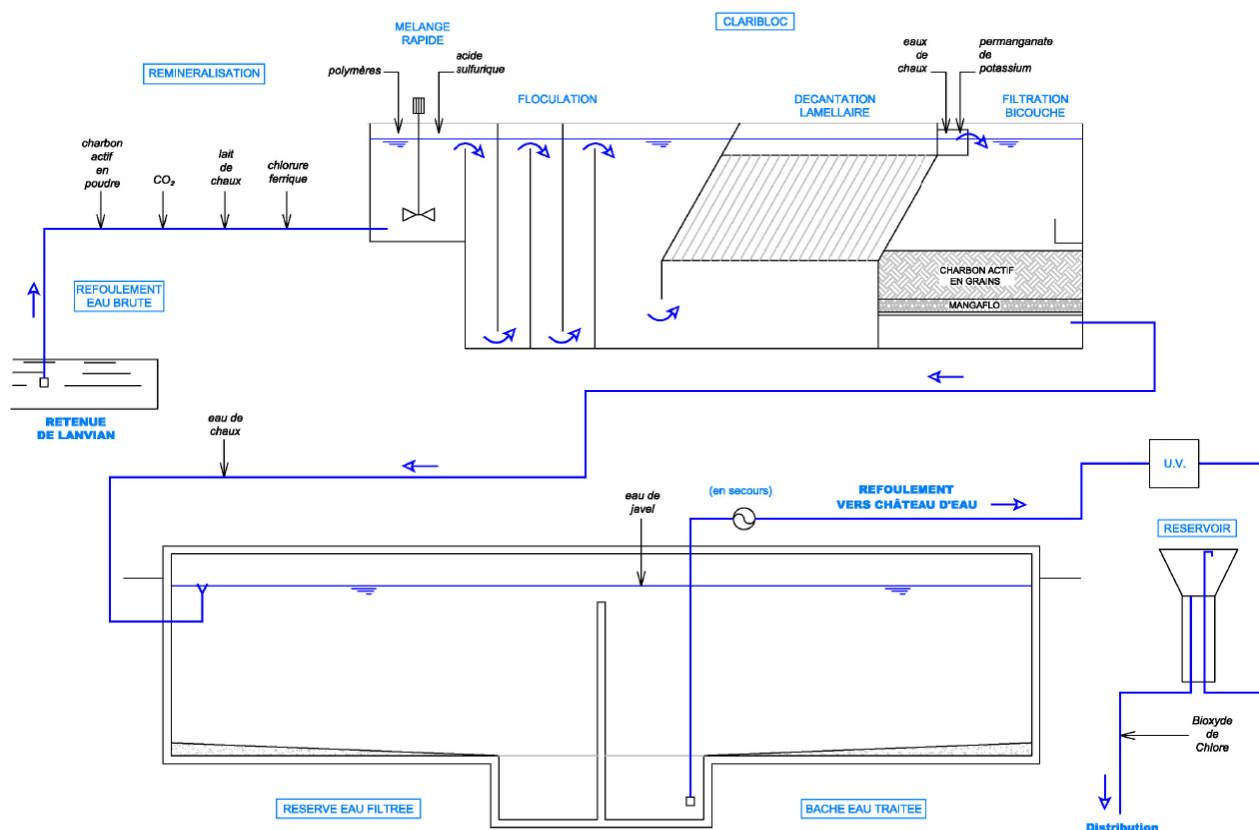
L'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau¹ [P108.3] est de 80 % en 2024. Cet indice n'a pas progressé depuis 2017.

2.2.2. Les volumes importés

Il n'y a aucun volume d'eau importé pour la commune d'Ouessant.

2.3. La production

La commune d'Ouessant possède une installation de production d'eau potable. Les caractéristiques de cette installation sont les suivantes :

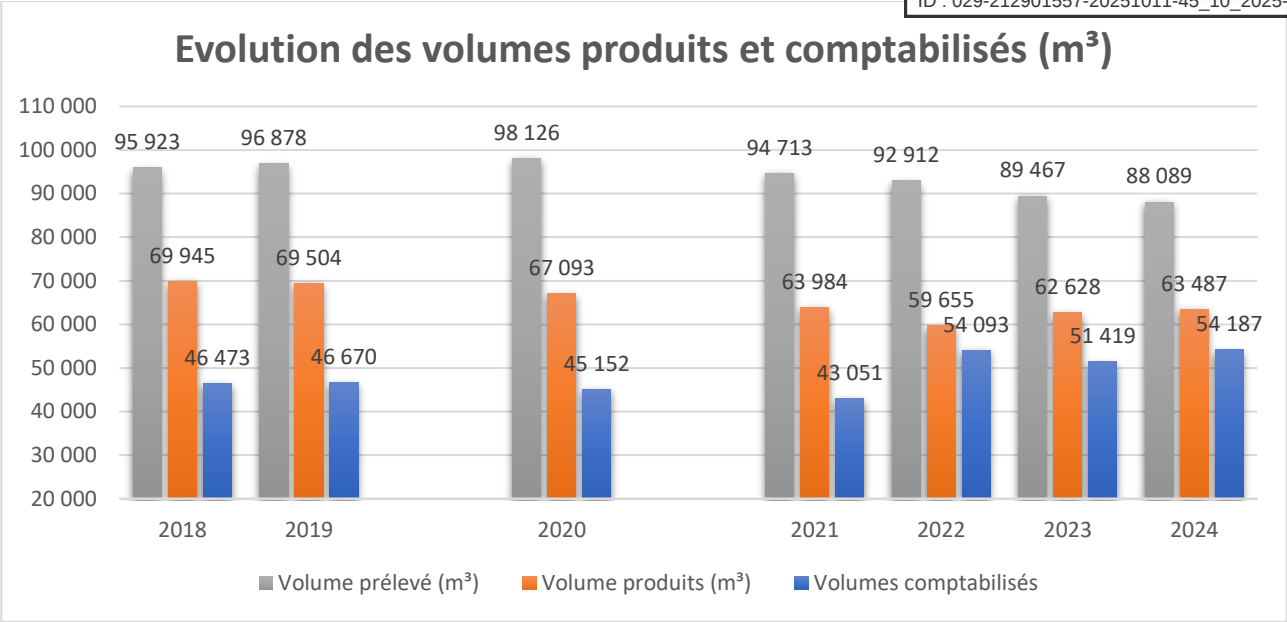
- USINE DE TRAITEMENT de LANVIAN - OUESSANT

