



VIERZON



Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'eau potable Exercice 2017



Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice
présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007

Les informations sur fond bleu sont obligatoires au titre du décret.

Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs
peut être obtenu sur le site www.services.eaufrance.fr , rubrique « l'Observatoire »

1 – Caractérisation technique du service

1.1 - Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau communal

Nom de la collectivité : VIERZON

Caractéristiques : COMMUNE

Compétences liée au service :

	Oui	Non
Production	X	<input type="checkbox"/>
Protection du point de prélèvement (voir article 3.4)	<input type="checkbox"/>	X
Traitement (annexe 1)	X	<input type="checkbox"/>
Transfert	X	<input type="checkbox"/>
Stockage (annexe 3)	X	<input type="checkbox"/>
Distribution (annexe 2)	X	<input type="checkbox"/>

Existence d'une CCSPL Oui Non

Existence d'un schéma de distribution Oui, date d'approbation : 18 décembre 2013 Non

Existence d'un règlement de service Oui, date d'approbation : 16 décembre 2010 Non

1.2 - Mode de gestion du service

Le service est exploité en régie avec prestataire de service

1^{er} contrat :

- Type de contrat : Prestation de services
- Nom du prestataire : Compagnie des Eau et de l'Ozone
- Date de début de contrat : 01/01/2016
- Date de fin de contrat : 31/12/2020
- Missions du prestataire : Suivi et garantie de bon fonctionnement des installations techniques du service de l'eau potable

2^{ème} contrat :

- Type de contrat : Prestation de services
- Nom du prestataire : Compagnie des Eau et de l'Ozone
- Date de début de contrat : 01/01/2016
- Date de fin de contrat : 31/12/2020
- Missions du prestataire : interventions de terrains et relève des index des abonnés/usagers pour les service publics d'eau potable et d'assainissement

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

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée.

Le service public d'eau potable dessert 27 050 habitants au 31/12/2017 (INSEE Décembre 2017) (27 113 au 31/12/2016).

1.4 - Nombre d'abonnés

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

Le service public d'eau potable dessert 13 342 abonnés actifs au 31/12/2017 (13 342 au 31/12/2016).

ANNEE	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de contrat au 31/12	13 287	13 291	13 233	13 342	13 342

Le nombre de points d'eau total est de 14 861 dont 14 596 actifs, aux quels il faut rajouter 317 branchement de poteaux incendie soit un nombre total de branchements de 15 178.

1.5 - Eaux brutes

1.5.1 Prélèvement sur les ressources en eau

Le service public d'eau potable a prélevé 1 988 544 m³ pour l'exercice 2017 (2 298 539 m³ pour l'exercice 2016). Cette augmentation est due à la mise en service et aux réglages du process de la nouvelle usine d'eau potable. A la demande de l'ARS, la nouvelle usine d'eau potable a fonctionné pendant 1 semaine sur le plan d'eau du Bois Blanc pour bien définir le protocole de réglage en cas de basculement (les eaux ne sont pas de même qualité)

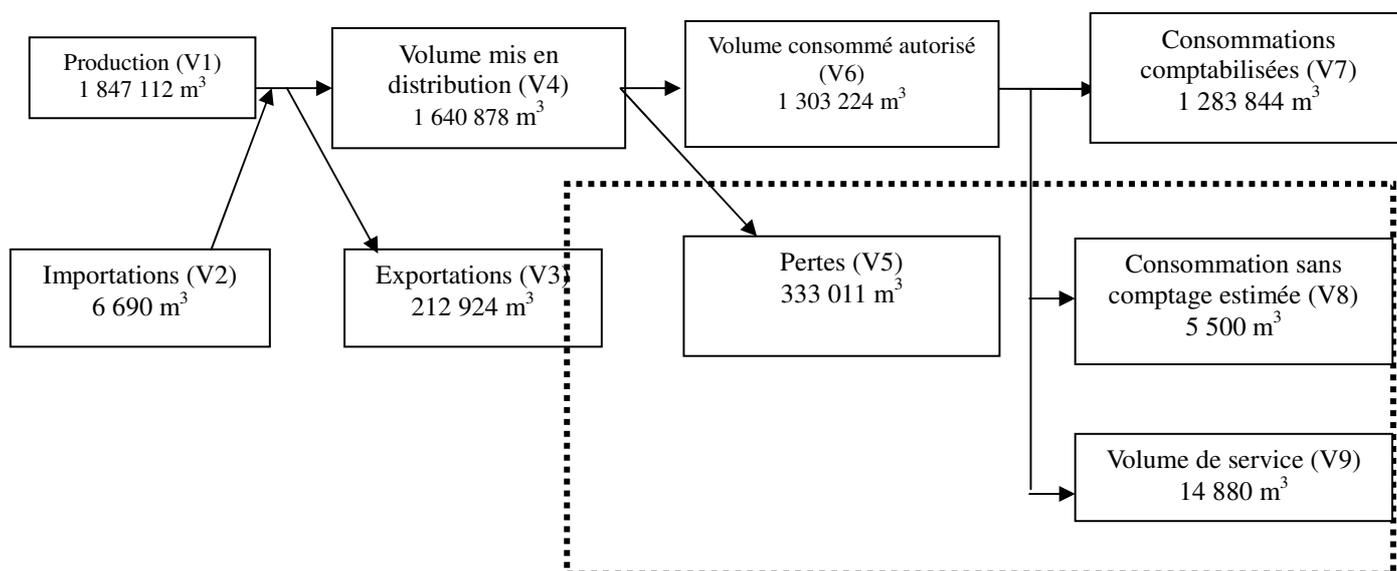
Ressource et implantation	Nature de la ressource	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2016 en m ³	Volume prélevé durant l'exercice 2017 en m ³	Variation en %
Le Cher	Eau de surface	500 m ³ /h pendant 20 heures	2 298 539	1 988 544	-13.49%
Le Bois Blanc	Eau souterraine	500 m ³ /h pendant 20 heures	16 598	0	-100.00%

(1) Débits et durée de prélèvement autorisés par l'arrêté de DUP (préciser les unités). Si la ressource ne nécessite pas de traitement, le volume prélevé peut être égal au volume produit)

Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 0 %.

1.6 - Eaux traitées

1.6.1 - Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable pour l'exercice en cours :



1.6.2 - Production

Le service a 1 station de traitement.

Nom de la station de traitement	Type de traitement (cf. annexe)
Saint Lazare	Physico chimique complet

Le volume produit total peut différer du volume prélevé (usines de traitement générant des pertes par exemple).

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2016 en m3	Volume produit durant l'exercice 2017 en m3	Variation des volumes produits en %
Le Cher	1 909 891	1 847 112	-3.29%
Plan d'eau du Bois Blanc	0	0	0.00%
Total du volume produit (V1)	1 909 891	1 847 112	-3.29%

1.6.3 - Achats d'eaux traitées

Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2016 en m3	Volume acheté durant l'exercice 2017 en m3	Variation des volumes achetés en %
SIAEPA THENIOUX-MERY/CHER	16 694	5 343	-67.99%
SIAEP VIGNOUX SUR BARANGEON	1 346	1 347	0.07%
Total d'eaux traitées achetées (V2)	18 040	6 690	-62.92%

1.6.4 - Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2016 en m3	Volumes vendus durant l'exercice 2017 en m3	Variation en %
Abonnés domestiques ⁽¹⁾ (VP63)	1 310 489	1 309 876	-0.05%
Abonnés non domestiques (VP 201)	9 867	9 664	-2.06%
Total vendu aux abonnés (V₇)	1 320 356	1 319 540	-0.06%
Service de ⁽²⁾ SIAEP MEREAU-ST HILAIRE DE COURT	193 173	207 503	7.42%
Service de ⁽²⁾ SIAEPA THENIOUX-MERY/CHER	17 115	5 421	-68.33%
Total exporté vers d'autres services (V₃) (VP 061)	210 288	212 924	1.25%

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

(2) Dans le cas où la collectivité vend de l'eau traitée à d'autres services d'eau potable.

1.6.5 - Autres volumes

	Exercice 2016 en m3/an	Exercice 2017 en m3/an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V8) (VP 221)	5 500	5 500	0.00%
Volume de service (V9) (VP 220)	42 399	14 880	-64.90%

1.6.6 - Volume consommé autorisé¹

	Exercice 2016 en m3/an	Exercice 2017 en m3/an	Variation en %
Volume consommé autorisé (V6)	1 386 801	1 283 844	-7.42%

Il y a eu 50 ordres d'intervention pour des purges réseaux eaux sales en 2017. (92 en 2016)

1.7 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (annexe 2)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 240,908 kilomètres au 31/12/2017 (240,7 au 31/12/2016).

2 - Tarification de l'eau et recettes du service

2.1 - Modalités de tarification

La facture d'eau comporte obligatoirement une part proportionnelle à la consommation de l'abonné, et peut également inclure une part indépendante de la consommation, dite part fixe (abonnement, location compteur, etc.).

Les tarifs applicables aux 01/01/2015 et 01/01/2016 sont les suivants :

Frais d'accès au service : 52,00 € au 01/01/2015

52,00 € au 01/01/2016

Tarifs		Au 01/01/2017	Au 01/01/2018
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an) (1)	Abonnement DN 15 mm y compris location du compteur	20,50 €	25,50 €
	Abonnement DN 20 mm y compris location du compteur	23,50 €	28,50 €
	Abonnement DN 30 mm y compris location du compteur	37,00 €	42,00 €
	Abonnement DN 40 mm y compris location du compteur	56,50 €	61,50 €
	Abonnement DN 50 mm y compris location du compteur	105,00 €	110,00 €
	Abonnement DN 65 mm y compris location du compteur	173,00 €	178,00 €
	Abonnement DN 80 mm y compris location du compteur	333,00 €	338,00 €
	Abonnement DN 100 mm y compris location du compteur	560,00 €	565,00 €
Part proportionnelle (€ HT/m ³)		1,36 €/m ³	1,39 €/m ³
Taxes et redevances			
Taxes	Taux de TVA (0 ou 5,5%) (2)	5,5 %	5,5 %
Redevances	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,06 €/m ³	0,06 €/m ³
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	0,23 €/m ³	0.23 €/m ³

(1) Rajouter autant de lignes que d'abonnements

(2) L'assujettissement à la TVA est volontaire pour les communes et EPCI de moins de 3000 habitants, et obligatoire pour les communes et EPCI de plus de 3000 habitants et en cas de délégation de service public.

