

Commune d'Ouessant (29)

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

EXERCICE 2025



Envoyé en préfecture le 05/10/2026

Reçu en préfecture le 05/10/2026

Publié le

ID : 029-212901557-20260928-580926_RPQS_AEP-DE

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 règlementaires 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	4
Chiffres clés du service de 2025	5
1. La présentation générale du service,	6
1.1. Le territoire	6
1.2. Les missions du service public d'eau potable	7
1.3. Le mode de gestion	8
2. Les caractéristiques techniques du service	9
2.1. Les usagers du service	9
2.2. Le patrimoine du service	10
2.2.1. Les ressources propres au service	10
2.2.2. Les volumes importés	11
2.3. La production	11
2.4. La distribution	13
2.4.1. Les volumes exportés	13
2.4.2. La distribution d'eau sur le territoire	13
2.5. Les interventions et travaux sur le territoire	18
2.6. Les performances du réseau	20
2.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2025	20
2.6.2. Le rendement	21
2.6.3. L'indice linéaire des volumes non comptés	21
2.6.4. L'indice linéaire de pertes	22
2.7. La qualité de l'eau	23
2.8. Le service aux usagers	25
2.9. Le récapitulatif des indicateurs réglementaires	27
3. Le prix du service de l'eau potable	28
3.1. Les modalités de tarification	28
3.2. Le prix de l'eau potable	29
3.2.1. La facture 120 m ³	29
3.2.2. Le prix unitaire de l'eau potable	30
3.2.3. Décomposition du prix de l'eau potable	31
3.2.4. L'évolution du prix de l'eau potable	32
3.3. Les éléments financiers du service d'eau potable	32
3.3.1. Les recettes	32
3.3.2. Les renouvellements	33
3.3.3. Les investissements	33
3.3.4. L'évolution de la dette	34
Annexes	35

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

TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

Chiffres clés du service de 2025

Nombre d'habitants desservis



860*

Nombre d'abonnés



1 023

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 :
91 %
Physico-chimique :
100 %