RESSOURCE	STATION DE TRAITEMENT	TYPE DE TRAITEMENT	CAPACITE DE PRODUCTION (m³/j)	VOLUME PRODUIT MOYEN 2024 (m³/j)
Eau de la retenue Lann Vihan	Usine de Lann Vihan	Décantation et filtre bicouche	600	173,9

Le potentiel de production d'une station de traitement correspond au débit maximal que peut produire une usine. En fonctionnement normal, le volume journalier produit moyen est donc bien inférieur au potentiel de production.

VOLUMES PRODUITS (m³)								
STATION DE TRAITEMENT	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Usine de Lann Vihan	69 945	69 504	67 093	63 984	59 655	62 628	63 487	1,37 %
Rendement hydraulique de l'usine	72,92%	71,74%	68,37%	67,56%	64,21%	70,00%	72,07%	2,96%

Le volume produit, sur une période de relève, a augmenté de 1,37% en 2024, alors que le volume d'eau brute prélevé a, lui, diminué : les pertes en eau sur l'usine ont également diminué, son rendement hydraulique s'est amélioré par rapport à 2023.



2.4. La distribution

2.4.1. Les volumes exportés

La Collectivité n’exporte aucun volume d’eau pour l’exercice 2024.

2.4.2. La distribution d’eau sur le territoire

2.4.2.1. Les volumes mis en distribution et volumes vendus

➤ Volume mis en distribution

Le volume mis en distribution sur une période de relève correspond au volume produit auquel on ajoute le volume importé et on retire le volume exporté. A Ouessant, n’ayant ni import, ni export, il correspond strictement au volume produit à l’usine.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Volumes mis en distribution (m³)	69 945	69 504	67 093	63 984	59 655	62 628	63 487	1,37 %

Le volume mis en distribution en 2024 a augmenté de presque 1,4% par rapport à 2023.

➤ Volume vendu aux usagers

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

Les abonnés non domestiques sont ceux qui acquittent la redevance de pollution non domestique directement à l'agence de l'eau, du fait de l'importance de la pollution qu'ils rejettent, notamment les industriels.

Nota : au 1^{er} janvier 2025, l'Agence de l'eau a modifié ses redevances.

VOLUMES VENDUS (m³)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Abonnés domestiques	46 473	46 670	45 152	43 051	53 950	51 419	54 187	+5,38 %
Abonnés non domestiques	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL	46 473	46 670	45 152	43 051	53 950	51 419	54 187	+5,38 %

Les volumes vendus sont en augmentation de 5,38 % entre 2023 et 2024.

➤ Volume consommé autorisé

Le volume consommé autorisé est la somme des volumes comptabilisés (abonnés domestiques et non domestiques), des consommations sans comptage et du volume du service du réseau.

Les consommations sans comptage sont les volumes utilisés sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. Il s'agit, par exemple, des essais de poteaux incendie, des bornes fontaines sans compteur, etc. Par définition, cette donnée est estimée.

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau, notamment pour l'hydrocurage ou la purge du réseau. Cette donnée peut également être estimée.

La somme des consommations sans comptage et des volumes de service représente les volumes autorisés non comptés.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Volumes comptabilisés	46 473	46 670	45 152	43 051	54 093	51 419	54 248	+5,50%
<i>Abonnés domestiques</i>	46 473	46 670	45 152	43 051	54 093	51 419	54 248	+5,50%
<i>Abonnés non domestiques</i>	0	0	0	0	0	0	0	-
Consommations sans comptage	1 330	1 130	1 130	1 130	0	0	0	-
Volume de service	5 572	5 524	4 976	5 144	692	386	454	+17,62 %
VOLUME CONSOMME AUTORISE	53 375	53 324	51 258	49 325	54 785	51 805	54 702	+5,59 %

2.4.2.2. Le réseau de distribution

➤ Stockage et surpression

● Les réservoirs

TYPE D'OUVRAGE	OUVRAGE	IMPLANTATION	CAPACITE DE STOCKAGE (m³)
Réservoir	Lann Vihan	Lanvéan	300
TOTAL	1	-	300 m³

