Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

COMMUNAUTE DE COMMUNE COEUR CÔTE FLEURIE

Eau potable

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

Exercice 2025

Accusé de réception en préfecture
014-211407150-20260924-2026-124-DE
Date de télétransmission : 29/09/2026
Date de réception préfecture : 29/09/2026

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice
présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales
Les informations sur fond bleu sont obligatoires au titre du décret.
Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs peut être obtenu sur le site www.services.eaufrance.fr , rubrique « l'Observatoire »

Si les informations pré-remplies ne sont pas correctes, veuillez contacter votre DDT

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Table des matières

1. Caractérisation technique du service
1.1. Présentation du territoire desservi
1.2. Mode de gestion du service
1.3. Estimation de la population desservie (D101.1)
1.4. Nombre d'abonnés
1.5. Eaux brutes
1.5.1. Prélèvement sur les ressources en eau
1.5.2. Achats d'eaux brutes
1.6. Eaux traitées
1.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2025
1.6.2. Production
1.6.3. Achats d'eaux traitées
1.6.4. Volumes vendus au cours de l'exercice
1.6.5. Autres volumes
1.6.6. Volume consommé autorisé
1.7. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)
2. Tarification de l'eau et recettes du service
2.1. Modalités de tarification
2.2. Facture d'eau type (D102.0)
2.3. Recettes
3. Indicateurs de performance
3.1. Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1)
3.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B)
3.3. Indicateurs de performance du réseau
3.3.1. Rendement du réseau de distribution (P104.3)
3.3.2. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)
3.3.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)
3.3.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)
3.4. Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3)
3.5. Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1)
3.6. Délai maximal d'ouverture des branchements(D151.0 et P152.1)
3.7. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2)
3.8. Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0)
3.9. Taux de réclamations (P155.1)
4. Financement des investissements
4.1. Branchements en plomb
4.2. Montants financiers
4.3. État de la dette du service
4.4. Amortissements
4.5. Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service
4.6. Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice
5. Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau
5.1. Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (P109.0)
5.2. Opérations de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT)
6. Tableau récapitulatif des indicateurs

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

1. Caractérisation technique du service

1.1. *Présentation du territoire desservi*

Le service est géré au niveau ☐ **communal**
☒ **intercommunal**

- Nom de la collectivité : COMMUNAUTE DE COMMUNE COEUR CÔTE FLEURIE
- Nom de l'entité de gestion : eau potable
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Communauté de communes
- Compétences liées au service :

	Oui	Non
Production	☒	☐
Protection de l'ouvrage de prélèvement (1)	☐	☐
Traitement (1)	☐	☐
Transfert	☒	☐
Stockage (1)	☐	☐
Distribution	☒	☐

(1) **A compléter**

- Territoire desservi (communes adhérentes au service, secteurs et hameaux desservis, etc.) : Auberville, Benerville-sur-Mer, Blonville-sur-Mer, Deauville, Glanville, Saint-Arnoult, Saint-Gatien-des-Bois, Saint-Pierre-Azif, Touques, Tourgéville, Trouville-sur-Mer, Vauville, Villers-sur-Mer, Villerville
-

Existence d'une CCSPL ☒ Oui ☐ Non

Existence d'un schéma de distribution au sens de l'article L2224-7-1 du CGCT ☒ Oui, date d'approbation[1] : 01/01/2016 ☐ Non

Existence d'un règlement de service ☒ Oui, date d'approbation[2] :25/11/2017 ☐ Non

- Existence d'un schéma directeur ☒ Oui, date d'approbation[3] : 02/2005 ☐ Non

1.2. *Mode de gestion du service*

Le service est exploité en ☒ **Délégation par Entreprise privée**

[1*] Approbation en assemblée délibérante
[2]
[3]

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Nature du contrat : DSP

- Nom du prestataire : **SETDN**
- Date de début de contrat : **01/01/2018**
- Date de fin de contrat initial : **31/12/2029**
- Date effective de fin de contrat (après avenant le cas échéant) : **31/12/2029**
- Nombre d'avenants et nature des avenants : **7**
- Nature exacte de la mission du prestataire : **(cf. annexe)**

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

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée.
Le service public d'eau potable dessert **80 000** habitants au 31/12/2025 (20 338 au 31/12/2024).

1.4. *Nombre d'abonnés*

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

Le service public d'eau potable dessert **27 144** abonnés au 31/12/2025 (27 148 au 31/12/2024).

La répartition des abonnés par commune est la suivante :

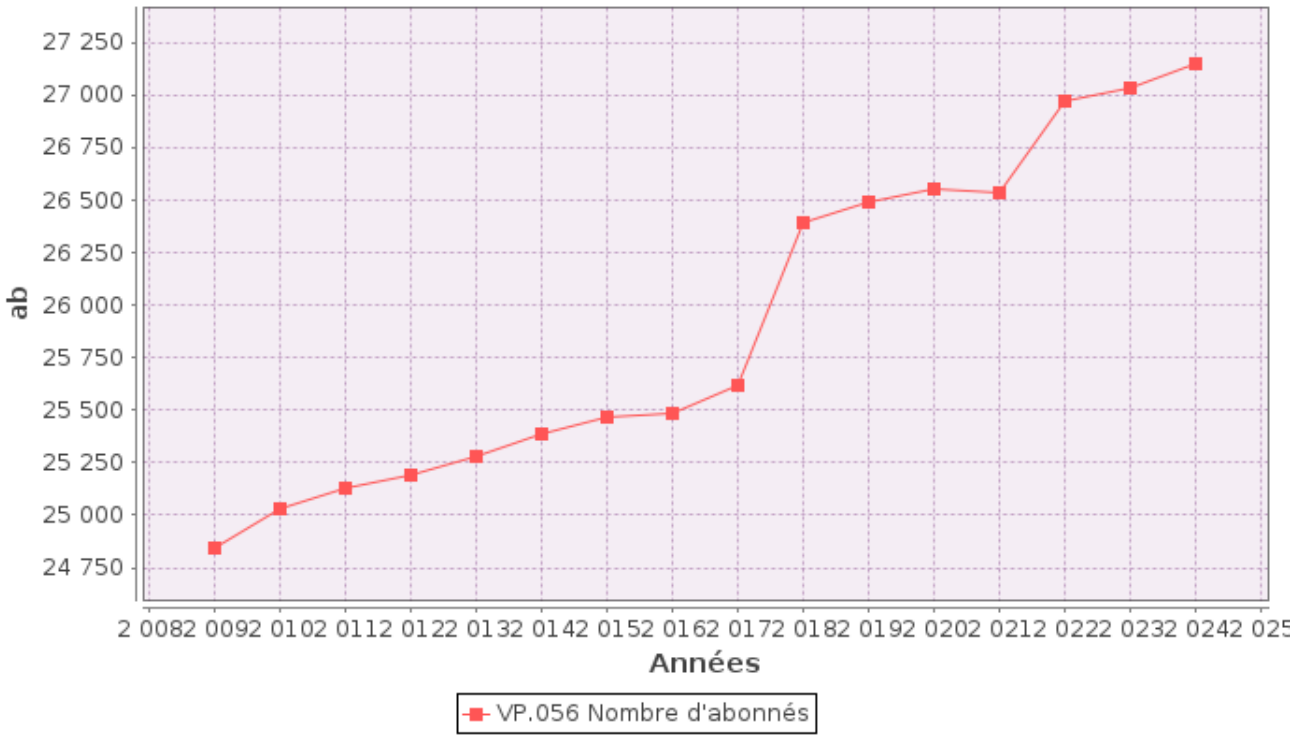
Commune	Nombre total d'abonnés 31/12/2024	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2025	Nombre d'abonnés Non domestiques au 31/12/2025	Nombre total d'abonnés au 31/12/2025	Variation en %
Auberville	8			8	0 %
Benerville-sur-Mer	980			974	-0,6 %
Blonville-sur-Mer	2239			2240	0 %
Deauville	5657			5610	-0,8 %
Glanville	11			12	9,1 %
Saint-Arnoult	782			789	0,9 %
Saint-Gatien-des-Bois	754			755	0,1 %
Saint-Pierre-Azif	11			11	0 %
Touques	2809			2850	1,5 %
Tourgéville	1828			1844	0,3 %
Trouville-sur-Mer	5172			5141	-0,6 %
Vauville	156			155	-0,6 %
Villers-sur-Mer	6046			6066	0,3 %
Villerville	685			687	0,3 %
Total	**27 148**			**27142**	**0.022 %**

