

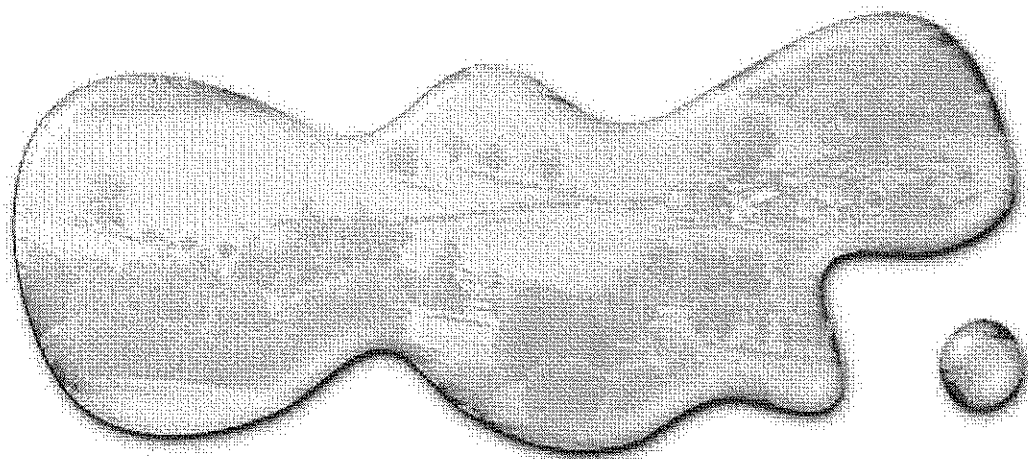
En annexe à la délibération N° 10.243 du
Conseil Communautaire du 12/11/2015

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
BEZIERS MEDITERRANEE**

Beziers
méditerranée
mon agglo mon avenir

**RAPPORT sur le PRIX et la QUALITE du SERVICE
PUBLIC de l'EAU POTABLE**

ENSEMBLE DES COMMUNES



EXERCICE 2014

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2014
présenté conformément à l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales.

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION

I.1. UN OUTIL DE COMMUNICATION.....	1
I.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE DU RAPPORT.....	1

II. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE

II.1. ORGANISATION DU SERVICE.....	2
II.2. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI.....	2
II.3. MODE DE GESTION DU SERVICE.....	3
II.4. RESSOURCES EN EAU.....	4
II.5. POPULATION DESSERVIE.....	5
II.6. NOMBRE D'ABONNEMENTS.....	5
II.7. VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS	5
II.8. CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU.....	5

III. TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE

III.1. PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE.....	8
III.2. LE PRIX DE L'EAU.....	8
III.3. RECETTES D'EXPLOITATION.....	8

IV. INDICATEURS DE PERFORMANCE

IV.1. QUALITÉ DES EAUX DISTRIBUÉES.....	9
IV.2. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DU RÉSEAU.....	10
IV.3. PERFORMANCE DU RÉSEAU.....	11
IV.4. RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX	11
IV.5. PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU.....	12
IV.6. TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉES.....	13
IV.7. DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS.....	13
IV.8. TAUX DE RESPECT DU DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS	13
IV.9. DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE.....	13
IV.10. TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES «EAU» DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE.....	13
IV.11. TAUX DE RÉCLAMATIONS.....	14

V. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

V.1. TRAVAUX ENGAGÉS AU COURS DE L'EXERCICE.....	15
V.2. BRANCHEMENTS PUBLICS EN PLOMB.....	15
V.3. ENCOURS DE LA DETTE	15
V.4. AMORTISSEMENTS RÉALISÉS.....	15

VI. ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU

VI.1. AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ.....	16
VI.2. OPÉRATIONS DE COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE.....	16

VII. RECAPITULATIF DES INDICATEURS DE SERVICE

I. INTRODUCTION

I.1. UN OUTIL DE COMMUNICATION

Le rapport sur le Prix et la Qualité du Service est un outil de communication entre les élus de la collectivité en charge du service et les usagers, élaboré dans un but de transparence de la gestion du service. Sa rédaction et sa communication relèvent de la responsabilité du maire ou du président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale.