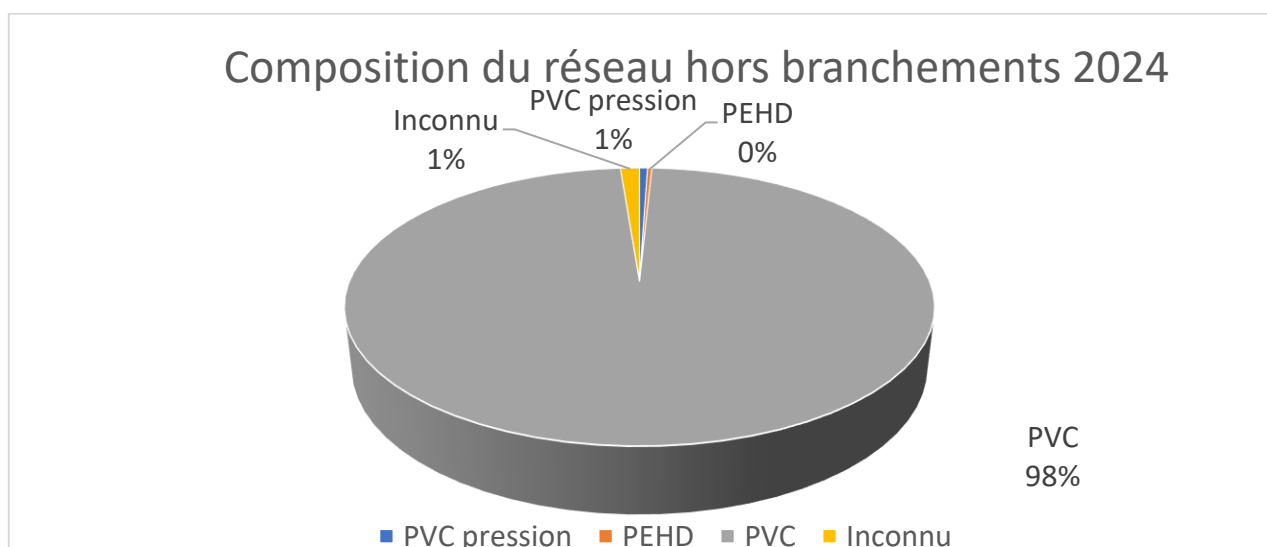
● Les stations de surpressions

TYPE D'OUVRAGE	OUVRAGE	IMPLANTATION	DEBIT NOMINAL (m³/h)
Surpresseur	Saint Michel	Saint Michel	17
TOTAL	1	-	17

➤ Linéaire de réseau

COMMUNE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Linéaire de réseaux (ml)	49 600	49 700	49 700	49 800	45 399*	45 536*	45 584*	0,11%
Dont linéaire de branchements	7 686	7 749	7 763	7 784	3 441*	3 517*	3 565*	1,36%

*Linéaire de branchements actuellement cartographié par Eau du Ponant, d'où la différence avec 2021 et l'ancien contrat



Le PVC est le matériau principal du réseau (98% du linéaire en exploitation). Le matériau de 1% du linéaire de réseaux est inconnu.

➤ Branchements

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VARIATION 23-24 (%)
Nombre de branchements	1 098	1 107	1 109	1 112	454*	462*	469*	1,51%
Branchements plomb	0	0	0	0	0	0	0	-

*Branchements cartographiés

Il n'y a plus de branchement en plomb identifié sur le réseau.

➤ Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

En 2024, l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable² [P103.2B] est de 101 points sur un barème de 120. Il est obtenu de la façon suivante :

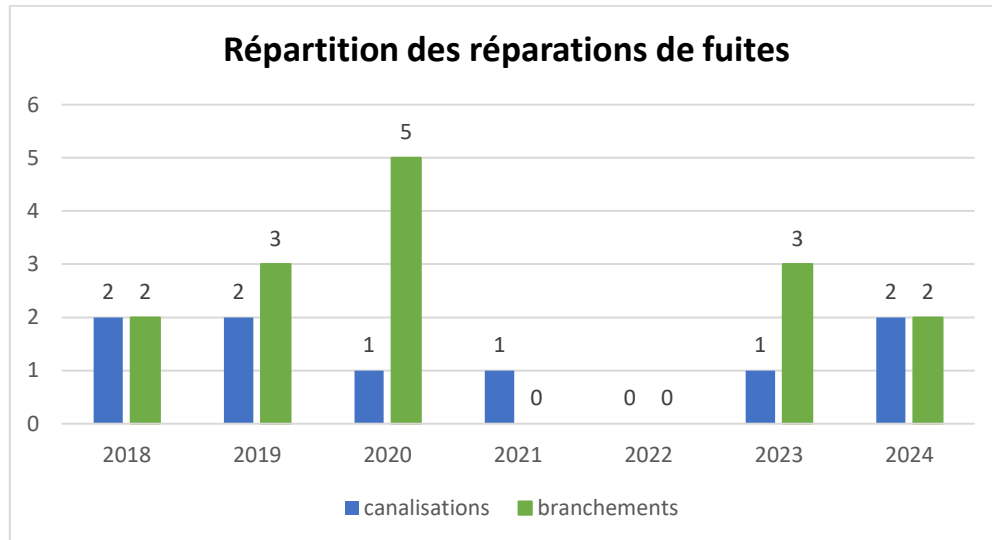
	POINTS MAXIMUM	POINTS OBTENUS
Partie A		
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de distribution hors branchements	10	10
Mise à jour du plan au moins annuelle	5	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants		
Partie B		
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	11
40 points doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants		
Partie C		
Localisation et description de tous les ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI...)	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)	10	10
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation et identification des interventions (purges, renouvellement)	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	10	0
TOTAL	120	101

La connaissance des réseaux est stable entre 2023 et 2024 : le schéma directeur n'étant pas validé fin 2024, les points liés à la modélisation et au PPI ne sont pas comptabilisés.

2.5. Les interventions et travaux sur le territoire

➤ Recherche de fuites

Le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 1 en 2023, et 3 fuites sur branchement également réparées. En 2024, le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 2 et 2 fuites sur branchement également réparées.



Le nombre d'interventions est faible, ce qui traduit une bonne connaissance et un bon état général de la distribution d'eau potable. En 2024, il n'y a pas eu de campagne de recherche de fuite par l'exploitant.

➤ Renouvellements

● Renouvellement des canalisations

RENOUVELLEMENT DES CANALISATIONS							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Linéaire renouvelé (ml)	0	0	0	0	0	0	0
Taux moyen de renouvellement ³ [P107.2]	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

En moyenne sur les 5 dernières années, le taux moyen de renouvellement des canalisations réalisé par la Collectivité est de 0% du linéaire total de canalisations, c'est-à-dire un linéaire moyen annuel renouvelé de 0 ml/an pour un total de 0 mètres linéaires de réseaux renouvelés sur 5 ans.

