



**Laboratoire Gestion de l'Eau
et de l'Assainissement**



ÉCOLE NATIONALE DU GÉNIE RURAL, DES EAUX ET DES
ENGREF

**Indicateurs de performance des
services d'eau et d'assainissement
dans le cadre du suivi par les collectivités**

Lætitia Guérin-Schneider
(guerin@engref.fr)

Document annexe à la thèse :

***Introduire la mesure de performance dans la régulation
des services d'eau et d'assainissement en France
Instrumentation et Organisation***

20 janvier 2001

Indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement dans le cadre du suivi des services par les collectivités

Version validée au 20/01/2001

Ce document, rédigé au Laboratoire GEA de l'ENGREF, dans le cadre de la thèse de Lætitia Guérin-Schneider, a été élaboré à partir de plusieurs travaux préparatoires. Il en réalise une synthèse dans le but du suivi de la performance des services d'eau et d'assainissement par les élus, appuyés d'experts-conseils.

Il intègre notamment :

- les travaux de l'AFNOR sur les services publics locaux (ce travail prolonge les normes en préparation),
- les travaux de l'IWA (ex-IWSA), Association Internationale de l'Eau, et d'autres contacts européens,
- les travaux de groupes de travail composés de régies, de représentants des grands groupes privés et d'ingénieurs du Ministère de l'Agriculture,
- les amendements apportés à la suite d'un test des indicateurs en grandeur réelle sur 5 collectivités pilotes.

Indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement pour le suivi par les collectivités

1. Introduction : pour qui, comment, pour quoi faire

- Les indicateurs de performance sont des paramètres, le plus souvent chiffrés, permettant d'apprécier la qualité des prestations fournies et le maintien à bon niveau du patrimoine. Regroupés par critères de synthèse, ils sont destinés à aider **la collectivité (l'élu)** à réaliser le suivi annuel des services.

Il ne s'agit donc pas uniquement d'apprécier la qualité du service fourni par l'exploitant, mais aussi de rendre compte de la gestion du service dans son ensemble sur le court et le moyen terme.

Ce suivi s'applique aussi bien aux services délégués qu'aux régies.
Il repose en priorité sur une mesure des résultats et non des moyens.

- Cette récolte d'information doit également permettre, par consolidation, de calculer les indicateurs moyens afin de **rendre possible des comparaisons** par type de service.

Pour remplir ces objectifs de suivi, trois niveaux d'indicateurs sont distingués.

- En niveau 1, il est nécessaire de se limiter à un nombre réduit d'indicateurs (environ 15 pour l'ensemble des activités eau et assainissement) afin de rendre possible une interprétation claire, synthétique et rapide.
- Les indicateurs de niveau 2 viennent enrichir l'analyse quand l'information est disponible et lorsque plus de précision s'impose pour répondre à une préoccupation locale.
- Le niveau 3 ne doit servir qu'accessoirement, si un intérêt ponctuel justifie leur suivi régulier.

2. La qualité des informations

Pour chaque donnée et chaque indicateur la fiabilité des informations doit être précisée. L'appréciation peut se faire suivant trois degrés de fiabilité (bonne, suffisante, mauvaise) et permet la synthèse de la précision de mesure, de la qualité des estimations et des possibilités d'erreurs. L'origine et le mode de calcul ou de mesure des informations seront aussi donnés.

Remarque générale.

Lorsque qu'il n'y a aucune précision spécifique dans l'intitulé ou la définition, les indicateurs et données qui suivent sont annuels.

Récapitulatif sur la répartition des indicateurs et des informations de base permettant leur calcul

Indicateurs

Domaine	Indicateurs de niveau 1	Indicateurs de niveau 2	Indicateurs de niveau 3	Total
Service au client	4	1	4	9
Eau	6	5	8	19
Assainissement	7	5	6	18
Finances	0	3	5	8
Total	17	14	23	54

Informations de base permettant leur calcul

Domaine	Informations de niveau 1	Informations de niveau 2	Informations de niveau 3	Total
Service au client	4/5	1	4	9/10
Eau	7	5	8	20
Assainissement	9/10	6/7	6/8	21/25
Finances	2 + Compte administratif + état de dette			-

En plus de ces données nécessaires aux calculs, d'autres éléments descriptifs (démographie, nature de la ressource, équipements...) sont importants pour connaître la typologie du service (cf. dernière partie).

Remarque :

Dans les tableaux qui suivent, la lettre "e" désigne l'activité "service d'eau", et la lettre "a" l'activité "service d'assainissement".

La page située dans la colonne "service" renvoie à la définition détaillée des indicateurs.

Abréviations particulières :

ab. = abonné

branch. = branchement

long. = longueur

nb = nombre

PR = poste de relèvement

qual. = qualitatif

réclm. = réclamation

tMS = tonne de matières sèches

UDI = unité de distribution

PREMIERE PARTIE :

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Liste et définitions

Les indicateurs de niveau 1

SERVICE AU CLIENT

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>
Réponses aux demandes et information des clients	e/a p15	1	Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours + Proportion de lettres d'attente
Satisfaction globale (étude des réclamations)	e/a p16	1	Réclamation récurrente notable +nombre de réclamations sur ce thème pour 1000 abonnés

QUALITE GENERALE DE L'EXPLOITATION (EAU)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>
Appréciation de la qualité de l'eau	e p19	1	Taux de conformité des analyses DDASS (eau distribuée)
Etat et maintenance du réseau	e p20	1	Indice linéaire de pertes primaires
	e p20	1	Rendement primaire
Continuité du service	e p21	1	Taux d'interruptions de service non programmées

QUALITE GENERALE DE L'EXPLOITATION (ASSAINISSEMENT)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>
Continuité du service	a p25	1	Taux de débordements d'effluents dans les locaux des usagers
Déversement dans le milieu	a p25	1	Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur (en nombre ou en flux, suivant mesures disponibles)
Fonctionnement de la station	a p26	1	Taux de bilans conformes
	a p26	1	Taux d'extraction des boues (production réelle / production théorique)

RENOUVELLEMENT ET PERENNITE DU PATRIMOINE (EAU)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>
Réseau	e p30	1	Taux physique de renouvellement-réhabilitation du réseau (à suivre sur au moins 5 ans)
	e p30	1	Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture

RENOUVELLEMENT ET PERENNITE DU PATRIMOINE (ASSAINISSEMENT)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>
Réseau	a p34	1	Taux physique de renouvellement du réseau (à suivre sur au moins 5 ans)
	a p34	1	Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture
Station	a p35	1	Filière boues en place et autorisée

Liste élargie d'indicateurs

SERVICE AU CLIENT				
<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Unité</i>
Réponses aux demandes et information des clients	e/a p15	1	Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours + Proportion de lettres d'attente	%
Satisfaction globale (étude des réclamations)	e/a p16	1	Réclamation récurrente notable +nombre de réclamations sur ce thème pour 1000 abonnés	qual. (type de réclm.) +nb/1000ab
	e/a p17	2	Présence d'engagements envers le client (incluant au moins un certain nombre d'engagements)	oui/non
Modalités de paiement	e/a p17	3	Possibilité de paiement fractionné (mensuel ou trimestriel)	oui/non
	e/a p17	3	Taux de bénéficiaires d'échéanciers de paiement	nb/1000 ab.
Raccordement au service	e p17	3	Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existants	%
	e/a p18	3	Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf	%

QUALITE GENERALE DE L'EXPLOITATION (EAU)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Unité</i>
Appréciation de la qualité de l'eau	e p19	1	Taux de conformité des analyses DDASS (eau distribuée)	%
	e p19	2	Taux de conformité des analyses d'autocontrôle (eau distribuée)	%
	e p22	2	Taux de conformité des analyses DDASS (eau brute)	%
	e p22	2	Taux de conformité des analyses d'autocontrôle (eau brute)	%
	e p22	3	Intensité des analyses d'autocontrôle (eau distribuée)	nb /1000m ³
Etat et maintenance du réseau	e p20	1	Indice linéaire de pertes primaires du réseau (hors branchements)	m³/km/j
	e p23	3	Indice linéaire de pertes nettes du réseau (hors branchements)	m ³ /km/j
	e p23	3	Indice de pertes primaires par branchement	l/branch. /j
	e p20	1	Rendement primaire	%
	e p23	3	Rendement net	%
Continuité du service	e p21	1	Taux d'interruptions de service non programmées	nb/ 1000 ab. ou %
	e p24	2	Durée de restriction à la consommation	j/an

QUALITE GENERALE DE L'EXPLOITATION (ASSAINISSEMENT)

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Unité</i>
Continuité du service	a p25	1	Taux de débordements d'effluents dans les locaux des usagers	nb /1000 ab.
	a p27	3 / 1	Taux d'obstructions (réseau) En niveau 1 si taux de débordements d'effluents non transmis	nb/km
	a p27	3	Taux d'obstructions (branchements)	%
Etat et maintenance du réseau	a p27	2	Taux d'hydrocurage préventif	%
	a p27	3	Taux de postes de relèvement télésurveillés	%
	a p28	3	Taux d'arrêts de fonctionnement sur les postes de relèvement	j/PR
	a p28	2	Taux d'eaux parasites à l'entrée des systèmes de traitement	%
Déversement dans le milieu	a p25	1	Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur (en flux ou en nombre suivant mesures disponibles)	m ³ (ou nb de rejets) [/ nb points de rejet]
	a p29	2	Taux de points de déversement suivis	%
	a p26	1	Taux de bilans conformes	%
Fonctionnement de la station	a p26	1	Taux d'extraction des boues (production réelle / production théorique)	%
	a p29	3	Indice de dysfonctionnement majeur de la station (se traduit par un dépassement majeur des normes de rejet)	j/an
	a p29	3	Rendements épuratoires	%

RENOUVELLEMENT ET PERENNITE DU PATRIMOINE (EAU)

Domaine	Service	Niveau	Indicateurs	Unité
Réseau	e p30	1	Taux physique de renouvellement-réhabilitation du réseau (à suivre sur au moins 5 ans)	%
	e p30	1	Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture	nb/km
	e pErreur! Signet non défini.	2	Recherche préventive de fuites (suivant méthode % de linéaire ausculté ou présence/absence d'opération de sectorisation)	% oui/non
	e p31	3	Taux physique de renouvellement des branchements	%
Sécurité	e p32	3	Taux physique de renouvellement des compteurs	%
	e p32	3	Taux de mobilisation de la ressource en pointe	%
	e p33	3	Durée moyenne de stockage	h

Voir aussi le montant du renouvellement dans la partie descriptive.

