

# Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau



**ANNÉE 2021**

Ce présent rapport est établi en application de l'article L 2224.5 du Code général des collectivités territoriales et du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007

## Sommaire

1. Préambule.....	3
2. Les caractéristiques techniques du service public d'eau potable.....	5
Les données clés 2021.....	5
Estimation de la population desservie.....	5
Mode de gestion du service.....	5
Typologie des différents usagers.....	7
Les caractéristiques de la distribution en eau sur la commune de Viry-Châtillon.....	7
Le bilan d'exploitation sur la commune de Viry-Châtillon.....	9
Les volumes mis en jeu.....	10
3. La tarification de l'eau et les recettes du service.....	11
Modalités de tarification et des frais d'accès au service.....	11
Évolution de la tarification de la Régie publique <i>Eau des Lacs de l'Essonne</i> .....	11
Montants des recettes liées à la facturation et autres recettes.....	12
4. Indicateurs de performance.....	13
5. Conclusion.....	14
Annexe 1. Extrait du règlement de service public de l'eau potable de Viry-Châtillon.....	15
Annexe 2. Indicateurs de performance.....	16

## 1 Préambule

Ce présent document est élaboré à partir des données issues de la Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne* pour la commune de Viry-Châtillon. Il concerne l'année 2021 et constitue le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau tel que précisé par l'article L 2224-5 du Code général des collectivités territoriales.

La loi n° 95-101 du 2 février 1995 régit l'information sur l'organisation, le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Le décret n° 95-635 du 6 mai 1995 précise le contenu minimum des rapports annuels sur les services publics de l'eau potable et de l'assainissement (le RPQS de l'assainissement est présenté dans un rapport distinct). L'arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 définit les données et les indicateurs de performance à y faire figurer.

## Extrait du décret 2007-675 du 2 mai 2007 – Annexe V

L'annexe V sur le service public d'eau potable précise que « ... Les caractéristiques et les indicateurs mentionnés ci-après sont établis, sauf indication contraire, pour l'exercice au 31 décembre de l'exercice concerné par le rapport et pour l'ensemble du territoire pour lequel la collectivité organisatrice du service assure la distribution d'eau ».

**1° Caractérisation technique du service** : présentation du territoire desservi ; mode de gestion du service et, s'il y a lieu, date d'échéance du ou des contrats de délégation du service ; estimation du nombre d'habitants desservis sur la base de la population totale des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article [L. 2334-2](#) du code général des collectivités territoriales ; nature des ressources utilisées et volumes prélevés sur chaque ressource ; volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable ; nombre d'abonnements ; volumes vendus au cours de l'exercice, en distinguant les volumes vendus aux abonnés domestiques et assimilés et aux autres abonnés ainsi que les volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable ; linéaire de réseaux de desserte (hors branchements).

**2° Tarification de l'eau et recettes du service** : présentation générale des modalités de tarification de l'eau et des frais d'accès au service ; références des délibérations de l'autorité organisatrice du service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés ; présentation d'une facture d'eau calculée au 1er janvier de l'année de présentation du rapport et au 1er janvier de l'année précédente, pour une consommation de référence d'un ménage définie par l'INSEE. Cette présentation fait apparaître la rémunération du service public d'eau potable en distinguant, le cas échéant, la part revenant aux collectivités délégantes et celle revenant à l'entreprise délégataire, les redevances et les taxes afférentes au service. Elle fait également apparaître le montant de la facture non proportionnel au volume consommé, en distinguant, le cas échéant, la part revenant aux collectivités délégantes et celle revenant aux entreprises délégataires. Pour chacun des éléments ayant connu une évolution depuis l'année précédente, le rapport présente les éléments explicatifs ; montants des recettes liées à la facturation du prix de l'eau ainsi que des autres recettes d'exploitation provenant notamment des ventes d'eau à d'autres services publics d'eau potable et de contributions exceptionnelles du budget général.

**3° Indicateurs de performance** : données relatives à la qualité des eaux distribuées recueillies dans le cadre du contrôle sanitaire mentionné à l'article [R. 1321-15](#) du code de la santé publique et 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 et les paramètres physico-chimiques ; indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable ; rendement du réseau de distribution ; indice linéaire des volumes non comptés ; indice linéaire de pertes en réseau ; taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable ; indice d'avancement de la protection de la ressource en eau.

Les rapports soumis à l'examen de la commission consultative des services publics locaux en application de l'article [L. 1413-1](#) du code général des collectivités territoriales présentent en outre les éléments suivants : taux d'occurrence des interruptions de service non programmées ; délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai ; durée d'extinction de la dette de la collectivité ; taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente ; existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ; taux de réclamations.