- **Taux de renouvellement des compteurs**

L'état du parc compteurs est le suivant :

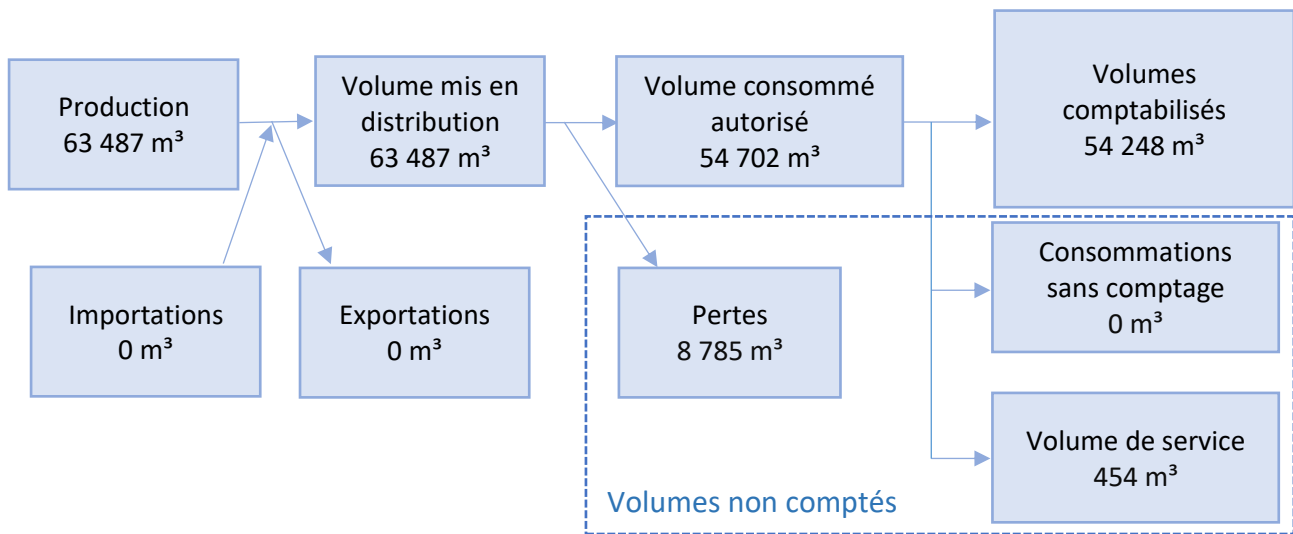
CALIBRE DU COMPTEUR	NOMBRE DE COMPTEURS	NOMBRE DE COMPTEURS REMPLACES	% DE COMPTEURS REMPLACES
15 mm	997	NC	-
20-25 mm	19	NC	-
30-32 mm	7	NC	-
40 mm	2	NC	-
TOTAL	1 017	336	33%

➤ **Travaux sur le réseau**

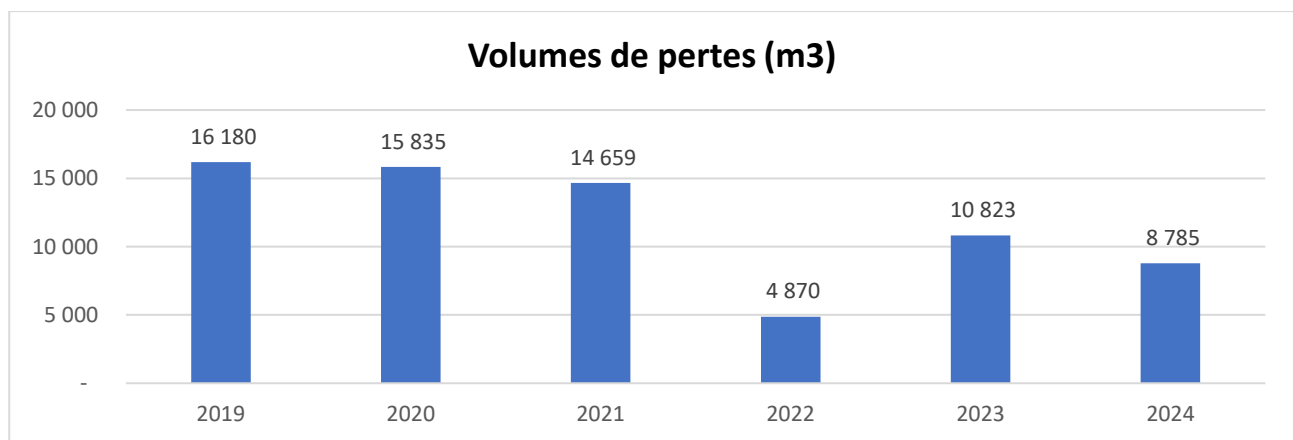
- **Branchements neufs**
- 5 branchements ont été créés en 2024, et 1 seul a été renouvelé.

2.6. Les performances du réseau

2.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2024



En 2024, on constate une augmentation de la performance du service, avec une diminution des pertes sur le réseau par rapport à 2023 (10 823 m³ en 2023).



Le volume des pertes a diminué de 18,83 % entre 2023 et 2024.

2.6.2. Le rendement

➤ Définition

Le rendement du réseau permet de connaître quelle quantité d'eau mise en distribution dans le réseau arrive effectivement jusqu'au robinet du consommateur. Les facteurs qui jouent sur le rendement sont d'une part les fuites mais également les différents prélèvements d'eau sur le réseau (défense incendie, purge de réseau, détournement d'eau...) qui ne sont pas mesurés.

Il se calcule en faisant le ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable.

$$\text{Rendement} = \frac{\text{Volume consommé autorisé sur 365 jours} + \text{Volumes vendus en gros (exporté)}}{\text{Volumes produits} + \text{Volumes achetés en gros (importé)}}$$

➤ Rendement du service

Le rendement du réseau⁴ [P104.3] est encadré par un engagement contractuel et la loi Grenelle 2 qui imposent des seuils minimaux à atteindre :

- Seuil Grenelle : 65,71%

RENDEMENT DES RESEAUX							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
OBJECTIF CONTRACTUEL (%)	80	80	80	80	80*	80*	80*
RENDEMENT GLOBAL (%)	76,3	76,7	76,4	77,1	91,8	82,7	86,2

*Nouveau contrat, mais même objectif contractuel

Le seuil minimum de rendement imposé par la loi Grenelle 2 est bien respecté.

L'objectif contractuel semble atteint en 2024.

2.6.3. L'indice linéaire des volumes non comptés

➤ Définition

Les indices linéaires, volumes de pertes ramenés à une longueur de réseau, ne dépendent pas directement de la consommation, contrairement au rendement. Ils permettent ainsi de calculer une performance sans intégrer l'impact de la variation des consommations.

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage.

Il se calcule en faisant le ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de distribution.