Il doit être présenté avant le 30 juin suivant la fin de l'exercice concerné. Dans les groupements intercommunaux, il est ensuite transmis à chacune des communes adhérentes pour être présenté aux conseils municipaux avant le 31 décembre.

I.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE DU RAPPORT

Le **Rapport sur le Prix et la Qualité du Service de l'Eau potable** a été instauré par la loi n°95-101 du 2 février 1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement. Son contenu qui était auparavant défini par le décret du 6 mai 1995 a été modifié par les décret et arrêté du 2 mai 2007.

L'ensemble des textes afférents à ce document est désormais regroupé aux articles L 2224-5, L 1411-13 à 17, D 2224-2 à 5 et annexes V et VI du Code Général des Collectivités Territoriales.

Article L 2224-5 :

Le maire présente au conseil municipal ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale présente à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable destiné notamment à l'information des usagers.

Ce rapport est présenté au plus tard dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné.

Le maire y joint la note établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

Le rapport et l'avis du conseil municipal ou de l'assemblée délibérante sont mis à la disposition du public dans les conditions prévues à l'article L. 1411-13.

Un décret fixe les indicateurs techniques et financiers figurant obligatoirement dans le rapport prévu ci-dessus ainsi que, s'il y a lieu, les autres conditions d'application du présent article.

Les services d'assainissement municipaux, ainsi que les services municipaux de collecte, d'évacuation ou de traitement des ordures ménagères sont soumis aux dispositions du présent article.

Il est adopté par l'assemblée délibérante, transmis au préfet et consultable en mairie, les communes (et groupements intercommunaux) de plus de 3 500 h ayant en outre une obligation d'affichage (L 1411-13 et suivants).

Dans les communes de plus de 10 000 h et les groupements de plus de 50 000 h, le rapport est examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (L 1413-1), composée de membres de l'assemblée délibérante et de représentants d'associations locales. Cette présentation à la CCSP permet de prendre en compte les attentes des usagers.

Préalablement à l'adoption par l'assemblée de ce rapport dit « RPQS », l'assemblée a pris acte en cas de gestion déléguée du service du *rapport annuel du délégataire* (RAD), que celui-ci aura remis à la collectivité au plus tard le 1^{er} juin (L 1411-3 et R 1411-7). Ce rapport est distinct de celui de la collectivité. Les informations et données qu'il contient sont bien entendu exploitables par la collectivité pour rédiger son « RPQS ». La CCSP examine également le rapport du délégataire.

II. CARACTERISATION TECHNIQUE DU SERVICE

II.1. ORGANISATION DU SERVICE

La Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée (CABM) exerce elle-même la compétence complète eau potable (production+transfert+distribution).

Définition des missions :

Production :

La mission consiste à assurer la mise à disposition d'eau potable en tête de réseau de distribution après avoir effectué les traitements requis. Elle peut comprendre le captage, l'adduction d'eaux brutes, le pompage en sortie d'usine.

Transfert :

La mission consiste à assurer le transport de l'eau potable depuis la sortie de l'usine de production jusqu'à des points de livraison de vente en gros. Il n'y a pas d'abonnés directement desservis.

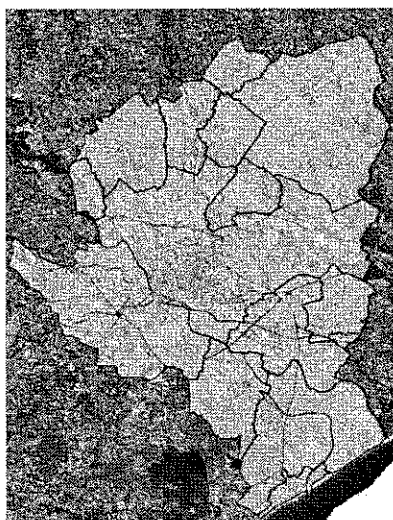
Distribution :

La mission consiste à acheminer l'eau potable pour la mettre à disposition des abonnés de toute nature. Cette mission peut inclure une mission de transfert et comprend généralement le stockage.