**4° Financement des investissements** : montants financiers des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire ; montants des subventions de collectivités ou d'organismes publics et des contributions du budget général pour le financement de ces travaux ; nombre et pourcentage de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés ; pourcentage de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de l'année de présentation du rapport ; encours de la dette et montant de l'annuité de remboursement de la dette au cours du dernier exercice, en identifiant remboursement du capital et intérêts ; montant des amortissements réalisés par la collectivité organisatrice du service ; présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service ; montants prévisionnels des travaux ; présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice.

**5° Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau** : montants des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité en application de l'article [L. 115-3](#) du code de l'action sociale et des familles ; nombre de demandes reçues ; descriptifs et montants financiers des opérations de coopération décentralisée conduites en application de l'article [L. 1115-1-1](#) du code général des collectivités territoriales.

## 2 Les caractéristiques techniques du service public d'eau potable

Jusqu'au 31 décembre 2015, la compétence eau potable de la commune Viry-Châtillon transférée à la communauté d'agglomération « Les Lacs de l'Essonne » (CALE) était assurée par celle-ci. Suite à l'arrêté du Préfet de l'Essonne en date du 27 juillet 2015, portant modification du périmètre de la communauté d'agglomération *Les Portes de l'Essonne*, avec extension à la ville de Viry-Châtillon et son intégration à l'établissement public territorial *Grand-Orly Seine Bièvre*, c'est ce dernier qui assure la compétence eau potable en tant qu'autorité organisatrice.

### Les données clés 2020



### Estimation de la population desservie

L'estimation du nombre d'habitants desservis est de **30 978** habitants pour la commune de Viry-Châtillon.

### Mode de gestion du service



La gestion du service de l'eau sur le territoire de la commune de Viry-Châtillon est assurée par la Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne*. Gérant la distribution de l'eau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la Régie publique est devenue une régie à personnalité morale et à autonomie financière depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Afin de rapprocher le service public au cœur du territoire, ainsi qu'une prise de contact plus aisée, deux numéros verts gratuits ont été mis en place : le 0800 091 002 pour les urgences techniques (Joignables 24 heures sur 24) et le 0800 091 003 pour les renseignements et accueil des usagers.

La Régie publique est constituée en 2021 d'une équipe de six personnes composées d'un directeur, de deux techniciens, d'une technico administrative, d'une comptable et d'un chargé de relations avec les usagers et du suivi de la facturation et des règlements.

Elle couvre l'ensemble des missions liées à l'exploitation, la distribution de l'eau et à la relation avec les différents usagers dans le cadre de prestations techniques ou de facturations relatives à la gestion du service, la gestion des adhérents, l'entretien, le renouvellement du patrimoine, et à la qualité de l'eau.

Tâches principales	Description	Décomposition des missions
Direction et Secrétariat Général	Application du règlement de service	
	Coordination avec les administrations	Gestion des conseils d'administration, courriers...
	Coordination technique avec les prestataires extérieurs	Vérifications du réseau, suivis des travaux, rendez-vous pour devis ou pour arrêts d'eau
	Garantie de la continuité de service	Gestion des astreintes Veille au bon fonctionnement des installations
Gestion administrative	Gestion des contrats	Démarches auprès des adhérents, gestion administrative lies aux transferts des contrats. Ouvertures et fermetures de branchements, demande d'écètements, changement de compteurs, demande diverse.
	Accueil des usagers	Accueil téléphonique, règlements, modifications des coordonnées et de factures
	Facturation	Génération des factures, mise sous pli, intégration des données bancaires pour prélèvement et mensualisation, relation avec les banques et le Trésor Public.
	Suivi des encaissements et des impayés	Clôture mensuelle pour tous les modes de paiement mis en place par la régie (chèque, CB, virement, TIP, prélèvement, mensualisation, paiement en ligne).
	Suivi comptable	Suivi et Exécution budgétaire, commandes fournisseurs, marchés publics.
	Traitement des réclamations	Appels, mails, visites.
Gestion technique	Administratif et suivi technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification des relèves, suivi et analyse des consommations</li> <li>- Suivi des écètements</li> <li>- Planification, suivi et réception des travaux</li> <li>- Veille à l'application des règles de sécurité des équipes de prestataires</li> <li>- Etablissement et suivi des devis (branchements neufs, déplacements de compteurs...)</li> <li>- Réponses aux DT/DICT, suivi du logiciel Protys.</li> <li>- Suivi des permis de construire</li> <li>- Participation aux réunions avec différents interlocuteurs (locaux et professionnels)</li> <li>- ATU</li> </ul>
	Gestion du parc de compteurs	Suivi et renouvellement des compteurs et équipements de la radio-relève
	Gestion du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveillance et entretien du réseau (qualité de l'eau, extension, remplacement et réparation du réseau)</li> <li>- Recherche de fuites par sectorisation, utilisation Hydrosol /Aquafon/Prélocalisateurs et corrélateur/</li> </ul>
Qualité Eau	Rinçages	Rinçages d'antenne ou suite à une intervention
	Autocontrôles mensuels	

