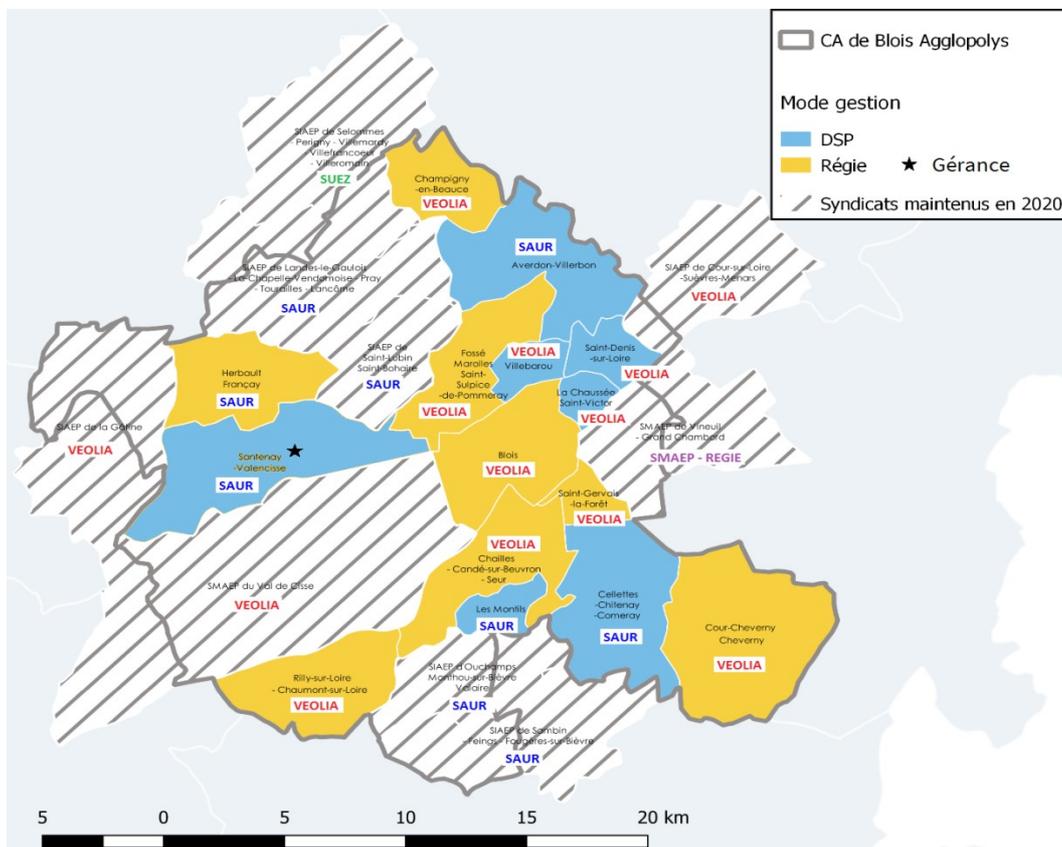


# ANNEXE 3 – Indicateurs descriptifs et de performance

## INDICATEURS DESCRIPTIFS

### 1 - Indicateur D101.0 : Estimation du nombre d'habitants desservis

Le nombre d'habitants desservis est la population totale de la ville de Blois, des communes gérées en Régies et des communes gérées par des Délégués : **86 481** habitants au 1<sup>er</sup> janvier 2019 (source INSEE).



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

#### Finalité

Indicateur descriptif du service, pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE).

Le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

#### Définition

Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour une consommation de 120 m<sup>3</sup>.

Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (production, transfert, distribution) ainsi que les redevances de l'agence de l'eau et la TVA.

Ce prix intègre les éléments de la partie fixe annuelle (abonnement) qu'un abonné paierait s'il s'abonnait le 1<sup>er</sup> janvier (prix de l'abonnement en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier, rapporté à 12 mois)

#### Situation du service

Pour rappel : Prix TTC au 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour Blois : 1,92 €/m<sup>3</sup> (idem 1,92 €/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2019)

Le détail pour les autres communes est dans l'annexe 4.

### 3 - Indicateur D151.0 : Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service

#### Finalité

Indicateur descriptif du service qui caractérise le niveau d'engagement de résultat de l'opérateur.

#### Définition

Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée).