Les délibérations fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés pour l'exercice 2015 sont les suivantes :

- Délibération du 04/02/2016 effective à compter du 05/02/16 fixant les tarifs du service d'eau potable
- Délibération du 04/02/2016 effective à compter du 05/02/16 fixant les frais d'accès au service
- Délibération du 04/02/2016 effective à compter du 05/02/16 fixant la redevance

« préservation de la ressource en eau »

- Délibération du 04/02/2016 effective à compter du 05/02/16 fixant le tarif annuel de l'abonnement

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

Les tarifs applicables au 01/01/2017 et au 01/01/2018 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³/an) sont :

Tarifs	Au 01/01/2017 en €	Au 01/01/2018 en €	Variation en %
Part de la collectivité			
Part fixe annuelle HT (compteur D=15)	20.50	25.50	24.39%
Part proportionnelle HT	1.36	1.39	2.21%
Montant HT de la facture de 120 m ³ revenant à la collectivité	183.70	192.30	4.68%
Taxes et redevances			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau) HT	7.20	7.20	0.00%
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau) HT	27.60	27.60	0.00%
TVA si service assujéti (5,5 %)	12.02	12.49	3.94%
Montant des taxes et redevances pour 120 m ³	46.82	47.29	1.01%
Total TTC	230.52	239.59	3.94%
Prix TTC au m³ (hors abonnement)	1.74	1.77	1.82%

Les volumes consommés sont relevés avec une fréquence semestrielle

La facturation est effectuée avec une fréquence semestrielle

Les volumes facturés aux abonnés, au titre de l'année 2017 sont de 1 319 540 m³ (1 320 176 m³ en 2016).

Au 31/12/2017, 3 984 abonnés sur 13 342 ont opté pour le paiement par prélèvement (3 711 au 31/12/2016) :

- 2 040 par prélèvement à échéance soit 15,29% (1 993 soit 14,93 % au 31/12/2016)
- 1 944 par mensualisation soit 14,57 % (1 718 soit 12,87 % au 31/12/2016)

	2013	2014	2015	2016	2017
Prélèvements à échéance	2 048	1 980	2 002	1 993	2 040
Mensualisations	1 393	1 526	1 603	1 718	1 944
Total	3 441	3 506	3 605	3 711	3 984

2.3 – Recettes

Type de recette		Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €
VENTE D'EAU			
Recettes vente d'eau aux usagers		1 808 310.25	1 794 574.60
<i>Avoir – Dégrèvement (-)</i>		-17 456.40	-36 570.81
Abonnements		298 789.33	298 887.67
<i>Avoir – Dégrèvement (-)</i>		-961.58	-3 867.10
Recette de vente d'eau	CEO (SIAEPA Thénieux-Méry/Cher)	17 161.21	0.00
	CEO (SIAEP Méreau-St Hilaire)	193 556.44	209 042.65
Total recettes de vente d'eau		2 299 399.25	2 262 067.01
REDEVANCES AGENCE DE L'EAU			
Redevance prélèvement		92 308.87	78 217.95
Redevance pollution		298 036.44	291 781.95
Total recettes perçues pour l'agence de l'eau		390 345.31	369 999.90
AUTRES RECETTES			
Recettes liées aux travaux		52 463.23	62 927.57
Frais d'accès au service		61 837.22	68 692.00
Rémunération Agence de l'eau		6 837.90	6 834.60
Contribution du budget assainissement		157 279.73	136 710.22
Recettes diverses	Infractions et frais de pénalité	224.92	457.09
	Annulation rattachement, quote- part des subventions	45 602.70	68 928.86
Total autres recettes		324 245.70	344 550.34
Total des recettes		3 013 990.26	2 976 617.25

Les recettes globales du service de l'eau potable au 31/12/2017 sont de **2 976 617,25 € HT**

2.4 – Dépenses

Type de dépenses	Exercice 2016 en €	Exercice 2017 en €
Charges à caractère général	1 508 938.38	1 645 188.62
Charges de personnels	182 398.98	185 000.00
Opérations d'ordre de transfert entre section (amortissements)	501 340.02	633 129.00
Charges financières	144 858.16	136 505.99
Charges exceptionnelles	74 246.45	48 050.15
Contre valeur prélèvement à la ressource agence de l'eau	89 702.00	78 217.95
Redevance fabrication d'eau potable agence de l'eau	6 454.55	10 000.00
Redevance pollution agence de l'eau domestique	270 380.39	285 665.95
Dotations aux dépréciations des actifs circulants	140 000.00	
Autres charges de gestion courante	30 451.62	61 655.18
Total des dépenses	2 948 770.55	3 083 412.84

Les dépenses globales du service de l'eau potable au 31/12/2017 sont de **3 083 412,84 € HT**

3. Indicateurs de performance

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

Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence régionale de la santé (ARS), et concernent les prélèvements réalisés par elle dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique (ou ceux réalisés par le service dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question). Une analyse est déclarée non conforme quand un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le code de santé publique (Art. R 1321-1 à Art. R 1321-66).

Analyses	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2016	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2016	Nombre de prélèvements réalisés Exercice 2017	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2017
Microbiologie (P101.1)	24	0	101	0
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	2 277	0	14 487	0

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante:

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

Cet indicateur est demandé si le service dessert plus de 5000 habitants ou produit plus de 1000 m³/jour.

Analyses	Taux de conformité exercice 2016	Taux de conformité exercice 2017
Microbiologie (P101.1)	100	100
Paramètres physico-chimiques (P201.1)	100	100

Figurent dans ce tableau ci-dessous les non-conformités constatées par rapport aux références de qualité, telles qu'elles sont définies dans le Code de Santé Publique.

Paramètres	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Lieu de prélèvement	Valeur du seuil et unité
Ammonium	1	Station de traitement - Production	0.1 mg/l
Température de l'eau	1	Station de traitement - Production	25°C
Equ.Calco (0;1;2;3;4)	4	Station de traitement - Production	2

La valeur maximale observée pour l'Ammonium est de 0.18 mg/l.

La valeur maximale observée pour la Température de l'eau est de 25,8°C.

La valeur maximale observée pour l'Equ.Calco (0;1;2;3;4) est de 3

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

(Modification du calcul depuis 17 avril 2014)

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

		Exercice 2017
0	pas de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé	
+10	existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte	10
+5	mise à jour du plan au moins annuelle	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :		
+10	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 50 % du linéaire de réseau	10
+1	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 60 % du linéaire de réseau	1
+1	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 70 % du linéaire de réseau	1
+1	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 80 % du linéaire de réseau	1
+1	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 90 % du linéaire de réseau	1
+1	l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètre pour 95 % du linéaire de réseau	1
+10	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 50 % du linéaire de réseau	10
+1	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 60 % du linéaire de réseau	0
+1	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 70 % du linéaire de réseau	0
+1	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 80 % du linéaire de réseau	0
+1	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 90 % du linéaire de réseau	0
+1	l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose pour 95 % du linéaire de réseau	0
Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales. Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :		
+10	Localisation des ouvrages annexes (vannes, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux	10
+10	Inventaire des pompes et équipements électromécaniques et mise à jour annuelle dans l'inventaire des réseaux	10

+10	Localisation des branchements sur le plan des réseaux	0
+10	Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur	10
+10	Identification des secteurs de recherche de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées	10
+10	Localisation à jour des autres interventions (réparations, purges, renouvellement)	10
+10	Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)	0
+10	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux	10
Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages, ... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice.		

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux du service pour l'année 2017 est **100**.

3.3 - Indicateurs de performance du réseau

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

Le rendement du réseau de distribution permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée ou vendue à un autre service. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Le rendement du réseau de distribution se calcul ainsi :

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

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

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

	Exercice 2016	Exercice 2017
Rendement du réseau en %	82,79	81,99
Volume vendu sur volume mis en distribution en %	77,91	78,46

Le rendement de réseau 2017 est de 81,99 %, il était de 82,79 % en 2016.

Les 40 capteurs mobiles à ultrasons avec liaisons GSM sont installés en 2017 sur le réseau des rues du quartier du centre ville. 8 000 ml de réseau ont ainsi été pré-localisés et aucune fuite n'a été détectée.

20 km de réseau ont été inspectés pour rechercher les différentes fuites.

Les débitmètres situés en sortie des réservoirs du Mouton et du Bourgneuf sont quotidiennement suivis par le service réseau du prestataire.

En 2018, la mise en place d'une télégestion sur le réseau de Vierzon, permettra de suivre précisément le débit de fuite de chaque tronçon.

3.3.2 - Indice linéaire de consommation

L'indice linéaire de consommation est égal au rapport entre, d'une part le volume moyen journalier consommé par les usagers et les besoins du service, augmenté des ventes d'eau à d'autres services, exprimé en mètres cubes, et d'autre part le linéaire hors branchements exprimé en kilomètres.

$$\text{Indice linéaire de consommation} = (V_3+V_7+V_8+V_9)/365/\text{linéaire du réseau de desserte en km}$$

Pour l'année 2017, l'indice linéaire de consommation est de **17.24 m³/j/km** (18,17 en 2016)

3.3.3 - Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

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

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

Pour l'année 2017, l'indice linéaire des volumes non comptés est de 4,01 m³/j/km (4,32 en 2016).

3.3.4 - Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

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

Pour l'année 2017, l'indice linéaire des pertes est de **3.79 m³/j/km** (3,78 en 2016).