## 2.1 Tableau récapitulatif des contacts

Viry-Châtillon	
<b>Service gestionnaire eau</b>	Régie publique <i>Eau des Lacs de l'Essonne</i>
<b>ACCUEIL : Renseignements usagers</b>	31 avenue du Général de Gaulle 91170 Viry-Châtillon <b>0 800 091 003</b> (numéro vert gratuit)
<b>ACCUEIL : Horaires</b>	Lundi, mercredi et vendredi de 9 à 12 heures et de 14 à 17 heures Mardi et jeudi de 14 à 17 heures
<b>Urgences</b>	31 avenue du Général de Gaulle 91170 Viry-Châtillon <b>0 800 091 002</b> (numéro vert gratuit)

## Typologie des différents usagers

En 2021, le nombre de contrats actifs est de 5 690 adhérents sur la commune de Viry-Châtillon. Les catégories d'adhérents telles que définies dans le règlement de service public de l'eau sont récapitulées ci-après.

Catégorie d'adhérents (usagers)	2018	2019	2020	2021	Evolution
Domestiques à compteur individuel	4 866	4839	4846	4868	0,43%
Domestiques à compteur collectif	446	446	446	448	0.44%
Professionnels	242	233	228	230	0.86%
Administrations et personnalités morales	121	119	117	116	-0.86%
Spécial incendie	27	28	30	29	-3.45%
<b>Total</b>	<b>5 702</b>	<b>5665</b>	<b>5667</b>	<b>5691</b>	<b>0.40 %</b>

De plus nous disposons de 206 bouches et poteaux incendies publics répartis sur le territoire de la commune de Viry-Châtillon.

## Les caractéristiques de la distribution en eau sur la commune de Viry-Châtillon

### 2.2 Les origines de l'eau distribuée en 2021

La Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne* ne disposant pas de moyens propres de production d'eau potable, l'approvisionnement de la commune de Viry-Châtillon est assuré par « Eau du Sud Parisien », dont l'usine de production d'eau potable est située sur le territoire de Viry-Châtillon ainsi que de Morsang-sur-Seine, provenant principalement de captage en Seine.

La distribution de l'eau potable sur Viry-Châtillon est ainsi assurée à partir de quatre interconnexions, deux stabilisateurs permettant de maintenir une pression stable sur le bas de Viry-Châtillon et de 77,840 km de canalisations.

### 2.3 Les caractéristiques de la distribution en 2021

La distribution de l'eau potable sur Viry-Châtillon est ainsi assurée à partir des ouvrages suivants :

- 6 interconnexions dites 307, 314, 315, 316, 317, 319 ;
- 3 stabilisateurs, station Piketty, rue Francoeur et boulevard Husson ;
- 77, 840 km de canalisations de distribution.

Les quatre interconnexions situées sur l'avenue des Sablons de diamètre DN 250 mm, sur la rue du Commandant Barré de diamètre DN 150 mm, sur l'avenue des Érables de diamètre DN 100 mm, et une située en amont de l'usine Piketty, permettent de garantir la continuité de l'alimentation en eau potable.

Une Interconnexion de secours SEDIF située à l'angle de la rue de Châtillon et du boulevard Meder de diamètre DN 125 mm. Une Interconnexion eau de Paris au niveau des aqueducs du Loing et de la Vanne à Grigny. Deux Interconnexions suez ont été réalisées Boulevard Husson avec un stabilisateur et route de Fleury.

### 2.4 Les composantes du réseau de distribution

Le réseau de distribution en eau potable sur la commune de Viry-Châtillon est constitué de 77, 840 km de canalisations et 5 690 branchements permettant l'alimentation en eau des différents usagers sur les communes de Viry-Châtillon. Le tableau ci-après répartit le linéaire du réseau de distribution en mètre linéaire et par diamètre de canalisations.