Existence d'une CCSPL : OUI

Existence d'un règlement de service : OUI

II.2. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI



Territoire de la CABM

La communauté d'agglomération de Béziers Méditerranée s'étend sur une superficie de 249,16 km².

Selon les derniers chiffres de l'INSEE (populations légales 2012 entrant en vigueur le 1er janvier 2015), la commune compte une population totale de 113 514 habitants.

La Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée regroupe les communes de : BASSAN, BEZIERS, BOUJAN-SUR-LIBRON, CERS, CORNEILHAN, ESPONDEILHAN, LIEURAN-LES-BEZIERS, LIGNAN-SUR-ORB, SAUVIAN, SERIGNAN, SERVIAN, VALRAS-PLAGE et VILLENEUVE-LES-BEZIERS.

II.3. MODE DE GESTION DU SERVICE

Les communes sont gérées de la façon suivante :

Commune	Mode de gestion	Exploitation réalisée par :	Début du contrat	Fin de contrat	Durée
Bassan	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/08/2014	31/12/2016	2,5 ans
Béziers	Concession	LYONNAISE DES EAUX	18/02/1956	31/12/2016*	60 ans
Boujan sur Libron	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2009	31/12/2016	8 ans
Cers	Affermage	SCAM TP	01/01/2009	31/12/2016	8 ans
Corneilhan	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2011	31/12/2016	6 ans
Espondeilhan	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2013	31/12/2016	4 ans
Lieuran les Béziers	Régie	CABM	-	-	-
Lignan sur Orb	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2009	31/12/2016	8 ans
Sauvian	Affermage	SCAM TP	01/01/2009	31/12/2016	8 ans
Sérignan	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2011	31/12/2016	6 ans
Servian	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2013	31/12/2016	4 ans
Valras Plage	Affermage	LYONNAISE DES EAUX	01/01/2011	31/12/2016	6 ans
Villeneuve les Béziers	Régie	CABM	-	-	-

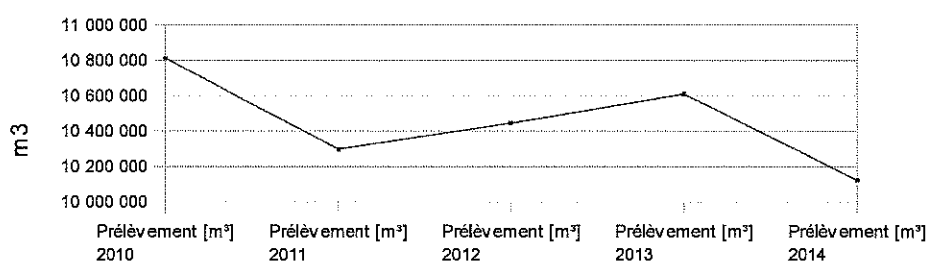
*L'avenant 19 a confirmé la date de fin du contrat à savoir le 31 décembre 2016

II.4. RESSOURCES EN EAU

▪ Volumes prélevés sur le territoire de la CABM :

	Prélèvement [m³] 2010	Prélèvement [m³] 2011	Prélèvement [m³] 2012	Prélèvement [m³] 2013	Prélèvement [m³] 2014
Territoire de la CABM	10 812 542	10 297 418	10 445 755	10 610 787	10 121 914
Variations	-	-4,76%	1,44%	1,58%	-4,61%