#### Situation du service

Les règlements de service d'eau potable prévoient que le délai maximal d'ouverture des branchements est de 1 (Blois) à 2 jours ouvrés.

Le détail pour les autres communes est présenté dans le tableau de synthèse à la fin de la présente annexe.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE - Blois

### 1 - Indicateur 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 micro-biologie

#### Définition

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

#### Calcul et résultat pour le service

$(1 - \text{Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non conformes} / \text{Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

Paramètres microbiologiques	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de prélèvements conformes	98	101	75	99	103	156
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	98	101	75	99	103	156
Taux de conformité microbiologique	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota : en cas d'analyses non conformes, diverses mesures peuvent être prises (avertissement de la population, recherche des causes et traitements correctifs).

### 2 - Indicateur 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

#### Définition

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

### Calcul et résultat pour le service

1 - Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non conformes / Nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques ) x 100

Paramètres physico-chimiques	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de prélèvements conformes	98	99	75	104	104	88
Nombre de prélèvements non conformes	0	2	0	0	0	0
Nombre total de prélèvements	98	101	75	104	104	88
<b>Taux de conformité physico-chimiques</b>	100%	98%	100%	100%	100%	100%

Nota : en cas d'analyses non conformes, diverses mesures sont prises (avertissement de la population, recherches des causes et traitements correctifs).

### Information complémentaire sur les dépassements de limite de qualité

Aucune non-conformité concernant les limites de qualité en 2019.

### Information complémentaire sur les dépassements de référence de qualité

Sortie de l'usine des eaux :

•**P2 (8 octobre 2019)** - STATION LEVEE DES TUILERIES- CHATEAU D'EAU DES STES MARIES - REFOULEMENT

**Équilibre calco-carbonique** 0/1/2/3/4 – valeur : 3 → peu agressive  
1,00 < référence de qualité < 2,00

#### Commentaire ARS:

Eau d'alimentation conforme aux exigences de qualité en vigueur pour l'ensemble des paramètres mesurés.

Réseau de distribution :

•**D1 (15 mars 2019)** - QUARTIER BEGON KENNEDY – 59, RUE DURMONT DURVILLE, EVIER CUISINE

**Bactéries coliformes /100ml-MS** – valeur: 5  
**Référence de qualité : 0**

#### Commentaire ARS:

Eau conforme en physico-chimie, au regard des paramètres analysés. Eau non conforme en bactériologie, en raison de la présence de germes coliformes indicateurs d'une contamination. Un contrôle supplémentaire sera réalisé prochainement.

• **D1 (23 juillet 2019)** - QUARTIER BAS DES GROUETS – STADE DES GROUETS, EVIER CUISINE

**Température de l'eau** – valeur: 25,2°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

#### Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie et en physico-chimie, au regard des paramètres analysés.

•**D1 (25 juillet 2019)** - QUARTIER (MSR) VERS LA SAULAS – HOTEL DE POLICE, EVIER CUISINE

**Température de l'eau** – valeur: 25,6°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie mais non conforme en physico-chimie en raison d'une température légèrement supérieure à la référence de qualité fixée à 25°C.

• **D1 (25 juillet 2019)** - QUARTIER CENTRE VILLE (MSR) – LOCAL CARSO

**Température de l'eau** – valeur: 25,1°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie mais non conforme en physico-chimie en raison d'une température légèrement supérieure à la référence de qualité fixée à 25°C.

• **D1 (26 juillet 2019)** - QUARTIER AVENUE SCHUMANN-VILLEJOINT – ATELIER MUNICIPAL, EVIER CUISINE

**Température de l'eau** – valeur: 26,7°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie et en physico-chimie, au regard des paramètres analysés.

• **D1 (26 juillet 2019)** - QUARTIER BEGON KENNEDY – CUISINE CENTRALE, EVIER REPAS

**Température de l'eau** – valeur: 25,8°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie mais non conforme en physico-chimie en raison d'une température légèrement supérieure à la référence de qualité fixée à 25°C.

• **D1 (26 juillet 2019)** - QUARTIER CABOCHON QUINIÈRE – CENTRE DE LOISIRS, EVIER SALON

**Température de l'eau** – valeur: 26,3°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie et en physico-chimie, au regard des paramètres analysés.

• **D1 (01 août 2019)** - QUARTIER BEGON KENNEDY – M.FUENTES – 39, RUE DES GALLIERES, ROBINET CUISINE

**Température de l'eau** – valeur: 25,1°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie et en physico-chimie, au regard des paramètres analysés.