RENOUVELLEMENT ET PERENNITE DU PATRIMOINE (ASSAINISSEMENT)

Domaine	Service	Niveau	Indicateurs	Unité
Réseau	a p34	1	Taux physique de renouvellement du réseau (à suivre sur au moins 5 ans)	%
	a p34	1	Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture	nb/km
	a p35	2	Nombre de points noirs	nb
Station	a p35	1	Filière boues en place et autorisée	oui/non
	a p35	2	Taux de charge de la station (en pollution et en volume)	%

Voir aussi le montant du renouvellement dans la partie descriptive.

IMPAYES

Les coûts directs ont été supprimés car ils ne correspondent pas à la démarche de suivi des résultats.

Domaine	Service	Niveau	Indicateurs	Unité
Efficacité de la facturation	e/a p36	3	Taux d'impayés (6 mois après facturation)	%
	e/a p36	3	Taux de premières relances en recommandé	%

FINANCES ET BUDGET DE LA COLLECTIVITE

Ces indicateurs s'appliquent sur la M49 et ne peuvent être renseignés qu'après une analyse financière.

Rappel des notions utilisées

Epargne de gestion	Recettes réelles d'exploitation (vente d'eau, travaux, subventions d'exploitation) – dépenses réelles d'exploitation (coûts d'exploitation, hors amortissement et hors intérêts de la dette)
Epargne brute	Recettes réelles d'exploitation (vente d'eau, travaux, subventions d'exploitation) – dépenses réelles d'exploitation (coûts d'exploitation, hors amortissement et hors intérêts de la dette) – remboursement des intérêts
Epargne nette (ou autofinancement net)	Recettes réelles d'exploitation (vente d'eau, travaux, subventions d'exploitation) – dépenses réelles d'exploitation (coûts d'exploitation, hors amortissement et hors intérêts de la dette) – remboursement des intérêts et du capital
Fond de roulement	Solde de clôture des deux sections = réserve constituée au fil des ans
Ratio de flux de la dette	Annuité de la dette / Epargne de gestion
Capacité d'extinction de la dette	Encours de la dette / Epargne brute

Indicateurs (ils sont rapportés au m³ par souci de comparaison)

Domaine	Service	Niveau	Indicateurs	Unité
Capacité à produire de l'autofinancement	e/a p37	3	Epargne nette / volume facturé (ou comptabilisé) + exporté	F/m ³
	e/a p37	3	Fonds de Roulement / volume facturé (ou comptabilisé) + exporté	F/m ³
	e/a p37	2	Taux d'autofinancement potentiel de l'investissement (autofinancement net / investissement)	%
Dette	e/a p38	2	Annuité de la dette / Epargne de gestion	F/F
	e/a p38	2	Capacité d'extinction de la dette	année
	e/a p38	3	Taux d'intérêt moyen de la dette	%

Définition des indicateurs

Service au client

Niveau 1

Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service client
<p>Définition : Nombre de réponses envoyées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours calendaires / Nombre de contacts (par écrit et par oral) nécessitant une réponse écrite</p> <p>La proportion (en pourcentage) de lettres d'attente, parmi les réponses envoyées dans les délais, doit être également indiquée.</p> <p>Délai = nombre de jours écoulés, entre la date de réception du courrier chez l'exploitant (ou pour un contact téléphonique, la date de réception de l'appel demandant réponse écrite) et entre la date de dépôt de la réponse à la poste. Les délais de transmission entre les différents services sont à prendre en compte dans le délai de réponse. Les week-ends et jours fériés sont également à prendre en compte.</p>		
<p>Commentaire : Le choix de 15 jours est calé par excès par rapport aux engagements de la Générale des Eaux (10 jours) et de la Lyonnaise des Eaux (qui s'engage à répondre dans les 5 jours ouvrés = au maximum 7 jours) ; de plus, le projet de norme AFNOR mentionne cette valeur.</p> <p>La fiabilité de cet indicateur est difficile à juger. Il convient de porter l'analyse sur les procédures de mesure mises en place.</p> <p>Si l'information n'est pas suivie, contrat par contrat, il est possible de se limiter à un indicateur global sur le service chargé de répondre au courrier dans son ensemble (c'est à dire sur le service de terrain clairement individualisé, qui a la charge de répondre au courrier pour plusieurs contrats). En effet, le circuit de réponse est le même pour toutes les collectivités et, <i>a priori</i>, tous les services devraient être traités dans les mêmes conditions.</p>		

Réclamation récurrente notable		
<i>Unité :</i> typologie nb/1000ab.	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service client
<p>Définition : Parmi les réclamations adressées par voie orale ou par voie de courrier, un thème est exprimé de manière récurrente et en proportion notable (préciser ce thème avec le nombre de réclamation, en se guidant sur la nomenclature ci-dessous, en détaillant plus ou moins chaque sous-rubrique suivant l'information disponible).</p> <p>Une réclamation se caractérise soit par l'expression explicite d'une insatisfaction, soit par une simple interrogation sur une situation jugée anormale par l'utilisateur.</p> <p>L'indicateur est exprimé en nombre de réclamations pour 1000 abonnés.</p> <p>Typologie des réclamations :</p>		
<p>A) Service de l'eau A1 qualité sanitaire A2 qualité organoleptique de l'eau A2.1 goût – odeur A2.2 couleur A2.3 dureté A3 coupures d'eau A4 paramètres de confort A4.1 manque de pression ou débit A4.2 pression ou débit trop fort A4.3 variation de pression A5 fuite (avant et après compteur, inondation)</p>	<p>B) Service de l'assainissement B1 obstruction B1.1 sur réseau B1.2 sur branchement B2 débordement / inondation B2.1 sur poste de relèvement B2.2 chez l'abonné B3 casse B4 odeurs</p>	<p>C) Travaux C1 réclamation sur travaux de réparation sur réseau (ex : rendez-vous manqué, nuisance pour bruit, odeurs, circulation, propreté des travaux) C2 réclamation sur travaux réalisés sur branchements (idem)</p>
<p>D) Service relations commerciales D1 réclamation sur niveau du prix D2 réclamation pour erreur de relève ou facturation D3 réclamation sur la qualité des contacts et de l'accueil</p>		
<p>Commentaire : Pour cet indicateur, la mise en place d'un système d'analyse des réclamations est recommandée. Toutefois, en l'absence de suivi organisé des plaintes, l'exploitant est souvent en mesure d'exprimer qualitativement la plainte récurrente notable qui existe sur un service.</p> <p>En interne, le service pourra développer d'autres statistiques sur les contacts qui ne sont pas des réclamations (par exemple sur les demandes d'information, les demandes d'abonnement, les résiliations, les demandes d'échéanciers...), mais ces aspects ne concernent pas le suivi des réclamations.</p> <p>Trois remarques sur l'analyse de cet indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est utile de donner un commentaire sur l'origine probable du problème soulevé, de manière à faire la part entre la responsabilité de l'exploitant et celle du maître d'ouvrage (par exemple débordement dû à intrusion pluviale, dû à mauvaise pose du réseau, dû à problème d'entretien) ; - L'analyse de l'évolution des plaintes dans le temps est intéressante, bien que pour certains aspects, les plaintes sans solutions ne soient pas toujours reformulées d'une année sur l'autre ; - L'analyse comparative entre services est délicate, dans la mesure où tous les usagers n'ont pas des exigences équivalentes. Toutefois, la comparaison prend un sens si l'on considère que le devoir de l'exploitant est de satisfaire ses clients, en s'adaptant à leurs exigences. 		