3.3.5 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2) (annexe 3)

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

Renouvellement du réseau AEP 2017

Localisation	Longueur (ml)
Rue Emile Zola (de la rue Alphonse Pradat au Chemin des Pelles)	106.50
Chemin des Pelles	565.00
Chemin des Vallées	186.00
Route des Souchènes	260.00
Rue Paul Doumer	100.00
Rue de la Montagne	83.00
Rue Voltaire	118.00
Carrefour Voltaire/République	113.00
Impasse de la Glacière	140.00

Longueur en mètres : 1 671,50

Exercice	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Linéaire renouvelé en km	2,313	1,033	0,215*	1,569	0,880	1,672

*Les travaux Pierre Dupont et Passage Voltaire pour 0,745 km, commencés en 2014 n'étaient pas terminés au 31/12/2014

Au cours des 5 dernières années, 5,369 km de linéaire de réseau ont été renouvelés.

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

Pour l'année 2017, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de **0,45 %**. (0,50 % en 2016)

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

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.). En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

00%	Aucune action de protection
20%	Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40%	Avis de l'hydrogéologue rendu
50%	Dossier déposé en préfecture
60%	Arrêté préfectoral
80%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
100 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

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

Pour l'année 2017, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est **60 %**. (60 % en 2016).

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

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

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

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

Pour l'année 2017, **81** interruptions de service non programmées ont été dénombrées, soit un taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées de **6.07** pour 1 000 usagers. (6.67 en 2016)

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

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 1 jour ouvré après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

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

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

Nombre de branchements neufs réalisés : **59**

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

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

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

	Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette en €	8 433 465,11	9 043 022,23
Durée d'extinction de la dette en années	15 ans et 11 mois	15 ans et 9 mois
Epargne brute annuelle	530 536,58	574 068,55

Pour l'année 2017, la durée d'extinction de la dette est de **15ans et 9** mois. (15 ans et 11 mois en 2016).

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

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple suite à une erreur de facturation ou à une fuite). Toute facture impayée au 31/12/2017 est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

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

	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014	Exercice 2015	Exercice 2016
Montant d'impayés en € au titre de l'année N tel que connu au 31/12/N+1	253 315,53	313 343,07	360 482,23	297 685,37	284 070,19
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année N	4 551 122,50	4 855 722,73	4 884 834,24	4 871 775,19	4 842 975,44
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau de l'année N	5,57	6,45	7,38	6,11	5.87

3.9 - Taux de réclamations (P155.1) (Annexe 4)

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

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

DEMANDES ET RECLAMATIONS ADMINISTRATIVES ECRITES	2016	2017
Contrôle compteur	0	0
Dégrèvement fuite	49	47
Divers autres	0	0
Estimation	0	0
Index douteux	0	0
Rdv non honoré	0	0
TOTAL	49	47

DEMANDES ET RECLAMATIONS TECHNIQUES ECRITES	2016	2017
Aspect	2	0
Fuites	0	0
Goût	0	0
Manque d'eau	0	0
Pression	0	0
Problème installation	0	0
TOTAL	2	0

Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité : **47**

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

Pour l'année 2017, le taux de réclamations écrites est de **3.52** pour 1000 abonnés.

4 - Financement des investissements

4.1 - Branchements en plomb

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

Branchements	Exercice 2016	Exercice 2017
Nombre total des branchements (branchements avec CTR + Poteau incendie)	15 089	15 178
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	53	84
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	3 682	3 598
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements plomb	1,4	2,3
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	24,40	23,70

Liste des rues dans lesquelles des branchements plombs ont été supprimés en 2014-2015 : rue Pierre Dupont, Rue et Impasse de Fay, Rue de la Plaisance.

4.2 - Montants financiers

	Exercice 2016	Exercice 2017
Montants financiers HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	682 610,24	1 144 142,35
Montants des subventions en €	11 700,00	221 520,00
Montants des contributions du budget générales en €	0	0

4.3 État de la dette du service

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

	Exercice 2016	Exercice 2017
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)	8 433 465,11	9 043 022,23
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	350 105,26
	en intérêts	136 505,69

4.4 – Amortissements

Pour l'année 2017, la dotation aux amortissements a été de **633 129,00 €** (501 540,02 € en 2016).

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

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en €
Renouvellement de réseau (priorité 1) 21 055 m	7 369 106,00

Renouvellement de réseau (priorité 2) 10 625 m	3 783 920.00
Renouvellement de réseau (priorité 3) 1 639 m	573 496.00
Renouvellement de réseau (priorité 4) 17 678 m	6 187 202.00
Renouvellement de réseau (priorité 5) 26 639 m	9 323 573.00
Périmètre de protection	2 220 860,00
Remplacement des branchements en plomb	3 800 000,00
Sécurisation de la canalisation de D=500	250 000,00
Télégestion	340 000,00

4.6 - Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice

Programmes pluriannuels de travaux adoptés	Année prévisionnelle de réalisation	Montants prévisionnels en €

5 - Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau

5.1 - Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P109.0)

Cet indicateur a pour objectif de mesurer l'implication sociale du service.

Entrent en ligne de compte :

- les versements effectués par la collectivité au profit d'un fonds créé en application de l'article L261-4 du Code de l'action sociale et des familles (Fonds de Solidarité Logement, par exemple) pour aider les personnes en difficulté,
- les abandons de créances à caractère social, votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité (notamment ceux qui sont liés au FSL).

L'année 2017, le service a reçu 142 demandes d'abandon de créances (factures) (116 pour surendettement et 24 pour liquidation judiciaire).

11 773.21 € ont été abandonnés (14 704.28 € en 2016) et 37 500,00 € ont été versé à un fond de solidarité pour l'année 2017 (37 500 € en 2016).

5.2 - Opérations de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT)

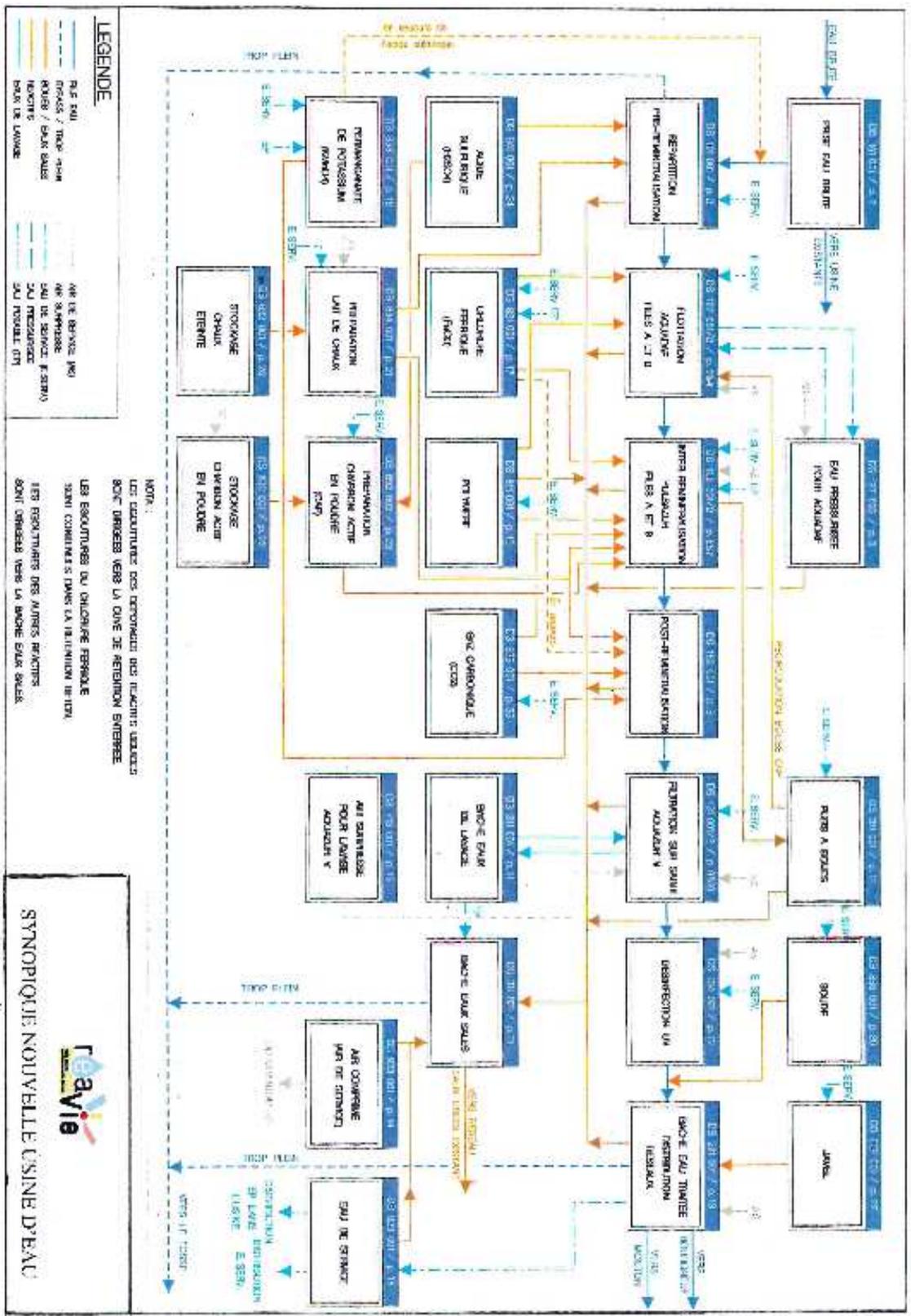
Peuvent être ici listées les opérations mises en places dans le cadre de l'article L1115-1-1 du Code général des collectivités territoriales, lequel ouvre la possibilité aux collectivités locales de conclure des conventions avec des autorités locales étrangères pour mener des actions de coopération ou d'aide au développement.