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de **76,24** abonnés/km au 31/12/2025 (80,05 abonnés/km au 31/12/2024).

Le nombre d'habitants par abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonnés) est de **0,75** habitants/abonné au 31/12/2025 (0,75 habitants/abonné au 31/12/2024).

La consommation moyenne par abonné (consommation moyenne annuelle domestique + non domestique rapportée au nombre d'abonnés) est de **109** m^3/abonné au 31/12/2025. (94,25 m^3/abonné au 31/12/2024).



1.5. *Eaux brutes*

1.5.1. *Prélèvement sur les ressources en eau*

Le service public d'eau potable prélève **2 978 375 m³** pour l'exercice 2025 (2 829 928 pour l'exercice 2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

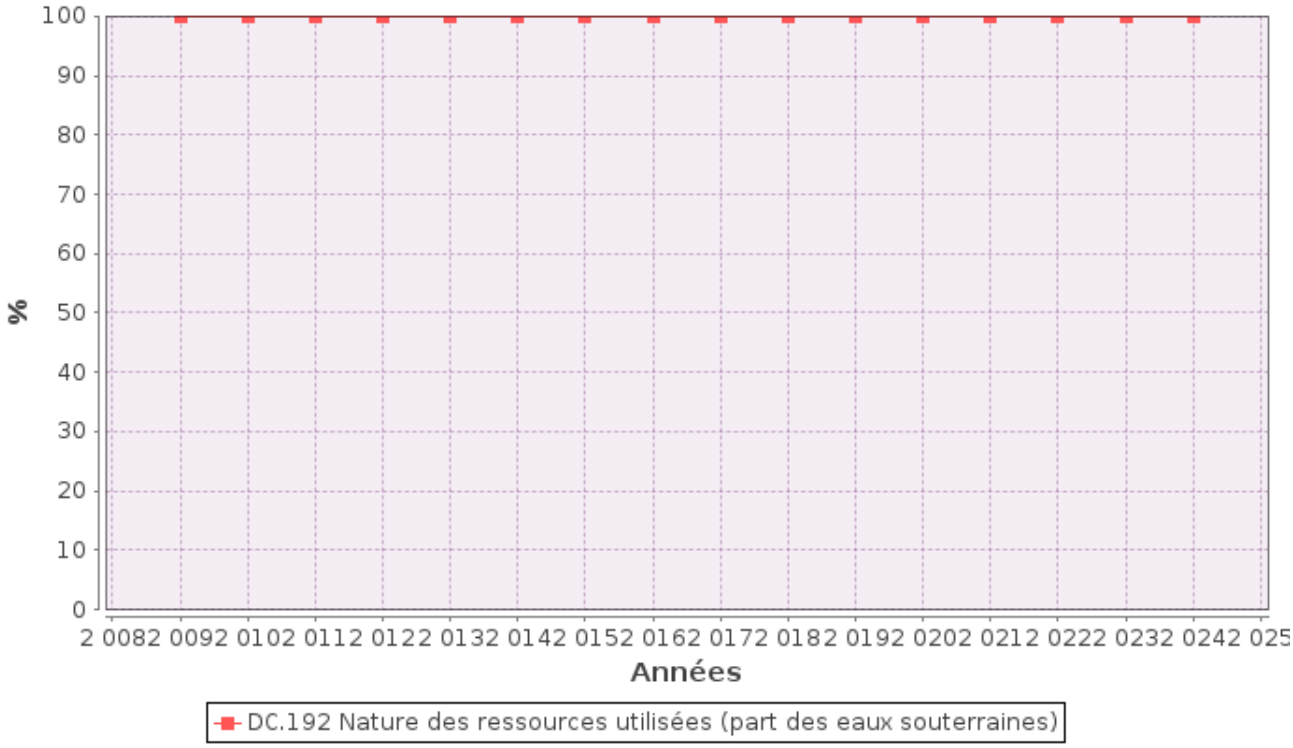
Ressource et implantation	Nature de la ressource	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2024 en m³	Volume prélevé durant l'exercice 2025 en m³	Variation en %
Source les Broches		648	____	____	____%
Source Saint Laurent		___	____	____	____%
Source Vaunoy		168	____	____	____%
Source Vasse		0	____	____	____%
Source Teauvillaise S2		___	____	____	____%
Source Teauvillaise S1		144	____	____	____%
Source Fer		600	____	____	____%
Source Bouquetot S1		___	____	____	____%
Source Ballière		0	____	____	____%
Source Haute Sorel		120	____	____	____%
Source Haute Bride		528	____	____	____%
Source Chalot		336	____	____	____%
Source Bissonnets		552	____	____	____%
Source Fresnay		312	____	____	____%
Source Moyenne Mainbourg		1320	____	____	____%
Forage F1 l'Ormerie		1800	____	____	____%
Forage F3 l'Ormerie		1300	____	____	____%
Prélèvement de Source Basse Sainte Marguerite		___	____	____	____%
Source Basse Legrip		912	____	____	____%
Champ Captant de Sources Basses		3792	____	____	____%
Source Basse Conard		792	____	____	____%
Source Basse Lefebvre		192	____	____	____%
Source Galerie		3720	____	____	____%
Puits du bourg		___	____	____	____%
Source Bouquetot S4		___	____	____	____%
Source Bouquetot S5		___	____	____	____%
Source Bouquetot S6		___	____	____	____%
Source Bouquetot S3		___	____	____	____%
Source Bouquetot S2		___	____	____	____%