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume comptabilisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

➤ Indice linéaire des volumes non comptés du service

Aucune exigence réglementaire ou contractuelle n'encadre l'indice linéaire des volumes non comptés⁶ [P105.3].

INDICE LINEAIRE DES VOLUMES NON-COMPTES							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
INDICE GLOBAL (m³/km/j)	1,54	1,50	1,44	1,38	0,36	0,73	0,60

L'indice linéaire des volumes non comptés est en diminution de 18 % par rapport à 2023.

2.6.4. L'indice linéaire de pertes

➤ Définition

L'indice linéaire des pertes (ILP) permet de mesurer les volumes d'eau perdus par jour et par kilomètre de réseau. Il permet d'estimer l'état physique du réseau. Sa valeur évolue notamment selon la densité de population raccordée au réseau.

Il se calcule en faisant le ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de distribution.

$$\text{Indice linéaire de pertes} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume consommé autorisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

Pour l'indice linéaire de pertes, aucune exigence réglementaire n'existe. Des valeurs de référence permettent d'apprécier la valeur de l'indice linéaire de pertes selon la catégorie du réseau :

CATEGORIE DE RESEAU	RURAL	SEMI-RURAL	URBAIN
Bon	ILP < 1,5	ILP < 3	< 7
Acceptable	1,5 ≤ ILP < 2,5	3 ≤ ILP < 5	7 ≤ ILP < 10
Médiocre	2,5 ≤ ILP < 4	5 ≤ ILP < 8	10 ≤ ILP < 15
Mauvais	ILP ≥ 4	ILP ≥ 8	ILP ≥ 15

La catégorie de réseau est quant à elle, déterminée par l'indice linéaire de consommation (ILC), qui se calcule selon la formule suivante :

$$\text{Indice linéaire de consommation} = \frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volumen vendus en gros (exporte)}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

CATEGORIE DE RESEAU	RURAL	SEMI-RURAL	URBAIN
ILC (m³/km/j)	< 10	10 ≤ ILC < 30	≥ 30

Sur le territoire d'Ouessant, l'indice linéaire de consommation est de 3,57 m³/km/j en 2024. Le réseau est donc logiquement rural.

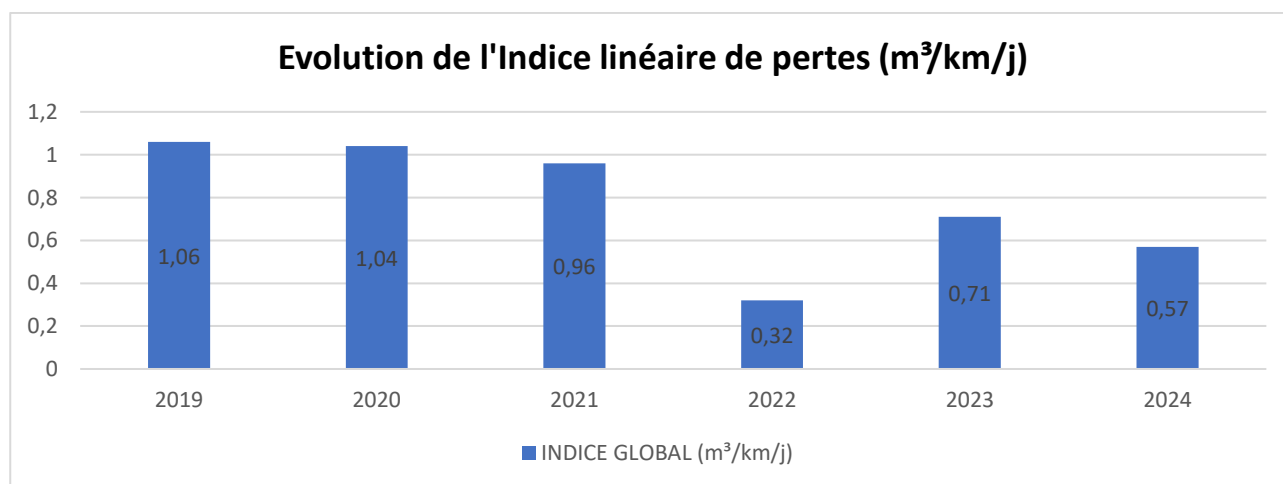
➤ Indice linéaire de perte du service

Le contrat ne prévoit pas d'engagement d'indice linéaire de pertes.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
OBJECTIF CONTRACTUEL (m³/km/j)	-	-	-	-	-	-	-
INDICE GLOBAL (m³/km/j)	1,09	1,06	1,04	0,96	0,32	0,71	0,57

L'indice linéaire de pertes est en diminution (-19,7 %) par rapport à 2023.

L'indice linéaire de pertes est classé comme bon en 2024.



2.7. La qualité de l'eau

➤ Analyse de l'eau

L'eau mise en distribution sur le réseau d'eau potable est soumise à de nombreuses analyses qui sont réalisées au niveau de la ressource (eau brute), de la production (en sortie de traitement) et sur le réseau de distribution. Ces analyses sont réalisées par le Délégué dans le cadre de l'autocontrôle et par l'Agence Régionale de Santé (ARS) tout au long de l'année.

Les paramètres analysés sont physico-chimiques, caractérisant la nature de l'eau distribuée (pesticides, nitrates, sulfates...) et bactériologiques (coliformes, streptocoques...).

Le taux de conformité⁷ des analyses de l'ARS en 2024 est de 92 % sur les paramètres biologiques [P101.1] et 94 % sur les paramètres physico-chimiques [P102.1].

Le bilan des analyses réalisées par l'ARS est le suivant :

ANALYSE DE L'EAU DISTRIBUEE		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	16	12
Nombre de prélèvements non conformes	1	1
Taux de conformité aux limites de qualité	94 %	92 %

Le bilan fait apparaître :

- un dépassement en distribution sur le paramètre Entérocoques avec une valeur à 1 UFC/100 mL (contre analyse conforme ; problème de conditions de prélèvements) le 25/01/2024
- un dépassement sur le paramètre Chlorites avec une valeur à 0,79 mg/L (le 02/07/2024), fabriqué à l'usine pour assurer la désinfection de l'eau potable. La sensibilité de ce procédé de traitement a conduit ponctuellement à ce dépassement.