Matériaux Diamètres	Bonna	Acier	Fonte grise	Fonte ductile	Composite	PEHD	PEBD	Total
800	467,3	29,5						496,8
600	1 141,15	179,5						1 320,65
400	18	417,15	89	2 141,1				2 665,25
350		73,1	1 058					1 131,1
300		120,45	1 048	2 352,9	11,1			3 532,45
250		18	436	280				734
200		120,55	738,1	4 893,7	11,6	81,3		5 845,25
180						3		3
150		66,2	2 567,3	5 378,37	641,3			8 653,17
125						4 228,39		4 228,39
110						154,5		154,5
100		329	22 417,24	11 983,16	308,5			35 037,9
80			7 445	141,2	1,3			7 587,5
63						666,5		666,5
60		8,3	5 262,93	16,6	4			5 291,83
50						465,1	3,5	468,6
40/30			17				6	23
<b>Total</b>	<b>1 626,45</b>	<b>1 361,75</b>	<b>41 078,57</b>	<b>27 187,03</b>	<b>977,8</b>	<b>5 598,79</b>	<b>9,5</b>	<b>77 839,89</b>

## 2.5 Répartition du parc des compteurs

La répartition du parc des compteurs par diamètre présente les caractéristiques suivantes.

15 mm	20 mm	30 mm	40 mm	50 mm	60 mm	80 mm	100 mm	150 mm	200 mm	Total
5 283	111	115	112	2	37	10	14	2	5	5 691

Le nombre de compteurs renouvelés en 2021 s'établit de la façon suivante.

Diamètre 15 mm	Diamètre 20 mm	Diamètre 30 mm	Diamètre 40 mm	Diamètre 60 mm	Diamètre 200 mm	Nombre Total
392	6	2	6	0	0	406

## 2.6 Les branchements en plomb toujours en service

Le tableau ci-après détaille la répartition des branchements en plomb en 2021. Le programme de suppression de ces branchements sur Viry-Châtillon s'est déroulé entre octobre 2012 et juin 2013 et a permis la suppression de 815 branchements en plomb.

24 branchements plombs restent à remplacer.

Nombre de branchements plomb supprimés	Nombre de branchements plomb restants connus	Nombre de branchements (hors plomb)	Nombre total de branchements	% plomb restant
1	24	5667	5 691	0,42 %

## Le bilan d'exploitation sur la commune de Viry-Châtillon

Le tableau ci-après détaille les principales interventions réalisées sur le réseau de distribution de la commune de Viry-Châtillon.

Désignation	Viry-Châtillon
Recherche de fuites	9
Suivi concessionnaires	1
Autocontrôle, analyse d'eau	3
Rinçage réseau	7
Vérification du réseau	7
Fuites sur canalisations	14
Fuites sur branchements	69
Intervention sur compteurs	58
Création de branchements neufs	12
Divers	251
<b>Total</b>	<b>431</b>

## 2.7 Le rendement de réseau

$$\text{Rendement} = \frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}}{\text{Volume produit} + \text{volume acheté en gros}}$$

Le volume consommé autorisé correspond au volume comptabilisé + volume consommateurs sans comptage + volume service réseau.

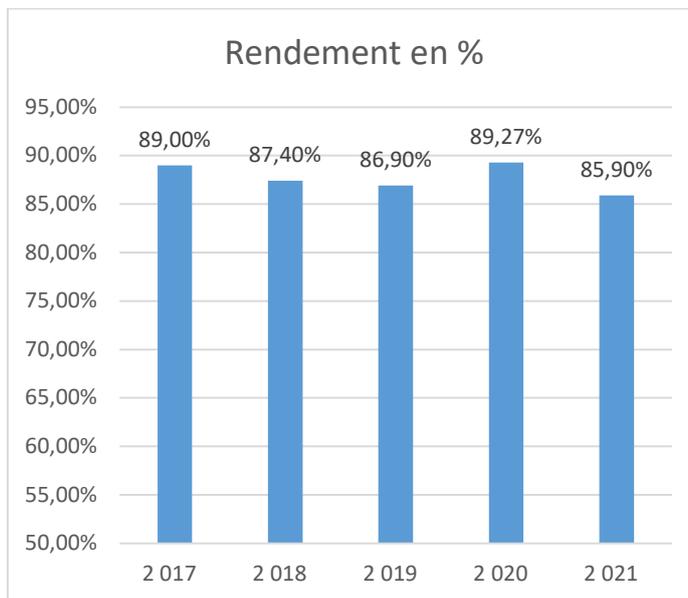
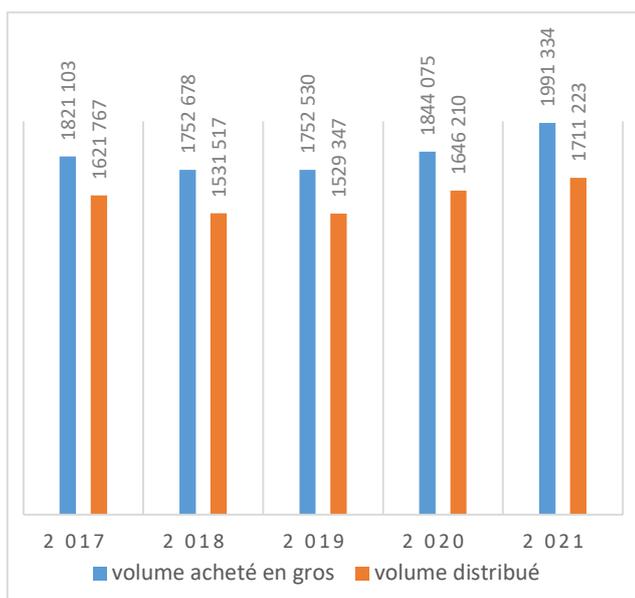
Ce rendement compare la totalité de l'eau utilisée pour le service (volumes comptabilisés et volumes de service) aux volumes mis en distribution (volumes achetés en gros). Il traduit nettement la notion de perte d'eau. Plusieurs paramètres interviennent dans la prise en compte de ces volumes mis en distribution et non comptabilisés.

