

Rapport annuel

SI DES EAUX DE CHATEAUBOURG

Prix & Qualité

service de l'eau potable

DU SERVICE PUBLIC



Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2009
présenté conformément à l'article L.22245 du code général des collectivités territoriales.

EXERCICE

2009

Sommaire

CARACTÉRISATION TECHNIQUE DU SERVICE PUBLIC.....	3
ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SERVICE.....	3
CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE.....	3
PRESTATIONS ASSURÉES DANS LE CADRE DU SERVICE.....	3
CONVENTIONS D'IMPORT OU D'EXPORT.....	4
RESSOURCES EN EAU.....	4
NOMBRE D'ABONNEMENTS.....	5
VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS	6
LONGUEUR DU RÉSEAU.....	7
TARIFICATION ET RECETTES DU SERVICE PUBLIC.....	8
FIXATION DES TARIFS EN VIGUEUR.....	8
FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE.....	8
PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE.....	8
LE PRIX DE L'EAU POUR BRECE, CHATEAUBOURG, CHATEAUGIRON, CORNILLE, DOMAGNE, DOMLOUP, ETRELLES, LA BOUEXIERE, LANDAVRAN, LOUVIGNE- DE-BAIS, MARPIRE, NOUVOITOU, NOYAL-SUR-VILAINE, OSSE, POCE-LES- BOIS, SAINT-AUBIN-DU-PAVAIL, SAINT-DIDIER, SAINT-JEAN-SUR-VILAINE, SERVON-SUR-VILAINE, TORCE.....	10
LE PRIX DE L'EAU POUR CHAMPEAUX, CHANCE, MONTREUIL-SOUS-PEROUSE, SAINT-AUBIN-DES-LANDES.....	11
RECETTES D'EXPLOITATION.....	12
INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SERVICE	13
QUALITÉ DE L'EAU.....	13
PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU.....	13
PERFORMANCE DU RÉSEAU.....	15
RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX.....	16
CONTINUITÉ DU SERVICE.....	16
DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS.....	17
TAUX D'IMPAYÉS.....	17
TAUX DE RÉCLAMATIONS.....	17
FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS DU SERVICE.....	18
TRAVAUX ENGAGÉS AU COURS DE L'EXERCICE.....	18
ÉTAT DE LA DETTE.....	18
AMORTISSEMENTS RÉALISÉS.....	18
ACTIONS DE SOLIDARITÉ ET DE COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE.....	19
AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ.....	19

■ Caractérisation technique du service public de l'eau potable

○ ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU SERVICE

Le SI DES EAUX DE CHATEAUBOURG regroupe les communes de BRECE, CHAMPEAUX, CHANCE, CHATEAUBOURG, CHATEAUGIRON, CORNILLE, DOMAGNE, DOMLOUP, ERELLES, LA BOUEXIERE, LANDAVRAN, LOUVIGNE-DE-BAIS, MARPIRE, MONTREUIL-SOUS-PEROUSE, NOUVOITOU, NOYAL-SUR-VILAINE, OSSE, POCE-LES-BOIS, SAINT-AUBIN-DES-LANDES, SAINT-AUBIN-DU-PAVAIL, SAINT-DIDIER, SAINT-JEAN-SUR-VILAINE, SERVON-SUR-VILAINE et TORCE.

○ CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE

Le service est exploité en affermage. Le délégataire est la société VEOLIA EAU en vertu d'un contrat et de ses avenants ayant pris effet le 1^{er} janvier 2007. La durée du contrat est de 12 ans. Il prend fin le 31 décembre 2018.