Rendement du réseau



85 %

Consommation moyenne

52,11 m³/ab/an

Prix de l'eau

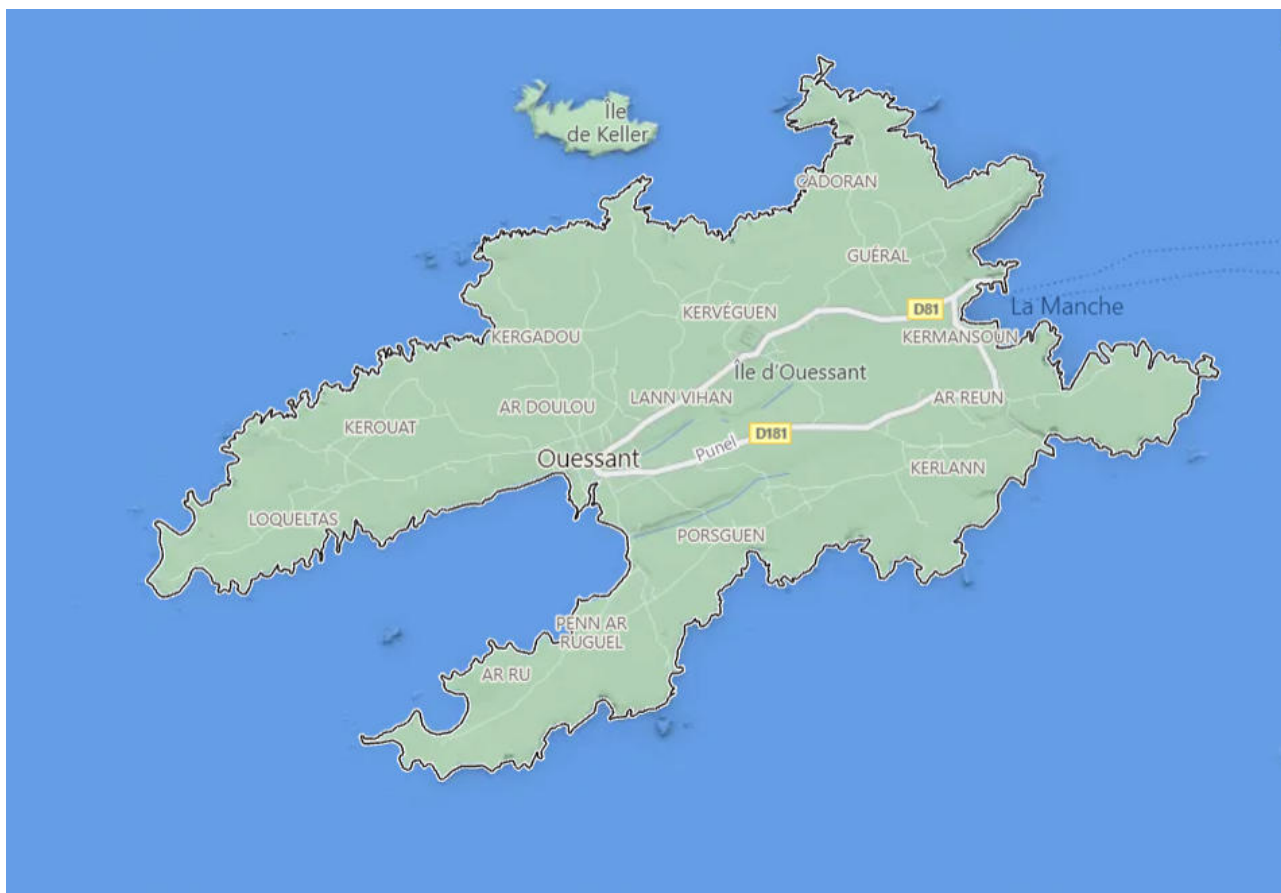
4,35 €TTC/m³

*Population municipale, hors résidents secondaires

1. La présentation générale du service,

1.1. Le territoire

La commune d'Ouessant compte 860 habitants (Population légale municipale INSEE – 2022, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2025) 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 une 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 860 habitants en 2025 hors résidents secondaires.

La population desservie a augmenté de presque 0,7% par rapport à 2024 (854 habitants).

➤ Abonnés du service d'eau potable

ABONNES DU SERVICE	2021	2022	2023	2024	2025
Domestiques	1 000	1 012	1 012	1 017	1 023
Non domestiques	0	0	0	0	0
TOTAL	1 000	1 012	1 012	1 017	1 023

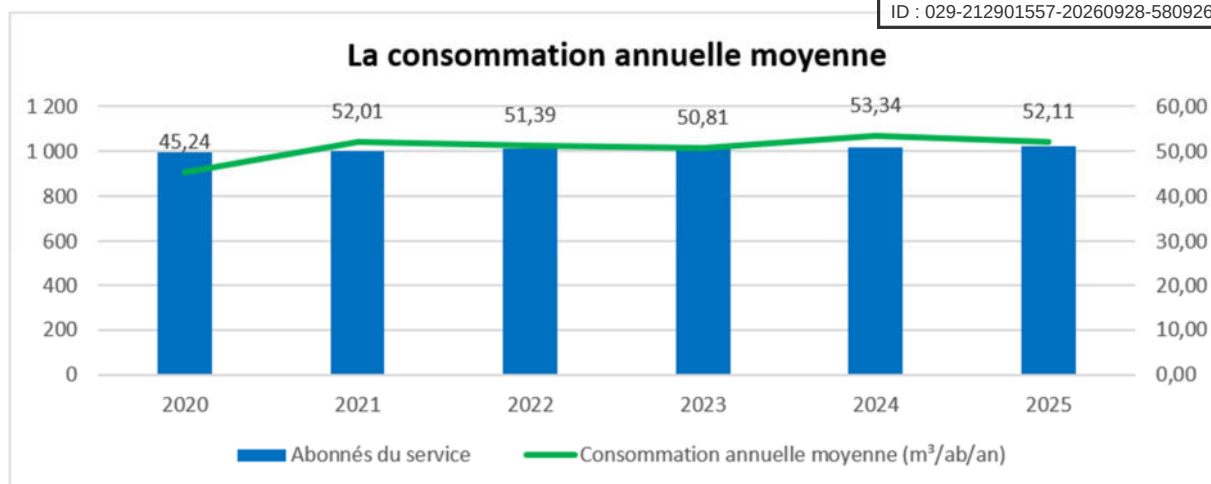
Le nombre d'abonnés du service de l'eau potable est de 1 023 en 2025. Il inclut les résidences secondaires. A noter qu'en 2023, l'INSEE recense 1 062 logements dont 61 vacants, soit 1 001 logements occupés. La différence peut correspondre à des compteurs de jardin, en plus des compteurs pour l'usage domestique de l'eau.

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 24,34 abonnés/km au 31/12/2025, stable par rapport à 2024.

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 52,11 m³/abonné/an au 31/12/2025.



La consommation annuelle moyenne a diminué de 2,31 % entre 2024 et 2025.

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 (m³)	LINEAIRE DE RESAEUX (ml)	INTERCONNEXIONS	BRANCHEMENTS	COMPTEURS
1	1	1	1	300	42 037	0	474*	1 023**

* 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 m³/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 prélevé (m³)								
RESSOURCE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Variation 24-25 (%)
Eau de surface Lann-Vihan	96 878	98 126	94 713	92 912	89 467	88 089	83 163	-5,59%