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Source Bouquetot S7		___	____		
Source Bouquetot S8		___	____	____	____%
Source Tourniquet		___	____	____	____%
Forage F2 l'Ormerie		___	____	____	____%
Source du Val		___	____	____	____%
Source Haute Corbel		672	____	____	____%
Source Muchepin		___	____	____	____%
Total			2 829 928	2 978 375	**5,25%**

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

Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : **100 %**.



1.5.2. *Achats d'eaux brutes*

Si le service achète des eaux brutes qu'il traite lui-même : **SANS OBJET**

Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2024 en m³	Volume acheté durant l'exercice 2025 en m³	Observations
Total			

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

1.6. *Eaux traitées*

1.6.1. *Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2025*

Production (V1)	2 970 748 m^3
Importations (V2)	208 162 m^3
Exportations (V3)	66 250 m^3
Volume mis en distribution (V4)	3 112 660 m^3
Pertes (V5)	526 491 m^3
Consommation sans comptage estimée (V8)	30 970 m^3
Volume de service (V9)	36 499 m^3
Volume consommé autorisé (V6)	2 586 169 m^3
Consommations comptabilisées (V7)	2 518 700 m^3

1.6.2. *Production*

Le service a **0** station de traitement, le volume est identique au volume prélevé.

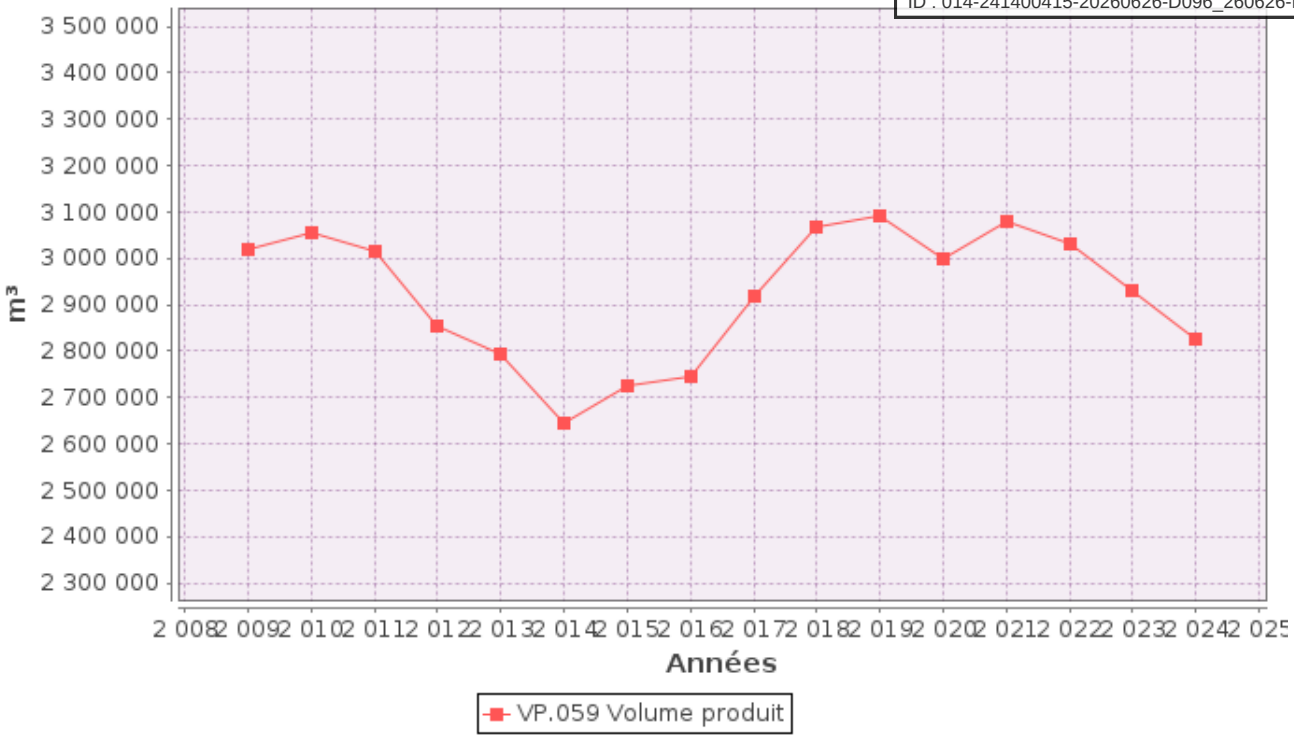
Nom de la station de traitement	Type de traitement (cf. annexe)

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

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2024 en m³	Volume produit durant l'exercice 2025 en m³	Variation des volumes produits en %	Indice de protection de la ressource exercice 2025
Source les Broches	____	____	____%	____
Source Saint Laurent	____	____	____%	____
Source Vaunoy	____	____	____%	____
Source Vasse	____	____	____%	____
Source Teauvillaise S2	____	____	____%	____
Source Teauvillaise S1	____	____	____%	____
Source Fer	____	____	____%	____
Source Bouquetot S1	____	____	____%	____
Source Ballière	____	____	____%	____
Source Haute Sorel	____	____	____%	____
Source Haute Bride	____	____	____%	____
Source Chalot	____	____	____%	____
Source Bissonnets	____	____	____%	____
Source Fresnay	____	____	____%	____
Source Moyenne Mainbourg	____	____	____%	____
Forage F1 l'Ormerie	____	____	____%	____
Forage F3 l'Ormerie	____	____	____%	____
prélèvement de Source Basse Sainte Marguerite	____	____	____%	____
Source Basse Legris	____	____	____%	____
Champ Captant de Sources Basses	____	____	____%	____
Source Basse Conard	____	____	____%	____
Source Basse Lefebvre	____	____	____%	____
Source Galerie	____	____	____%	____
Puits du bourg	____	____	____%	____
Source Bouquetot S4	____	____	____%	____
Source Bouquetot S5	____	____	____%	____
Source Bouquetot S6	____	____	____%	____
Source Bouquetot S3	____	____	____%	____
Source Bouquetot S2	____	____	____%	____
Source Bouquetot S7	____	____	____%	____
Source Bouquetot S8	____	____	____%	____
Source Tourniquet	____	____	____%	____
Forage F2 l'Ormerie	____	____	____%	____
Source du Val	____	____	____%	____
Source Haute Corbel	____	____	____%	____
Source Muchepin	____	____	____%	____
Total du volume produit (V1)	**2 826 672**	**2 970 748**	**5,1 %**	____