Niveaux 2 et 3

Présence d'engagements envers le client		
<i>Unité :</i> oui/non	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> service client
Définition : Existence d'engagements envers le client comportant notamment les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • délai de réponse au courrier (inférieur à 15 j.) • délai de remise en eau d'un branchement existant (inférieur à 1 j.) • délai de réalisation des travaux de branchement (après acceptation et autorisation du projet, inférieur à 15 j.) • respect des rendez-vous dans une plage de 3 h au plus. 		
Commentaire : L'existence d'engagements de ce type ne préjuge pas de leur réalisation effective.		
Possibilité de paiement fractionné		
<i>Unité :</i> oui/non	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> service client
Définition : Existence d'une possibilité de paiement fractionné (mensualisation, paiement trimestriel...)		
Commentaire : Néant		
Taux de bénéficiaires d'échéanciers		
<i>Unité :</i> nb/1000ab	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service client
Définition : (Nombre d'échéanciers de paiement accordés dans l'année / nombre d'abonnés) × 1000		
Commentaire : Néant		
Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existants		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de remises en eau réalisées dans un délai inférieur ou égal à 1 jour / nombre de demandes de mise en eau La remise en eau ne concerne que les demandes d'abonnés ayant déjà un branchement fonctionnel. Cet indicateur ne concerne pas les délais de mise en place des nouveaux branchements (procédure de devis, autorisation plus longue). Le délai de 1 jour est à prendre au sens suivant : avant le soir du jour suivant la demande (hors week-end).		
Commentaire : Cet indicateur peut éventuellement être suivi globalement au niveau du service technique. Toutefois, une information plus fine par contrat est souhaitable.		

Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf (ou de raccordement en assainissement)

<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
---------------------	--	--------------------------------------

Définition :
Cet indicateur se calcule pour le service de l'eau (nouveaux branchements) et pour le service de l'assainissement (raccordements) de la manière suivante :

Nombre de travaux de branchement réalisés dans un délai inférieur ou égal à 15 jours après autorisation administrative et acceptation du projet / nombre de travaux de branchement réalisés.

Les week-ends et les jours fériés sont à prendre en compte dans le délai de 15 j.

Commentaire :
Cet indicateur peut éventuellement être suivi globalement au niveau du service technique. Toutefois, une information plus fine par contrat est souhaitable.

Qualité générale de l'exploitation (eau)

Niveau 1

Taux de conformité de l'eau distribuée		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Pour les analyses concernant l'eau distribuée (sans distinction d'UDI) réalisées par la DDASS : Nombre d'analyses conformes / nombre d'analyses réalisées Le taux de conformité pour l'autocontrôle peut être mentionné en complément.		
Commentaire : Cet indicateur est imparfait, mais c'est une information qui est disponible et qui est usuellement utilisée (dans l'attente de la sortie éventuelle d'une nouvelle classification préparée par la Direction Générale de la Santé).		

Remarque générale : comme il est précisé dans les définitions, tous les indicateurs reposant sur des volumes supposent que ces volumes sont calculés sur des périodes annuelles équivalentes.

Indice linéaire de pertes primaires du réseau (ou Indice linéaire de pertes)		
<i>Unité :</i> m ³ /km/j	<i>Période de mesure :</i>	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : (Volume mis en distribution - volume comptabilisé) / 365 / longueur de réseau</p>		
<p>Commentaire : Les volumes consommés autorisés non comptabilisés ne sont pas pris en compte dans le calcul, bien que ne faisant pas partie des pertes pour deux raisons : - l'estimation est souvent approximative ; pour avoir un indicateur fiable d'une année sur l'autre, il est préférable de se limiter aux volumes mesurés (c'est pourquoi les pertes sont qualifiées de primaires). - l'évolution des pertes annuelles est un élément déterminant dans lequel ne doit pas intervenir le biais des estimations.</p> <p>La longueur prise en compte est celle du réseau, à l'exclusion de la longueur des branchements car les longueurs de branchement sont souvent soumises à une forte incertitude et les fuites se font principalement au niveau du raccord (elles sont donc indépendantes de la longueur de branchement).</p> <p>C'est un meilleur indicateur que le rendement pour traduire l'état du réseau (reconnu à l'étranger).</p> <p>Il est recommandé d'analyser en parallèle les indicateurs suivants (cf. critères de synthèse) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rendement primaire, - nombre de fuites (traduit l'état du réseau), - taux de renouvellement, - taux de recherche de fuites. 		

Rendement primaire		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : Volume comptabilisé / volume mis en distribution</p> <p>(Comme pour les pertes, les volumes consommés autorisés non comptabilisés n'ont pas été pris en compte.)</p>		
<p>Commentaire : Au-delà du niveau absolu du rendement, c'est l'évolution interannuelle qui est importante (témoignant d'une dégradation ou au contraire d'une amélioration de l'état du réseau).</p> <p>Le rendement primaire est un indicateur clef des services d'eau. Pour l'interpréter de manière complète, il est utile de le regarder en parallèle avec les indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indice linéaire de pertes (prend en compte la longueur du réseau et la spécificité rurale / urbain), - nombre de fuites (traduit l'état du réseau), - taux de renouvellement, - taux de recherche de fuites. 		

Taux d'interruptions de service non programmées		
Unité : % ou nb/1000ab.	Période de mesure : annuelle	Source : service technique
<p>Définition :</p> <p>Définition 1 - Elaborée (%) Somme sur les interruptions non programmées (durée en h × population touchée) / (365×24×population desservie)</p> <p>Distinguer si possible les types d'interruptions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interruptions programmées annoncées (c'est à dire ayant donné lieu à information préalable) (spécifier alors la nature de l'information), qui sortent du calcul, - interruptions accidentelles liées à des tiers (casses liées par exemple à des travaux sur la chaussée), - interruptions accidentelles liées au réseau (casses), - interruptions accidentelles liées à la production (manque d'eau). <p>Définition 2 - De base (nb/1000ab.) (Nombre total d'interruptions / nombre d'abonnés) × 1000</p>		
<p>Commentaire :</p> <p>Dans tous les cas, un registre des interruptions, comportant également les interruptions programmées, est tenu à jour.</p> <p>La définition adoptée va dépendre de la finesse de la procédure de mesure qui peut être mise en place. La mise en place de la définition élaborée est souhaitable, même si elle représente un investissement important.</p> <p>En l'absence de système de mesure précis, une approximation est possible de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - interruptions programmées = nombre de travaux programmés entraînant une coupure, - interruptions liées à des casses (réseau vétuste ou responsabilité de tiers) = nombre d'interventions sur réseau pour fuite ou rupture (surestime les coupures car toute fuite n'entraîne pas une interruption), - interruptions liées à la production = nombre de passages sous le niveau bas dans les réservoirs. <p>Il convient de préciser le mode de mesure adopté.</p> <p>Cet indicateur est à croiser avec le taux de plaintes (orales et écrites) pour interruption (exclusion faite de celles liées aux coupures pour impayé).</p>		

Niveaux 2 et 3

Taux de conformité de l'eau brute		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Pour les analyses réalisées sur les eaux brutes par la DDASS :</p> <p>Nombre d'analyses conformes / nombre d'analyses réalisées</p> <p>Le taux de conformité pour l'autocontrôle peut être mentionné en complément. La distinction entre analyses physico-chimiques et bactériologiques est possible.</p>		
<p>Commentaire : Cet indicateur est imparfait, mais c'est une information qui est disponible et qui est usuellement utilisée.</p>		

Intensité des analyses d'autocontrôle réalisées (eau distribuée)		
<i>Unité :</i> nb/1000 m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre total d'analyses d'autocontrôle réalisées sur l'eau distribuée / (volume mis en distribution/1000)</p> <p>Elle peut se décliner suivant le type d'analyses (bactériologiques, physico-chimiques).</p>		
<p>Commentaire : Traduit l'intensité de la politique d'analyse de qualité de l'eau dans le service.</p>		

Remarque générale : comme il est précisé dans les définitions, tous les indicateurs reposant sur des volumes supposent que ces volumes sont calculés sur des périodes annuelles équivalentes.

Indice linéaire de pertes nettes du réseau		
<i>Unité :</i> m ³ /km/j	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : (Volume mis en distribution - volume comptabilisé - volumes consommés autorisés non comptabilisés) / 365 / longueur de réseau		
Commentaire : Par rapport à l'indice primaire, cet indicateur intègre les volumes consommés estimés. C'est donc une mesure plus fine des "pertes réelles", qui se prête davantage aux comparaisons entre services, mais, comme pour le rendement, dans une optique de suivi dans le temps l'indice primaire reste plus fiable et doit être privilégié. La longueur prise en compte est celle du réseau, à l'exclusion de la longueur des branchements, car les longueurs de branchement sont souvent soumises à une forte incertitude et les fuites se font principalement au niveau du raccord (elles sont donc indépendantes de la longueur du branchement).		

Indice de pertes primaires par branchement		
<i>Unité :</i> l/branch./j	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : (Volume mis en distribution - volume comptabilisé) × 1000 / 365 / nombre de branchements en service		
Commentaire : Par rapport à l'indice linéaire, cet indice se justifie particulièrement dans les services de type urbain, où la densité linéaire est importante.		

Rendement net		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Volume comptabilisé + volume autorisé non compté / volume mis en distribution		
Commentaire : Il s'agit de la définition AGHTM, avec volume autorisé non compté = volume consommateurs sans comptage + volume service du réseau.		

Durée de restrictions de consommation		
<i>Unité :</i> j/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de jours où l'utilisation a été restreinte (arrosage, lavage, limite horaire...) durant l'année.		
Commentaire : Parfois, les restrictions ne sont pas imputables au service (décision départementale par exemple). Une analyse sur plusieurs années est souhaitable.		