Ainsi, il s'agit de :

- La sous-estimation au niveau de la première année de relève c'est-à-dire des compteurs se trouvant dans l'impossibilité d'être relevé ;
- Du sous-comptage lié à un âge important de certains compteurs. Le programme de remplacement de compteurs doit permettre une mise à niveau complète du parc par le changement en priorité des compteurs de plus de 15 ans ;
- Des volumes non comptabilisés tels que les essais incendie, ou les volumes de service utilisés pour maintenir une qualité de l'eau satisfaisante sur chaque antenne ou extrémité du réseau ;
- Les volumes liés aux pertes d'eau sur le réseau (manœuvres incidents, puisages illicites...).

### Variation des volumes comptabilisés et distribués et rendements en %

Rendement	2017	2018	2019	2020	2021	Variation
<b>Volume acheté en gros</b>	1 821 103	1 752 678	1 752 530	1 844 075	1 991 334	+ 7.39 %
<b>Volume distribué</b>	1 621 767	1 531 517	1 529 347	1 646 210	1 711 223	+3.79 %
<b>Rendement en %</b>	89,00 %	87,40 %	86,90 %	89,27 %	85,90 %	



## 2.8 La répartition des volumes vendus de réseau

La répartition des volumes comptabilisés et facturés par catégorie d'adhérents est la suivante pour Viry-Châtillon.

Catégorie d'adhérents	Nombre	Volumes distribués	%
Domestiques à compteur individuel,	4 868	460 382	29,30 %
Domestiques à compteur collectif	448	890 677	56,69 %
Professionnels	230	135 953	8,65 %
Administrations	116	222 313	12,99 %
Spécial incendie	29	1 898	0,12 %
<b>Total</b>	<b>5 691</b>	<b>1 711 223</b>	

## 3 La tarification de l'eau et les recettes du service

### Modalités de tarification et des frais d'accès au service

La tarification du service de l'eau est votée lors du conseil d'administration de la Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne*. Les tarifs applicables au service de l'eau ont été approuvés par délibération.

Une part gratuite correspondant à 3% de la consommation des habitants de Viry-Châtillon est toujours en place pour le seul usage domestique.

	Part fixe	Part gratuite	Tranches	Tarifs 2021
Domestique Individuel et collectif	Oui tarif unique de 20€ HT	3%	0 – 120m3	1.225€/m3
			>120 et < 200 m3	1.522€/m3
			>200 m3	1.687€/m3
Professionnel	Oui Selon (1) diamètre de compteur	NON	/	1.964€/m3
Administration			/	1.738€/m3
Spécial incendie			/	1.964€/m3
Atypique (forains, chantiers...)	NON	NON	Frais d'installation	173€ HT
			Mise à disposition matériel provisoire avec comptage	11.78€
				1.964€/m3

Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

Le service public de l'eau est assujéti à la TVA (entre 5,5 % et 10 % en fonction des organismes).