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE



1.6.3. *Achats d'eaux traitées*

Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2024 en m³	Volume acheté durant l'exercice 2025 en m³	Variation des volumes achetés en %	Indice de protection de la ressource exercice 2025
Commune de Cricqueboeuf :	1064	978	-8.08%	80%
Ressource Nord Pays d'Auge	210 167	207 184	-1.42%	80%
Total d'eaux traitées achetées (V2)	**211 231**	**208 162**	**-1.45 %**	**80%**

1.6.4. *Volumes vendus au cours de l'exercice*

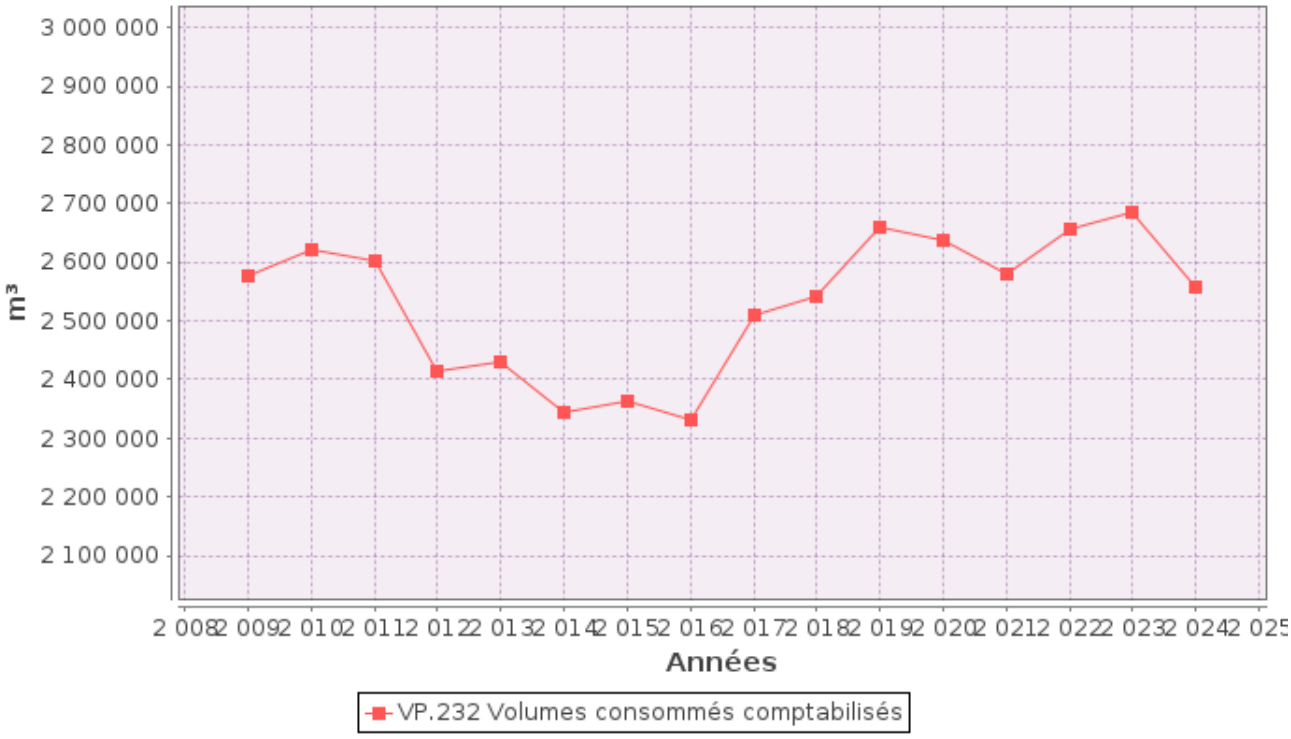
Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2024 en m³	Volumes vendus durant l'exercice 2025 en m³	Variation en %
Abonnés domestiques (1)	2 549 845	2 506 505	-1.70 %
Abonnés non domestiques	8 857	0	-100 %
Total vendu aux abonnés (V_7)	**2 558 702**	**2 506 505**	**-2.04 %**
Service de Commune de Cricqueboeuf (2)	46 941	46 375	-1 %
Service de Englesqueville en Auge (2)	16 111	18 470	14,6 %
Service de Barneville-la-Bertran (2)	1 352	1 405	3,9 %
Total vendu à d'autres services (V_3)	**64 404**	**66 250**	**2.87 %**

(1) **Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau**

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

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



1.6.5. *Autres volumes*

	Exercice 2024 en m3/an	Exercice 2025 en m3/an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V8)	**28 679**	**30 970**	**7.99 %**
Volume de service (V9)	**36 116**	**36 499**	**1.06 %**

1.6.6. *Volume consommé autorisé*

	Exercice 2024 en m3/an	Exercice 2025 en m3/an	Variation en %
Volume consommé autorisé (V6)	**2 670 845**	**2 586 169**	**-3,2%**

1.7. *Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)*

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de **355,97** kilomètres au 31/12/2025 (339,14 au 31/12/2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

	2023			
Canalisations				
Longueur totale du réseau (km)	492,4	455,9	456,7	0,2%
Longueur d'adduction (ml)	36 608	36 608	20 342 *	-44,4%
Longueur de distribution (ml)	455 753	419 288	436 330	4,1%
dont canalisations	375 901	339 140	355 970	5,0%
dont branchements	79 852	80 148	80 360	0,3%

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

2. Tarification de l'eau et recettes du service

2.1. *Modalités de tarification*

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

Les tarifs applicables aux 01/01/2025 et 01/01/2026 sont les suivants :