Qualité générale de l'exploitation (assainissement)

Niveau 1

Taux de débordements d'effluents dans les locaux des usagers		
<i>Unité :</i> nb/1000 ab.	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : [Nombre de débordements ou d'inondations (mesurés directement ou suivis par les plaintes) survenus dans les locaux des usagers / nombre d'abonnés] × 1000</p> <p>Si x abonnés sont touchés par le même débordement, on compte un débordement pour chaque abonné touché (soit x débordements au sens de la définition).</p> <p>Seules les inondations liées à la mise en charge du réseau sont prises en compte (les débordements liés à une obstruction du branchement due à l'utilisateur ne sont donc pas comptés). Il est souhaitable de distinguer les inondations dues à des événements pluviométriques de celles liées à des obstructions ponctuelles du réseau.</p>		
<p>Commentaire : Préciser le mode de mesure.</p>		

Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur		
<i>Unité :</i> voir déf.	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition :</p> <p><u>en réseau unitaire :</u></p> <p>Volume déversé / nombre de points de déversement (déversoirs d'orage et de dérivations) soumis à mesure A défaut de mesure des volumes, l'indicateur devient : Nombre de déversements / nombre de points de déversement (déversoirs d'orage et de dérivations) soumis à mesure</p> <p><u>en réseau séparatif :</u></p> <p>Volume déversé A défaut de mesure des volumes, l'indicateur devient : Nombre de déversements dans le milieu récepteur par an</p>		
<p>Commentaire : La fiabilité de cet indicateur est à apprécier en fonction du nombre de déversoirs soumis à mesure (se reporter à l'application de l'arrêté du 22 décembre relatif aux prescriptions techniques, annexe II). Si l'information est disponible en terme de flux déversé, elle peut être ajoutée en complément de la fréquence des déversements.</p>		

Taux de bilans conformes		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition :</p> <p>Nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés dans l'année</p> <p>Le taux de conformité peut être décomposé pour chacun des paramètres suivants : DBO5, DCO, MES, NGL, PT, pH, température (se reporter aux exigences de l'arrêté d'autorisation de rejet).</p> <p>Un bilan est considéré comme non conforme dès qu'un paramètre dépasse les normes.</p> <p>Le taux de conformité est défini pour chaque station d'épuration.</p>		
<p>Commentaire :</p> <p>1) Les règles générales de conformité sont définies dans l'annexe II du décret du 22 décembre 1994 (prescriptions techniques), mais contrairement au texte qui ne prévoit que deux modalités (conforme ou non conforme sur l'année), l'indicateur est ici exprimé en pourcentage d'échantillons conformes. Les règles de tolérance permettant de définir la conformité globale de chaque paramètre sur l'année ne sont donc pas appliquées dans le calcul de l'indicateur. Cela signifie qu'une station peut être légalement conforme avec un taux de conformité défini ci-dessus inférieur à 100% (cf. annexe II). Il est préférable de raisonner en pourcentage afin de conserver une information plus riche sur le fonctionnement de la station.</p> <p>2) Cet indicateur est à relativiser en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'obsolescence de la station, - du taux d'eaux parasites, - du taux de charge en pollution de la station par rapport à sa charge nominale. 		

Taux d'extraction des boues		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition :</p> <p>Production réelle de boues / production théorique de boues</p> <p>Le calcul de la production théorique de boues fait l'objet d'une note méthodologique annexe (principe : tenir compte de la pollution arrivant à la station et de la filière de traitement).</p>		
<p>Commentaire :</p> <p>C'est un indicateur fondamental car il fait la synthèse du fonctionnement de la station.</p>		

Niveaux 2 et 3

Taux d'obstructions sur réseau (en niveau 1 si le taux de débordements d'effluents n'est pas transmis)		
<i>Unité :</i> nb/km	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de désobstructions réalisées sur le réseau / longueur totale du réseau		
Commentaire : Cet indicateur n'a pas de sens de manière absolue. Il est intéressant de regarder son évolution et de l'interpréter en parallèle avec le taux de curage préventif. Le commentaire devra préciser si un fort taux d'obstructions est plutôt lié à la structure du réseau ou à la qualité de l'exploitation.		

Taux d'obstructions sur branchements		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de désobstructions réalisées sur des branchements / nombre de branchement en services		
Commentaire : Cet indicateur n'a pas de sens de manière absolue. Une obstruction peut être le fait de l'utilisateur ; toutefois, les exploitants souhaitent parfois voir mentionner ce type d'obstructions afin de traduire leur activité.		

Taux hydrocurage préventif		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Linéaire de réseau curé à titre préventif / longueur totale de réseau Le curage préventif se distingue du curage réalisé dans le cadre d'une alerte (suivi par le taux d'obstruction).		
Commentaire : Cet indicateur est à suivre en parallèle avec le taux d'obstructions et le taux de curage curatif. Sa valeur absolue ne peut être liée directement à une qualité d'exploitation. Cet indicateur est fortement recommandé pour des services où le curage est contractuel.		

Taux de postes de relèvement télé-surveillés		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de postes de relèvement suivis par télégestion / nombre total de postes de relèvements		
Commentaire : Néant		

Taux d'arrêts de fonctionnement sur les postes de relèvements (PR)		
<i>Unité :</i> j/PR	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre de jours cumulés où un arrêt de fonctionnement a eu lieu sur l'un des PR du service / nombre total des PR</p>		
<p>Commentaire : Les arrêts de fonctionnement sont à prendre en compte qu'il y ait ou non débordement. En effet, cet indicateur caractérise l'état des postes de relèvement (sensibilité au risque de panne). Les débordements sont pris en compte dans un autre indicateur (indice de rejets sans traitement dans le milieu). Il est important que l'exploitant communique également la localisation des principaux postes défectueux si des pannes récurrentes sont constatées.</p>		

Taux d'eaux parasites		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique, ou dérivée des autres données
<p>Définition : Pourcentage d'eaux parasites arrivant au système de traitement.</p> <p>Ce pourcentage est obtenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit par mesure lors d'un diagnostic (débit nocturne...), • soit par l'estimation suivante : (Volume d'effluents arrivant au système de traitement – Volume collecté) / Volume collecté • ou à défaut : (Volume d'effluents arrivant au système de traitement – Volume facturé assainissement) / Volume facturé assainissement 		
<p>Commentaire : Cet indicateur peut être utilisé en système séparatif ou en unitaire par temps sec, si l'on dispose d'un diagnostic.</p> <p>Indiquer la fiabilité de l'indicateur suivant le type de mesure / estimation. Il est souhaitable d'indiquer également la part de réseau unitaire.</p>		

Taux (ou proportion) de points de déversement suivis		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de points de déversement où les volumes déversés sont suivis (débitmètre) / nombre total de points de déversement		

Indice de dysfonctionnement majeur de la station		
<i>Unité</i> j/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de jours de dysfonctionnement majeur Le dysfonctionnement majeur se caractérise par un dépassement sensible des normes de rejet (valeur rédhibitoire). Cf. arrêté du 22 décembre 1994 corrigé par l'arrêté du 18 décembre 1998. Les dysfonctionnements majeurs comportent au moins les incidents signalés à la police des eaux.		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Rendements épuratoires		
<i>Unité</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Pour chaque paramètre figurant sur l'autorisation de rejet (DBO, DCO, MES, éventuellement NGL, PT) : Moyenne sur les bilans 24 h de l'année du rapport (charge entrante - charge sortante) / charge entrante		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Renouvellement et pérennité du service (eau)

Niveau 1

Taux (physique) de renouvellement-réhabilitation du réseau		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> 5 ans	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Longueur de réseau renouvelée ou réhabilitée dans l'année / longueur totale de réseau de l'année</p> <p>Avec : "longueur de réseau renouvelée ou réhabilitée dans l'année" = longueur des tronçons existants remplacés (à l'exclusion des extensions) plus longueurs réhabilitées (chemisage).</p>		
<p>Commentaire :</p> <p>Le taux de renouvellement n'a pas de sens à l'échelle annuelle. En revanche, sur la durée, il traduit l'existence d'une politique de renouvellement nécessaire à la pérennité du service. C'est pourquoi il est nécessaire de le suivre sur une période d'au moins 5 ans pour dégager une tendance.</p> <p>Un taux de référence peut être estimé à 2%, mais en pratique, un taux plus faible est possible. Cet indicateur est à mettre en parallèle avec les indicateurs sur l'état du réseau (l'absence de renouvellement avec dégradation de l'état traduit certainement un problème de gestion du patrimoine).</p>		

Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture		
<i>Unité :</i> nb/km	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre total annuel de réparations sur les conduites principales (pour fuite ou rupture) / longueur de réseau (hors branchement)</p> <p>Avec : "longueur de réseau" = longueur des conduites de transfert et de distribution</p>		
<p>Commentaire : Il s'agit ici d'une définition AGHTM. L'expression "sur les conduites principales", citée dans la définition AGHTM, est équivalente à l'expression "sur le réseau" utilisée dans ce document.</p>		