Le principal avenant au contrat est le suivant :

Avenant n°	Date	Objet
1	01/01/2008	Intégration des communes de Noyal sur Vilaine, Brécé et Domloup Nouveau tarif de base

○ PRESTATIONS ASSURÉES DANS LE CADRE DU SERVICE

Les prestations confiées à la société VEOLIA EAU sont les suivantes :

Gestion du service	application du règlement du service, fonctionnement, surveillance et entretien des installations, relève des compteurs
Gestion des abonnés	accueil des usagers, facturation, traitement des doléances client
Mise en service	des branchements
Entretien	de la voirie, de l'ensemble des ouvrages, des branchements, des canalisations, des captages, des clôtures, des compteurs, des équipements électromécaniques, des forages, des ouvrages de traitement, du génie civil, Espaces verts, Plantations
Renouvellement	des branchements, des canalisations <6m, des compteurs, des équipements électromécaniques, Equipements hydrauliques de traitement et pompage
Prestations particulières	entretien des points de distribution publics, traitement des boues

La collectivité prend en charge :

Renouvellement	clôtures et portails, de la voirie, des canalisations, des captages, des clôtures, des forages, des ouvrages de traitement, du génie civil, Etanchéité des ouvrages de pompage et de stockage d'eau, Plantations
-----------------------	--

○ **CONVENTIONS D'IMPORT OU D'EXPORT**

Convention	Cocontractant	Date d'effet	Durée [an]
Convention d'Export Permanent	ACIGNE		
Convention d'Export Permanent	LIFFRE		
Convention d'Export Permanent	SYNDICAT DE VAL D'IZE	1986	20
Convention d'Import Permanent	SYMEVAL		

○ **RESSOURCES EN EAU**

▪ *Points de prélèvement*

Ouvrage	Débit nominal [m³/h]	Prélèvement 2008 [m³]	Prélèvement 2009 [m³]	Variation 2008/2009
Prise d'eau de l'usine du Plessis-Beuscher CHATEAUBOURG Prélèvement d'eau de surface	220	1 593 949	1 591 330	-0,16 %

▪ *Importations d'eau*

Import depuis	Importé en 2008 [m³]	Importé en 2009 [m³]
SYMEVAL	2 728 770	2 749 415

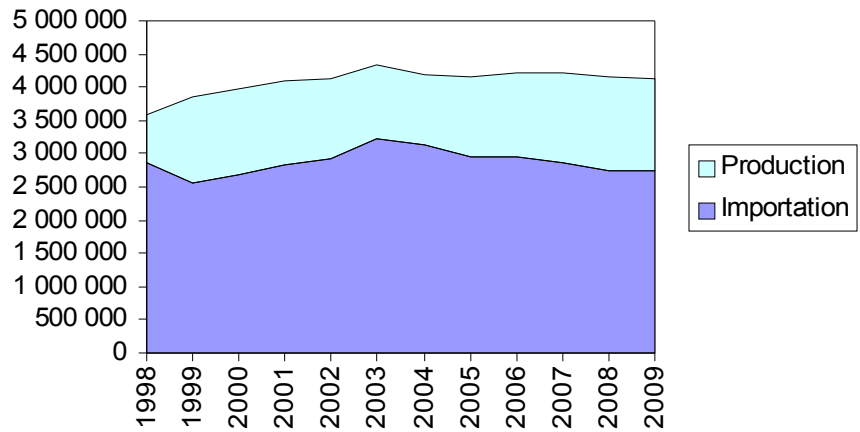
▪ *Volumes produits*

Ouvrage	Capacité de production [m³/j]	Production 2008 [m³]	Production 2009 [m³]	Variation 2008/2009
Station - Filière de traitement CHATEAUBOURG Traitement complet	4 000	1 425 653	1 385 112	-2,84 %

▪ *Total des volumes d'eau potable*

Total des ressources [m³]	2008	2009	Variation
Ressources propres	1 425 653	1 385 112	-2,84 %
Importations	2 728 770	2 749 415	+0,76 %
Total général	4 154 423	4 134 527	-0,48 %