Frais d'accès au service : **73.58 €** au 01/01/2025
76.01 € au 01/01/2026

Tarifs		Au 01/01/2025	Au 01/01/2026
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an)			
	Abonnement DN 15mm y compris location du compteur	9,4 €	9,4 €
	Abonnement (1) DN ____		
Part proportionnelle (€ HT/m³)			
	Prix au m³	0,39 €/m³	0,39 €/m³
Autre : _____		€	€
Part du délégataire			
Part fixe (€ HT/an)			
	Abonnement (1) y compris location du compteur	83,76 €	85,22 €
Part proportionnelle (€ HT/m³)			
	Prix au m³ de 0 à 150 m³	0,6507 €/m³	0,6621 €/m³
	Prix au m³ au-delà de 150 m³	0,7182 €/m³	0.7308 €/m³
Taxes et redevances			
Taxes			
	Taux de TVA (2)	5,5 %	5,5 %
Redevances			
	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,0815 €/m³	0,0845 €/m³
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	n'existe plus	n'existe plus
	Consommation eau potable	0,46	0,34
	Performance des réseaux d'eau potable	0,022	0,032
	VNF Prélèvement	0 €/m³	0 €/m³
	Autre :_____	0 €/m³	0 €/m³

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

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

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

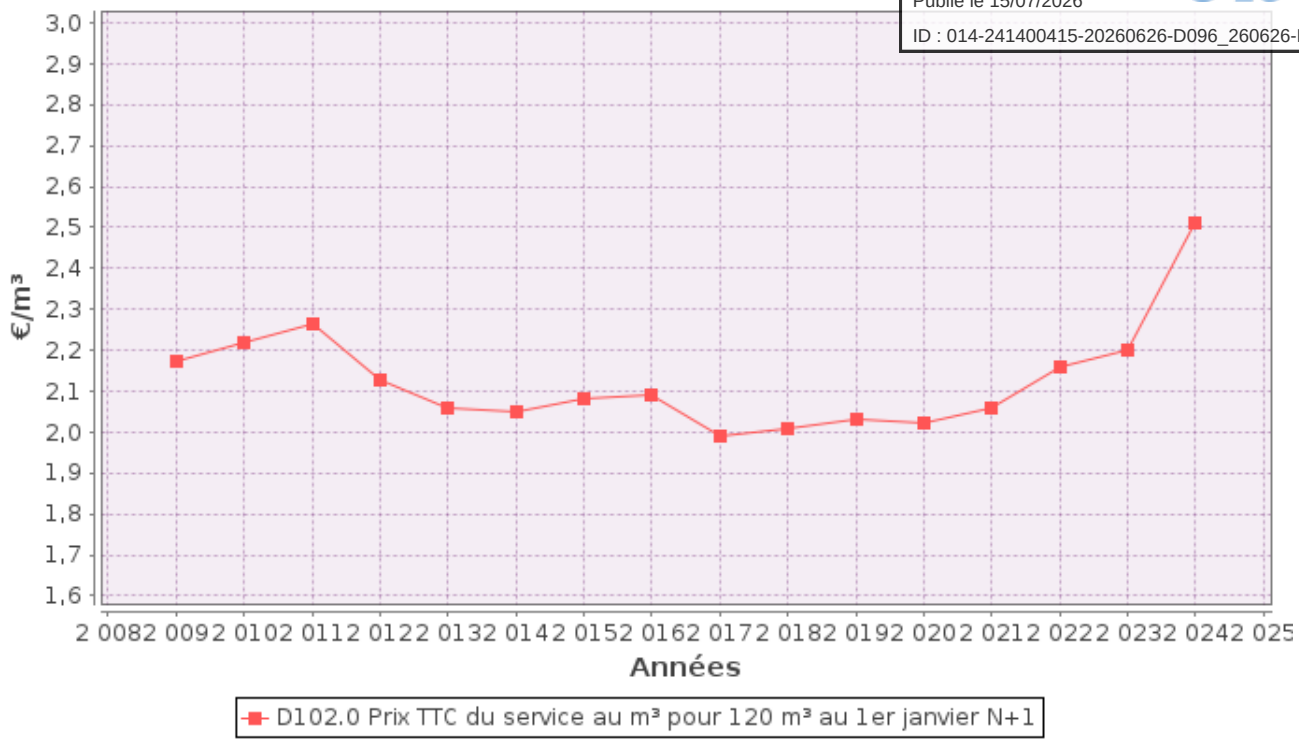
- Délibération du 25/11/2017 effective à compter du 01/01/2018 fixant les tarifs du service d'eau potable
- Délibération du 12/12/2025 effective à compter du 01/01/2026 fixant les frais d'accès au service
- Délibération du 12/12/2025 effective à compter du 01/01/2026 fixant la part communautaire.

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

Les tarifs applicables au 01/01/2025 et au 01/01/2026 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m^3/an) sont :

	m^3	Prix au 01/01/2026	Montant au 01/01/2025	Montant au 01/01/2026	N/N-1
Production et distribution de l'eau *			**218,04**	**220,87**	**1,30%**
Part délégataire			**161,84**	**164,67**	**1,75%**
Abonnement			83,76	85,22	1,74%
Consommation	120	0,6621	78,08	79,45	1,75%
Part collectivité(s)			**56,20**	**56,20**	**0,00%**
Abonnement			9,40	9,40	0,00%
Consommation	120	0,3900	46,80	46,80	0,00%
Organismes publics			**67,38**	**54,78**	**-18,70%**
Prélèvement sur la ressource en eau (agence de l'eau)	120	0,0845	9,78	10,14	3,68%
Consommation d'eau Potable	120	0,3400	55,20	40,80	-26,09%
Performance des réseaux d'eau Potable	120	0,0320	2,40	3,84	60,00%
TOTAL € HT			**285,42**	**275,65**	**-3,42%**
TVA			15,70	15,16	-3,44%
TOTAL € TTC			**301,12**	**290,81**	**-3,42%**
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			**2,51**	**2,42**	**-3,59%**

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE



ATTENTION : l'indicateur prix prend en compte l'ensemble de la compétence de la production à la distribution.

Dans le cas d'un EPCI, le tarif pour chaque commune est :

Commune	**Prix au 01/01/2025 en €/m³**	**Prix au 01/01/2026 en €/m³**
Auberville	2,51	2,42
Benerville-sur-Mer	2,51	2,42
Blonville-sur-Mer	2,51	2,42
Deauville	2,51	2,42
Glanville	2,51	2,42
Saint-Arnoult	2,51	2,42
Saint-Gatien-des-Bois	2,51	2,42
Saint-Pierre-Azif	2,51	2,42
Touques	2,51	2,42
Tourgéville	2,51	2,42
Trouville-sur-Mer	2,51	2,42
Vauville	2,51	2,42
Villers-sur-Mer	2,51	2,42
Villerville	2,51	2,42

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Les volumes consommés sont relevés avec une fréquence :

- ☐ annuelle
- ☒ semestrielle
- ☐ trimestrielle
- ☐ quadrimestrielle

La facturation est effectuée avec une fréquence :

- ☐ annuelle
- ☒ semestrielle
- ☐ trimestrielle
- ☐ quadrimestrielle

Les volumes facturés au titre de l'année 2025 sont de 2 572 755 m^3/an (2 623 106 m^3/an en 2024).