Niveaux 2 et 3

Recherche préventive de fuites		
<i>Unité :</i> oui/non ou %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Cet indicateur doit être décliné suivant la technique de recherche adoptée (à indiquer) :</p> <p>1) Opération de sectorisation (mesure de débit sur un large secteur) Réalisation d'une telle opération ? OUI/NON</p> <p>2) Localisation de fuite par méthode acoustique (corrélation, quantification) dans un cadre préventif (exclut la recherche de fuites dans le cadre d'une intervention d'urgence curative) Linéaire de réseau soumis à recherche préventive de fuites / longueur totale du réseau</p>		
<p>Commentaire :</p> <p>L'objectif de cet indicateur est de caractériser l'activité de l'exploitant en terme de recherche de fuites. Il convient de relativiser cet indicateur. En effet, la recherche de fuites s'inscrit dans un calcul économique (comparer le coût de recherche de fuites et le coût de production d'eau). Il doit également être mis en parallèle avec l'indice linéaire de pertes et l'indice linéaire de réparations : si ces indices sont faibles, la recherche de fuites ne s'impose pas.</p> <p>Un tel indicateur ne doit donc pas être l'objet de comparaisons entre service.</p>		

Taux (physique) de renouvellement des branchements		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre de branchements renouvelés dans l'année / nombre total de branchements en service</p>		
<p>Commentaire : Cette information doit être suivie sur plusieurs années pour dégager la tendance.</p>		

Taux (physique) de renouvellement des compteurs		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre de compteurs renouvelés dans l'année / nombre total de compteurs</p> <p>Il s'agit exclusivement des compteurs abonnés.</p>		
<p>Commentaire : En pratique, on préconise souvent dans des contrats une durée de vie des compteurs de 12 ans (soit un taux de renouvellement annuel moyen de 8,3%).</p> <p>Cette information doit être suivie sur plusieurs années pour dégager la tendance.</p> <p>Cet indicateur est surtout intéressant si le renouvellement des compteurs est contractuel ou, plus généralement, si la collectivité souhaite s'assurer d'un bon comptage (voir à ce sujet la sortie attendue du décret "métrologie").</p>		

Les montants d'investissement et de renouvellement font partie des informations descriptives à mettre en rapport avec ces indicateurs.

Taux de mobilisation de la ressource en pointe		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Besoin du jour de pointe / volume journalier maximum disponible</p> <p>Avec :</p> <p>"besoin du jour de pointe" = (volume mis en distribution + volume exporté) du jour de pointe [Il s'agit de la pointe de la somme]</p> <p>"volume journalier maximum disponible" = volume du prélèvement journalier maximum autorisé (estimé par débit horaire des pompages disponibles × 24 ou bien défini par l'arrêté d'autorisation de prélèvement si la ressource est limitante) + volume importé journalier maximum autorisé</p>		
<p>Commentaire : Néant</p>		

Durée moyenne de stockage		
Unité : h	Période de mesure : une fois pour toutes (sauf évolution notable de la consommation de pointe et nouveau réservoir)	Source : dérivée des autres données
Définition : Volume des différents réservoirs (moins volume de la réserve incendie) / besoin journalier moyen × 24 Avec : "besoin journalier moyen" = moyenne sur 5 ans (volume mis en distribution + volume exporté / 365)		
Commentaire : Traduit, de manière globalisée, le délai de sécurité en cas d'arrêt total de la production, durant la période de consommation moyenne. Il est intéressant de regarder cet indicateur à la lumière de l'indice de consommation de pointe. Plus celui-ci est fort, plus la durée d'autonomie se réduit en période de pointe.		

Renouvellement et pérennité du service (assainissement)

Niveau 1

Taux (physique) de renouvellement-réhabilitation du réseau		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> 5 ans	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Longueur de réseau renouvelé ou réhabilité dans l'année / longueur totale de réseau de l'année</p> <p>Avec : "longueur de réseau renouvelée ou réhabilitée dans l'année" = longueur des tronçons existants remplacés (à l'exclusion des extensions) ou longueurs réhabilitées (chemisage).</p>		
<p>Commentaire : (même commentaire que pour l'eau) Le taux de renouvellement n'a pas de sens au niveau annuel. En revanche, sur la durée, il traduit l'existence d'une politique de renouvellement nécessaire à la pérennité du service. C'est pourquoi il est nécessaire de le suivre sur une période d'au moins 5 ans pour dégager une tendance.</p> <p>Un taux de référence peut être estimé à 2%, mais en pratique, un taux plus faible est possible. Cet indicateur est à mettre en parallèle avec les indicateurs sur l'état du réseau (absence de renouvellement avec dégradation de l'état = problème).</p>		

Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture		
<i>Unité :</i> nb/km	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Nombre total annuel de réparations sur les conduites principales (pour fuite ou rupture) / longueur de réseau (hors branchement)</p>		
<p>Commentaire : Définition AGHTM. Si cet indicateur n'est pas disponible, une forme dégradée peut être : nombre d'interventions liées à une cause accidentelle / longueur de réseau</p>		

Les montants d'investissement et de renouvellement font partie des informations descriptives à mettre en rapport avec ces indicateurs.

Filière boues en place et autorisée		
<i>Unité :</i> oui/non	<i>Période de mesure :</i> définie une fois pour toutes, sauf modification	<i>Source :</i> service technique ou administratif
Définition : Existence d'une filière d'élimination des boues administrativement autorisée (c'est à dire mentionnée dans l'autorisation ou le récépissé de déclaration de la station, ou bien, pour le cas de l'épandage, dans une autorisation ou un récépissé spécifique)		
Commentaire : Cet indicateur sera négatif dans deux cas : une filière existe, mais elle n'est pas autorisée ou bien une filière est autorisée, mais elle n'est pas encore en place effectivement.		

Niveaux 2 et 3

Nombre de points noirs		
<i>Unité :</i> nb	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Nombre de points noirs Un point noir sur le réseau est un site structurellement sensible (contre-pente, intrusion de racines, déversement...). Il se caractérise par la répétition du problème ou par l'obligation d'y intervenir au moins 2 fois par an.		
Commentaire : Il est utile de suivre l'évolution dans le temps de ce nombre (qui peut être rapporté à la longueur de réseau). Cet indicateur éclaire l'interprétation des indicateurs sur le nombre d'obstructions ou sur le curage. La fréquence d'intervention est un critère de bonne gestion d'un mauvais patrimoine.		

Taux de charge de la station		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Pour chacun des paramètres définis dans l'arrêté d'autorisation (débit, DBO, DCO, MES...) : Charge entrée station mesurée / charge nominale de la station (en pollution et en volume) La charge nominale est celle prévue à la construction de la station d'épuration. Cet indicateur se calcule pour chaque station.		
Commentaire : Si un seul paramètre est à retenir, conserver la DBO.		

Impayés

Ces indicateurs, dans le cas de la régie, ne sont pas directement accessibles au service, mais sont du ressort du trésorier public.

Niveau 1

Néant

Niveaux 2 et 3

Taux d'impayés (6 mois après facturation)		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Montant des impayés 6 mois après facturation / total des montants facturés correspondants (éventuellement corrigés des erreurs de facturation, remises pour fuite après compteur)</p> <p>Remarque : Lorsque x facturations ont eu lieu dans l'année, le taux sera calculé en faisant la moyenne des rapports "impayés à 6 mois / montants facturés correspondants"</p>		
<p>Commentaire : La valeur absolue des impayés peut être également intéressante. En cas de facturation conjointe de l'eau et de l'assainissement, un seul chiffre global est à fournir, pour l'ensemble des deux services.</p>		

Taux de premières relances en recommandé		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service client/financier
<p>Définition : Nombre de premières relances envoyées par courrier recommandé durant l'année / (nombre d'abonnés × nombre de facturations réalisées dans l'année)</p> <p>La première relance recommandée fait suite à de simples courriers de rappel. Elle est, dans le cas général, envoyée après un délai fixé après la date limite de recouvrement indiquée sur la facture (souvent 2 mois).</p> <p>Remarque : si une facturation habituellement envoyée à la fin de l'année se trouve retardée et que le délai de première relance se trouve alors exceptionnellement décalé sur l'exercice suivant, le calcul est faussé. Il faut en tenir compte dans l'interprétation de l'indicateur.</p>		
<p>Commentaire : Le suivi dans le temps est intéressant.</p>		

Finances et budget de la collectivité

Niveau 1

Néant

Niveaux 2 et 3

Epargne nette par mètre cube		
<i>Unité :</i> F/m ³	<i>Période de mesure :</i> Trois ans	<i>Source :</i> M49
Définition : Moyenne sur les trois dernières années du rapport : Epargne nette / [volume facturé (ou à défaut comptabilisé) + volume exporté]		
Commentaire : Permet de caractériser les ressources dégagées, par mètre cube, après remboursement des emprunts. Cet indicateur doit être au moins positif.		

Fonds de roulement par mètre cube		
<i>Unité :</i> F/m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> M49
Définition : Fonds de Roulement / volume facturé (ou à défaut comptabilisé) + volume exporté		
Commentaire : Permet de caractériser les ressources accumulées, par mètre cube.		