Bénéficiaire	Montant en €
	0

6 - Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2016	Exercice 2017
	Indicateurs descriptifs des services		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	27 724	27 050
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,74	1,74
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1	1
	Indicateurs de performance		
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100	100
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	100	100
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100	100
P104.3	Rendement du réseau de distribution	82,79	81,99
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	4,32	4,01
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	3,77	3,79
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,50	0,44
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	60	60
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	52 204,28	49 273,21
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	6,67	6,07
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	15 ans et 11 mois	15 ans et 9 mois
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	6,11	5,87
P155.1	Taux de réclamations	3,82	3,52

Annexe 1



Répartition des canalisations par diamètre et matériaux – Année 2017

Canalisation distribution (m)

Longueur totale tous diamètres (ml) - tous matériaux	240 822,83
DIAMETRE 25 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	27,87
DIAMETRE 32 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	55,79
DIAMETRE 32 PVC	207,86
DIAMETRE 40 FONTE	1 764,81
DIAMETRE 40 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	123,87
DIAMETRE 40 PVC	1285,84
DIAMETRE 49 PVC	61,37
DIAMETRE 50 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	825,29
DIAMETRE 50 PVC	8 299,73
DIAMETRE 60 ACIER	2500,63
DIAMETRE 60 FONTE	19 470,76
DIAMETRE 60 FONTE DUCTILE	1 360,54
DIAMETRE 63 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	216,57
DIAMETRE 63 PVC	13 576,8
DIAMETRE 70 ACIER	381,62
DIAMETRE 75 PVC	9 230,86
DIAMETRE 80 ACIER	671,72
DIAMETRE 80 FONTE	26 037,54
DIAMETRE 80 FONTE DUCTILE	1 844,07
DIAMETRE 90 PVC	23 055,28
DIAMETRE 100 ACIER	580,57
DIAMETRE 100 FONTE	15 474,66
DIAMETRE 100 FONTE DUCTILE	3 300,17
DIAMETRE 110 PVC	11 088,59
DIAMETRE 125 ACIER	387,11
DIAMETRE 125 FONTE	9 927,14
DIAMETRE 125 FONTE DUCTILE	2 879,17
DIAMETRE 125 PVC	3 312,91
DIAMETRE 140 PVC	8 642,69
DIAMETRE 150 FONTE	10 018,53
DIAMETRE 150 FONTE DUCTILE	8 056,2
DIAMETRE 150 PVC	17,66
DIAMETRE 160 BI-OROC	339,49
DIAMETRE 160 PVC	17 888,04
DIAMETRE 175 ACIER	694,28
DIAMETRE 200 FONTE	7 122,58
DIAMETRE 200 FONTE DUCTILE	3 847,81
DIAMETRE 200 POLYETHYLENE HAUTE DENSITE	118,63
DIAMETRE 200 PVC	1 570,97
DIAMETRE 250 FONTE	5 568,61

DIAMETRE 250 FONTE DUCTILE	1 017,78
DIAMETRE 300 FONTE	3 033,46
DIAMETRE 300 FONTE DUCTILE	601,41
DIAMETRE 350 FONTE	3 674,42
DIAMETRE 350 FONTE DUCTILE	1 616,72
DIAMETRE 400 FONTE	75,44
DIAMETRE 400 FONTE DUCTILE	1 215,66
DIAMETRE 500 FONTE GRISE	4 654,43
DIAMETRE 500 FONTE DUCTILE	667,11
DIAMETRE 600 FONTE	787,44
INDETERMINE	1644,33

Canalisation distribution (m)

Longueur totale tous diamètres (ml)	240 727,07
Diamètre 25 (mm)	27,87
Diamètre 32 (mm)	263,65
Diamètre 40 (mm)	3 174,52
Diamètre 49 (mm)	61,37
Diamètre 50 (mm)	9 125,02
Diamètre 60 (mm)	23 331,93
Diamètre 63 (mm)	13 793,37
Diamètre 70 (mm)	381,62
Diamètre 75 (mm)	9 230,86
Diamètre 80 (mm)	28 553,33
Diamètre 90 (mm)	23 055,28
Diamètre 100 (mm)	19 355,4
Diamètre 110 (mm)	11 088,59
Diamètre 125 (mm)	16 506,33
Diamètre 140 (mm)	8 642,69
Diamètre 150 (mm)	18 092,39
Diamètre 160 (mm)	18 227,53
Diamètre 175 (mm)	694,28
Diamètre 200 (mm)	12 659,99
Diamètre 250 (mm)	6 586,39
Diamètre 300 (mm)	3 634,87
Diamètre 350 (mm)	5 291,14
Diamètre 400 (mm)	1 291,1
Diamètre 500 (mm)	5321,54
Diamètre 600 (mm)	787,44

Annexe 3

Inventaire des installations du service

Installation de production	Capacité de production (m3/j)
Nouvelle usine d'eau potable du Vieux Domaine	10 000
Surpresseur	Débit des pompes (m3/h)
Le Mouton Haut et Bas	195
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)
Le Bourgneuf	2 000
Le Mouton 2000	2 000
Le Mouton 2000 N	2 000
LE MOUTON 2*800	1 600
Rte de Neuvy 2*500	1 000

La capacité de stockage est légèrement supérieure au volume distribué le jour de pointe. Toutefois, en cas de rupture de la canalisation de refoulement distribution de diamètre 500 mm située entre la nouvelle usine du Vieux Domaine et les réservoirs du Mouton, des quartiers de Vierzon risqueraient de manquer d'eau. En effet, il n'y a pas actuellement d'interconnexion entre le réservoir du Bourgneuf et les points hauts de Vierzon situés Route de Neuvy, Puits Berteau, Clos du Roy, etc...

Dans le cadre de la prestation, une étude chiffrée pour la sécurisation de la conduite diam 500 a été réalisée par VEOLIA EAU en 2012. Le cheminement Usine Saint-Lazare → Réservoir de Bourgneuf → Réservoir du Mouton est envisagé en cas de rupture de cette conduite.

Une étude de modélisation a permis de déterminer la position d'un accélérateur de 200 m3/h (Avenue H Brisson) qui permettrait de remplir les réservoirs du Mouton avec l'eau provenant du quartier de Bourgneuf.

Consommation d'énergie électrique

Installation de production

Nouvelle Usine du Vieux Domaine	2016	2017
Energie relevée consommée (kWh)	489 098	1 001 944
Consommation spécifique (Wh/m3)	341,8	542,44
Volume produit refoulé (m3)	1 431 134	1 847 112
Surpresseur		
Le Mouton Haut et Bas	2016	2017
Energie relevée consommée (kWh)	95 860	103 696
Consommation spécifique (Wh/m3)	174,4	185,2
Volume pompé (m3)	549 762	560 000

Réservoir ou château d'eau

Le Bourgneuf	2016	2017
Energie relevée consommée (kWh)	926	926

Rte de Neuvy 2*500	2016	2017
Energie relevée consommée (kWh)	1 956	2 319

Consommation de réactifs Usine du Vieux Domaine

Réactifs	2016	2017
FeCl3	180 850 kg	356 000 kg
Javel	7 070 kg	15 000 kg
Soude	7 830 kg	10 000 kg
H2SO4	37 440 kg	62 000 kg
Polymères	350 kg	850 kg

Réseaux transférés dans les biens reaVie en 2017

Liste des travaux neufs d'eau potable réalisés sous maîtrise d'ouvrage de la collectivité ou d'un lotisseur dont les plans de récolement ont été remis au prestataire

LIEU	MATERIAUX	DIAMETRE	LINEAIRE RESEAUX	
Lotissement Chemin des Ajoncs (Tranche 1)	Fonte	150	Extension :	289,64
Lotissement Chemin des Ajoncs (Tranche 2)	Fonte	150	Extension :	146,31
Impasse André Ribaud	PEHD	63	Extension :	109,00
Impasse de la Glacière	PVC	75	Renouvellement :	140,00
Centre Routier	Fonte	150	Extension :	308,00

Annexe 4

Détail complet des demandes et réclamations orales et écrites

		Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total
Gestion des impayés	Total OI-8-00 FERMETURE IMPAYES	290						290
	Total OI-8-20 Impayé relance courrier				2 865	1 797	152	4 814
	Total OI-8-30 Impayé avec demande d'aides sociales				304	356	288	948
	Total OI-8-40 Impayé suivi liquidation judiciaire				7	4	7	18
	Total OI-8-41 Impayé suivi redressement judiciaire						4	4
	Total OI-8-50 Impayé suivi surendettement				17	23	55	95
Total Gestion des impayés		290	0	0	3 193	2 180	506	6 169
Prestations- informations	Total OI-7-00 Renseigner sur la conformité assainissement				1		1	2
	Total OI-7-01 Renseigner sur la rénovation						1	1
	Total OI-7-03A Traitement d'une demande de prélèvement à échéance	19	8	3	39	169	182	420
	Total OI-7-03B Traitement d'une demande de mensualisation	99	7	9	43	496	344	998
	Total OI-7-04 Traitement d'une demande eFacturation					104	62	166
	Total OI-7-05 Renseigner sur autres motifs				401	1 591	1 184	3 176
	Total OI-7-06 Renseigner sur le prix de l'eau et de l'assainissement				2	3	4	9
	Total OI-7-07 Renseigner sur la facture				52	196	522	770
	Total OI-7-08 Renseigner sur la qualité et/ou le réseau AEP				2	1	2	5
	Total OI-7-09 Renseigner sur la qualité et/ou le réseau EU						1	1
	Total OI-7-10 Rappeler abonné pour pb abonné				4	3	1	8
	Total OI-7-11 Rappeler un abonné pour pb travaux				1			1
Total OI-7-12 Renseigner sur manque d'eau suite à travaux programmés					1		1	
Total Prestations-informations		118	15	12	545	2 564	2 304	5 558
Réclamation facture	Total OI-4-00 Facture estimation	105	16	1				122
	Total OI-4-01 Facture Dégrevement fuite	25	64	58	55	51	47	300
	Total OI-4-03 Facture Index	60	92	50	12	24	7	245
	Total OI-4-04 Facture Vérification du compteur	6	2	5		2	1	16
	Total OI-4-05 Facture Tarif	10	85	148	164	119	159	685