Pour chaque élément du prix ayant évolué depuis l'exercice précédent, les éléments explicatifs (financement de travaux, remboursement de dettes, augmentation du coût des fournitures, etc.) sont les suivants :

_____

_____

_____

_____

_____

2.3. *Recettes*

Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2024 en €	Exercice 2025 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	1 234 199	1 186 353	-3,88 %
dont abonnements	*248 787*	*252 459*	*1,48 %*
Recette de vente d'eau en gros	1 525	1 548	1,47 %
Recette d'exportation d'eau brute	9	9	0,00 %
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-29 821	29 213	197,96 %
Total recettes de vente d'eau	**1 205 913**	**1 217 123**	**0,93 %**
Recettes liées aux travaux	0	0	
Contribution exceptionnelle du budget général	0	0	
Surtaxe	1 177 703	1 476 481	25,37 %
Divers loyers (antennes château d'eau…)	71 928	57 471	-20,10 %
Investissement	0	267 028	
Remboursement taxe foncière	0	0	
Total autres recettes (sans amortissement)	**1 249 631**	**1 800 980**	**44,12 %**
Amortissement (reprise de subvention d'investissement)	59 220	59 220	0,00 %
Total autres recettes avec amortissement	**1 308 851**	**1 860 200**	**42,12 %**
Total des recettes (avec amortissement)	**2 514 764**	**3 077 323**	**22,37 %**

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

Recettes de l'exploitant :

Type de recette	Exercice 2024 en €	Exercice 2025 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	4 134 245	4 007 757	-3,06%
dont abonnements	*2 351 360*	*2 389 267,9*	1,61%
Recette de vente d'eau en gros	9 462	10 450	10,44%
Recette d'exportation d'eau brute	5 018	8 597	71,34%
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-51 691	25 690	149,7%
Total recettes de vente d'eau	**4 097 034**	**4 052 494**	**-1,09%**
Recettes liées aux travaux	115 543	126 506	9,49%
Autres recettes (préciser)	350 639	347 292	-0,95%
Total autres recettes	**466 182**	**473 798**	**1,63%**
Total des recettes	**4 563 216**	**4 526 292**	**-0,81%**

Recettes globales : Total des recettes de vente d'eau au 31/12/2025 : **4 052 494 €** (4 097 034 € au 31/12/2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

3. Indicateurs de performance

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

Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence régionale de la santé (ARS), et concernent les prélèvements réalisés par elle dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique (ou ceux réalisés par le service dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question).

Analyses	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2024	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2024	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2025	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2025
Microbiologie	134	0	119	1
Paramètres physico-chimiques	160	11	131	2

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

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

Cet indicateur est demandé si le service dessert plus de 5000 habitants ou produit plus de 1000 m^3/jour.

Analyses	Taux de conformité exercice 2024	Taux de conformité exercice 2025
Microbiologie (P101.1)	100%	99,16%
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	96.25%	98,47%

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

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable a évolué en 2013 (indice modifié par arrêté du 2 décembre 2013). De nouvelles modalités de calcul ayant été définies, les valeurs d'indice affichées à partir de l'exercice 2013 ne doivent pas être comparées à celles des exercices précédents.

L'obtention de 40 points pour les parties A et B ci-dessous est nécessaire pour considérer que le service dispose du descriptif détaillé des ouvrages de distribution d'eau potable mentionné à l'article D 2224-5-1 du code général des collectivités territoriales.

La valeur de cet indice varie entre 0 et 120 (ou 0 et 110 pour les services n'ayant pas la mission de collecte).

La valeur de l'indice est obtenue en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

· Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.

· Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

	Nombre de points	Valeur	Points potentiels
PARTIE A : PLAN DES RESEAUX (15 points)			
VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée)	oui : 5 points non : 0 point	oui	5
PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)			
VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques	0 à 15 points sous conditions *(1)*	oui	15
VP.240 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique)		oui	
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres		100%	
VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose	0 à 15 points sous conditions *(2)*	100%	15
PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RESEAUX (75 points qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)			
VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée)	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux *(3)*	oui : 10 points non : 0 point	non	0
VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur *(3)*	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.246 -Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.248 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)	oui : 10 points non : 0 point	oui	10
VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux	oui : 5 points non : 0 point	oui	5
TOTAL (indicateur P103.2B)	**120**	-	**110**

(1) l'existence de l'inventaire et d'une procédure de mise à jour ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des matériaux et diamètres sont requis pour obtenir les 10 premiers points. Si la connaissance des matériaux et diamètres atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5

(2) l'existence de l'inventaire ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des périodes de pose sont requis pour obtenir les 10 premiers

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

points.
Si la connaissance des périodes de pose atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplément
(3) non pertinent si le service n'a pas la mission de distribution

3.3. *Indicateurs de performance du réseau*

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

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

Le rendement du réseau de distribution se calcul ainsi :

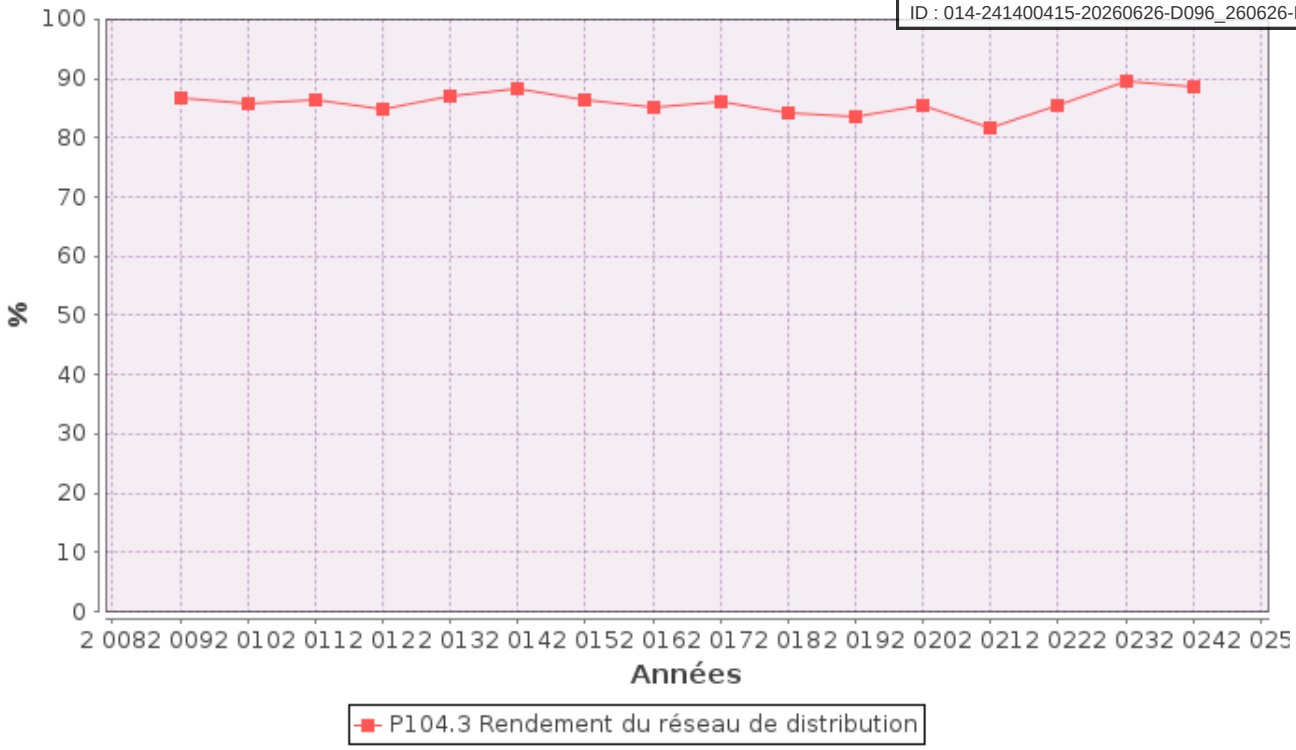
$$\text{rendement du réseau} = \frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} * 100$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu aux abonnés sur volume mis en distribution (appelé également rendement primaire du réseau) vaut :