Evolution des prélèvements - Territoire de la CABM



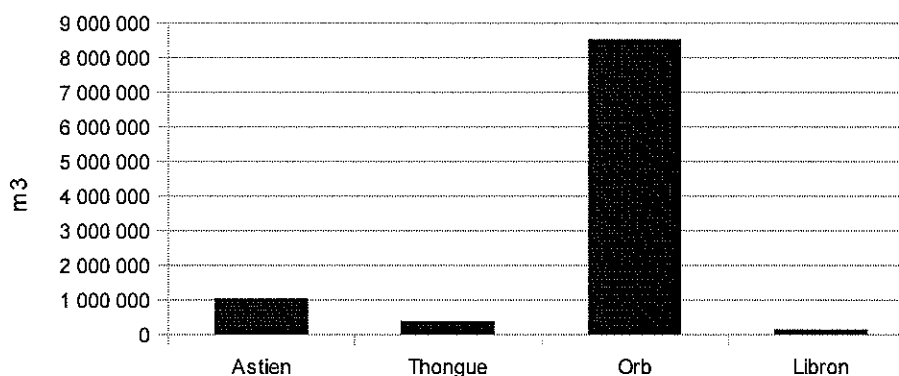
▪ Volumes prélevés par ressources :

Les volumes prélevés par ressource en 2014 sur le territoire se répartissent de la manière suivante :

	Astien	Thongue	Orb	Libron	Total
Volume (m3/an)	1 050 707	393 036	8 531 423	146 748	10 121 914

84,3 % de l'eau prélevée provient de la nappe alluviale de l'Orb.

Répartition des volumes prélevés par ressource en 2014



II.5. POPULATION DESSERVIE

Elle est estimée à 164 135 habitants (elle comprend la population raccordée et celle qui est raccordable, en intégrant les résidents saisonniers).

Population permanente : 109 148 hab.

Population saisonnière : 54 987 hab.

II.6. NOMBRE D'ABONNEMENTS

Abonnements	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre total d'abonnements	46 290	47 468	47 902	48 919	49 304
Evolution N/N-1	-	2,54%	0,91%	2,12%	0,79%

Depuis 2010, le nombre d'abonné augmente en moyenne de 1,30 % par an.

II.7. VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ET VENDUS

Les volumes mis en distribution et facturés sur l'année civile sont détaillés dans le tableau ci-après :

Volumes	Valeur 2011 (en m ³)	Valeur 2012 (en m ³)	Valeur 2013 (en m ³)	Valeur 2014 (en m ³)
Volume produit	10 297 418	10 445 755	10 610 787	10 121 914
Volume importé	223 725	87 975	112 593	116 292
Volume exporté hors CABM	211 591	212 479	113 880	119 956
Volume mis en distribution *	10 309 552	10 321 251	10 609 500	10 118 250
Volume vendu aux particuliers	6 222 432	6 224 992	6 090 594	6 021 183
Volume vendu aux gros consommateurs	977 034	777 916	727 672	524 703
Volume vendu aux communaux	410 398	454 367	462 887	533 316
Volume vendu Eau de service	0	0	0	3 633
Volume total vendu aux abonnés	7 609 864	7 457 275	7 281 153	7 082 835
Ratio de facturation	73,81%	72,25%	68,63%	70,00%

*Volumes mis en distribution = Volume produit + volume importé – volume exporté.

Les indicateurs de performance du réseau (rendement, ILP) sont détaillés à l'article IV.3.

II.8. CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

- *Linéaire du réseau*

	2010	2011	2012	2013	2014
Linéaire du réseau de desserte hors branchements (en km)	728,07	747,77	759,16	766,71	778,85

Le renouvellement des réseaux est détaillé à l'article IV.4 « Renouvellement des réseaux ».

Les travaux engagés au cours de l'exercice sont synthétisés à l'article V.1.