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

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

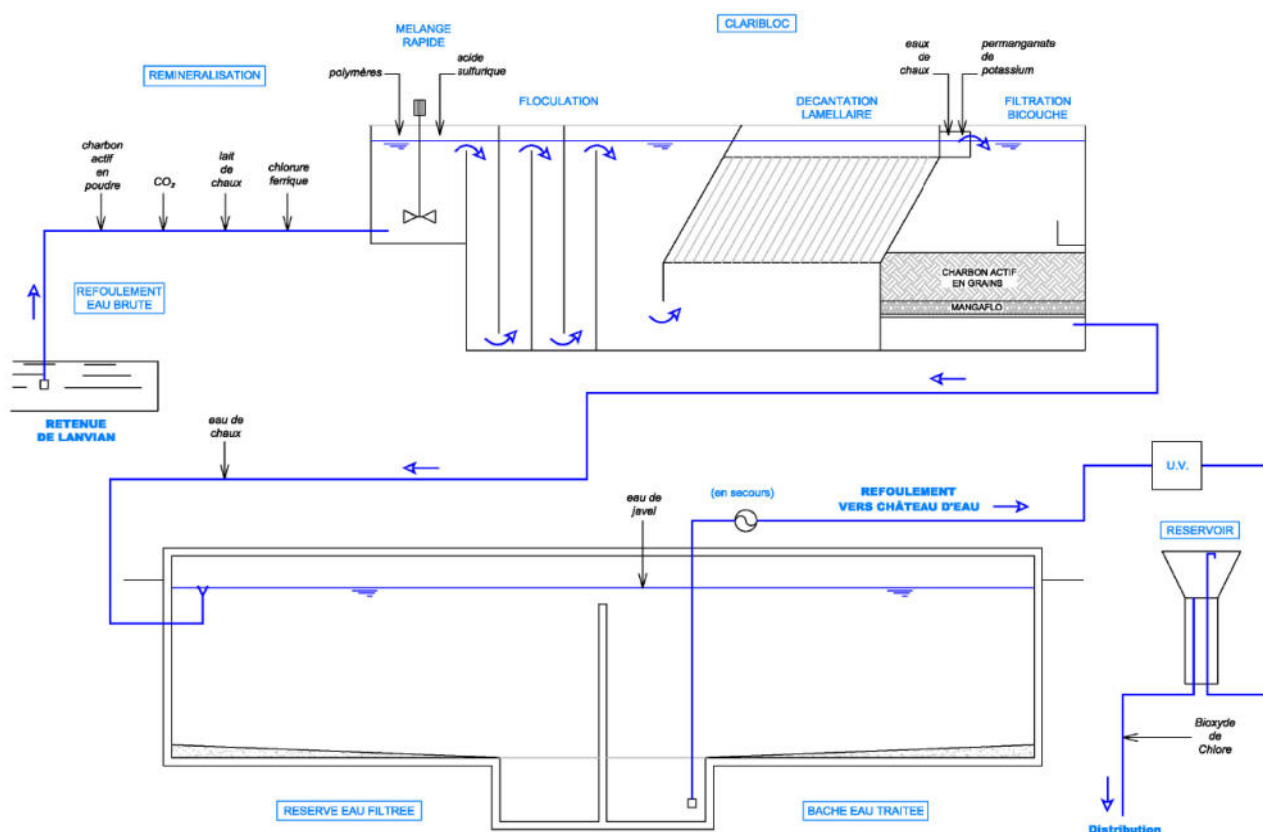
L'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] est de 80 % en 2025. Cet indice n'a pas progressé depuis 2017.

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 :

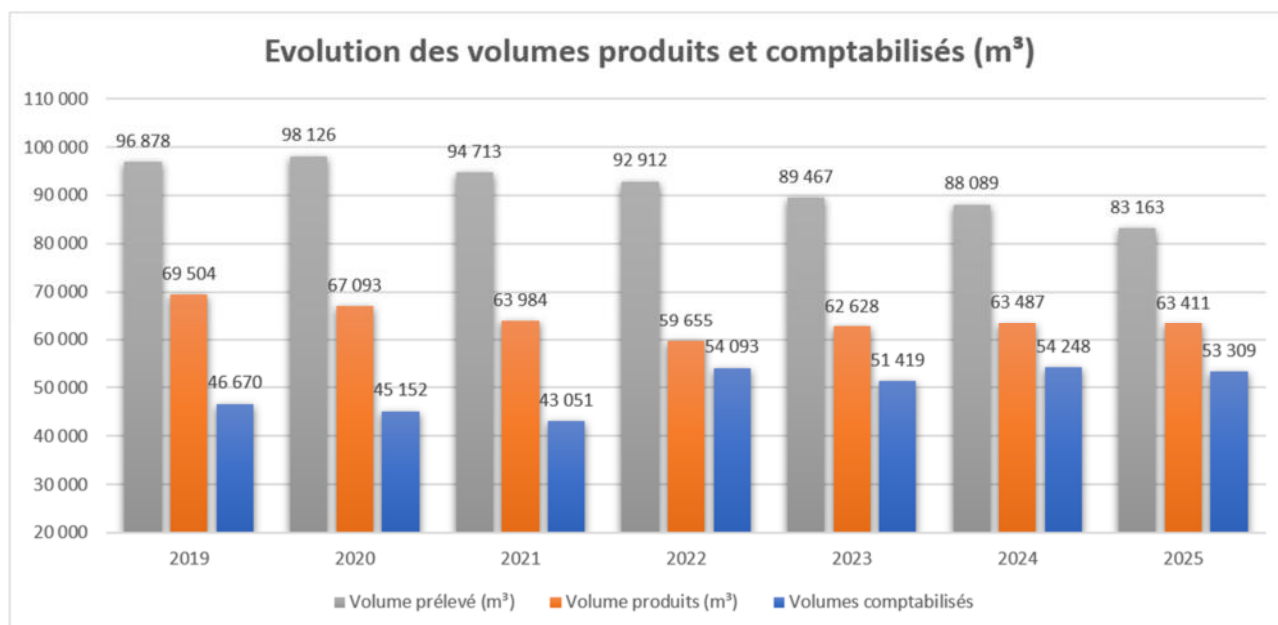
- USINE DE TRAITEMENT de LANVIAN - OUESSANT

RESSOURCE	STATION DE TRAITEMENT	TYPE DE TRAITEMENT	CAPACITE DE PRODUCTION (m³/j)	VOLUME PRODUIT MOYEN 2025 (m³/j)
Eau de la retenue Lann Vihan	Usine de Lann Vihan	Décantation et filtre bicouche	600	173,7

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.