➤ Problématique du plomb

Le Code de la Santé Publique prévoit une teneur limite en plomb restrictive à compter du 25 décembre 2013 dont l'assurance du respect nécessite en principe la suppression de l'ensemble des branchements en plomb.

Aucun branchement en plomb n'est recensé sur le réseau d'Ouessant.

2.8. Le service aux usagers

➤ Conditions d'accueil de la clientèle

Un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h30 pour effectuer toutes les démarches naturellement instruites par le Délégué et répondre à toutes les questions des usagers sur son domaine d'intervention, est ouvert.

Une permanence d'accueil physique est également ouverte au 210 boulevard François Mitterrand – 29490 GUIPAVAS du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h30.

➤ Relation à l'utilisateur

● Les branchements neufs

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [D151.0]	1 j	1 j	1 j	2j*	2j	2j
Taux de respect du délai¹¹ [P152.1] (en %)	100	100	100	100	100	100

*Nouveau contrat au 1^{er} janvier 2022

● Les interruptions de service

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] est de 3,93 pour 1 000 abonnés.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées⁸	0	0	0	0	3,95	3,93

Le taux d'interruption non programmé du service est stable entre 2023 et 2024.

➤ Gestion clientèle

● Les réclamations

Le taux de réclamations⁹ [P155.1] est un indicateur de performance pour la qualité du service, mesuré par un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues.

Ce taux est en 2024 de 22,6 réclamations pour 1 000 abonnés, en augmentation par rapport à 2023 (15,8 u/1 000 abonnés).

- **Les impayés**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'impayés sur les factures de l'année¹⁰ [P154.0] (en %)	0,46	0,13	0,11	Pas de facturation par le délégataire en 2022	1,39	0,99

Le taux d'impayés est en baisse en 2024 par rapport à 2023.

- **Les abandons de créances et versements à un fonds de solidarité**

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre d'abandons de créances et versement à un fonds de solidarité [P109.0]	0	0	0	0	0,0052 €	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (en €/m³) [P109.0]	0 €	0 €	0 €	0 €	0,0052 €	0 €

Le niveau des abandons de créances est nul en 2024.

2.9. Le récapitulatif des indicateurs réglementaires

CODE ONEMA	INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007	UNITE	2023	2024
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis (hors résidences secondaires)	hab	838	854
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	€/m ³	4,09	4,22
P101.1 ⁷	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	92
P102.1 ⁸	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	%	78,57	94
P103.2B ²	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	points/120	101	101
P104.3 ⁴	Rendement du réseau de distribution	%	82,7	86,2
P105.3 ⁶	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	0,74	0,60
P106.3 ⁵	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	0,71	0,57
P107.2 ³	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	%	0	0
P108.3 ¹	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	80	80
P109.0	Nombre d'abandons de créances et versement à un fonds de solidarité	unité	0,0052	0
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	€	0,0052	0

Les indicateurs suivants sont obligatoires si le présent rapport est soumis à validation par la CCSPL.

CODE ONEMA	INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007	UNITE	2023	2024
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements, pour les nouveaux abonnés, défini par le service	Jour	2	2
P151.1 ⁸	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	nb/1000 abonnés	3,95	3,93
P152.1 ¹¹	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	100	100
P154.0 ¹⁰	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	1,39	0,99
P155.1 ⁹	Taux de réclamations	nb/1000 abonnés	15,8	22,6

3. Le prix du service de l'eau potable

3.1. Les modalités de tarification

➤ Part délégataire

Cette part correspond à la partie nette des recettes qui revient au délégataire pour le service qu'il fournit aux usagers. Elle comprend une part fixe facturée par abonné, dont l'objet est de couvrir les charges fixes du service, ainsi qu'une part variable qui est proportionnelle aux volumes consommés. L'ensemble de ces deux composantes est également appelé « prix de base ». Ce prix correspond aux coûts de prélèvement, de traitement, de stockage et d'acheminement de l'eau jusqu'au lieu de consommation. Il est fixé dans le contrat de délégation de service public.

➤ Part Collectivité

Le Conseil municipal fixe chaque année le montant de la part Collectivité applicable à chaque m³ consommé. Elle permet d'équilibrer le budget « eau » de la Collectivité pour financer les investissements nécessaires au développement du service.

➤ Redevance Agence de l'Eau

Les agences de l'eau sont des établissements publics d'études et d'interventions qui ont pour mission de coordonner la préservation et l'utilisation des ressources en eau. Elles contribuent à établir la politique de l'eau dans chaque bassin hydrographique et aident financièrement les collectivités à s'équiper conformément à des programmes pluriannuels qu'elles arrêtent.

L'Agence de l'Eau Loire Bretagne perçoit auprès des abonnés des sommes auprès des abonnés détaillées ci-après, qui ont fait l'objet d'une modernisation au 1er janvier 2025.

➤ Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Les services d'eau potable bénéficient d'un taux de TVA réduit de 5,5 % au lieu du taux normal de 20 % (19,6 % avant 2014).

3.2. Le prix de l'eau potable

3.2.1. La facture 120 m³

Le tableau ci-dessous reconstitue le détail d'une facture théorique pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Les montants indiqués sont les tarifs ou redevances en vigueur au 1^{er} janvier de l'année considérée.

Pour mémoire, la consommation annuelle moyenne par abonné sur le territoire de la Collectivité est de 53,34 m³ en 2024.