- *Nombre de branchements*

	2011	2012	2013	2014
Nombre de branchements	42 395	44 412	46 512	45 179

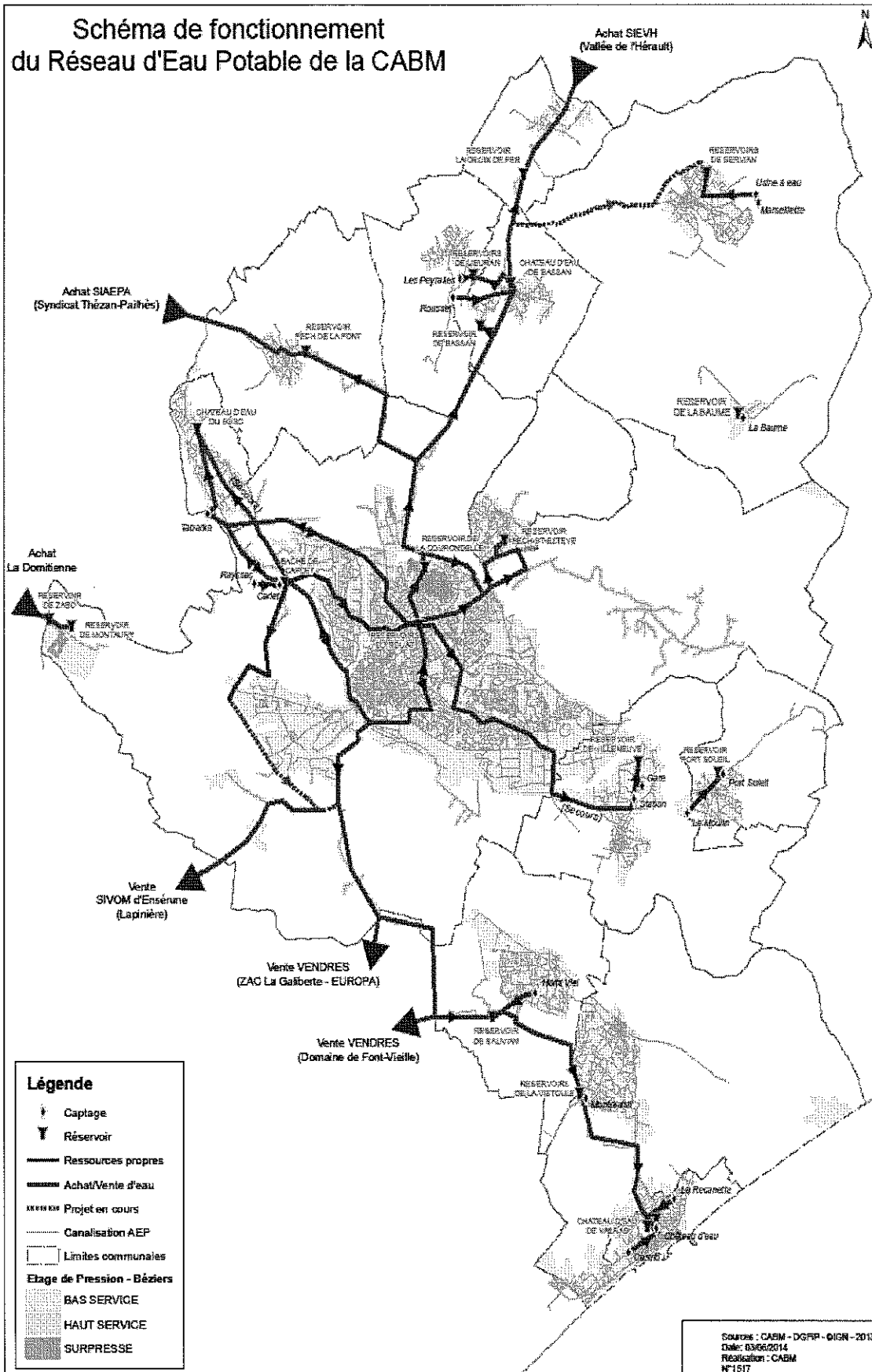
- *Nombre de compteurs*

	2011	2012	2013	2014
Nombre de compteurs	48 142	49 072	49 792	49 027
Nombre de compteurs renouvelés	6 576	4 634	1 253	5 610
Âge moyen des compteurs (ans)	-	-	7,57	-

11,4 % des compteurs ont été renouvelés en 2014.