STATION DE TRAITEMENT	Volume produits (m³)							Variation 24-25 (%)
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Usine Lann Vihan	69 504	67 093	63 984	59 655	62 628	63 487	63 411	-0,12%
Volume produit moyen (m³/j)	190	184	175	163,4	171,6	173,9	173,7	-0,12%
Rendement hydraulique de l'usine	71,74%	68,37%	67,56%	64,21%	70,00%	72,07%	76,25%	5,80%

Le volume produit, sur une période de relèvement, est globalement stable en 2025 par rapport à 2024, alors que le volume d'eau brute prélevé a, lui, diminué de 5,6% : les pertes en eau sur l'usine ont également diminué, son rendement hydraulique s'est amélioré par rapport à 2024. Il s'agit de la meilleure performance observée sur la période.



2.4. La distribution

2.4.1. Les volumes exportés

La Collectivité n'exporte aucun volume d'eau pour l'exercice 2025.

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 relèvement 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.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Volumes mis en distribution (m³)	69 504	67 093	63 984	59 655	62 628	63 487	63 411	-0,12 %

Le volume mis en distribution en 2025 est stable entre 2024 et 2025.

➤ Volume vendu aux usagers

Jusqu'à 2024 inclus, les abonnés domestiques et assimilés étaient 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 étaient 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.

Au 1^{er} janvier 2025, l'Agence de l'eau a modifié ses redevances, avec l'application de la redevance consommation à tous les abonnés, y compris les non-domestiques, et de la redevance performance.

VOLUMES VENDUS (m³)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Abonnés domestiques	46 670	45 152	43 051	53 950	51 419	54 187	52 009	-4,02 %
Abonnés non domestiques	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL	46 670	45 152	43 051	53 950	51 419	54 187	52 009	-4,02 %

Les volumes vendus sont en diminution de 4% entre 2024 et 2025.

➤ 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.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Volumes comptabilisés	46 670	45 152	43 051	54 093	51 419	54 248	53 309	-1,73%
Abonnés domestiques	46 670	45 152	43 051	54 093	51 419	54 248	53 309	-1,73%
Abonnés non domestiques	0	0	0	0	0	0	0	-
Consommations sans comptage	1 130	1 130	1 130	0	0	0	131	-
Volume de service	5 524	4 976	5 144	692	386	454	470	3,52%

VOLUME CONSOMME AUTORISE	53 324	51 258	49 325	54 785	51 805	54 702	53 910	-1,45%
-------------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

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

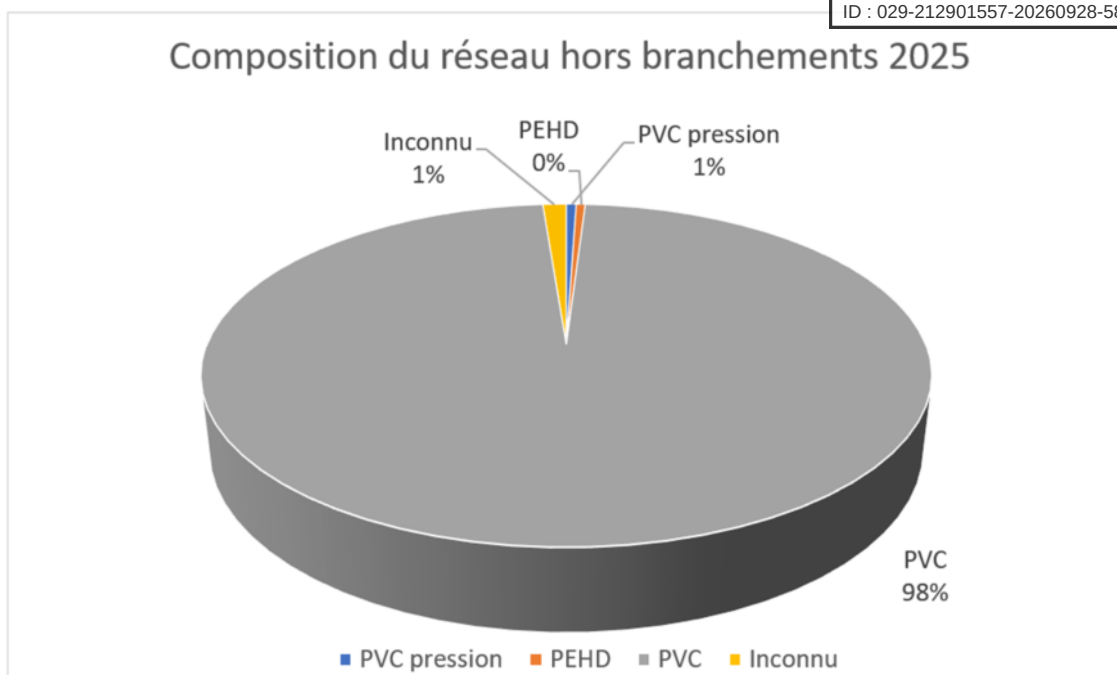
● Les stations de surpressions

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

➤ Linéaire de réseau

COMMUNE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Linéaire de réseaux (ml)	49 700	49 700	49 800	45 399*	45 536*	45 584*	45 625*	0,09%
Dont linéaire de branchements	7 749	7 763	7 784	3 441*	3 517*	3 565*	3 588*	0,65%