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

	Exercice 2024	Exercice 2025
Rendement du réseau	90 %	83,4 %
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement) [m³ / jour / km]	22.04	19.02
Volume vendu sur volume mis en distribution (ex. rendement primaire)	88.2	84,8

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE



3.3.2. *Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)*

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

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

Pour l'année 2025, l'indice linéaire des volumes non comptés est de 4,39 m³/j/km (3,4 en 2024).2.96 en 2024

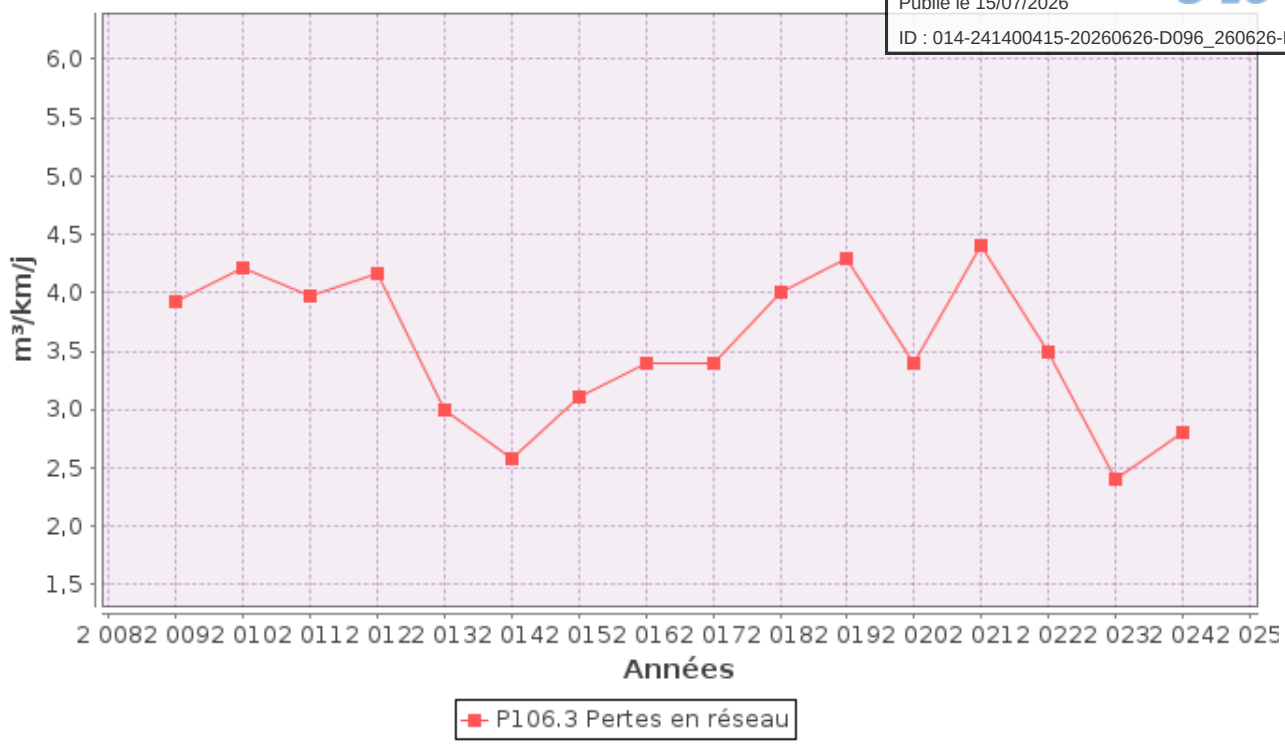
3.3.3. *Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)*

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

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

Pour l'année 2025, l'indice linéaire des pertes est de 3,89 m³/j/km (2,8 en 2024).2.44 en 2024

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE



3.3.4. *Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)*

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

Exercice	2021	2022	2023	2024	2025
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	1,51%	1,39%	1,06%	0,93%	0,87%

Au cours des 5 dernières années, **16 090** km de linéaire de réseau ont été renouvelés.

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

Pour l'année 2025, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de **0,87%** (0,93 en 2024).

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

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

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

suivant :

0%	Aucune action de protection
20%	Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40%	Avis de l'hydrogéologue rendu
50%	Dossier déposé en préfecture
60%	Arrêté préfectoral
80%	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
100 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

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

Pour l'année 2025, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est **80%** (80% en 2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

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

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

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

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

Pour l'année 2025, 12 interruptions de service non programmées ont été dénombrées (16 en 2024), soit un taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée de 0,44 pour 1 000 abonnés (0,59 en 2024).

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

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

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

Pour l'année 2025, le taux de respect de ce délai est de 100% (100% en 2024).