Facture 120 m ³	01/01/2021	01/01/2022	01/01/2023	01/01/2024	01/01/2025	VARIATION 24-25 (%)
Part fixe Déléataire	60,14 €	75,00 €	79,84 €	82,49 €	82,08 €	-0,50%
Part variable Déléataire	262,44 €	262,80 €	279,76 €	289,04 €	287,62 €	-0,49%
Part déléataire	322,58 €	337,80 €	359,60 €	371,53 €	369,70 €	-0,49%
Part fixe Collectivité	50,00 €	40,00 €	40,00 €	42,00 €	43,05 €	2,50%
Part variable Collectivité	22,80 €	24,00 €	24,00 €	25,20 €	26,40 €	4,76%
Part Collectivité	72,80 €	64,00 €	64,00 €	67,20 €	69,45 €	3,35%
Lutte contre la pollution	36,00 €	36,00 €	36,00 €	36,00 €	-	-
Préservation ressource en eau	€ -	5,52 €	5,52 €	5,52 €	-	-
Redevance prélèvement	-	-	-	-	12,00 €	-
Redevance consommation eau potable	-	-	-	-	39,60 €	-
Redevance performance réseaux eau potable	-	-	-	-	2,40 €	-
Prix total HT	431,38 €	443,32 €	465,12 €	480,25 €	493,15 €	2,68%
TVA	23,73 €	24,38 €	25,58 €	26,41 €	27,12 €	2,68%
Prix total TTC	455,11 €	467,70 €	490,70 €	506,67 €	520,27 €	2,68%
Prix au m³	3,79 €	3,90 €	4,09 €	4,22 €	4,34 €	2,68%

Pour une facture 50 m³ :

Facture 50 m ³	01/01/2021	01/01/2022	01/01/2023	01/01/2024	01/01/2025	VARIATION 24-25 (%)
Part fixe Déléataire	60,14 €	75,00 €	79,84 €	82,49 €	82,08 €	-0,50%
Part variable Déléataire	109,50 €	109,50 €	116,57 €	120,44 €	119,84 €	-0,49%
Part déléataire	169,64 €	184,50 €	196,41 €	202,93 €	201,92 €	-0,50%
Part fixe Collectivité	50,00 €	40,00 €	40,00 €	42,00 €	43,05 €	2,50%
Part variable Collectivité	9,50 €	10,00 €	10,00 €	10,50 €	11,00 €	4,76%
Part Collectivité	59,50 €	50,00 €	50,00 €	52,50 €	54,05 €	2,95%
Lutte contre la pollution	15,00 €	15,00 €	15,00 €	15,00 €	-	-
Préservation ressource en eau	- €	2,30 €	2,30 €	2,30 €	-	-
Redevance prélèvement	-	-	-	-	5,00 €	-
Redevance consommation eau potable	-	-	-	-	16,50 €	-
Redevance performance réseaux eau potable	-	-	-	-	1,00 €	-
Prix total HT	244,14 €	251,80 €	263,71 €	272,73 €	278,47 €	2,11%
TVA	13,43 €	13,85 €	14,50 €	15,00 €	15,32 €	2,11%
Prix total TTC	257,57 €	265,65 €	278,21 €	287,72 €	293,79 €	2,11%
Prix au m³	5,15 €	5,31 €	5,56 €	5,75 €	5,88 €	2,11%

3.2.2. Le prix unitaire de l'eau potable

Pour une consommation annuelle de 120 m³, le prix de l'eau potable au m³ est le suivant :

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Prix au 1^{er} janvier (€TTC/m³)	3,77	3,74	3,79	3,90	4,09	4,22	4,34	2,68 %

3.2.3. Décomposition du prix de l'eau potable

La décomposition du prix de l'eau potable au 1^{er} janvier sur les deux dernières années est la suivante :

Tarifs unitaires (€ HT)	1er janvier 2022	1er janvier 2023	1 ^{er} janvier 2024	1 ^{er} janvier 2025
Part délégataire				
Part fixe délégataire	75,00 €	79,84 €	82,49 €	82,08 €
Part variable délégataire (/m ³)	2,19 €	2,33 €	2,40 €	2,40 €
Part collectivité				
Part fixe collectivité	40,00 €	40,00 €	42,00 €	43,05 €
Part variable collectivité (/m ³)	0,20 €	0,20 €	0,21 €	0,22 €
Redevance prélèvement (/m ³)	-	-	-	0,10 €
Redevance consommation eau potable (/m ³)	-	-	-	0,33 €
Redevance performance réseaux eau potable (/m ³)	-	-	-	0,02 €
Redevance Lutte contre les pollutions (/m ³)	0,30 €	0,30 €	0,30 €	-
Préservation de la ressource	0,05 €	0,05 €	0,05 €	-
TVA	5,50%	5,50%	5,50%	5,50%

Les tarifs de la Collectivité ont légèrement augmenté entre 2024 et 2025, ceux du délégataire ont légèrement diminué.

La délibération fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés du service pour l'exercice est la suivante : délibération du 21/12/2024 effective fixant les tarifs du service d'eau potable pour 2025.

3.2.4. L'évolution du prix de l'eau potable

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, la part délégataire varie selon un coefficient d'indexation K. La formule de calcul du coefficient d'indexation est basée sur des indices qui reflètent le coût du service (personnel, électricité, travaux, frais divers...). La pondération de ces indices est définie dans le contrat de délégation.

VALEUR AU 01/01/N	2022	2023	2024	2025
Coefficient K	1,0000	1,06454	1,09987	1,09442

L'évolution du coefficient K est de -0,50 % entre 2024 et 2025.

Le coefficient d'indexation du prix de l'eau potable se calcule de la manière suivante :

	INDICE	VALEUR DE BASE
Personnel	ICHT-E	124
Electricité	010534766	126,9
Travaux	TP10a	113,7
Frais divers	FSD2	138,5

$$K = 0,15 + 0,48 \times \frac{ICHT - E}{ICHT - E_0} + 0,03 \times \frac{010534766}{010534766_0} + 0,12 \times \frac{TP10a}{TP10a_0} + 0,22 \times \frac{FSD2}{FSD2_0}$$

Avec ICHT-E₀, 010534766₀, TP10a₀ et FSD2₀, les indices de références correspondant à l'année de prise d'effet du contrat.

3.3. Les éléments financiers du service d'eau potable

3.3.1. Les recettes

➤ Recettes de vente d'eau

Les recettes de vente d'eau se composent des abonnements et parts variables relatifs à la vente d'eau.