▪ Evolution des volumes d'eau potable produits et importés

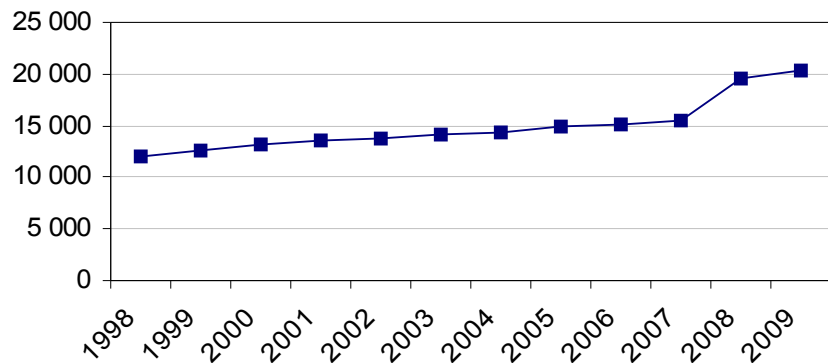


○ **NOMBRE D'ABONNEMENTS**

Abonnements	2008	2009	Variation
Nombre d'abonnements domestiques	19 637	20 387	+3,82 %
Nombre d'abonnements non domestiques	4	4	0,00 %
Nombre total d'abonnements	19 641	20 391	+3,82 %

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

▪ Evolution du nombre total d'abonnements



▪ Répartition des abonnés par commune

BRECE	727
CHAMPEAUX	193
CHANCE	125
CHATEAUBOURG	2 650
CHATEAUGIRON	2 628
CORNILLE	325
DOMAGNE	872
DOMLOUP	1 089
ETRELLES	902
LA BOUEXIERE	1 528
LANDAVRAN	209
LOUVIGNE-DE-BAIS	672
MARPIRE	380
MONTREUIL-SOUS-PEROUSE	430
NOUVOITOU	1 077
NOYAL-SUR-VILAINE	2 217
OSSE	408
POCE-LES-BOIS	422
SAINT-AUBIN-DES-LANDES	367
SAINT-AUBIN-DU-PAVAIL	267
SAINT-DIDIER	644
SAINT-JEAN-SUR-VILAINE	436
SERVON-SUR-VILAINE	1 388
TORCE	439
Total des abonnés	20 395

○ **VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS**

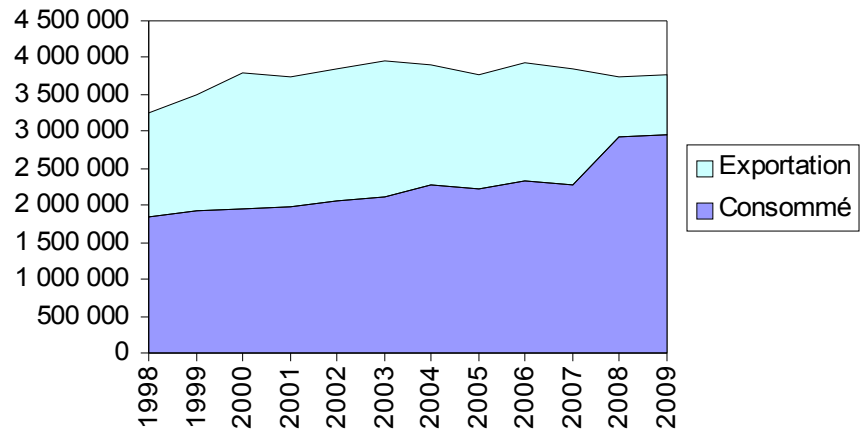
Volumes [m³]	2008	2009	Variation
Volume produit	1 425 653	1 385 112	-2,84 %
Volume importé	2 728 770	2 749 415	+0,76 %
Volume exporté	- 794 210	- 816 230	+2,77 %
Volume mis en distribution	3 360 213	3 318 297	-1,25 %
Volume vendu aux abonnés domestiques	2 172 627	2 368 361	+9,01 %
Volume vendu aux abonnés non domestiques	764 640	574 845	-24,82 %
Volume total vendu aux abonnés	2 937 267	2 943 206	+0,20 %

La consommation moyenne par abonnement domestique est de : 116 m³ par an. Elle était de 111 m³ en 2008.