Taux d'autofinancement potentiel de l'investissement		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> M49
Définition : Somme sur trois ans (autofinancement net) / somme sur trois ans (montant des investissements réalisés, comptes 20 ; 21 ; 22)		
Commentaire : Cet indicateur ne signifie pas que les immobilisations ont effectivement été autofinancées. Pour le dire, il faut confronter cette information avec les emprunts effectivement réalisés et avec la variation du fonds de roulement. Ce taux permet simplement de savoir si la collectivité réalise des investissements qui sont "dans ses moyens". D'une manière très générale, la situation est bonne si ce taux est au moins égal à 50%. Un taux très fort (supérieur à 100%) traduit certainement une quasi-absence d'investissement durant l'année considérée. Un taux négatif montre l'existence de recettes d'exploitation insuffisantes (qui ne permettent pas de couvrir les charges d'exploitation + les remboursements d'emprunts).		

Indicateur de flux de dette		
<i>Unité :</i> sans unité (F/F)	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> M49 et état de dette
Définition :		
Annuité / épargne de gestion		
Avec : "épargne de gestion" = solde des dépenses et recettes réelles d'exploitation		
Commentaire :		
Permet de voir la part de l'autofinancement dégagée par l'exploitation qui est utilisée pour rembourser les emprunts.		
Cet indicateur doit impérativement être inférieur à 100%. Au-dessus de 50% environ, le service voit ses marges de manœuvre fortement réduites par le poids de la dette.		

Durée d'extinction de la dette		
<i>Unité :</i> an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> M49 et état de dette
Définition :		
Montant de l'encours (capital restant dû au 1 ^{er} janvier) / épargne brute		
Avec : "épargne brute" = solde des dépenses et recettes réelles d'exploitation - paiement des intérêts (+ recettes financières souvent négligeables)		
Commentaire :		
Cette durée traduit le nombre d'années d'exploitation nécessaire pour rembourser l'ensemble de la dette.		
Compte tenu que la durée moyenne résiduelle des emprunts dans les collectivités se situe autour de 7 ans, un résultat inférieur à cette valeur est très satisfaisant. Au-delà de 10 ans, la côte d'alerte est franchie et à plus de 15 ans, la collectivité est considérée comme très excessivement endettée.		
C'est un indicateur de stock de dette.		

Taux d'intérêt moyen de la dette		
<i>Unité :</i> %	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> M49 et état de dette
Définition :		
Remboursement en intérêt / total des encours		
Avec "annuité" = remboursement (capital et intérêts) de l'année		
Commentaire :		
Un taux élevé traduit l'existence d'emprunts anciens (datant de la période où les taux étaient forts) Si cet indicateur est élevé par rapport aux taux d'intérêts pratiqués durant les 5 dernières années, une renégociation de dette est sans doute à envisager.		

DEUXIEME PARTIE : ELEMENTS DESCRIPTIFS PRINCIPAUX

Il s'agit à la fois des données intervenant dans le calcul de certains indicateurs et des informations descriptives importantes pour situer le service et pour interpréter correctement les niveaux de performance atteints, au vu de facteurs explicatifs.

Liste des informations de base

DESCRIPTION GENERALE ET INFORMATION DE BASE				
Domaine	Service	Niveau	Élément de description	Unité
Données générales	e/a	1	Nom de la collectivité	-
	e/a	1	Compétence de la collectivité (eau ou assainissement)	qual.
	e/a	1	Nom du gestionnaire	-
Démographie	e/a	1	Population totale desservie ¹	nb
	e/a	3	Population saisonnière	nb
	e/a	1	Nombre d'abonnés (si possible avec précision des catégories domestiques, collectifs, industriel, communaux)	nb
	e/a	3	Nombre de branchements en service	
	e	3	Nombre de compteurs	
	e/a	2	Densité linéaire des abonnés (nombre d'abonnés / longueur du réseau)	nb/km
	Equipement	e/a	1	Description des principaux éléments (pourcentage d'eau de surface, type de traitement, longueurs de réseau, volume des réservoirs, charges nominales des stations, obsolescence des stations...)
Volumes de base	e	3	Volume produit	m ³
	e	3	Volume importé	m ³
	e	3	Volume exporté	m ³
	e	1	Volume mis en distribution (produit + importé - exporté)	m ³
	e	1	Volume comptabilisé	m ³
	e	3	Volume consommé non comptabilisé autorisé (estimé)	m ³
	e	1	Volume de pertes primaires du réseau (calculé)	m ³
	e	2	Besoin du jour de pointe	m ³ /j
	e	2	Volume journalier maximum disponible	m ³ /j
	e	2	Volume des réservoirs	m ³
	e	3	Consommation unitaire	m ³ /ab.
e	1	Volume facturé pour l'eau	m ³	

¹ Voici un bon exemple de données pour lesquelles il est intéressant de préciser la qualité de la mesure.

(suite)

Volumes de base	a	1	Volume facturé pour assainissement	m³
	a	1	Volume collecté	m³
	a	3	Volume d'effluents arrivant au système traitement (avant déversoir en amont de la station)	m ³
	a	3	Volume journalier de pointe arrivant au système de traitement	m ³ /j
	a	1	Volume d'effluents entrant dans le système de traitement (après déversoir en amont de la station)	m³
Traitement de la pollution à la station		1	Charge en pollution entrante dans le système de traitement (MES, DBO, DCO...)	tMS /an
		1	Nature et quantité de réactif introduit	tMS /an
		1	Production théorique de boue (calculée)	tMS /an
		1	Production réelle de boue (mesurée)	tMS /an
Type d'organisation	e/a	1	Mode de gestion (délégation, régie ou convention entre collectivités)	qual.
	e/a	1	Répartition des responsabilités en terme de renouvellement	qual.

PRIX ET RECETTES

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Elément de description</i>	<i>Unité</i>
Recette	e/a	1	Recette totale (de la vente de produit et des travaux), en détaillant la part délégataire, la part exploitant et la part de taxes et redevances.	F
	e/a	3	Recette par mètre cube consommé	F/m ³
Prix	e/a	1	Composantes du prix au mètre cube pour une consommation de référence de 120 m³ (intégrant les parts fixes)	F/m³
	e/a	3	Prix moyen du branchement de moins de 20 m.	F/m

DONNEES FINANCIERES COMPLEMENTAIRES

<i>Domaine</i>	<i>Service</i>	<i>Niveau</i>	<i>Elément de description</i>	<i>Unité</i>
Investissement neuf	e/a	2	Montant des investissements neufs réalisés en concession	
	e/a	2	Montant des investissements neufs réalisés par la collectivité	
Renouvellement	e/a	2	Montant du renouvellement réalisé par le délégataire	
	e/a	2	Montant du renouvellement réalisé par la collectivité	

Définition des informations de base

Démographie

Population desservie		
<i>Unité :</i> nb d'habitants	<i>Période de mesure :</i> à chaque recensement	<i>Source :</i> mairie
<p>Définition : Population, mesurée par recensement, de la ou des communes sur lesquelles est rendu le service. Si le service ne recouvre pas exactement les limites de la collectivité recensée, il convient d'estimer la part de la population présente sur le périmètre du service. (indiquer la précision de l'information).</p>		
<p>Commentaire : Cet indicateur donne une idée de la taille du service. Il est complété par le nombre d'abonnés et la densité linéaire des abonnés qui donnent une information plus riche (mesurée tous les ans et tenant compte du périmètre exact de desserte du service).</p>		

Population saisonnière		
<i>Unité :</i>	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> Mairie
<p>Définition : Définition des agences de l'eau (nombre d'habitants agglomérés saisonniers, conformément à l'article 16 de l'arrêté du 28 octobre 1975 pris en exécution du décret n°75-996 du 28 octobre 75)</p>		
<p>Commentaire : La population saisonnière est une notion difficile à quantifier. Cette information peut être complétée par des ratios techniques (volume moyen consommé par abonné, mise en distribution de pointe).</p>		

Nombre d'abonnés		
<i>Unité :</i> nb	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service client
<p>Définition : Nombre total d'abonnés, au 31 décembre de l'exercice analysé (ou à défaut à la dernière facturation) et décomposition suivant les catégories utilisées par le service. Par exemple ces catégories peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - abonnés domestiques (branchement standard), - abonnés collectifs (grands ensembles sans compteurs individuels), - abonnés industriels, - abonnés communaux (i.e. volumes consommés par la collectivité, ex. mairie, fontaine, arrosage public, incendie...). 		
<p>Commentaire : Un abonné est un usager qui a souscrit un abonnement auprès du gestionnaire (relation contractuelle). L'exploitant doit préciser les conventions adoptées pour définir ces catégories.</p>		

Nombre de branchements en service (ou nombre de branchements)		
<i>Unité :</i> nb	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : Nombre total de branchements en service au 31 décembre de l'année.</p>		
<p>Commentaire : Ce nombre est distinct du nombre d'abonnés dans le cas de branchements collectifs desservant simultanément plusieurs abonnés. En l'absence d'information, on peut toutefois l'approcher par le nombre total d'abonnés.</p>		

Nombre de compteurs		
<i>Unité :</i> nb	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : Nombre total de compteurs de distribution (à l'exclusion des compteurs de vente en gros ou bien des compteurs divisionnaires) au 31 décembre de l'année.</p>		
<p>Commentaire : <i>Néant</i></p>		

Densité linéaire des abonnés		
<i>Unité :</i> nb/km	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : Nombre total d'abonnés / longueur du réseau</p>		
<p>Commentaire : Permet d'apprécier de manière quantitative le type plus ou moins concentré de l'habitat. Traduit également un taux d'utilisation des immobilisations.</p>		

Les équipements

Le descriptif des installations doit comporter en particulier les points suivants :

EAU

- Production :
 - pourcentage d'eau de surface dans le volume pompé,
 - nombre de captages et capacité maximum de pompage de chaque site,
 - filière de traitement existante (indiquer éventuellement la part d'eau brute traitée, comme synthèse de la complexité du service),
 - date de mise en service des principales installations (pour déterminer leur âge).