RECETTES DE VENTE D'EAU	2020	2021	2022	2023	2024
Délégataire	157 550 €	153 724 €	248 012 €	269 401 €	287 825 €
Collectivité	58 056 €	62 666 €	81 049 €	0 €	124 806 €
TOTAL	215 606 €	216 390 €	329 061 €	350 375 €	412 631 €

En 2024, le total des recettes de la Collectivité correspond au cumul de 2023 et de 2024.

➤ Autres recettes d'exploitation

Les recettes du délégataire comportent aussi d'autres recettes d'exploitation. Les autres recettes d'exploitation regroupent les produits de travaux (branchement neufs) et les produits accessoires (frais d'accès au service, contrôle de compteurs...). Ces recettes sont comptées hors vente d'eau aux abonnés.

AUTRES RECETTES D'EXPLOITATION	2020	2021	2022	2023	2024
Produits des travaux	2 000 €	5 934 €	-	-	-
Produits accessoires	-2 798 €	2 535 €	-	-	-
TOTAL	-798 €	8 469 €	9 805 €	33 426 €	14 929 €

Le format remis par le délégataire ne permet pas de vérifier ces montants.

3.3.2. Les renouvellements

➤ Renouvellement

Les travaux de gros entretien et renouvellement (GER) des ouvrages sont à la charge du Concessionnaire, dans les limites de la clause de répartition des travaux de GER figurant au A de l'article 15 du contrat.

Un plan prévisionnel du montant des travaux de GER est fourni par le Concessionnaire dans le cadre du Compte d'Exploitation Prévisionnel.

Renouvellements 2023 :

Nom du site	Nom de l'équipement	Commentaire	Prévu	Date de réalisation	Montant	Nbre H	MO
PS005981 - UP_LANVIAN	Intervention automatisme	fin opération 2022	Non programmé	01/03/2023	636.00 €	3.25	160.10 €
PS005981 - UP_LANVIAN	Renouvellement pompe péristaltique lait de chaux		Non programmé	14/11/2023	2 754.40 €	6	295.56 €
PS005981 - UP_LANVIAN	Motoréducteur agitateur lait de chaux en stock		2023	19/12/2023	591.00 €	1.75	86.21 €
PS005981 - UP_LANVIAN	Motoréducteur agitateur Claribloc en stock		2023	19/12/2023	570.00 €	1.75	86.21 €
PS005981 - UP_LANVIAN	Renouvellement pompe doseuse polymère		2023	27/12/2023	1 176.39 €	2.5	123.15 €
TOTAL					5 727.79 €		751.22 €
Total					6 479 €		

Renouvellements 2024 :

Renouvellement courant sur les installations	
Site	Opération
UP_LANVIAN	Renouvellement de la pompe doseuse polymère
UP_LANVIAN	Renouvellement Moteur Agitateur Coagulation
UP_LANVIAN	Renouvellement Moteur Agitateur Lait de chaux

On observe que ces trois renouvellements d'équipements ont été partiellement effectués en 2023, et finalisés en 2024. Le délégataire ne mentionne pas les montants réels de ces équipements, ni le solde du compte de renouvellement.

3.3.3. Les investissements

➤ Investissements réalisés

- La collectivité a également investi dans un programme de restauration des zones humides à hauteur de 24 632 euros en 2024.

➤ Projets à l'étude

- Aucune étude d'investissement n'a été menée au cours de l'année 2024, le schéma directeur étant en cours de finalisation.

➤ Amortissements

Le montant des amortissements des biens du service pour l'exercice 2024 s'élève à 112 287 € (107 588 € en 2023).

3.3.4. L'évolution de la dette

Elle est restituée dans le tableau suivant :

Etat de la dette	2021	2022	2023	2024	Variation 23-24
Encours de la dette au 31 décembre	161 918,41 €	145 540,22 €	128 953,67 €	112 154,32 €	-13,03%
Annuités de remboursements de la dette au cours de l'exercice	18 328,53 €	18 328,53 €	18 328,53 €	18 328,53 €	-
en intérêts	2 154,33 €	1 950,34	1 741,98 €	1 529,18 €	-12,22%
en capital	16 174,20 €	16 378,19	16 586,55 €	16 799,35 €	1,28%

ANNEXES

Annexe I : Méthode de calcul des indicateurs de performance

Annexe II : Notice d'information de l'Agence de l'Eau

Annexe I : Méthode de calcul des indicateurs de performance

Service de distribution de l'eau potable

1. **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

0 % : aucune action	20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
40 % : avis de l'hydrogéologue rendu	50 % : dossier déposé en préfecture
60 % : arrêté préfectoral en place, travaux terminés	80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté	

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (Arrêté du 2 mai 2007)
2. **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 102, avec le barème suivant :

10 points : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable.

5 points : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux

Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

 - + 15 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
 - + 15 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
 - + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
 - + 10 : Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)
 - + 10 : inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique
 - + 10 : inventaire secteurs de recherche de pertes eau
 - + 10 : Inventaire pompes et équipements électromécaniques
 - + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
 - + 10 : Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux
 - + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement et de réhabilitation

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (Arrêté du 2 mai 2007)
3. **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable** : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte. Calcul : $\frac{\text{Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années } N-4 \text{ à } N}{5} / \frac{\text{Longueur du réseau de desserte au } 31/12/N}{100} \times 100$
4. **Rendement du réseau de distribution** : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommé sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)
5. **Indice linéaire de pertes en réseau** : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)
6. **Indice linéaire des volumes non comptés** : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)
7. **Taux de conformité aux paramètres microbiologiques** : nombre de prélèvements microbiologiques conformes / nombre de prélèvements microbiologiques réalisés.
Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : Nombre de prélèvements physicochimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés.
 Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m³/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)
8. **Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées** : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance. Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte. Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures ne sont pas prises en compte. (Arrêté du 2 mai 2007)
9. **Taux de réclamations** : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007).

10. **Taux d'impayés** : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)
11. **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés** : Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle. Calcul : Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre total d'ouvertures X 100.

Annexe II : Notice d'information de l'Agence de l'Eau