▪ *Détail des exportations d'eau*

Export vers	Exporté en 2008 [m³]	Exporté en 2009 [m³]
ACIGNE	240 475	234 095
LIFFRE	476 500	499 310
SYNDICAT DE VAL D'IZE	77 235	82 825
Volume total exporté	- 794 210	- 816 230

▪ Evolution des volumes vendus aux abonnés et exportés



○ LONGUEUR DU RÉSEAU

	2008	2009	Variation%
Linéaire du réseau hors branchements en km	1 110,1	1 121,3	+1,01 %

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

○ **FIXATION DES TARIFS EN VIGUEUR**

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

Date de la délibération	Objet
17/07/2007	Fixation du tarif 2008 part syndicale
01/07/2009	Fixation tarif 2010 de la part syndicale

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

Au 1er janvier 2010, la formule d'indexation appliquée conduit à une variation de 5,52 % par rapport aux tarifs de base établis au 1^{er} janvier 2007.
Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Le service est assujéti à la TVA.

○ **FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE**

Au 1er janvier 2010 :
les frais d'accès au service perçus par l'exploitant s'élèvent à 36,93 €.

○ **PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE**

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

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

■ *Redevance de pollution domestique par commune*

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

Elle varie selon les communes du service.

	1 ^{er} jan 2009	1 ^{er} jan 2010
BRECE	0,2900	0,3000
CHAMPEAUX	0,1160	0,1800
CHANCE	0,1160	0,1800
CHATEAUBOURG	0,2900	0,3000
CHATEAUGIRON	0,2900	0,3000
CORNILLE	0,2900	0,3000
DOMAGNE	0,2900	0,3000
DOMLOUP	0,2900	0,3000
ETRELLES	0,2900	0,3000
LA BOUEXIERE	0,2900	0,3000
LANDAVRAN	0,2900	0,3000
LOUVIGNE-DE-BAIS	0,2900	0,3000
MARPIRE	0,2900	0,3000
MONTREUIL-SOUS-PEROUSE	0,1160	0,1800
NOUVOITOU	0,2900	0,3000
NOYAL-SUR-VILAINE	0,2900	0,3000
OSSE	0,2900	0,3000
POCE-LES-BOIS	0,2900	0,3000
SAINTE-AUBIN-DES-LANDES	0,1160	0,1800
SAINTE-AUBIN-DU-PAVAIL	0,2900	0,3000
SAINTE-DIDIER	0,2900	0,3000
SAINTE-JEAN-SUR-VILAINE	0,2900	0,3000
SERVON-SUR-VILAINE	0,2900	0,3000
TORCE	0,2900	0,3000

- **LE PRIX DE L'EAU** pour BRECE, CHATEAUBOURG, CHATEAUGIRON, CORNILLE, DOMAGNE, DOMLOUP, ERELLES, LA BOUEXIERE, LANDAVRAN, LOUVIGNE-DE-BAIS, MARPIRE, NOUVOITOU, NOYAL-SUR-VILAINE, OSSE, POCE-LES-BOIS, SAINT-AUBIN-DU-PAVAIL, SAINT-DIDIER, SAINT-JEAN-SUR-VILAINE, SERVON-SUR-VILAINE, TORCE