### Évolution de la tarification de la Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne*

Le tableau ci-après récapitule les évolutions de tarifs entre le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour la Régie publique *Eau des Lacs de l'Essonne* sur Viry-Châtillon selon une base de consommation d'un ménage de référence INSEE (120 m<sup>3</sup>/an)

	1 <sup>er</sup> janvier 2020		1 <sup>er</sup> janvier 2021	
	1 m <sup>3</sup>	Pour 120 m <sup>3</sup>	1 m <sup>3</sup>	Pour 120 m <sup>3</sup>
Part fixe (€ HT/an)	20,00	20,00	20,00	20,00
Part gratuite (€ HT/m <sup>3</sup> )	-1,225	-4,41	- 1,225	-4,41
Consommation (€ HT/m <sup>3</sup> )	1,225	147,00	1,225	147,00
Préservation des ressources en eau (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,0843	10,116	0,0843	10,116
Soutien d'étiage (à partir du 1 <sup>er</sup> juillet 2013)	0,03735	4,482	0,03735	4,482
<b>Distribution de l'eau</b>		<b>177,19</b>		<b>177,19</b>
Redevance communautaire (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,62420	74,90	0,63670	76,40
Collecte et transport des eaux usées (SIVOA) (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,30080	36,10	0,30980	37,18
Traitement des eaux usées (SIAAP) (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,67100	80,52	0,68400	82,08
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>		<b>191,52</b>		<b>195,66</b>
Redevance pollution (AESN) (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,38000	45,60	0,38000	45,60
Modernisation des réseaux de collecte (AESN) (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,18500	22,20	0,18500	22,20
Voies navigables de France (€ HT/m <sup>3</sup> )	0,01140	1,37	0,01140	1,37
<b>Organismes publics</b>		<b>69,17</b>		<b>69,17</b>
<b>TOTAL € HT</b>		<b>437,88</b>		<b>442,02</b>
<b>TOTAL TTC (TVA 5,5 et 10 %)</b>		<b>471,58</b>		<b>476,13</b>
<b>Soit en €/m<sup>3</sup></b>		<b>3,93</b>		<b>3,97</b>

### Montants des recettes liées à la facturation et autres recettes

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les taxes assainissements ne sont plus comptabilisées au sein de la régie de l'eau. Il est important de signaler que la Régie ne comptabilise plus la part assainissement dans son total.

### Situation 2021 de Viry-Châtillon

	2020	2021
<b>Total (en €)</b>	<b>3 630 379,58 €</b>	<b>3 674 888,34 €</b>
<b>Eau</b>	2 797 452,77 €	2 709 022,85 €
<b>Taxes</b>	722 549,47 €	896 513,14 €
<b>Travaux</b>	100 823,37 €	69 352,35 €
<b>Exceptionnelles</b>	9 553,97 €	12 925,94 €
<b>Encours de la dette (en €)</b>	5 612 668,77 €	5 237 156,78 €
<b>Abandon de créances (en €)</b>	11 598,84 €	18 544,00 €

## 4 Indicateur de performance

Le tableau ci-après récapitule les indicateurs de performance tels que spécifiés dans le décret du 6 mai 2005 et l'article D 2224-3 du Code général des collectivités territoriales (CGCT). La constitution et le calcul de ces indicateurs sont spécifiés dans l'Annexe 2.

Référence	Indicateur	Observations	Au 01/01/2020	Au 01/01/2021
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis		30 918	30 978
D102.0	Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>		3,93	3,97
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux adhérents défini par le service		5 jours	5 jours
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité en ce qui concerne la microbiologie	104 analyses ARS 3 autocontrôles	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 en ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	90 analyses ARS	100 %	100 %
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable		85	95
P104.3	Rendement du réseau de distribution (avec volume de service VS)	VS4 126 m <sup>3</sup> (2019) VS 2 853 m <sup>3</sup> (2020)	89.27 %	85.9 %
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés		7.06	14.74
P106.3	Indice linéaire de perte en réseau		6.96	14.56
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Remise à niveau du réseau de distribution (vannes, canalisations)	0.27 %	0.47 %
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (FSL 91)		11 598,84 €	18 544,00 €
P152.1	Taux du respect maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux adhérents		100 %	100 %
	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	7 (2019) 10 (2020)	1,75	2.46
P153.2	Durée d'extinction de la dette		4.38	1.27
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	43 577,25 € (2019) 125 014,06 € (2020)	1,37 %	3 %
P155.1	Taux de réclamation		35 (2015) ..... (2016)	nc

## 5 Conclusion

L'année 2021 peut se résumer en 4 informations essentielles :

1. La fin de l'opération « Jean MAGNET » qui aura permis, en 3 ans, le remplacement de la canalisation dans cette avenue et la modernisation de tous les branchements des riverains.
2. Le tassement de notre taux de rendement (85,9%) sur la fin de l'année, conséquence de plus de 14 fuites très importantes. Pour information et après la réparation des « fuites 2021 » dont la plupart étaient cachées, la moyenne du taux de rendement sur les 3 premiers mois de 2022 est à 89%.
3. La poursuite de la modernisation du réseau dans des opérations quotidiennes.
4. Enfin, cette année 2021 aura aussi confirmé un aspect du fonctionnement de la Régie qui ne se mesure pas en chiffre. Nous voulons parler de la réactivité et de la mobilisation de ses agents. Qu'il s'agisse du quotidien ou des périodes de crise sur notre réseau, jamais la réactivité, la proximité et le sens du service public n'ont fait défaut.