	Total OI-4-06 Facture Redevance assainissement	1	3		4	3	12	23
	Total OI-4-07 Facture Part fixe	13	32	12	28	100	88	273
	Total OI-4-08 Facture Divers travaux	2	1	1			2	6
	Total OI-4-09 Facture Divers autres	23	19	7	6	6	7	68
	Total OI-4-12 Facture réclm. relevé					4	2	6
	Total OI-4-14 Facture réclm. contrat				4	19	33	56
	Total OI-4-15 Facture réclm. solde mensualisation					6	5	11
	Total OI-4-16 Facture réclm. avoir					1	1	2
	Total OI-4-17 facture réclamation complément					1	6	7
	Total OI-4-19 Facture réclamations autres					3	6	9
	Total OI-4-20 Changement du montant de la mensualisation					9	44	53
	Total OI-4-30 Changement de coordonnées bancaires				1	36	34	71
	Total Réclamation facture	245	314	282	274	384	454	1 953
Réclamations	Total OI-9-01 Vérification fuite réseau	139	128	93	109	89	81	639
	Total OI-9-02 Vérification fuite branchement	59	58	62	49	47	48	323
	Total OI-9-03 Vérification fuite avant compteur	114	137	88	120	93	105	657
	Total OI-9-04 Vérification fuite après compteur	23	26	11	16		7	83
	Total OI-9-05 Vérification fuite au compteur	101	170	41	25	17	23	377
	Total OI-9-06 Coupure d'eau non programmée					1		1
	Total OI-9-10 Surpression	3	10	1	5	2	5	26
	Total OI-9-105 Reprise d'enrobé tranchée AEP ou EU				3		1	4
	Total OI-9-11 Pose/dépose enregistreur de pression					4	2	6
	Total OI-9-120 PV pour dégâts des eaux suite à fuite						1	1
	Total OI-9-122 PV suite débordement EU					2		2
	Total OI-9-21 Souspression réseau	30	47	37	42	33	43	232
	Total OI-9-30 Plus d'eau	251	144	166	74	65	82	782
	Total OI-9-31 Ouvrir et refermer CTR pour contrôler l'assainissement				23	28	7	58
	Total OI-9-35 Plus d'eau suite à travaux				1			1
	Total OI-9-40 Obstruction collecteur EU	81	125	101	93	82	65	547
	Total OI-9-41 Odeurs venant du réseau EU				12	13	11	36
	Total OI-9-42 Verif réseau EU				3	11	8	22

	Total OI-9-43 Passage caméra pour branchement et/ou réseau EU				4	14	10	28
	Total OI-9-44 Intervention sur PR					7	2	9
	Total OI-9-50 Installation autre	45	281	55	37	15	28	461
	Total OI-9-51 Remise en état RP ou BAC	2	4	4	6	22	22	60
	Total OI-9-52 Installation robinet d'arrêt	55	79	53	56	63	75	381
	Total OI-9-53 Installation branchement	1	3	1	10	5	3	23
	Total OI-9-54 Installation compteur	22	44	26	14	27	27	160
	Total OI-9-55 Installation clapet				7	43	7	57
	Total OI-9-56 Vérifier le fonctionnement du RP					2	6	8
	Total OI-9-57 Supprimer le RP					1		1
	Total OI-9-70 Qualité eau/goût/autre	5	2	12	17	24	29	89
	Total OI-9-80 Qualité eau/aspect/autre	43	54	49	66	93	50	355
	Total Réclamations	974	1 312	800	792	803	748	5 429
enquête	Total OI-3-00 Enquête index avant facturation	283	147	9	19	22	38	518
	Total OI-3-10 Enquête index après facturation	76	67	31	29	15	20	238
	Total OI-3-100 Marquage conduite				1	4	6	11
	Total OI-3-11 Analyse fuite sur tête CTR		3	7	19	4		33
	Total OI-3-12 Analyse retour d'eau sur tête CTR			9	9	2	1	21
	Total OI-3-13 Analyse fraude sur tête CTR			17	37	8		62
	Total OI-3-14 Enquête fraude au CTR				9	7	3	19
	Total OI-3-15 Recherche avancée sur tête émettrice				17	41	33	91
	Total OI-3-16 Maintenance tête émettrice				101	85	212	398
	Total OI-3-40 Enq. index radio non capté				74	145	150	369
	Total OI-3-41 Enq. relève. tête + index	47	519	587	230	143	411	1 937
	Total OI-3-42 Enquête scellé du CTR			3	12		3	18
	Total OI-3-45 Enquête accessibilité du CTR				1	3	4	8
	Total OI-3-46 Etalonnage sommaire du CTR					7	5	12
	Total OI-3-50 Enquête adresse	75	71	22		27	32	227
	Total OI-3-51 Fermeture d'un PI				5	4	3	12
	Total OI-3-52 Vérifier conformité PI				5	1	1	7
	Total OI-3-53 Ouverture d'un PI						1	1

	Total OI-3-60 Enquête absence de contrat	24	47	21	1	52	18	163
	Total OI-3-61 Fermeture branchement ou joint suite NPAI				9	68	64	141
	Total OI-3-62 Fermeture conso sur contrat résilié				1	9	21	31
	Total OI-3-63 Fermeture branchement ou joint suite liquidation judiciaire					7	6	13
	Total OI-3-80 Enquête eau immédiate	157	1	1		1		160
	Total OI-3-90 Enquête diverses	101	75	164	27	23	278	668
	Total OI-3-91 Enquête conformité installation privée après compteur					1	1	2
	Total enquête	763	930	871	606	679	1 311	5 160
	Total	2 390	2 571	1 965	5 410	6 610	5 323	24 269

Annexe 5

ENGAGEMENTS VEOLIA PRESTATION AEP 2016-2020

Engagements Veolia Eau	Année réalisation
Réaliser une simulation de crise	
Fournir et installer 20 prélocalisateurs GSM	2016
Mise en place d'Express'o	Dès l'installation des débitmètres de secto
Curage au droit des crépines du Bois Blanc	
Bilan de fonctionnement de la nouvelle station d'eau potable	2017
Etude de vulnérabilité de la nouvelle station d'eau potable	2017
Réaliser un bilan carbone du service	
Campagne d'analyse sur l'eau colorée du quartier Pradat et les Vèves	
Test gouteur d'eau	
Etude de sécurisation du surpresseur du Mouton	
Remplacement des injections de javel des réservoirs du Bourgneuf et de Neuvy par du chlore gazeux.	
Apprenti affecté à 100% à la nouvelle station d'eau potable	2016
Fourniture d'une tablette tactile avec accès illimité au SIG	2016
Mise en place d'un Extranet dédié pour REAVIE	2016
Accès illimité au forum d'entraide sur Internet: FluksAqua	2016

Renouvellement programmé par le prestataire (en rouge renouvellement supérieur à 15 000,00 € à la charge de la collectivité art. 30.2 du CCTP)

	2016		2017	
	P	NP	P	NP
REALISE (Valeur initiale)	15 905	11 846	78 653	49 062
TOTAL (Valeur initiale)	27 751		127 715	
TOTAL (Valeur actualisée)	27 751		126 425	
OBJECTIF ANNUEL INITIAL	64 328		64 328	
OBJECTIF ANNUEL ACTUALISE	64 328		63 678	
AVANCEMENT	43%		199%	

UPEP VIERZON	DATE	VALEUR	% renouv de 2016 à 2020	2016 PREVU	2016 NON PREVU	2017 PREVU	2017 NON PREVU
POMPAGE MOBILE BOIS BLANC							
STATION							
ARMOIRE COMMANDE GROUPES BOIS BLANC	2015	14 368 €					
POMPE GROUPE HORSU 200M3/H	1998	6 338 €					
MOTEUR GROUPE HORSU 200 M3/H	1998	3 000 €	100%				
POMPE GROUPE HORSU 400M3/H	1998	8 338 €					
MOTEUR GROUPE HORSU 400 M3/H	1998	5 000 €	100%				
VANNE MOTORISEE N1 DN 500	1993	5 836 €					
VANNE MOTORISEE N2 DN500	1993	5 836 €					
CONDUITE REFOULEMENT	1998	762 €					
CABLE	1998	762 €					
POMPAGE EAU BRUTE SITE ST LAZARE							
PRISE EAU							
POMPE FLOWSERVE 1 - 275 m3/h - 21 mCE - 28,5 kW (ASPIRATION BASSE) + CREPINE	2015	22 923 €					
ENSEMBLE CLAPET VANNE REFOULEMENT POMPE 1	2005	5 500 €	100%			5 500 €	
POMPE FLOWSERVE 2 - 275 m3/h - 21 mCE - 28,5 kW (ASPIRATION BASSE) + CREPINE	2015	22 923 €					
ENSEMBLE CLAPET VANNE REFOULEMENT POMPE 2	2005	5 500 €	100%			5 500 €	
POMPE FLOWSERVE 3 - 275 m3/h - 21 mCE - 28,5 kW (ASPIRATION BASSE) + CREPINE	2015	22 923 €					7 493 €
ENSEMBLE CLAPET VANNE REFOULEMENT POMPE 3	2005	5 500 €	100%			5 500 €	
COLLECTEUR DN400	2005	4 500 €					
ARMOIRE ANCIENNE USINE							