*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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	VARIATION 24-25 (%)
Nombre de branchements	1 107	1 109	1 112	454*	462*	469*	474*	1,07%
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 2025, 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 :

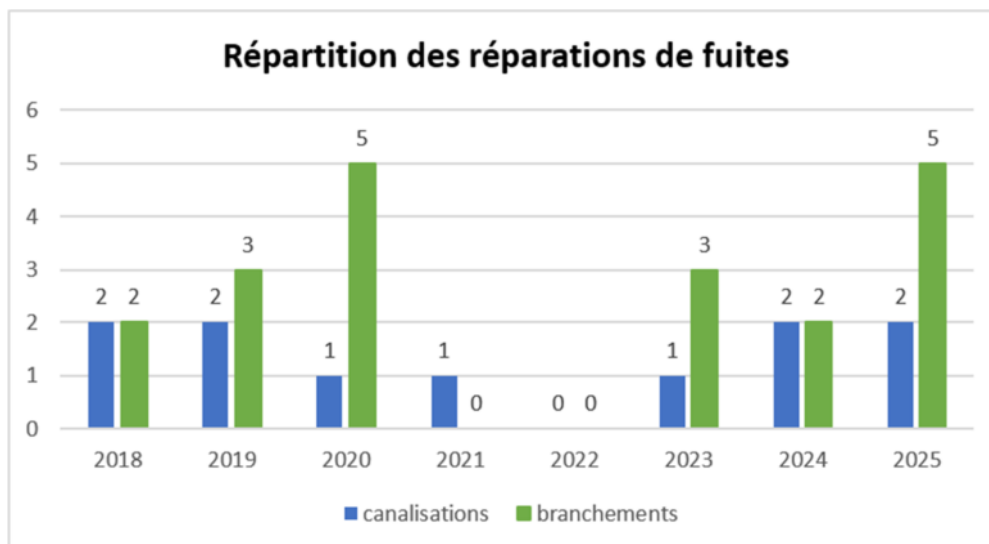
	POINTS MAXIMUM	POINTS OBTENUS
Partie A		
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de distribution hors branchements	10	10
Mise à jour du plan au moins annuelle	5	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires 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 2024 et 2025.

2.5. Les interventions et travaux sur le territoire

➤ Recherche de fuites

Le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 2 en 2025 et 5 sur branchements.



Le nombre d'interventions est faible, ce qui traduit une bonne connaissance et un bon état général de la distribution d'eau potable. En 2025, il a eu une campagne de recherche de fuite effectuée par l'exploitant, d'où l'augmentation des réparations de fuites sur réseau par rapport à 2024.

➤ Renouvellements

● Renouvellement des canalisations

RENOUVELLEMENT DES CANALISATIONS							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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 :

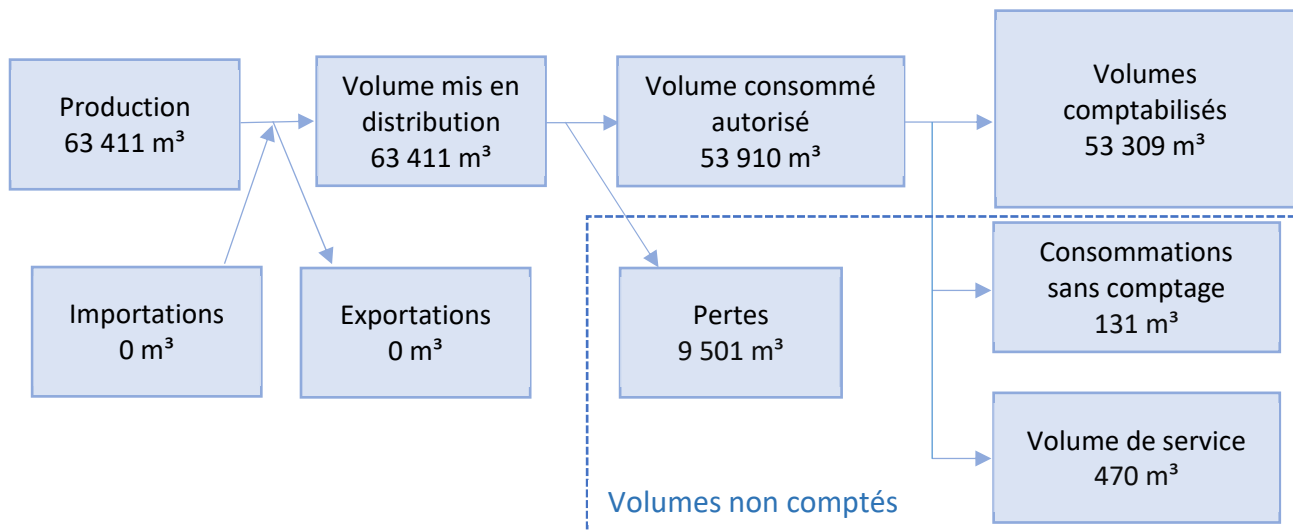
CALIBRE DU COMPTEUR	NOMBRE DE COMPTEURS	NOMBRE DE COMPTEURS REMPLACES	% DE COMPTEURS REMPLACES
15 mm	996	NC	-
20-25 mm	18	NC	-
30-32 mm	7	NC	-
40 mm	2	NC	-
TOTAL	1 023	26	2,5%