- *Evolution du tarif de l'eau*

	Désignation	1 ^{er} jan 2009	1 ^{er} jan 2010	Variation
Part de l'exploitant				
Part Fixe [€ HT/an]	Abonnement ordinaire *	25,30	25,00	-1,19 %
Part proportionnelle [€ HT/m ³] (tranches en m ³ /an)	N° 1 (0 à 200 m ³)	0,771	0,759	-1,56 %
	N° 2 (201 à 1 000 m ³)	0,792	0,780	-1,52 %
	N° 3 (1 001 à 10 000 m ³)	0,696	0,685	-1,58 %
	N° 4 (au-delà de 10 000 m ³)	0,655	0,645	-1,53 %
Part de la collectivité				
Part Fixe [€ HT/an]	Abonnement ordinaire *	20,20	20,20	0,00 %
Part proportionnelle [€ HT/m ³] (tranches en m ³ /an)	N° 1 (0 à 200 m ³)	0,588	0,588	0,00 %
	N° 2 (201 à 1 000 m ³)	0,358	0,358	0,00 %
	N° 3 (1 001 à 10 000 m ³)	0,178	0,178	0,00 %
	N° 4 (au-delà de 10 000 m ³)	0,063	0,063	0,00 %
Redevances et taxes				
	Fonds de concours SMG [€/m ³]	0,10	0,12	+20,00 %
	Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau [€/m ³]	0,054	0,054	0,00 %
	Redevance de pollution domestique	0,29	0,30	+3,45 %
	TVA	5,5 %	5,5 %	

* Abonnement pris en compte dans la facture 120 m³

- *Composantes de la facture d'un usager de 120 m³*

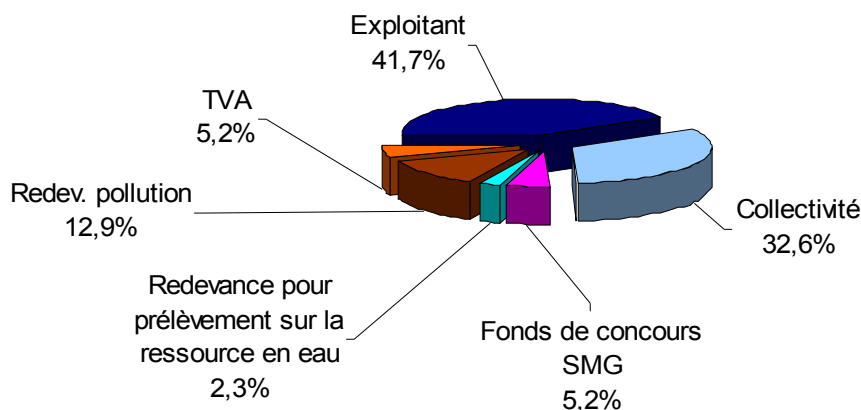
	1 ^{er} jan 2009	1 ^{er} jan 2010	Variation
Exploitant	117,82	116,08	-1,48 %
Collectivité	90,76	90,76	0,00 %
Fonds de concours SMG	12,00	14,40	+20,00 %
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau	6,48	6,48	0,00 %
Redevance de pollution domestique	34,80	36,00	+3,45 %
TVA	14,40	14,50	+0,69 %
Total [€ TTC]	276,26	278,22	+0,71 %

Variation EXPLOITANT + COLLECTIVITE (HT)
-0,83 %

Prix théorique du m³ pour un usager consommant 120 m³ :