Le taux élevé des renouvellement des compteurs en 2011 et 2012 était dû en grande partie à la mise en place de la télérelève sur les communes de Valras Plage et Sérignan ainsi qu'un grand nombres renouvelés sur Béziers.

- *Schéma de fonctionnement du réseau d'eau potable de la CABM :*



III. TARIFICATION DE L'EAU ET RECETTES DU SERVICE

III.1. PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le prix du service comprend une partie fixe (ou abonnement) et une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable.

Pour les abonnés non mensualisés, l'abonnement est facturé d'avance semestriellement, les volumes payés après consommation (sur la base d'une estimation pour la première facture semestrielle, et au vu du relevé annuel des compteurs pour la seconde).

III.2. LE PRIX DE L'EAU

- *Evolution du tarif de l'eau*

	Au 1er janvier 2014		Au 1er janvier 2015		Evolution
	Coût AEP par m ³	Total AEP pour 120 m ³	Coût AEP par m ³	Total AEP pour 120 m ³	
<i>Moyenne CABM</i>	1,99 €	238,80 €	2,03 €	243,60 €	2,01%

Prix du m³ au 1er janvier 2015 pour un abonné consommant 120 m³ : 2,03 € TTC/m³.

III.3. RECETTES D'EXPLOITATION

- *Recettes de la collectivité*

Recettes liées à la facturation du service de l'eau aux abonnés pour les communes	Montants 2013	Montants 2014
En délégation	3 343 038,00 €	3 664 683,00 €
En régie	437 134,00 €	637 119,00 €
Total des recettes d'exploitation	3 780 172,00 €	4 301 802,00 €

- *Recettes de l'exploitant*

Désignation	Montants 2013	Montants 2014
Recettes liées à la facturation du service de l'eau aux abonnés	10 093 884,00 €	9 681 622,00 €
Recettes liées aux travaux (branchements neufs)	333 837,00 €	228 520,00 €
Ventes d'eau en gros à d'autres services d'eau potable	812 877,00 €	802 258,00 €
Total des recettes d'exploitation	11 240 598,00 €	10 712 400,00 €

IV. INDICATEURS DE PERFORMANCE

IV.1. QUALITÉ DES EAUX DISTRIBUÉES

Les données relatives à la qualité des eaux distribuées définies par l'article D.1321-103 du Code de la Santé Publique sont fournies par l'Agence Régionale de Santé - Délégation de Montpellier.

Le bilan de l'ARS pour l'année 2014 ne nous étant pas parvenu à ce jour, les résultats présentés ci-dessous proviennent du RAD des exploitants.

Les résultats du contrôle réglementaire 2014 sont les suivants:

	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements non conformes	% de conformité	Paramètres non conformes
Conformité bactériologique	246	0	100,00%	-
Conformité physico-chimique	276	7	97,46%	2 non conformités plomb 5 non conformités pesticides

Sur 522 prélèvements effectués pour le contrôle sanitaire seulement 7 se sont avérés non conformes suite à un paramètre dépassant la valeur limite, ce qui représente 1,34% des prélèvements en 2014.

IV.2. INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DU RÉSEAU

Cet indice est défini par l'arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement.