- Réseau eau et distribution :
 - longueur totale réseau (conduites véhiculant l'eau potable, à l'exclusion des branchements),
 - nombre de réservoirs et leur volume (réserve incendie précisée),
 - âge moyen des 20% de réseau les plus anciens, (objectif : appréhender l'âge de la partie de réseau la plus ancienne),
 - éventuellement : matériaux principaux et diamètres.

ASSANISSEMENT

- Réseau assainissement et collecte :
 - longueur de réseau (canalisations de collecte et de transfert des eaux usées à l'exclusion des branchements),
 - pourcentage de réseau unitaire en longueur (0 à 100%),
 - nombre de postes de relèvement,
 - nombre de déversoirs d'orage,
 - âge moyen des 20% de réseau les plus anciens,
 - éventuellement : matériaux principaux et diamètres.

- Traitement des eaux usées :
 - pour chaque station d'épuration : date de mise en service (donc âge), filière de traitement, capacité nominale, objectif de rejet (arrêté d'autorisation),
 - préciser éventuellement la présence d'autres systèmes de traitement (lagunage, simple infiltration...).

Le descriptif permet de juger de la complexité du service.

Remarque : environ 20 données.

Les volumes de base (eau potable et eaux usées)

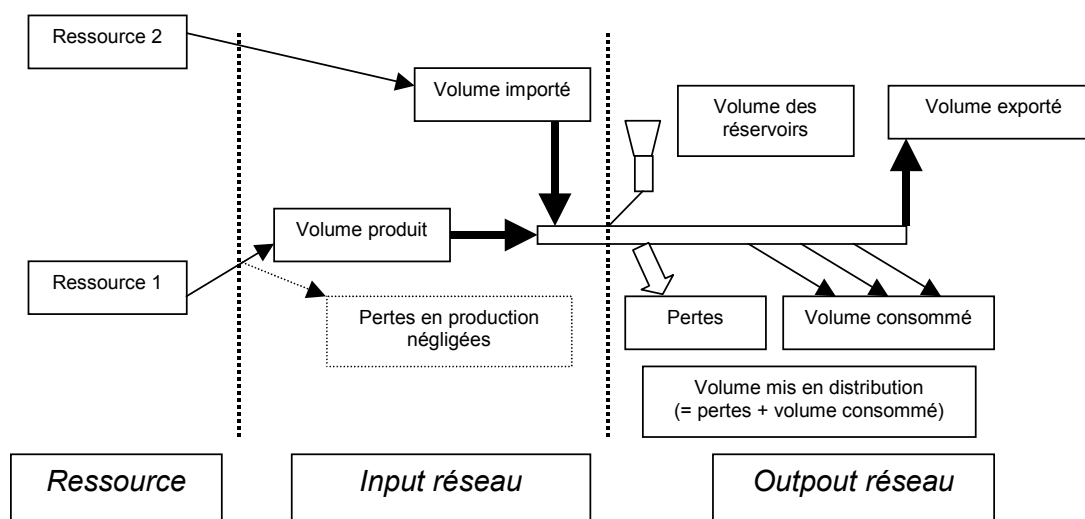
La régularité de la période de mesure des volumes (12 mois entre deux mesures) est un aspect important. En cas de relèves décalées d'une année sur l'autre, il faut au moins procéder à une réaffectation *pro rata temporis* (et au mieux utiliser le profil de consommation ou de production type pour répartir les volumes sur les deux exercices).

De même, pour le calcul des rendements, les périodes de relève de la consommation doivent être en correspondance. L'année de production devra être en phase avec l'année de consommation fixée par la date des relèves.

Service de l'eau

La définition des volumes de base reprend en grande partie les travaux de l'AGHTM publiés dans la revue TSM (85e année, n°4 bis).

Schéma illustratif des principaux volumes pris en compte pour le service d'eau



La conservation entre l'input et l'output permet de déduire les égalités suivantes :

$ \begin{aligned} & \text{volume produit} + \text{volume importé} \\ & = \text{volume mis en distribution} + \text{volume exporté} \\ & = \text{volume consommé} + \text{pertes} + \text{volume exporté} \end{aligned} $
--

Volume produit		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution.		
Commentaire : Les volumes d'eau brute achetés en gros sont donc intégrés dans ce volume puisque le traitement est effectué par le service et qu'ils sont "issus des ouvrages de production du service".		

Volume importé		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur.		
Commentaire : Ce volume ne comporte pas les achats d'eau brute (cf. volume produit).		

Volume exporté		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur		
Commentaire : Néant		

Volume mis en distribution (ou volume distribué)		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Volume produit + volume importé - volume exporté		
Commentaire : Le volume mis en distribution est équivalent à : volume comptabilisé + volume des pertes (primaires) + volume exporté ou encore à : volume consommé (comptabilisé ou non) + volume des pertes (nettes) + volume exporté		

Volume comptabilisé		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés.</p> <p>La distinction entre les différents types d'abonnés est souhaitable quand l'information est disponible.</p>		
<p>Commentaire : Ce volume ne tient pas compte des compteurs d'exportation (cf. volume exporté). Il est le plus souvent assimilable au volume facturé auprès des abonnés.</p>		

Volume consommé non comptabilisé autorisé		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Somme des volumes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - volume consommateurs sans comptage (volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation), - volume de service du réseau (volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution). 		
<p>Commentaire : Définition dérivée des définitions AGHTM, mais non citée explicitement.</p>		

Volume de pertes primaires du réseau		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
<p>Définition : Somme des volumes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - volume détourné (volume utilisé frauduleusement), - volume gaspillé (volume perdu en raison d'incidents d'exploitation), - volume de fuite (volume résultant des défauts d'étanchéité du réseau), - volume défaut de comptage (volume résultant de l'imprécision et du dysfonctionnement des organes de pompage, des oublis de relevés et des erreurs d'évaluation et de lecture), (= "<i>pertes nettes</i>") - volume consommé non comptabilisé autorisé. 		
<p>Commentaire : Le volume de pertes brutes se calcule également de la manière suivante : volume mis en distribution - volume comptabilisé. La définition de l'AGHTM ("volume des pertes en distribution") correspond à celle des "pertes nettes". Elle n'a pas été reprise car son calcul suppose d'estimer les volumes consommés non comptabilisés. Elle pose le problème de l'estimation de ces volumes consommés non comptés, ce qui rend l'indice linéaire de pertes moins fiable (cf. commentaire sur le rendement brut).</p>		

Les définitions suivantes ne sont pas extraites du document de l'AGHTM.

Besoin du jour de pointe		
<i>Unité :</i> m ³ /j	<i>Période de mesure :</i> Si possible choisir le jour de pointe des 5 dernières années	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Volume mis en distribution du jour de pointe + volume exporté du jour de pointe</p> <p>Le jour de pointe est celui où le volume journalier est le plus important de l'année.</p> <p>Suivant l'information disponible, trois modes de calcul :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mesure directe (suivi en continu des volumes), • estimation à partir du volume hebdomadaire de pointe, • estimation à partir du volume mensuel de pointe. <p>Pour les estimations, un coefficient de pointe doit être appliqué au volume moyen.</p>		
<p>Commentaire : Cet indicateur permet d'approcher le volume d'eau nécessaire pour répondre aux besoins de consommation maximale du service. Il intègre les volumes de pertes.</p>		

Volume journalier maximum disponible		
<i>Unité :</i> m ³ /j	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes, sauf modification	<i>Source :</i> service technique
<p>Définition : Volume du prélèvement journalier maximum autorisé (estimé par débit horaire des pompes disponibles × 24 ou bien défini par l'arrêté d'autorisation de prélèvement si la ressource est limitante) + volume importé journalier maximum autorisé</p>		
<p>Commentaire : Néant</p>		

Volume des réservoirs		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données (équipements)
<p>Définition : Somme des volumes des réservoirs en service, contenant de l'eau traitée, déduction faite des réserves incendie.</p>		
<p>Commentaire : Cette donnée va servir à calculer la durée de stockage "globalisée". Il est possible de procéder à des calculs plus fins, zone de distribution par zone de distribution. Toutefois, l'idée est ici d'avoir une première impression globale.</p>		

Consommation unitaire		
<i>Unité :</i> m ³ /abonné	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Volume comptabilisé / nombre d'abonnés Ce calcul peut se faire sur les volumes totaux ou bien par catégorie d'abonnés.		
Commentaire : La donnée de la consommation unitaire est un élément de typologie du service.		

Volume facturé (eau)		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume résultant des factures. Il ne comporte pas les volumes exportés facturés.		
Commentaire : Il est fréquemment différent du volume comptabilisé. Il inclut en effet des notions d'eau livrée gratuitement, de dégrèvement pour fuite après compteur ainsi que des volumes consommateurs sans comptage.		