2,32 €/m³

Répartition au 1er janvier 2010



SI DES EAUX DE CHATEAUBOURG

EAU POTABLE

2009

tarif domestique du syndicat

○ LE PRIX DE L'EAU pour CHAMPEAUX, CHANCE, MONTREUIL-SOUS-PEROUSE, SAINT-AUBIN-DES-LANDES

▪ Evolution du tarif de l'eau

	Désignation	1 ^{er} jan 2009	1 ^{er} jan 2010	Variation
Part de l'exploitant				
Part Fixe [€ HT/an]	Abonnement ordinaire *	25,30	25,00	-1,19 %
Part proportionnelle [€ HT/m ³] (tranches en m ³ /an)	N° 1 (0 à 200 m ³)	0,771	0,759	-1,56 %
	N° 2 (201 à 1 000 m ³)	0,792	0,780	-1,52 %
	N° 3 (1 001 à 10 000 m ³)	0,696	0,685	-1,58 %
	N° 4 (au-delà de 10 000 m ³)	0,655	0,645	-1,53 %
Part de la collectivité				
Part Fixe [€ HT/an]	Abonnement ordinaire *	20,20	20,20	0,00 %
Part proportionnelle [€ HT/m ³] (tranches en m ³ /an)	N° 1 (0 à 200 m ³)	0,588	0,588	0,00 %
	N° 2 (201 à 1 000 m ³)	0,358	0,358	0,00 %
	N° 3 (1 001 à 10 000 m ³)	0,178	0,178	0,00 %
	N° 4 (au-delà de 10 000 m ³)	0,063	0,063	0,00 %
Redevances et taxes				
	Fonds de concours SMG [€/m ³]	0,10	0,12	+20,00 %
	Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau [€/m ³]	0,054	0,054	0,00 %
	Redevance de pollution domestique	0,116	0,18	+55,17 %
	TVA	5,5 %	5,5 %	

* Abonnement pris en compte dans la facture 120 m³

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

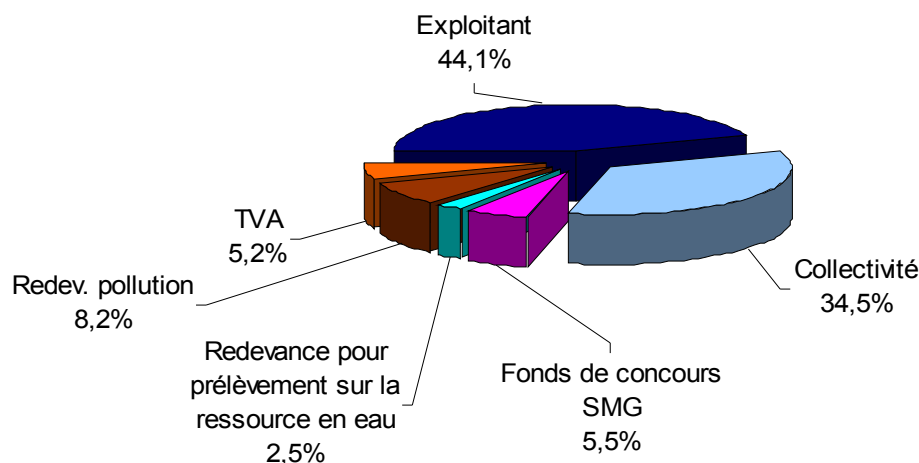
	1 ^{er} jan 2009	1 ^{er} jan 2010	Variation
Exploitant	117,82	116,08	-1,48 %
Collectivité	90,76	90,76	0,00 %
Fonds de concours SMG	12,00	14,40	+20,00 %
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau	6,48	6,48	0,00 %
Redevance de pollution domestique	13,92	21,60	+55,17 %
TVA	13,25	13,71	+3,47 %
Total [€ TTC]	254,23	263,03	+3,46 %

Variation EXPLOITANT + COLLECTIVITE (HT)
-0,83 %

Prix théorique du m³ pour un usager consommant 120 m³ :

2,19 €/m³

Répartition au 1er janvier 2010



RECETTES D'EXPLOITATION▪ *Recettes de la collectivité*

	2008	2009	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau domestiques	1 377 051,48 €	1 418 059,96 €	+2,98 %
dont abonnements	398 687,87 €	410 005,82 €	+2,84 %
Recettes vente d'eau non domestiques	49 568,52 €	33 866,89 €	-31,68 %
dont abonnements	20,20 €	20,20 €	0,00 %
Recettes de volume exporté	75 449,96 €	77 541,86 €	+2,77 %
Total recettes de vente d'eau	1 502 069,96 €	1 529 468,71 €	+1,82 %
Autres recettes			
Régularisation sur part " importation-production"	89 555,93 €	3 863,71 €	
Total des recettes	1 591 625,89 €	1 533 332,42 €	