➤ **Travaux sur le réseau**

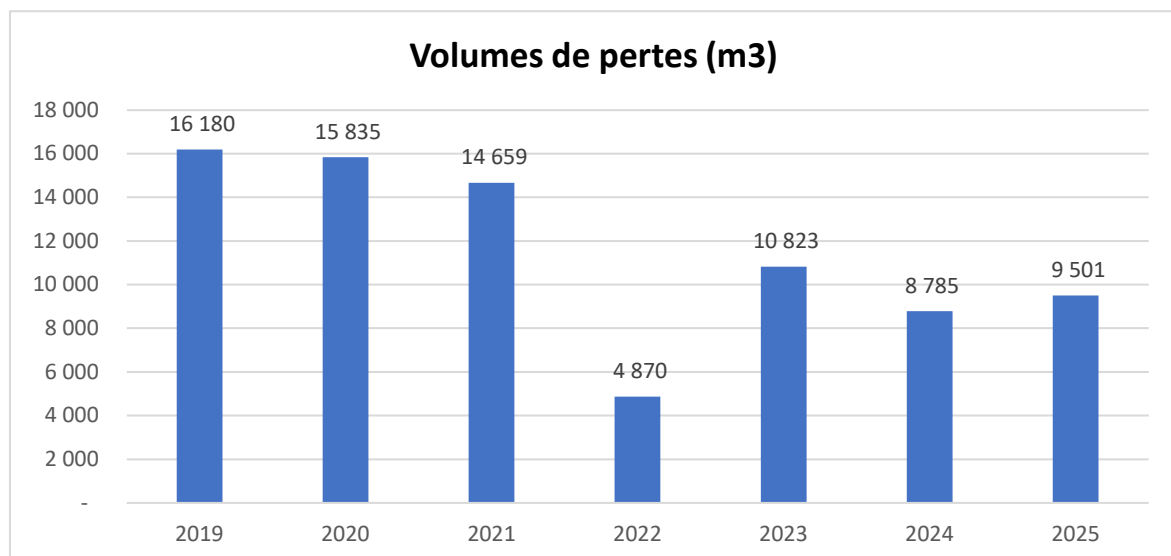
- **Branchements neufs**
- 6 branchements ont été créés en 2025, et 1 seul a été renouvelé.

2.6. Les performances du réseau

2.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2025



En 2025, on constate une diminution de la performance du service, avec une augmentation des pertes sur le réseau par rapport à 2024 (8 785 m³ en 2024).



Le volume des pertes a augmenté de 8,15 % entre 2024 et 2025.

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 DU SERVICE							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
OBJECTIF CONTRACTUEL (%)	80	80	80	80*	80*	80*	80*
RENDEMENT GLOBAL (%)	76,7	76,4	77,1	91,8	82,7	86,2	85,0

*Nouveau contrat, mais même objectif contractuel

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

L'objectif contractuel est atteint en 2025, mais le rendement est en baisse par rapport à 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							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
INDICE GLOBAL (m³/km/j)	1,50	1,44	1,38	0,36	0,73	0,60	0,66

L'indice linéaire des volumes non comptés est en augmentation de 10 % par rapport à 2024.

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 3,51 m³/km/j en 2025. Le réseau est donc localement rural.

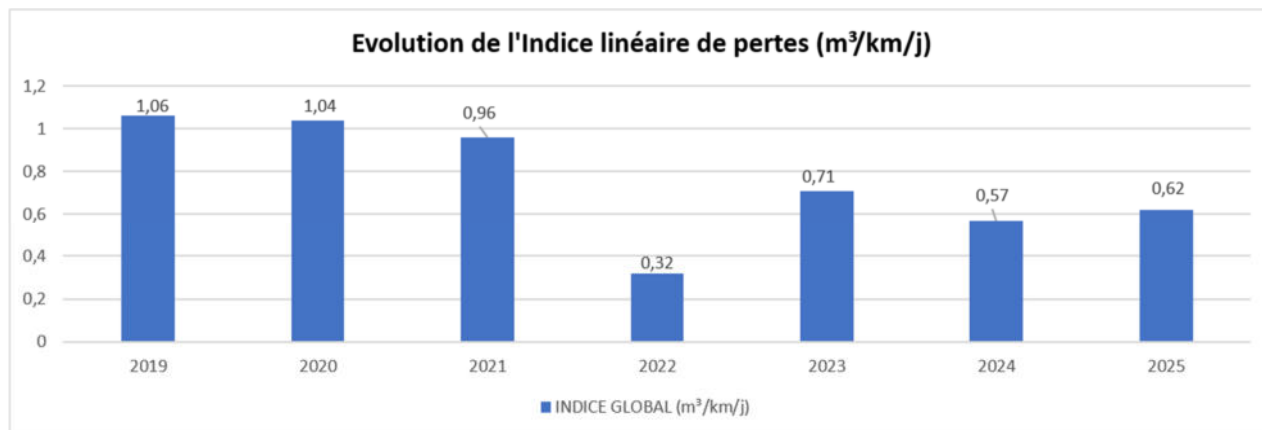
➤ Indice linéaire de perte du service

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
OBJECTIF CONTRACTUEL (m³/km/j)	-	-	-	-	-	-	-
INDICE GLOBAL (m³/km/j)	1,06	1,04	0,96	0,32	0,71	0,57	0,62

L'indice linéaire de pertes est en augmentation (+8,8%) par rapport à 2024.