ARMOIRE ELECTRIQUE EAU BRUTE	2015	32 200 €					
SOFREL RTC (SECOURS FIBRE)	2015	2 500 €					
VARIATEUR ALTIVAR ATV630 POMPE 1	2015	4 773 €					
VARIATEUR ALTIVAR ATV630 POMPE 2	2015	4 773 €					
VARIATEUR ALTIVAR ATV630 POMPE 3	2015	4 773 €					
CABLES ALIMENTATION POMPES	2015	12 500 €					
LOCAL RESERVOIR ANTI-BELIER							
RESERVOIR ANTI-BELIER HYDROCHOC 6 000 LITRES	2015	44 174 €					
COLLECTEUR DN500 EXISTANT	2005	7 800 €					
VANNE ISOLEMENT RESERVOIR ANTI-BELIER DN500	2015	1 500 €					
2 VANNE DN400	2015	9 085 €					
CHAMBRE VANNES CHER / BOIS BLANC							
VANNE DN500	2005	5 261 €					
MOTORISATION VANNE DN500	2005	6 429 €	100%				
VANNE DN400	2005	4 542 €					
MOTORISATION VANNE DN400	2005	6 429 €	100%				
DEBITMETRE DN500	2005	13 110 €	100%				
CHAMBRE RACCORDEMENT NOUVELLE ADDUCTION	-						
VANNE DN400	2015	4 542 €					
MOTORISATION VANNE DN400	2015	6 429 €					
VANNE DN500	2015	5 261 €					
MOTORISATION VANNE DN500	2015	6 429 €					
SUIVI DE LA QUALITE D'EAU BRUTE	-						
010 GROUPE PRELEVEMENT EAU BRUTE	2006	4 542 €	100%				
010 CANALISAT REFOULEMENT PPE PREL B	1988	6 429 €					
010 CABLE ALIMENT POMPE PRELEVE EB	2006	5 261 €					
175 TURBIDIMETRE E.B.	2009	6 429 €	100%	6 429 €			
NOUVELLE STATION DE TRAITEMENT							
Répartition - Pré-reminéralisation							
Débitmètre arrivée eaux brutes DN350	2015	11 374 €					
Turbidimètre	2015	4 100 €					
Sonde pH Analyseur COT	2015	1 980 €	100%	1 980 €			1 980 €
Sonde de mesure absorbance Analyseur COT	2015	7 800 €	100%			7 800 €	
Agitateur 1,5 kW bache pré-reminéralisation 1	2015	2 403 €					
Agitateur 1,5 kW bache pré-reminéralisation 2	2015	2 403 €					
Electrovanne panaoplie mesure EB (10 EV ???)	2015	7 616 €					
Flottation Aquadaf file A							

Agitateur 1,5 kW coagulation 1ere chambre	2015	2 403 €				
Agitateur 1,5 kW coagulation 2e chambre	2015	2 403 €				
Vanne pelle 1 vers inter-reminéralisation	2015	4 167 €				
Vanne pelle 2 vers inter-reminéralisation	2015	4 167 €				
Electrovanne aspersion eau pour buses injection	2015	762 €	100%			
Electrovanne injection eau pressurisé	2015	762 €	100%			
Electrovanne injection eau service dilution secondaire	2015	762 €	100%			
Transmetteur SC1000 commun usine et aquadaf	2015	2 587 €				
Electrovanne panaoplie mesure eau sortie aquadaf A	2015	2 285 €				
Electrovanne A vanne pelle aquadaf A	2015	4 167 €				
Electrovanne B vanne pelle aquadaf A	2015	4 167 €				
Turbidimètre sortie Aquadaf	2015	4 100 €				
Sonde de mesure pH Analyseur COT	2015	1 783 €	100%			1 783 €
Flottation Aquadaf file B						
Agitateur coagulation 1ere chambre	2015	2 403 €				
Agitateur coagulation 2e chambre	2015	2 403 €				
Vanne pelle vers inter-reminéralisation	2015	4 167 €				
Vanne pelle vers inter-reminéralisation	2015	4 167 €				
Electrovanne aspersion eau pour buses injection	2015	762 €				
Electrovanne injection eau pressurisé	2015	762 €	100%			
Electrovanne injection eau service dilution secondaire	2015	762 €				
Electrovanne panaoplie mesure eau sortie aquadaf A	2015	762 €				
Electrovanne A vanne pelle aquadaf B	2015	762 €	100%			
Electrovanne B vanne pelle aquadaf B	2015	762 €				
Eau présurisée Aquadaf						
Préfiltres (coffret autonome)	2015	3 500 €				
EV Evacuation eaux de lavage Filtre A/B	2015	762 €				
Pompe de pressurisation 1	2015	3 161 €				
Pompe de pressurisation 2	2015	3 161 €				3 161 €
Pompe de pressurisation 3	2015	3 161 €				
Electrovanne d'air de pressurisation	2015	762 €				
Electrovanne échappement ballon de pressurisation	2015	762 €				
Sonde mesure débit sur eau pressurisée	2015	1 273 €				
INTER-REMINERALISATION - PULSAZUR A						
Agitateur mélange reminéralisation 1,5 kW	2015	2 403 €				
Agitateur mélange coagulation 1,5 kW	2015	2 403 €				
Ventilateur du pulsazur 0,75 kW	2015	822 €				

Ventilateur extraction d'air du capot ventilateur du PULSAZUR 0,22kW	2015	483 €				
Vannes pneumatique DN100 extraction boues vers puits à boues	2015	555 €				
Vanne de mise à l'atmosphère	2015	762 €				
EV Dilution polymères pulsazur	2015	762 €				
Mesure pH dans coagulation	2015	1 783 €	100%		1 783 €	
Mesure niveau cloche Pulsazur	2015	349 €				
INTER-REMINERALISATION - PULSAZUR B						
Agitateur mélange reminéralisation	2015	2 403 €				
Agitateur mélange coagulation	2015	2 403 €				
Ventilateur du pulsazur 0,75 kW	2015	822 €				
Vannes extraction boues vers puits à boues	2015	555 €				
Vanne de mise à l'atmosphère	2015	762 €				
EV Dilution polymères pulsazur	2015	762 €				
Mesure pH dans coagulation	2015	1 783 €				
Mesure niveau cloche Pulsazur	2015	762 €				
POST-REMINERALISATION						
Agitateur bêche post-reminéralisation	2015	2 403 €				
Mesure pH post reminéralisation	2015	1 783 €	100%		1 783 €	
Mesure turbidité post reminéralisation	2015	4 100 €				
Mesure absorbance UV post reminéralisation	2015	7 185 €				
FILTRATION SUR SABLE - AQUAZUR FILE A ET B						
Vanne de régulation d'eau filtrée filtre A DN200	2015	4 167 €				
Vanne eau de lavage filtre A DN200	2015	966 €				
Vanne évacuation eaux sales de lavage filtre A DN250	2015	1 325 €				
Vanne air de lavage filtre A DN125	2015	750 €				
Vanne de purge plancher filtre A DN40	2015	463 €				
Vanne de régulation d'eau filtrée filtre B DN200	2015	4 167 €				
Vanne eau de lavage filtre B DN200	2015	966 €				
Vanne évacuation eaux sales de lavage filtre B DN250	2015	1 325 €				
Vanne air de lavage filtre B DN125	2015	750 €				
Vanne de purge plancher filtre B DN40	2015	463 €				
Electrovanne prélèvement mesures filtres ABCD	2015	762 €				
Mesure de niveau filtre A	2015	637 €				
Mesure de colmatage filtre A	2015	637 €				
Mesure de niveau filtre B	2015	637 €				
Mesure de colmatage filtre B	2015	637 €				

Mesure de turbidité sortie filtres ABCD	2015	4 100 €					
Mesure de pH sortie filtres ABCD	2015	1 783 €	100%				
FILTRATION SUR SABLE - AQUAZUR - FILE C ET D							
Vanne de régulation d'eau filtrée filtre C DN200	2015	4 167 €					
Vanne eau de lavage filtre C DN200	2015	966 €					
Vanne évacuation eaux sales de lavage filtre C DN250	2015	1 325 €					
Vanne air de lavage filtre C DN125	2015	750 €					
Vanne de purge plancher filtre C DN40	2015	463 €					
Vanne de régulation d'eau filtrée filtre D DN200	2015	4 167 €					
Vanne eau de lavage filtre D DN200	2015	966 €					
Vanne évacuation eaux sales de lavage filtre D DN250	2015	1 325 €					
Vanne air de lavage filtre D DN125	2015	750 €					
Vanne de purge plancher filtre D DN40	2015	463 €					
Déshumidificateur galerie des filtres 1	2015	2 423 €					
Déshumidificateur galerie des filtres 2	2015	2 423 €					
Mesure de niveau filtre C	2015	637 €					
Mesure de colmatage filtre C	2015	637 €					
Pression très haute plancher filtre C	2015	637 €					
Mesure de niveau filtre D	2015	637 €					
Mesure de colmatage filtre D	2015	637 €					
Pression très haute plancher filtre D	2015	637 €					
Hygromètre galerie des filtres	2015	1 540 €					
Hygromètre galerie des filtres	2015	1 540 €					
PUITS A BOUES - BACHE EAUX SALES							
Pompes extraction puits à boues file A	2015	2 299 €					
Pompes extraction puits à boues file B	2015	2 299 €					
Pompes eaux de lavage des filtres	2015	9 772 €					
Vanne arrivée eau de maturation des filtres DN200	2015	4 167 €					
Agitateur bache bache eaux sales de lavage	2015	2 834 €					
Pompes de vidange des eaux sales	2015	2 874 €					
Niveau puits à boues file A	2015	349 €					
Niveau puits à boues file B	2015	349 €					
Mesure de niveau bache eaux sales	2015	349 €					
Mesure de niveau bache eaux de lavage	2015	349 €					
Débitmètre eaux sales DN100	2015	2 012 €					
Débit eaux de lavage & maturation DN200	2015	6 500 €					
DESINFECTION UV							