	Nombre de points	Nombre de points obtenus
Absence de plan des réseaux de transport et de distribution d'eau ou plan incomplet	0	0
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	10	10
Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux ⁽¹⁾	5	5

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

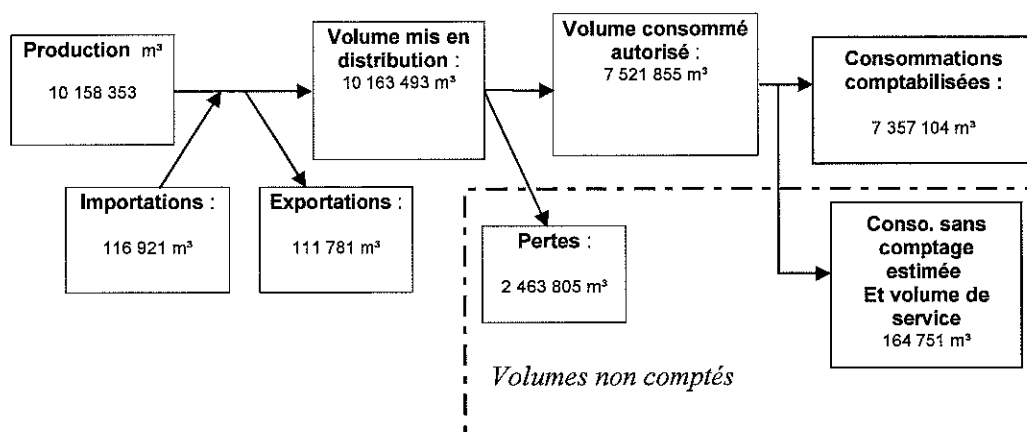
Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage [...] et <u>pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux</u> , les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.	10	10
Pour au moins 60%	1	1
Pour au moins 70%	1	1
Pour au moins 80%	1	1
Pour au moins 90%	1	1
Pour au moins 95%	1	1
L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, <u>la moitié du linéaire total des réseaux</u> étant renseigné	10	10
Pour au moins 60%	1	1
Pour au moins 70%	1	1
Pour au moins 80%	1	1
Pour au moins 90%	1	1
Pour au moins 95%	1	0

Un total de 40 points est nécessaire pour que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

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	0
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	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	0
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	0
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 (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans)	10	10
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	5	5
TOTAL	120	79

	2014
Valeur de l'indice	79

IV.3. PERFORMANCE DU RÉSEAU



Les consommations sans comptage (en particulier incendie) et les volumes de service (vidanges, purges, lavages de réservoir,...) sont évalués à 164 751m³.

La performance du réseau se mesure par les 3 indicateurs suivants:

- Rendement du réseau de distribution

(consommations comptabilisées+exportations+estimation consommations sans comptage+volume de service) / (volume produit + importations)

	2011	2012	2013	2014
Rendement du réseau de distribution [%]	75,76%	75,16%	72,50%	74,29%

- Indice des volumes non comptés

(estimation consommations sans comptage+volume de service+pertes) / longueur du réseau hors branchements

	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire des volumes non comptés [m ³ /km/j]	9,89	10,02	11	9,39

- Indice linéaire de pertes en réseau

pertes / longueur du réseau hors branchements

	2011	2012	2013	2014
Indice linéaire de pertes en réseau [m ³ /km/j]	9,34	9,51	10,4	8,8

- Recherche préventive de fuites

	2012	2013	2014
% de recherche de fuite	51,10%	71,00%	37,55%

IV.4. RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX

Le taux moyen annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable se calcule à partir des linéaires renouvelés au cours des 5 dernières années.

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

	2012	2013	2014
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,58%	0,31%	0,50%

IV.5. PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU**Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau :**

0%	Aucune action
20%	Etudes 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

Valeur globale de l'indice d'avancement de la protection de la ressource, calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable
60%

IV.6. TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉES

Cet indicateur mesure la continuité du service

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

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

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

	2011	2012	2013	2014
Taux d'occurrence des interruptions de service (pour 1 000 abonnés)	1,17	14,59	16,54	2,21

IV.7. DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS

Les exploitants se sont engagés à respecter un délai maximal de 24h pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant.