L'indice linéaire de pertes est classé comme bon en 2025.



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 2025 est de 91 % sur les paramètres biologiques [P101.1] et 100 % 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	13	13
Nombre de prélèvements non conformes	0	1
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	91 %

Le bilan fait apparaître :

- un dépassement ponctuel de limite de qualité en E. Coli le 02/09/2025. L'analyse de recontrôle était conforme
- un dépassement récurrent de la valeur de référence pour le carbone organique provenant de la difficulté de traitement de l'eau brute pour ce paramètre, le carbone organique étant sous la forme dissoute. Ce dépassement n'induit pas de non-conformité réglementaire.
- en relation avec la présence de carbone organique et du traitement au bioxyde de chlore, des concentrations en chlorites parfois supérieures à la valeur de référence fixée à 0,2 mg/L (applicable en cas de traitement au pouvant générer des chlorites). Les valeurs relevées sont cependant toutes inférieures à la valeur impérative fixée à 0,7 mg/L. Ce dépassement n'induit pas de non-conformité réglementaire.

➤ 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	2025
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [D151.0]	1 j	1 j	1 j	2j*	2j	2j	2j
Taux de respect du délai ¹¹ [P152.1] (en %)	100	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 1,96 pour 1 000 abonnés.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées ⁸	0	0	0	0	3,95	3,93	1,96

Le taux d'interruption non programmé du service est en nette diminution entre 2024 et 2025, marqueur d'une meilleure programmation des interventions.

➤ 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 2025 de 0 réclamation pour 1 000 abonnés, en très forte diminution par rapport à 2024 (22,6 u/1 000 abonnés). Cela est dû à un changement dans le calcul de cet indicateur. Les chiffres des années précédentes prenaient en compte des éléments absents de l'indicateur officiel, ce qui n'est plus le cas depuis 2025.

- Les impayés

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	4,64

Le taux d'impayés est en forte hausse en 2025 par rapport à 2024. Le délégataire indique que cette hausse est liée à une très forte consommation d'eau potable d'un usager, et ce dossier ne peut faire l'objet d'un traitement selon la loi Warsmann.

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'abandons de créances et versement à un fonds de solidarité [P109.0]	0	0	0	0	0,0052 €	0	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 €	0 €

Le niveau des abandons de créances est nul en 2025.

2.9. Le récapitulatif des indicateurs réglementaires

CODE ONEMA	INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007	UNITE	2024	2025
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis (hors résidences secondaires)	hab	854	860
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	€/m ³	4,22	4,34
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	%	92	91
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	%	94	100
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	%	86,2	85
P105.3 ⁶	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	0,60	0,66
P106.3 ⁵	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	0,57	0,62
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	0
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	€	0	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	2024	2025
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	3,93	1,96
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	%	0,99	4,64
P155.1 ⁹	Taux de réclamations	nb/1000 abonnés	22,6	0

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 52,11 m³ en 2025.

Facture 120 m ³	01/01/2022	01/01/2023	01/01/2024	01/01/2025	01/01/2026	VARIATION 25-26 (%)
Part fixe Déléataire	75,00 €	79,84 €	82,49 €	82,08 €	82,96 €	1,07%
Part variable Déléataire	262,80 €	279,76 €	289,04 €	287,62 €	290,70 €	1,07%
Part déléataire	337,80 €	359,60 €	371,53 €	369,70 €	373,66 €	1,07%
Part fixe Collectivité	40,00 €	40,00 €	42,00 €	43,05 €	44,13 €	2,51%
Part variable Collectivité	24,00 €	24,00 €	25,20 €	26,40 €	27,60 €	4,55%
Part Collectivité	64,00 €	64,00 €	67,20 €	69,45 €	71,73 €	3,28%
Lutte contre la pollution	36,00 €	36,00 €	36,00 €	-	-	-
Préservation ressource en eau	5,52 €	5,52 €	5,52 €	-	-	-
Redevance prélèvement	-	-	-	12,00 €	7,20 €	-40,00%
Redevance consommation eau potable	-	-	-	39,60 €	38,40 €	-3,03%
Redevance performance réseaux eau potable	-	-	-	2,40 €	3,48 €	45,00%
Prix total HT	443,32 €	465,12 €	480,25 €	493,15 €	494,47 €	0,27%
TVA	24,38 €	25,58 €	26,41 €	27,12 €	27,20 €	0,27%
Prix total TTC	467,70 €	490,70 €	506,67 €	520,27 €	521,67 €	0,27%
Prix au m³	3,90 €	4,09 €	4,22 €	4,34 €	4,35 €	0,27%

Pour une facture 50 m³ :