### Article 11.

#### Les catégories d'adhérents

Compte tenu de l'usage principal qu'ils font de l'eau, les adhérents du service public de l'eau sont rattachés à l'une des huit catégories suivantes.

Dans le cadre de la tarification progressive arrêtée chaque année par la communauté d'agglomération, les adhérents domestiques à compteur individuel, les adhérents domestiques à compteur collectif et les adhérents résidant dans des locaux à usage mixte disposent globalement de la livraison gratuite d'un volume d'eau nécessaire à la survie et correspondant à 3 litres par personne et par jour.

#### Les adhérents domestiques à compteur individuel

Ces adhérents utilisent l'eau distribuée par *Eau des Lacs de l'Essonne* uniquement pour les besoins privés de leur vie quotidienne. Ils résident dans un logement indépendant à usage exclusif d'habitation ou dans un logement à usage exclusif d'habitation à l'intérieur d'un immeuble collectif doté de compteurs individuels pour chaque logement.

#### Les adhérents domestiques à compteur collectif

Ces adhérents utilisent l'eau distribuée par *Eau des Lacs de l'Essonne* uniquement pour les besoins privés de leur vie quotidienne. Ils résident dans un logement à usage exclusif d'habitation, à l'intérieur d'un immeuble collectif qui n'est pas pourvu de compteurs individuels.

La tarification progressive qui leur est applicable prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement.

#### Les adhérents pour une résidence secondaire

Ces adhérents se voient appliquer une tarification spécifique, pour prendre en compte leur différence de situation avec les personnes ayant adhéré au service pour être alimentées dans une résidence principale.

#### Les adhérents résidant dans des locaux à usage mixte

Ces adhérents exercent leur profession et résident dans un même local dont l'usage mixte a été autorisé.

#### Les adhérents professionnels

Ces adhérents sont des personnes physiques ou morales qui utilisent l'eau fournie par *Eau des Lacs de l'Essonne* à titre professionnel, pour y exercer des activités à but lucratif.

#### Les adhérents administrations et personnalités morales à but non lucratif

Ces adhérents sont des personnes morales qui utilisent l'eau fournie par *Eau des Lacs de l'Essonne* dans le cadre d'une activité de service public ou à but non lucratif.

#### Les adhérents « spécial incendie »

Ces adhérents ont conclu avec *Eau des Lacs de l'Essonne* un contrat « spécial incendie » dans les conditions prévues à l'article 6 de ce règlement.

#### Les adhérents atypiques

Ces adhérents ont : soit obtenu auprès d'*Eau des Lacs de l'Essonne* une adhésion temporaire correspondant à un événement non permanent (pour demander une telle adhésion, cf. l'article 5), soit déclaré, au moment de leur demande d'adhésion, vouloir utiliser l'eau pour un usage différent de ceux prévus pour les sept premières catégories d'usagers.

## Annexe 2. Indicateurs de performance

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 17, dont 3 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

### D101.0. Estimation du nombre d'habitants desservis

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

### D102.0. Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup>

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

**Bon à savoir** : Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (production, transfert, distribution) ainsi que les redevances de préservation des ressources et de pollution de l'Agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies navigables de France (prélèvement en rivière), ainsi que la TVA.

**Règle de calcul** : Montant HT de la facture 120 m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N + 1 + Montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120 m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N + 1) / 120

### D151.0. Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service

Cet indicateur correspond au délai maximal auquel s'est engagé le service d'eau potable pour fournir de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel. À noter : l'unité retenue sur l'Observatoire est arbitrairement le jour ouvrable. Il convient, le cas échéant, de convertir au mieux le délai réel dans cette unité et d'utiliser le commentaire pour donner les modalités réelles du règlement de service.

### P 101.1. Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité en ce qui concerne la microbiologie

Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence régionale de santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant.

## P 102.1. Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité en ce qui concerne les paramètres physico-chimiques

Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence régionale de santé (ARS) et, sous certaines conditions, à celles de l'exploitant. Il s'exprime en pourcentage.

**Règle de calcul** : Services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup> jour =  $(1 - \text{nombre de prélèvements physico-chimiques conformes} / \text{Nombre total de prélèvements physico-chimiques réalisés au cours de l'année}) \times 100$

## P103.2B. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- Le niveau de connaissance du réseau et des branchements ;
- L'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle, du service d'eau potable.