Service de l'assainissement

Volume facturé (assainissement)		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume résultant des factures comportant une part "assainissement" (part du volume comptabilisé "eau" donnant lieu à facturation pour le service de l'assainissement).		
Commentaire : Ce volume est une première estimation du volume rejeté par les usagers dans le réseau de collecte. Il est évident que ce volume est imparfait (abonnés "eau", facturés pour l'assainissement alors qu'ils ne sont pas encore raccordés, non prise en compte des volumes consommés non renvoyés dans le réseau...) Dans le cas d'un réseau séparatif, c'est toutefois la meilleure estimation des volumes collectés, en l'absence de mesure directe.		

Volume collecté		
<i>Unité :</i> m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume d'eaux usées intercepté par le réseau de collecte et d'évacuation vers les systèmes de traitement des effluents. Faute de mesure, ce volume est approché par le volume facturé en assainissement.		
Commentaire : Néant		

Volume d'effluents arrivant au système de traitement		
<i>Unité :</i> m ³ /an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume annuel (calculé à partir des mesures du volume journalier d'effluents ou à défaut estimé) à l'entrée de chaque système de traitement (avant by-pass).		
Commentaire : Quand cette information est donnée, il est nécessaire de préciser si elle résulte d'une mesure ou d'une estimation (cf. remarque sur la fiabilité de l'information).		

Volume journalier de pointe d'effluents arrivant au système de traitement		
<i>Unité :</i> m ³ /j	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume journalier maximum dans l'année d'effluents, mesuré (ou à défaut estimé) à l'entrée de chaque système de traitement.		
Commentaire : Quand cette information est donnée, il est nécessaire de préciser si elle résulte d'une mesure ou d'une estimation (cf. remarque sur la fiabilité de l'information).		

Volume d'effluents entrant dans le système de traitement		
<i>Unité :</i> m ³ /an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Volume d'effluents arrivant au système de traitement - volume bypassé après l'entrée et rejeté au milieu avant traitement complet.		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Charge entrante		
<i>Unité :</i> tMS/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Quantité de matières sèches entrées dans la station pendant une période fixe d'un an. (Pour obtenir une valeur annuelle fiable, il est nécessaire de se baser sur des valeurs mensuelles résultant d'au moins trois mesures par mois)		
Commentaire : La charge entrante est définie pour les différents paramètres (en particulier DBO5 et MES). Elle va servir à la fois pour estimer si la station est en surcapacité et pour faire le calcul de production théorique de boues.		

Nature et quantité de réactif introduit		
<i>Unité :</i> t/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Pour chaque nature de réactif introduit dans le système de traitement, la quantité est mesurée ou estimée en tonne/an.		
Commentaire : Cette information va servir au calcul de la production théorique de boues pour les filières physico-chimique.		

Production réelle de boues		
<i>Unité :</i> tMS/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service technique
Définition : Total annuel de la production de boues sur une station d'épuration (hors résidus de prétraitement) calculée en sommant les productions mensuelles extrapolées sur des mesures (au moins 3 par mois si possible).		
Commentaire : Bien préciser la qualité de la mesure.		

Production théorique de boues		
<i>Unité :</i> tMS/an	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition : Quantité de matières sèches annuelle calculée à partir de la charge entrante, en fonction du type de filière de traitement (cf. note méthodologique complémentaire).		
Commentaire : Néant		

Type d'organisation

Mode de gestion		
<i>Unité :</i> typologie	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> collectivité
<p>Définition : Trois types de modes de gestion sont distingués :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion directe ou régie (régie simple ou régie dotée de la seule autonomie financière ou régie dotée de la personnalité morale) est le mode de gestion où la collectivité qui a la compétence pour organiser le service ou une émanation directe de cette collectivité (société municipale...) réalise une partie prédominante de l'exploitation et de la maintenance du service, • la gestion déléguée (concession, affermage, gérance, régie intéressée) recouvre tous les modes de gestion où une partie prédominante de l'exploitation et de la maintenance du service est réalisée par une entreprise privée (gestion déléguée privée) ou une entité publique (gestion déléguée publique), • cas particulier des prestations de service : le service (qu'il soit en gestion directe ou déléguée) confie à une entreprise privée ou à une entité publique une partie de l'exploitation. 		
<p>Commentaire : Modes d'organisation spécifiques à l'assainissement ainsi qu'aux syndicats départementaux en eau : La convention entre collectivités recouvre le cas où une collectivité qui garde la compétence pour organiser le service confie la réalisation d'une partie du service à une autre collectivité.</p>		

Répartition des responsabilités en terme de renouvellement		
<i>Unité :</i> typologie	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> collectivité
<p>Définition : Il s'agit d'indiquer à qui incombe le financement du renouvellement des principaux éléments. Distinguer le réseau, les installations structurantes (station, réservoirs...), l'électromécanique.</p>		
<p>Commentaire : <i>Néant</i></p>		

Prix et recettes

Recette totale (de la vente de produit et des travaux)		
<i>Unité :</i> F	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service financier
Définition :		
<p>Les montants annuellement encaissés sont détaillés en prenant en compte toutes les recettes en relation avec l'activité de fourniture d'eau ou d'assainissement (incluant donc les travaux et la vente en gros) en distinguant la part "délégataire", la part "collectivité" et la part de "taxes et redevances" (agence, FNDAE, TVA, etc.).</p> <p>La recette totale correspond aux deux parts "délégataire" et "collectivité" (et ne contient donc ni les taxes, ni les redevances des agences).</p>		
Commentaire :		
<i>Néant</i>		

Recette par mètre cube consommé		
<i>Unité :</i> F/m ³	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> dérivée des autres données
Définition :		
<p>Montant encaissé correspondant à la part compagnie et à la part collectivité de la facture d'eau / volume facturé dans l'année (ou a défaut, volume comptabilisé)</p> <p>Attention, si la dernière facture est émise peu avant la fin de l'exercice, les sommes encaissées ne correspondront pas exactement aux volumes facturés dans l'année. Toutefois, on peut considérer, tant que les consommations et les tarifs varient peu, que les volumes facturés l'année n-1 encaissés l'année n compensent les volumes facturés en fin d'année n et non encore encaissés.</p> <p>Si cette approximation ne peut être faite, le calcul doit être décalé sur une période où les recettes encaissées correspondent bien aux volumes facturés durant cette période.</p>		
Commentaire :		
<i>Néant</i>		

Composantes du prix au mètre cube (pour 120 m³)

Unité : F/m ³	Période de mesure : tarif au 31 décembre n ou à la dernière facturation de l'année	Source : service client
------------------------------------	--	-----------------------------------

Définition :

A partir d'une consommation de référence de 120 m³ les différentes composantes du prix sont ramenées au mètre cube :

prix "eau" =

- part "eau compagnie" (en intégrant la partie fixe),
- part "eau collectivité" (en intégrant la partie fixe) (en déduisant si possible la redevance prélèvement de l'agence si elle est comprise dans la surtaxe) ;

prix "assainissement" =

- part "assainissement compagnie" (en intégrant la partie fixe),
- part "assainissement collectivité" (en intégrant la partie fixe) ;

autres composantes :

- taxe agence de l'eau pollution (assainissement),
- taxe agence de l'eau prélèvement (eau),
- FNDAE (eau).
- voies navigables (eau),
- TVA (eau et assainissement),

Commentaire :

Dans l'analyse de la performance, le prix à prendre en compte est uniquement le prix du service (part "compagnie" et "part collectivité").

Cette présentation du prix au mètre cube rend comparables les différents tarifs des services.

Prix au mètre moyen des branchements réalisés (pour moins de 20 mètres)

Unité : F/branch.	Période de mesure : annuelle	Source : service technique/facturation
-----------------------------	--	--

Définition :

Cet indicateur se décline pour le service d'eau comme pour le service d'assainissement. Il concerne la réalisation des travaux de branchement.

Montant des facturations pour branchements inférieurs à 20 mètres / longueur de branchements réalisée pour les branchements inférieurs à 20 mètres.

De même, la taxe de raccordement perçue par la collectivité doit être indiquée.

Commentaire :

Néant

Données financières complémentaires

Montant des investissements neufs réalisés en concession		
<i>Unité :</i> F	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> collectivité
Définition : Montant dépensé durant l'année par le concessionnaire pour réaliser des investissements prévus dans le contrat.		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Montant des investissements neufs réalisés par la collectivité		
<i>Unité :</i> F	<i>Période de mesure :</i> valeur définie une fois pour toutes	<i>Source :</i> collectivité
Définition : Montant des investissements neufs réalisés durant l'année par la collectivité (M49).		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Montant du renouvellement réalisé par le délégataire		
<i>Unité :</i> F	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service financier
Définition : Montant annuel des dépenses de remplacement de l'année, portant sur des éléments dont le délégataire a la charge de renouvellement.		
Commentaire : <i>Néant</i>		

Montant du renouvellement réalisé par la collectivité		
<i>Unité :</i> F	<i>Période de mesure :</i> annuelle	<i>Source :</i> service financier
Définition : Montant annuel des dépenses de renouvellement de l'année, portant sur des éléments dont la collectivité a la charge de renouvellement.		
Commentaire : <i>Néant</i>		