Facture 50 m ³	01/01/2022	01/01/2023	01/01/2024	01/01/2025	01/01/2026	VARIATION 25-26 (%)
Part fixe Déléataire	75,00 €	79,84 €	82,49 €	82,08 €	82,96 €	1,07%
Part variable Déléataire	109,50 €	116,57 €	120,44 €	119,84 €	121,13 €	1,07%
Part déléataire	184,50 €	196,41 €	202,93 €	201,92 €	204,09 €	1,07%
Part fixe Collectivité	40,00 €	40,00 €	42,00 €	43,05 €	44,13 €	2,51%
Part variable Collectivité	10,00 €	10,00 €	10,50 €	11,00 €	11,50 €	4,55%
Part Collectivité	50,00 €	50,00 €	52,50 €	54,05 €	55,63 €	2,92%
Lutte contre la pollution	15,00 €	15,00 €	15,00 €	-	-	-
Préservation ressource en eau	2,30 €	2,30 €	2,30 €	-	-	-
Redevance prélèvement	-	-	-	5,00 €	3,00 €	-40,00%
Redevance consommation eau potable	-	-	-	16,50 €	16,00 €	-3,03%
Redevance performance réseaux eau potable	-	-	-	1,00 €	1,45 €	45,00%
Prix total HT	251,80 €	263,71 €	272,73 €	278,47 €	280,17 €	0,61%
TVA	13,85 €	14,50 €	15,00 €	15,32 €	15,41 €	0,61%
Prix total TTC	265,65 €	278,21 €	287,72 €	293,79 €	295,57 €	0,61%
Prix au m³	5,31 €	5,56 €	5,75 €	5,88 €	5,91 €	0,61%

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 :

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	VARIATION 25-26 (%)
Prix au 1^{er} janvier (€TTC/m³)	3,74	3,79	3,90	4,09	4,22	4,34	4,35	+0,27 %

3.2.3. Décomposition du prix de l'eau potable

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

Tarifs unitaires (€ HT)	1 ^{er} janvier 2023	1 ^{er} janvier 2024	1 ^{er} janvier 2025	1 ^{er} janvier 2026
Part délégataire				
Part fixe délégataire	79,84 €	82,49 €	82,08 €	82,96 €
Part variable délégataire (/m ³)	2,33 €	2,40 €	2,40 €	2,42 €
Part collectivité				
Part fixe collectivité	40,00 €	42,00 €	43,05 €	44,13 €
Part variable collectivité (/m ³)	0,20 €	0,21 €	0,22 €	0,23 €
Redevance prélèvement (/m³)	-	-	0,10 €	0,06 €
Redevance consommation eau potable (/m³)	-	-	0,33 €	0,32 €
Redevance performance réseaux eau potable (/m³)	-	-	0,02 €	0,029 €
Redevance Lutte contre les pollutions (/m³)	0,30 €	0,30 €	-	-
Préservation de la ressource	0,05 €	0,05 €	-	-
TVA	5,50%	5,50%	5,50%	5,50%

Les tarifs de la Collectivité ont légèrement augmenté entre 2025 et 2026, ceux du délégataire ont légèrement augmenté également.

La délibération fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés du service pour l'exercice est la suivante : délibération du 27/12/2025 fixant les tarifs du service d'eau potable pour 2026.

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	2026
Coefficient K	1,0000	1,06454	1,09987	1,09442	1,10616

L'évolution du coefficient K est de 1,07 % entre 2025 et 2026.

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	2021	2022	2023	2024	2025
Délégataire	153 724 €	248 012 €	269 401 €	287 825 €	282 934 €
Collectivité	62 666 €	81 049 €	0 €	124 806 €	65 341 €
TOTAL	216 390 €	329 061 €	350 375 €	412 631 €	348 275 €

En 2025, le total des recettes est en diminution pour revenir à hauteur du total de 2023, du fait d'une baisse des consommations d'eau.

➤ 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	2021	2022	2023	2024	2025
Produits des travaux	5 934 €	-	-	-	-
Produits accessoires	2 535 €	-	-	-	-
TOTAL	8 469 €	9 805 €	33 426 €	14 929 €	24 871 €

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.

Les renouvellements réalisés en 2025 sont :

Renouvellement courant sur les installations	
Site	Opération
UP LANVIAN	Renouvellement pompe dilution Bioxyde
	Renouvellement pompe 2 eau traitée (mise en stock)
	Renouvellement de la pompe lait de chaux (pour stock)
	Renouvellement de la pompe Carbojet CO2

Le délégataire ne fournit pas dans son RAD le solde du compte de renouvellement ;

3.3.3. Les investissements

➤ Investissements réalisés

- Pas d'investissements en 2025.

➤ Projets à l'étude

- Aucune étude d'investissement n'a été menée au cours de l'année 2025, le schéma directeur étant en cours de finalisation.

➤ Amortissements

Le montant des amortissements des biens du service pour l'exercice 2025 s'élève à 112 287 €, comme en 2024.

3.3.4. L'évolution de la dette

Elle est restituée dans le tableau suivant :

Etat de la dette	2022	2023	2024	2025	Variation 24-25
Encours de la dette au 31 décembre	145 540,22 €	128 953,67 €	112 154,32 €	95 337,22 €	-14,99%
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	1 950,34	1 741,98 €	1 529,18 €	1 311,83 €	-14,21%
en capital	16 378,19	16 586,55 €	16 799,35 €	17 016,70 €	1,29%

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