La définition de cet indicateur est celle applicable à partir du RPQS 2013.

		Nombre de points	Nombre de points acquis
	Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable	10	10
	Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux. En absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée	5	0
	Existence d'un inventaire des réseaux et procédure de mise à jour des plans du réseau complétée	10	10
	Information sur les matériaux et diamètres rassemblés/linéaire total	5	5
	L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose	15	15
	Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes	10	10
	Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants	10	10
	Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements	10	0
	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	10
	Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date des recherches et la nature des réparations...	10	10
	Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement	10	10
	Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programmé détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)	10	5
	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant d'apprécier les temps de séjour de l'eau	5	0
<b>Total</b>		<b>120</b>	<b>95</b>

### P104.3. Rendement du réseau de distribution

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution.

**Formule de calcul** : [Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif) + Volume consommé sans comptage (facultatif) + Volume de service (facultatif) + Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté)] / [Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé)] x 100

Plusieurs paramètres interviennent dans la prise en compte de ces volumes mis en distribution et non comptabilisés :

- Sous-estimation au niveau de la première année de relève c'est-à-dire des compteurs se trouvant dans l'impossibilité d'être relevés ;
- Sous-comptage lié à un âge important de certains compteurs,
- Les volumes non comptabilisés tels que les essais incendie, ou les volumes de service utilisés pour maintenir une qualité de l'eau satisfaisante sur chaque antenne ou extrémité du réseau ;
- Les volumes liés aux pertes d'eau sur le réseau.

### P105.3. Indice linéaire des volumes non comptés

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

**Formule de calcul** : [Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) – Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) – Volume comptabilisé domestique – Volume comptabilisé non domestique (facultatif)] / Linéaire de réseau hors branchements/365

### P106.3. Indice linéaire de pertes en réseau

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution.

**Formule de calcul** : [Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) – Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) – Volume comptabilisé domestique – Volume comptabilisé non domestique (facultatif) – Volume consommé sans comptage (facultatif) – Volume de service (facultatif)] / Linéaire de réseau hors branchements/365

## Estimation des volumes consommés autorisés non comptés

Liste de principes à compléter par le service des eaux :

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur	
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Essai PI/BI	Evaluer avec le SDIS le nombre d'essais par an X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure	7 à 10 m <sup>3</sup> /an/unité	
	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m <sup>3</sup> /heure		
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts :		
		Nombre d'ouvertures des bornes X Durée X débit à estimer	Equipement de 10% des bornes avec des compteurs et extrapolation	
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles :		
		Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	Equipement de 10% des fontaines avec des compteurs et extrapolation	
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	Par bouche de lavage : Nombre d'ouvertures X Durée X débit à estimer	2 m <sup>3</sup> /Rotation/ Camion
Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir		2 à 5 m <sup>3</sup> par jour et par unité	
VOLUME DE SERVICE DU RESEAU	Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service.		
		Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir	
	Désinfection après travaux	- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection) - pour les branchements : nombre de branchements X 0,20 m <sup>3</sup>		
	Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut :	
			- Nb de purges X Durée X 2,5 m <sup>3</sup> /h - Purges hors gel : 0,3 m <sup>3</sup> /heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées - Lavage eau-air-eau : 5 volumes de canalisation	
	Surpresseurs et pissettes	Nombres de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer		90m <sup>3</sup> /an/pompe
Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer		65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m <sup>3</sup> /an/Analyseur	
Autres consommations pour raison de service	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité			

### P107.2. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les cinq dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

**Formule de calcul** : Linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur) / Linéaire de réseau hors branchements x 20

### P108.3. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage.

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

1. Aucune action (0 %)
2. Études environnementales et hydrogéologiques en cours (20 %)
3. Avis de l'hydrogéologue rendu (40 %)
4. Dossier déposé en Préfecture (50 %)
5. Arrêté préfectoral (60 %)
6. Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrain acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) (80 %)
7. Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus) et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté (100 %)

### **P109.0. Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au Fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

**Formule de calcul** : Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue) / [Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif)]

### **P151.1. Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24 heures à l'avance, rapporté à 1 000 abonnés.

**Formule de calcul** : Nombre d'interruptions de service non programmées/Nombre d'abonnés x 1 000

### **P152-1. Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

**Formule de calcul** : Indicateur saisi directement

### **P153.2. Durée d'extinction de la dette de la collectivité**

Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable.

**Formule de calcul** : Encours total de la dette / Épargne brute annuelle

### **P 154.0. Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N – 1, exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service, mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

**Formule de calcul** : Indicateur saisi directement

### **P155.1. Taux de réclamation**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.

**Formule de calcul** : (Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur + Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité) / Nombre d'abonnés x 1 000