Réacteur A UV	2015	10 980 €				
lampes et accessoires	2015	2 000 €	100%			2 000 €
Vanne alimentation réacteur A UV DN350	2015	2 000 €				
Réacteur B UV	2015	2 000 €				
lampes et accessoires	2015	5 604 €	100%			5 604 €
Vanne alimentation réacteur B UV	2015	5 604 €				
Mesure UV réacteur A DN350	2015	7 185 €				
Mesure UV réacteur B	2015	7 185 €				
Bâche eau traitée - Distribution Réseaux						
Pompe 1 - Distribution eau traitée - 250m3/h	2015	8 335 €				
Pompe 2 - Distribution eau traitée - 250m3/h	2015	8 335 €				
Pompe 3 - Distribution eau traitée - 250m3/h	2015	8 335 €				
Vanne refoulement château d'eau BOURGNEUF DN300	2015	1 469 €				
Vanne refoulement château d'eau LE MOUTON DN300	2015	1 469 €				
Vanne refoulement château d'eau (maillage) DN250	2015	1 469 €				
Transmetteur SC1000 commun usine et aquadaf	2015	2 587 €				
Mesure de niveau bâche eau traitée	2015	1 325 €				
Turbidimètre bâche eau traitée	2015	4 100 €				
pH-mètre bâche eau traitée	2015	1 783 €	100%			
Mesure de température bâche eau traitée	2015	205 €				
Mesure UV bâche eau traitée sonde	2015	2 000 €	100%	2 000 €		
Mesure UV bâche eau traitée électronique	2015	5 185 €				
Analyseur chlore résiduel bâche eau traitée	2015	2 279 €				
Mesure de débit ET vers château d'eau de Bourgneuf DN300	2015	11 374 €				
Mesure de débit ET vers château d'eau le Mouton DN300	2015	11 374 €				
Détection niveau local pompage ET	2015	421 €				
Mesure de température locale ET	2015	205 €				
AIR de service						
Compresseur A d'air de service	2015	2 464 €				
Compresseur B d'air de service	2015	2 464 €				
Purgeur électronique de condensats EW 50 230V	2015	349 €				
Electrovanne de purge ballon air pressurisé	2015	762 €				
Sécheur air de service	2015	2 464 €				
Pressostat	2015	313 €				
AIR DE LAVAGE						
Surpresseur air de lavage	2015	6 775 €				
Protection température surpresseur air de lavage	2015	205 €				

Ventilateur extracteur d'air local surpresseurs air	2015	1 150					
Détection température haute local surpresseurs	2015	205 €					
Mesure de pression air surpresseur de lavage	2015	313 €					
EAU DE SERVICE							
Pompe 1 eau de service 7,5kW	2015	4 311 €					
Pompe 2 eau de service 7,5kW	2015	4 311 €					
Adoucisseur	2015	4 598 €					
Débitmètre eau de service DN80	2015	1 397 €					
Mesure de pression eau de service	2015	313 €					
REACTIFS FeCl3							
Pompe Fecl3 vers aquadaf A Bâche 1	2015	2 341 €					
Pompe Fecl3 vers aquadaf A Bâche 2	2015	2 341 €	100%				
Pompe Fecl3 vers aquadaf B Bâche 1	2015	2 341 €					
Pompe Fecl3 vers aquadaf B Bâche 2	2015	2 341 €					
Pompe Fecl3 vers aquadaf A ou B (secours)	2015	2 341 €					
Niveau très haut rétention coffret Fecl3 vers aquadaf	2015	421 €					
Pompe Fecl3 vers Pulsazur A	2015	3 500 €	100%			3 500 €	
Pompe Fecl3 vers Pulsazur B	2015	3 500 €	100%	3 500 €			
Pompe Fecl3 vers Pulsazur secours	2015	2 341 €					
Pompe Fecl3 vers post reminéralisation	2015	2 341 €					
Mesure du niveau cuve de chlorure ferrique	2015	421 €					
REACTIFS - PERMANGANATE DE POTASSIUM							
Pompes doseuse KMNO4 post reminéralisation Analyseur COT	2015	3 500 €	100%			3 500 €	
Pompes doseuse KMNO4 pré reminéralisation Analyseur COT	2015	2 341 €	100%			2 341 €	
Pompes doseuse KMNO4 secours	2015	2 341 €					
Mesure de niveau rétention coffret pompe permanganate	2015	421 €					
Préparation permanganate de potassium	2015	13 654 €					
Electrovanne eau de service de préparation permanganate	2015	762 €					
REACTIFS POLYMERES							
Pompe doseuse polymères aquadaf	2015	2 341 €					
Débit polymères vers aquadaf	2015	2 341 €	100%				
Détecteur de Niveau coffret pompe polymères aquadaf	2015	421 €					
Pompe doseuse polymères pulsazur	2015	2 341 €					
Débit polymères vers pulsazur	2015	2 341 €	100%				
Mesure de niveau rétention coffret pompe polymères pulsazur	2015	421 €					

Coffret de préparation polymères	2015	13 654 €					
Electrovanne eau de service de préparation polymères	2015	762 €					
STOCKAGE DE CHAUX ETEINTE							
Filtre silo de chaux	2015	2 500 €	100%				
Devoteur silo de chaux	2015	4 131 €	100%			4 131 €	
Doseur chaux	2015	10 343 €					2 162 €
Injecteur chaux	2015	3 104 €	100%			3 104 €	
Convecteur sous la jupe + éclairage	2015	2 500 €					
Détecteur anti-bourrage doseur chaux éteinte (détecteur de niveau à membrane)	2015	1 500 €	100%				
Niveau silo de chaux	2015	4 700 €					
PREPARATION ET INJECTION LAIT DE CHAUX							
Agitateur bac de préparation lait de chaux	2015	4 742 €				4 742 €	4 336 €
Pompe doseuse lait de chaux	2015	5 000 €	100%				
Electrovanne aspiration pompe 834_PO001	2015	850 €	100%				
Electrovanne aspiration pompe 834_PO002	2015	850 €	100%				
Electrovanne dilution lait de chaux pour injection Pré-reminé Bâche A	2015	850 €	100%				
Electrovanne vanne à manchon pour injection Pré-reminé Bâche A	2015	850 €	100%				
Electrovanne dilution lait de chaux pour injection Pré-reminé Bâche B	2015	850 €	100%				
Electrovanne vanne à manchon pour injection Pré-reminé Bâche B	2015	850 €	100%				
Electrovanne dilution lait de chaux pour injection Inter-reminé Bâche A	2015	850 €	100%				
Electrovanne vanne à manchon pour injection Inter-reminé Bâche A	2015	850 €	100%				
Electrovanne dilution lait de chaux pour injection Inter-reminé Bâche B	2015	850 €	100%				
Electrovanne vanne à manchon pour injection Inter-reminé Bâche B	2015	850 €	100%				
Electrovanne dilution pour injection Post-reminé	2015	850 €	100%				
Electrovanne vanne à manchon pour injection Post-reminé	2015	850 €	100%				
Vanne motorisée injection Pré-reminé A	2015	2 800 €	100%			2 800 €	
Vanne motorisée injection Pré-reminé B	2015	2 800 €	100%			2 800 €	
Vanne motorisée injection Inter-reminé A	2015	2 800 €	100%				
Vanne motorisée injection Inter-reminé B	2015	2 800 €	100%				
Vanne motorisée injection Post-reminé	2015	2 800 €	100%				
Vanne motorisée maintien en pression boucle lait de chaux	2015	2 850 €	100%			2 850 €	

Electrovanne admission eau de service préparation lait de chaux	2015	762 €	100%				
Mesure de débit Chaux vers Pré-remine A	2015	1 580 €	100%				
Mesure de débit Chaux vers Pré-remine B	2015	1 580 €					
Mesure de débit Chaux vers Inter-remine A	2015	1 580 €					
Mesure de débit Chaux vers Inter-remine B	2015	1 580 €					
Mesure de débit Chaux vers Post-Reminé	2015	1 580 €					
STOCKAGE CAP							
Electrovanne admission air de service dans filtre CAP	2015	762 €					
Devoteur CAP	2015	4 375 €	100%				
Doseur CAP	2015	4 520 €					
Convecteur sous la jupe + éclairage	2015	1 580 €					
Détecteur anti-bourrage doseur CAP (détecteur de niveau à membrane)	2015	1 500 €	100%				
Mesure de niveau silo de CAP	2015	4 700 €					
PREPARATION CAP							
Electrovanne admission eau de service préparation CAP	2015	762 €	100%				
Electrovanne injection CAP dilué vers pulsazur	2015	762 €	100%				
Electrovanne admission eau de service préparation CAP	2015	762 €					
Electrovanne injection CAP dilué vers pulsazur	2015	762 €					
Hydroéjecteur (ligne crée en 2017)	2015	1 723 €					1 723 €
ACIDE SULFURIQUE							
Pompe injection 1 acide vers répartition	2015	2 341 €	100%				
Pompe injection 2 acide vers répartition	2015	2 341 €					
Pompe injection 3 acide vers préparation CAP	2015	2 341 €					
Débitmètre acide vers répartition	2015	842 €	100%				
Débitmètre acide vers répartition	2015	842 €	100%				
Débitmètre acide vers préparation CAP	2015	842 €	100%				
Mesure du niveau cuve acide	2015	708 €					
CO2							
Prise Tétra 30A proximité Stockage & Borne de terre pour branchement camion (hors plan)	2015						
Stockage CO2 – Groupe froid (hors plan)	2015						
Coffret vaporisateur CO2 au pied du réchauffeur (hors plan)	2015						
Coffret au pied du coffret électrique sur la dalle cryogénique (hors plan)	2015						
Vanne de régulation A (hors plan)	2015						
Electrovanne injection CO2 (hors plan)	2015						
Détection de fuite CO2	2015						

Voyant et buzzer	2015					
Capteur Température CO2	2015	205 €				
Mesure débit CO2	2015					
SOUDE						
Pompe doseuse soude	2015	2 341				
Electrovanne eau adoucie dilution soude	2015	762 €				
Mesure du niveau cuve soude	2015	708 €				
JAVEL						
Pompes doseuses javel	2015	2 341 €				
Pompes doseuses javel	2015	2 341 €				
Electrovanne eau adoucie dilution javel	2015	762 €				
Electrovanne eau adoucie dilution javel	2015	762 €				
Mesure du niveau cuve javel	2015	708 €				
UTILITES / DIVERS						
Coffret de dépotage FECL3	2015	4 550 €				
Coffret de dépotage SOUDE	2015	4 550 €				
Coffret de dépotage JAVEL	2015	4 550 €				
Coffret de dépotage ACIDE	2015	4 550 €				
AEROTHERME Galerie arrière des filtres 5 kW	2015	1 293 €				
AEROTHERME Local réactifs 7,5 kW	2015	1 724 €				
AEROTHERME Local pressurisation 1 kW	2015	575 €				
AEROTHERME Local polymères 2,5 kW	2015	862 €				
AEROTHERME Galerie des filtres 11,5 kW	2015	2 156 €				
AEROTHERME Local atelier 2 kW	2015	1 006 €				
AEROTHERME Local surpresseur 2,5 kW	2015	1 006 €				
AEROTHERME Local terrasse 44 kW	2015	9 800 €				
ECLAIRAGE (Puissance 15 kW)	2015	3 500 €				
RESERVOIR SEMI ENTERRE DESERT VIERZON						
LE MOUTON						
SONDE DE NIVEAU	2000	8 000 €	100%			
ARMOIRE 800 M3	2015	1 788 €				
ECLAIRAGE	2009	953 €				
ALIMENTATION GENERAL	2000	5 403 €				
TELEALARME SOFREL 800 m3	2015	2 542 €				
SYSTEME RADIO	2005	600 €				
VARIATEURS DANFOSS RESEAU HAUT	2006	3 571 €	100%			
VARIATEURS DANFOSS RESEAU BAS	2014	4 764 €	100%			