▪ *Recettes de l'exploitant*

	2008	2009	Variation
Recettes de vente d'eau			
Recettes vente d'eau domestiques	2 080 504,95 €	2 270 684,83 €	+9,14 %
dont abonnements	478 273,29 €	513 749,66 €	+7,42 %
Recettes vente d'eau non domestiques	467 388,23 €	310 697,62 €	-33,52 %
dont abonnements	24,24 €	25,31 €	+4,41 %
Recettes de volume exporté	430 461,82 €	449 742,74 €	+4,48 %
Total recettes de vente d'eau	2 978 355,00 €	3 031 125,19 €	+1,77 %
Autres recettes			
Régularisation sur part " importation-production"	- 89 555,93 €	- 3 863,72 €	
Total des recettes	2 888 799,07 €	3 027 261,47 €	

■ Indicateurs de performance du service de l'eau potable

○ QUALITÉ DE L'EAU

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

Résultats du contrôle réglementaire :


	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements Non conformes	% de conformité	P
Conformité bactériologique	100	0	100 %	
Conformité physico-chimique	101	0	100 %	

○ PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

**Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau
Import d'eau traitée depuis SYMEVAL**

	0%	aucune action
	20%	études environnementale et hydrogéologique en
	40%	avis de l'hydrogéologue rendu
	50%	dossier déposé en préfecture
	60%	arrêté préfectoral
→	80%	arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre servitudes mises en place, travaux terminés
	100%	arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre et mise en place d'une procédure de suivi de l'a

Prise d'eau de l'usine du Plessis-Beuscher

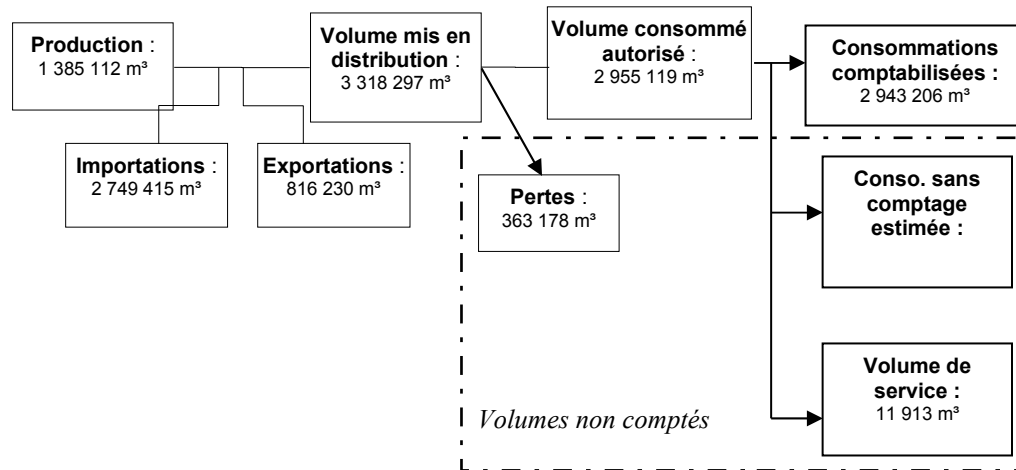
	80 %	arrêté préfectoral complètement mis en oeuvre servitudes mises en place, travaux terminés
---	------	--

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

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

80 %

PERFORMANCE DU RÉSEAU



Il n'est pas pris en compte de consommations sans comptage.

Les volumes de service (vidanges, purges, lavages de réservoir,...) sont évalués à 11 913 m³ par l'exploitant.

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

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

	2007	2008	2009
Rendement du réseau de distribution [%]	91,0 %	90,1 %	91,2 %

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

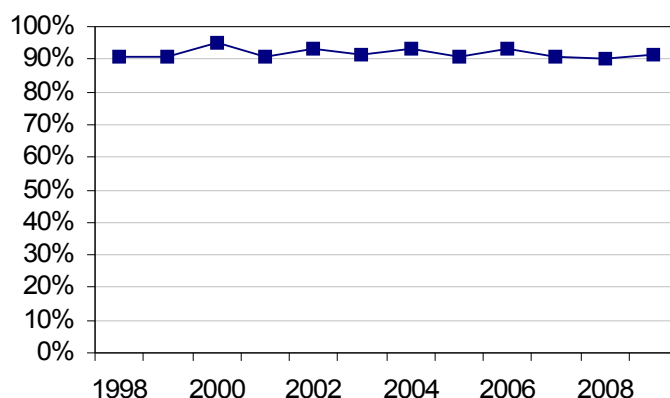
- **indice des volumes non comptés** =
 (estimation consommations sans comptage+volume de service+pertes) / longueur du réseau hors branchements