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

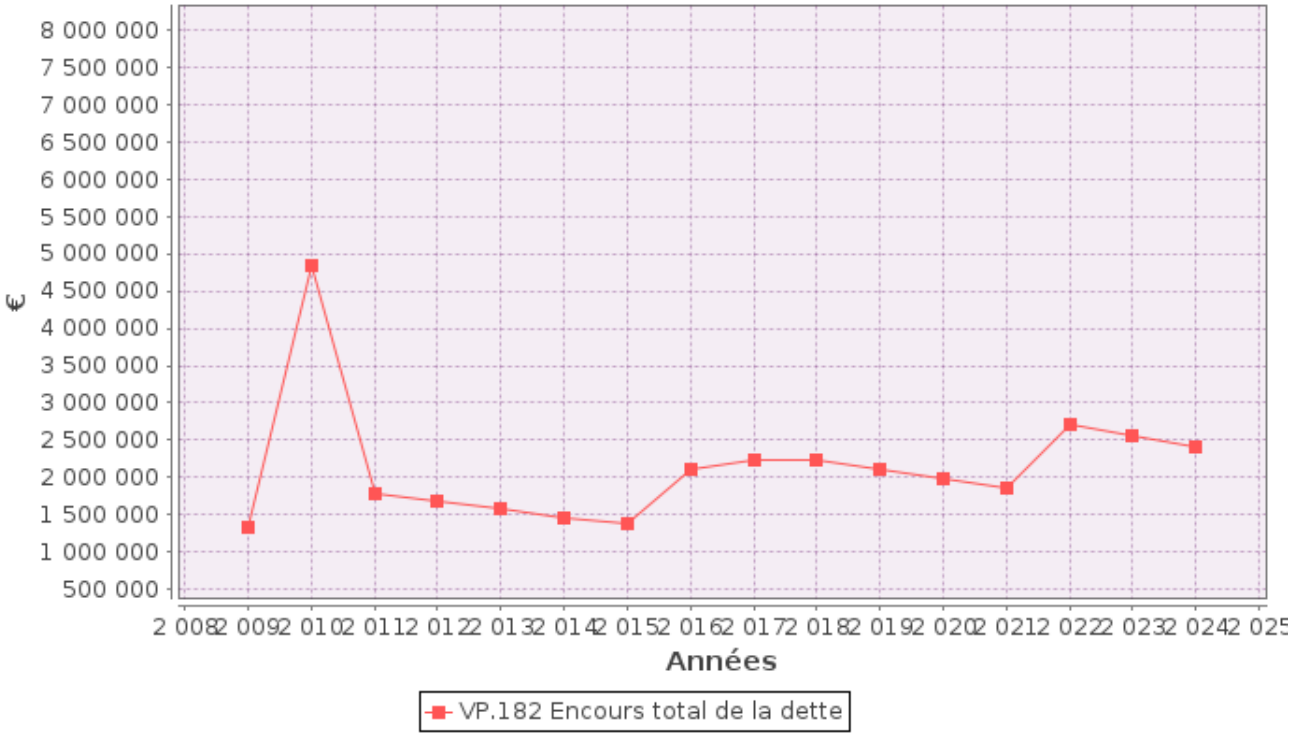
La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les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

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

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

	Exercice 2024	Exercice 2025
Encours de la dette en €	2 395 923	2 254 434
Épargne brute annuelle en €	889 020	1 185 293
Durée d'extinction de la dette en années	2,7	1,89

Pour l'année 2025, la durée d'extinction de la dette est de 1,89 ans (2,7 en 2024).



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

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple suite à une erreur de facturation ou à une fuite).
Toute facture impayée au 31/12/2025 est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

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

	Exercice 2024	Exercice 2025
Montant d'impayés en € au titre de l'année 2024 tel que connu au 31/12/2025	123 719	142 724
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année 2024	6 516 799	6 707 340
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau 2024	1,9	2,13

Pour l'année 2025, le taux d'impayés en % sur les factures d'eau de l'année 2024 est de **2,13 %** (1,9 en 2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

3.9. *Taux de réclamations (P155.1)*

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

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

Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur : 39

Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité : 0

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

Pour l'année 2025, le taux de réclamations est de **1,44** pour 1000 abonnés (1,18 en 2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

4. Financement des investissements

4.1. *Branchements en plomb*

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

Branchements	Exercice 2024	Exercice 2025
Nombre total des branchements	15 222	15 253
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	1	2
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	59	57
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements	0.01%	0.013 %
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	0.40%	0.37 %

4.2. *Montants financiers*

	Exercice 2024	Exercice 2025
Montants financiers HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	472 918	1 194 998
Montants des subventions en €		267 028
Montants des contributions du budget général en €		-

4.3. *État de la dette du service*

L'état de la dette au 31 décembre 2025 fait apparaître les valeurs suivantes :

		Exercice 2024	Exercice 2025
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		2 395 925	2 234 434
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital		161 478
	en intérêts		50 381

4.4. *Amortissements*

Pour l'année 2025, la dotation aux amortissements a été de 420 284 € (371 215 € en 2024).

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

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

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en €	Montants prévisionnels de l'année précédente en €
Mise en place d'un Schéma Directeur ainsi qu'un PGSSE	300 000 €	
Mise en place d'Aires d'Alimentation de Captages sur les communes de Saint-pierre-Azif et Glanville	146 000 €	
Mise en place d'un forage supplémentaire sur Saint-Gatien-des-Bois pour soulager la pression des autres captages et limiter l'achat d'eau à d'autres collectivités	A définir	

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

Programmes pluriannuels de travaux adoptés	Année prévisionnelle de réalisation	Montants prévisionnels en €
Renouvellement canalisations	**annuel**	**700 000**

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

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

5.1. *Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (P109.0)*

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

Entrent en ligne de compte :

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

L'année 2025, le service a reçu 14 demandes d'abandon de créance et en a accordé 14 .
668 € ont été abandonnés et/ou versés à un fonds de solidarité, soit 0.0002 €/m^3 pour l'année 2025 (0,0004 €/m^3 en 2024).

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

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

Bénéficiaire	Montant en €

Envoyé en préfecture le 15/07/2026
Reçu en préfecture le 15/07/2026
Publié le 15/07/2026
ID : 014-241400415-20260626-D096_260626-DE

6. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2024	Exercice 2025
	Indicateurs descriptifs des services		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	20 338	20 356
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 [€/m³]	2,51	2,42
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service [jours ouvrables]	1	1
	Indicateurs de performance		
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100%	99,16 %
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	96.25%	98,47 %
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	110
P104.3	Rendement du réseau de distribution	90%	83,4 %
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés [m³/km/jour]	2.96	4.39
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau [m³/km/jour]	2,4	3,89
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,93%	0,86 %
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80%	80 %
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité [€/m³]	0,0001	0.0002
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [nb/1000 abonnés]	0,59	0,44
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100%	100 %
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité [an]	2,7	1,89
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,9%	2,13 %
P155.1	Taux de réclamations [nb/1000 abonnés]	1,18	1,44