ECLAIRAGE LOCAUX	2000	1 081 €					
CHAUFFAGE DIVERS	2000	2 384 €					
ASSECHEUR	2002	2 700 €					
EQUIPEMENT TROP PLEIN	2000	3 964 €					
ARRIVEE DISTRIBUTION ET BI PASS	2000	3 609 €					
COLLECTEUR DE REFOULEMENT HAUT SER	2000	12 999 €					
RESERVOIR DE REGULATION HAUT SERVI	2009	4 000 €	100%				
RESERVOIR DE REGULATION BAS SERVIC	2009	6 472 €	100%				
DECHARGE HAUT ET BAS SERVICE	2014	9 688 €					
EQUIPEMENT SURPRESSEUR HAUT SERVIC	1997	3 981 €					
EQUIPEMENT SURPRESSEUR BAS SERVICE	2000	3 498 €					
GRUPE ELECTROPOMPES BAS SERVICE 1	2000	3 826 €	100%			3 826 €	
GRUPE ELECTROPOMPES BAS SERVICE 2	2000	3 948 €	100%				
GRUPE ELECTROPOMPES BAS SERVICE 3	2000	4 557 €					
GRUPE ELECTROPOMPES BAS SERVICE 4	2006	5 957 €					
GRUPE ELECTROPOMPES BAS SERVICE 5	2002	4 557 €					6 054 €
GRUPE ELECTROPOMPES HAUT SERVICE	1997	2 806 €	100%			2 806 €	
GRUPE ELECTROPOMPES HAUT SERVICE	2001	2 806 €	100%				
GRUPE ELECTROPOMPES HAUT SERVICE	1997	4 207 €	100%				
GRUPE ELECTROPOMPES HAUT SERVICE	2004	4 207 €					
ARMOIRE DE CDE	2000	30 695 €					
AUTOMATE RESEAU HAUT	2007	6 010 €					
AUTOMATE RESEAU BAS	2007	6 010 €					
TELEALARME SOFREL SURPRESSEUR	2015	3 021 €					
RESEAU ELECTRIQUE	2000	7 426 €					
CANALISATION FONTE D300 LIAISON ST	2000	4 247 €					
CANALISATION D250 RESEAU MOYEN SER	2000	9 542 €					
CANALISATION FONTE 400 INTERCONNEX	2000	8 398 €					
BOUCHE ARROSAGE	2000	1 662 €					
REGARD EXTERIEUR	2000	25 043 €					
VENTILATEUR UNELVENT	2001	1 304 €					

GROUPE ELECTROGENE	2000	22 755 €					
CHLOROMETRE HYDROEJECTEUR POMPE	2009	10 000 €					
RESERVOIR 2*500M3 ROUTE DE NEUVY							
36 av 8 mai 1945							
CANALISATION FONTE D250 50M	1954	11 687 €					
POMPE DOSEUSE CFG 2001	2008	702 €	100%				
VANNE MOTORISEE	1980	5 000 €	100%			5 000 €	
MESURE NIVEAU RESERVOIR	1996	1 996 €	100%	1 996 €			
RETRANSMETTEUR SOFREL	2015	2 710 €					
COMPTEUR TWV D100 ASTER	1994	599 €	100%				
SECOND OEUVRE	2007	4 356 €					
VENTILATEUR UNELVENT	2001	1 304 €					
RESERVOIR BOURGNEUF 16b av JONC							
CHATEAU D EAU 2000 M3							
CHAINE DE MESURE / TELEALARME SOFREL	2015	7 313 €					
POMPE JAVEL	2009	800 €	100%				
DEBIMETRE DN200 SORTIE	2008	12 610 €	100%				
DEBIMETRE DN200 ENTREE	2008	12 610 €	100%				
SECOND ŒUVRE	1973	10 962 €					
RESEAU - BRANCHEMENTS OBJECTIF = 15 000 €							

**REAVIE PRESTATION 2016/2020
Fonds de Travaux Imprévus**

2016	
FDTI – Fonds de travaux imprévus	20 000.00 €
Calorifugeage eau brute	12 939.05 €
Dépl brt 73 rue Jules Guesdes	2 438.80 €
Dépl CTR Salon de Coiffure, 15 Place Aristide Briand	491.95 €
Dépl Compteur 20 rue des Changes	228.82 €
Total travaux FDTI	16 098.62 €
Solde FDT au 31/12/2016	3 901.38 €
2017	
FDTI – Fonds de travaux imprévus	23 673.19 €
rue Blanqui (remplacement de vanne)	3 668,42 €
Raccordement hydromobil	3 299,70 €
Sonde Solitax	9 198,30 €
Pompage traitement soude Usine St Lazare	1 719,60 €
Modif aval ctr piscine	884,75 €
Sécurisation alimentation électrique des pompes st Lazare	2 860,77 €
Route de bonègue PI	614,71 €
Total travaux FDTI	22 246.25 €
Solde FDT au 31/12/2017	1 426.94 €
REAVIE PRESTATION 2016/2020 Renouvellement des branchements et réseaux	
2016	
Renouv branchements et réseau	15 000 €
branch 40 rue Pierre Semard	898,13
branch 15 place A Briand remplacement branchement plomb	547,86
branch 56 avenue 14 juillet, station lavage	2260,58
branch 14 rue Marcel Perrin, remplacement branchement plomb	1554,34
branch 52 bld de la liberté	397,72
branch 85a route de Tours	798,98
branch 1 rue Celestin Gérard	1284,02
branch 17 rue Blanqui	693,09
branch 22 rue Léo Mérigot	542,43
branch 26 rue Bernard Dumont	1320,54
branch 25 rue Etienne Marcel	664,55
branch 55 bis rue Pierre Dupont	623,51
branch 10 rue du Docteur Roux	259,82
Total travaux renou branchements et réseau	11 845,57
Solde FDT au 31/12/2017	3 154,43

2017	
Renou branchements et réseau	17 983.14
73 Jules Guesdes	5 247,76
19 rue du docteur Roux	523,21
9 rue de la Grande Genette	228,82
28 rue Gourdon	486,77
13 avenue de Verdun	491,02
44 rue du Cavalier	456,23
16 rue Victor Hugo	403,36
29 rue André Ribault	4 013,87
25 rue du Crot à Foulon	758,21
38 rue Aubert	605,16
1 rue Blanqui regard compact	330,39
48 rue du Val Fleury	879,11
59 rue Saint Exupéry	836,69
107 avenue Edouard Vaillant	1 038,81
113 rue Anatole France	554,86
19 rue du Travail	706,46
14 rue Antoine Parmentier	1 557,85
18 rue Adolphe Hache	397,28
Total travaux renou branchements et réseau	19 515.86
Solde FDT au 31/12/2017	- 1 532.72

GLOSSAIRE

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement : L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné au prestataire pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour REAVIE, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Abonné domestique ou assimilé : les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Capacité de production : volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m³/jour)

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le prestataire

Certification ISO 9 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le prestataire

Client (abonné) : personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour REAVIE, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire : consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (unité : m³/client/an)

Consommation globale unitaire : consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m³/client/an)

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai [D 151.0] : Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

Développement durable : défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». Cela suppose un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable, tout en reposant sur une nouvelle forme de gouvernance qui encourage la mobilisation et la participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

Eau souterraine influencée : eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants desservis [D 101.0] : population INSEE des communes desservies après correction

en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques utilisée dans l'agroalimentaire

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] : 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 ;
- 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)

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2] : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

+ 0 point : absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet
+ 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.

+ 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

L'obtention des 15 points précédents est nécessaire avant de pouvoir ajouter les points suivants :

+ 10 points : existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

+ 10 points : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseigné.

Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du

linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

Un total de 40 points est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable mentionné à l'article D. 2224-5-1 du code général des collectivités locales.

Ces 40 points doivent être obtenus pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

+ 10 points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux ;

+ 10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution ;

+ 10 points : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements ;

+ 10 points : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ;

+ 10 points : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite ;

+ 10 points : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... ;

+ 10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans) ;

+ 5 points : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

La description des grands ouvrages (puits, réservoirs, stations de traitement, pompages...) n'est pas prise en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes en réseau [P106.3] : 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)

Indice linéaire des volumes non comptés [P105.3] : 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)

Parties prenantes : acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement : un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu 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 consommateurs 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)

Réseau de desserte : Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes)

acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Réseau de distribution : Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Résultat d'analyse : on appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

Taux d'impayés [P154.0] : 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)

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées [P151.1] : 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)

Taux de clients mensualisés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

- Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par la DDASS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique,
 - et le cas échéant ceux réalisés par le prestataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

- Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par la DDASS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique,
 - et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de mutation (demandes d'abonnement) : nombre de demandes d'abonnement (mouvement de clients) rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations [P155.1] : 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).

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) : le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume comptabilisé : le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage : le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Volume consommé autorisé : le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume de service du réseau : le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Volume mis en distribution : le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté) (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume produit : le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté dans le volume produit (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) : le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).