	2005	2006	2007
Indice linéaire des volumes non comptés [m ³ /km/j]	1,2	0,9	1,1

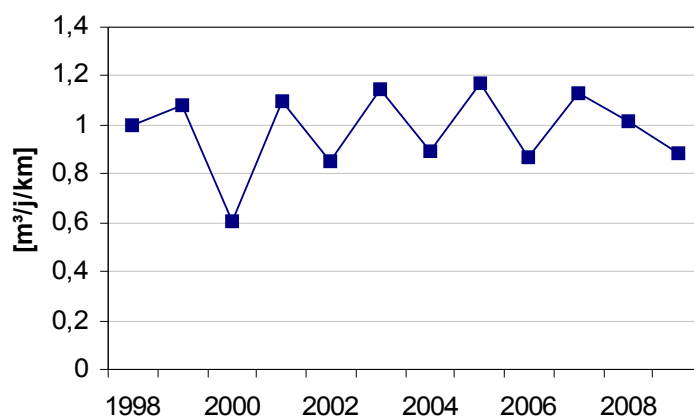
- **indice linéaire de pertes en réseau** =
 pertes / longueur du réseau hors branchements

	2005	2006	2007
Indice linéaire de pertes en réseau [m ³ /km/j]	7,8	7,8	1,1

Evolution du rendement du réseau de distribution



Evolution de l'indice linéaire des pertes en réseau



○ **RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX**

	2008	2009
Linéaire de canalisations renouvelées au cours de l'exercice [km]	5,329	12

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

○ **CONTINUITÉ DU SERVICE**

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

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

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

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

	2005	2006	2007
Taux d'occurrence des interruptions de service	6,1	3,6	2,9

○ DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS

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

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

	2008	2009
Taux de respect du délai	100 %	100 %

○ TAUX D'IMPAYÉS

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

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

	2005	2006	2007
Taux d'impayés	0,4 %	0,5 %	0,5 %

○ TAUX DE RÉCLAMATIONS

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

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

	2008	2009
Taux de réclamations global	0,1	
nombre de réclamations reçues par l'exploitant	1	
nombre de réclamations reçues par la collectivité		

■ Financement des investissements

de l'eau potable

○ TRAVAUX ENGAGÉS AU COURS DE L'EXERCICE

Objet des travaux	Montant de travaux
Marché à bons de commande 2009	800 000 €

Branchements en plomb

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

Branchements	2008
Nombre de branchements en plomb changés dans l'année	
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	
% de branchements en plomb restants/ nombre total de branchements	0,00

○ ETAT DE LA DETTE

L'état de la dette au 31 décembre 2009 fait apparaître les valeurs suivantes :

	2008
Encours de la dette au 31 décembre	1 644 089,21 €
Remboursements au cours de l'exercice	304 870,52 €
dont en intérêts	79 512,50 €
dont en capital	225 358,02 €

○ AMORTISSEMENTS RÉALISÉS

	2007	2008	2009
Montant de la dotation aux amortissements	452 919,16 €	808 715,01 €	984 648,76 €

■ Actions de solidarité et de coopération

dans le domaine de l'eau

○ AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

	2008
montants des abandons de créance	9 919,98
dont part délégataire	4 594,70
dont part collectivité	5 325,28
nombre de demandes reçues	
nombre d'aides accordées	
montants des versements à un fonds de solidarité	2 867,77
dont part délégataire	2 867,77
dont part collectivité	