IV.8. TAUX DE RESPECT DU DÉLAI D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS

Il correspond au pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté :

	2014
Taux de respect du délai	100,00%

IV.9. DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE

La durée d'extinction de la dette, exprimée en année, est égale au rapport entre l'encours total de la dette de la collectivité au 31/12/2014 contractée pour financer les installations et l'épargne brute annuelle (égale aux recettes réelles d'exploitation diminuées des dépenses réelles d'exploitation).

	2014
Durée d'extinction de la dette en délégation	3,4 ans
Durée d'extinction de la dette en régie	6,4 ans

IV.10. TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES «EAU» DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Il correspond au taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures « assainissement » 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.

	2011 ⁽¹⁾	2012	2013	2014
Taux d'impayés	6,64%	3,03%	3,46%	3,03%

(1) Total eau + assainissement de Bassan, Béziers, Boujan, Cers, Corneilhan, Espondeilhan, Lignan, Sauvian, Serignan, Servian, Valras

IV.11. TAUX DE RÉCLAMATIONS

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

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

	2011	2012	2013	2014
Taux de réclamations global	12,97	16,89	14,34	3,4

V. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS**V.1. TRAVAUX ENGAGÉS AU COURS DE L'EXERCICE**

Objet des travaux	Montant de travaux
Renforcement/Renouvellement	1 153 000,00 €
Total	1 153 000,00 €

V.2. BRANCHEMENTS PUBLICS EN PLOMB

Branchements	2014
Nombre de branchements en plomb changés dans l'année	177
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	417
Nombre total de branchements	45 179
% de branchements en plomb restants/ nombre total de branchements	0,92%

V.3. ENCOURS DE LA DETTE

L'encours de la dette au 31 décembre 2014 fait apparaître les valeurs suivantes :

	2014
Encours de la dette au 31 décembre	9 808 780,00 €
Remboursements au cours de l'exercice	777 955,00 €
dont en intérêts	301 476,00 €
dont en capital	476 479,00 €

V.4. AMORTISSEMENTS RÉALISÉS

	2014
Montant de la dotation aux amortissements	933 580,00 €

VI. ACTIONS DE SOLIDARITE ET DE COOPERATION DECENTRALISEE DANS LE DOMAINE DE L'EAU

VI.1. AIDE AU PAIEMENT DES FACTURES D'EAU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

	2014
Montants des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	0,00267 €/m3
Dont part délégataire	0,00267 €/m3
Dont part collectivité	-
Nombre de demandes reçues	-
Nombre d'aides accordées*	-

VI.2. OPÉRATIONS DE COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE

Les opérations de coopération décentralisée conduites en application de l'article L 1115-1-1 du CGCT sont les suivantes (description et montant) :

Les textes précisent que les collectivités ont la possibilité de consacrer jusqu'à 1% des ressources du service concerné à un projet (avec une collectivité étrangère) de coopération internationale dans le domaine concerné.

Description	2014
nd	nd

VII. RECAPITULATIF DES INDICATEURS DE SERVICE

D : Indicateur descriptif

P : Indicateur de performance

Numéro Observatoire	Indicateur	Valeur
D.101.0	Population du service	Permanente : 113 514 hab. Saisonnnière : 54 987 hab.
D.102.0	Prix de l'eau au 01/01/2014	2,03 €/m ³ TTC
P.101.1	Qualité de l'eau – conformité microbiologique	100,00%
P.102.1	Qualité de l'eau – conformité physico-chimique	97,46%
P.103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau	79
P.104.3	Rendement du réseau de distribution	74,29%
P.105.3	Indice des volumes non comptés	9,39
P.106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	8,8
P.107.2	Taux moyen annuel de renouvellement des réseaux	0,50%
P.108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	60%
P.151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,21
D.151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24h
P.152.1	Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00%
P.153.2	Durée d'extinction de la dette en délégation	3,4 ans
P.153.2	Durée d'extinction de la dette en régie	6,4 ans
P.154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau	3,03%
P.155.1	Taux de réclamations	3,4
P.109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	0,00267 €/m ³