• **D1 (8 août 2019)** - QUARTIER CABOCHON QUINIÈRE – MULTI ACCUEIL PETITE ENFANCE

**Température de l'eau** – valeur: 25,9°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie mais non conforme en physico-chimie en raison d'une température légèrement supérieure à la référence de qualité fixée à 25°C.

• **D1 (28 août 2019)** - QUARTIER AVENUE SCHUMANN-VILLEJOINT

**Température de l'eau** – valeur: 25,3°C  
Référence de qualité < 25,0 °C

#### Commentaire ARS:

Eau conforme en bactériologie mais non conforme en physico-chimie en raison d'une température légèrement supérieure à la référence de qualité fixée à 25°C.

### **3 - Indicateur P103.2B : Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**

#### Finalité

Évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'eau potable, s'assurer de la qualité de la gestion patrimoniale, et suivre leur évolution.

L'indice valorisé à 40 points ou plus rend compte de l'existence du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau défini dans les articles L2224-7-1 et D2224-5-1 du CGCT.

#### Définition

Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eau potable (nouvelle définition applicable à compter de l'exercice 2013).

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (Partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (Partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (Partie C - 75 points).

#### Origine des données

SIG de la ville de Blois.

#### Calcul

#### **Partie A : Plan des réseaux (15 points)**

- 10 points (VP.236) : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable.

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

- 5 points (VP.237) : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.

Nota: La définition d'une telle procédure suppose qu'elle existe et soit mise en œuvre. En l'absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée.

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 5 points

#### **Partie B : Inventaire des réseaux (30 points)**

- 10 points (VP.238, VP.239 et VP.240) - les 10 points sont acquis si les 2 conditions suivantes sont remplies :

- Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code (VP.238) et pour au moins la **moitié** du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution (VP.239)

- La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.(VP.240)

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

• De 1 à 5 points (VP.239) : Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%.Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux :

- Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 1 point supplémentaire
- Matériaux et diamètres connus pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 2 points supplémentaires
- Matériaux et diamètres connus pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 3 points supplémentaires
- Matériaux et diamètres connus pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 4 points supplémentaires
- Matériaux et diamètres connus pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 5 points supplémentaires

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 5 points

• De 0 à 15 points (VP.241) :L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50%) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de poses ont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%.

Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

- Dates ou périodes de pose connues pour moins de 50% du linéaire des réseaux : 0 point
- Dates ou périodes de pose connues pour 50% à 59,9% du linéaire des réseaux : 10 points
- Dates ou périodes de pose connues pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 11 point
- Dates ou périodes de pose connues pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 12 points
- Dates ou périodes de pose connues pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 13 points
- Dates ou périodes de pose connues pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 14 points
- Dates ou périodes de pose connues pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 15 points

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 90 % soit 14 points

### **Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)**

•10 points (VP.242) : Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•10 points (VP.243) : Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution

Nota: en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•10 points (VP.244) : Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements;(seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item)

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•10 points (VP.245) : Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item)

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 0 (il n'existe pas de connexion entre la base de données des compteurs et le S.I.G. qui géoréférence les compteurs).

•10 points (VP.246) : Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•10 points (VP.247) : Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•10 points (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)

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 10 points

•5 points (VP.249) : Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux

=> Valeur pour le service d'eau potable de Blois : 5 points

**La valeur totale de l'indicateur P103.2B est égale à 109 (Blois)**

#### 4 - Indicateur P104.3 : Rendement du réseau de distribution (Blois)

##### Finalité

Connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

##### Définition

Ratio entre les volumes consommés autorisés augmentés des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable, et les volumes produits augmentés de ceux achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable.

##### Calcul et résultat pour le service

Rendement du réseau de distribution = (Volume consommé autorisé + Volume vendu en gros) / (Volume produit + Volume acheté en gros) x 100

avec :

•Volume consommé autorisé = Volume comptabilisé + Volume consommateurs sans comptage + Volume de service du réseau

•Volume de service du réseau = Volume utilisé pour les purges, les nettoyages de réservoirs, analyseurs en ligne + Volume utilisé par l'usine des eaux

Calcul du rendement seuil (selon objectif Grenelle 2) = 65 + (Indice Linéaire de consommation/5) :

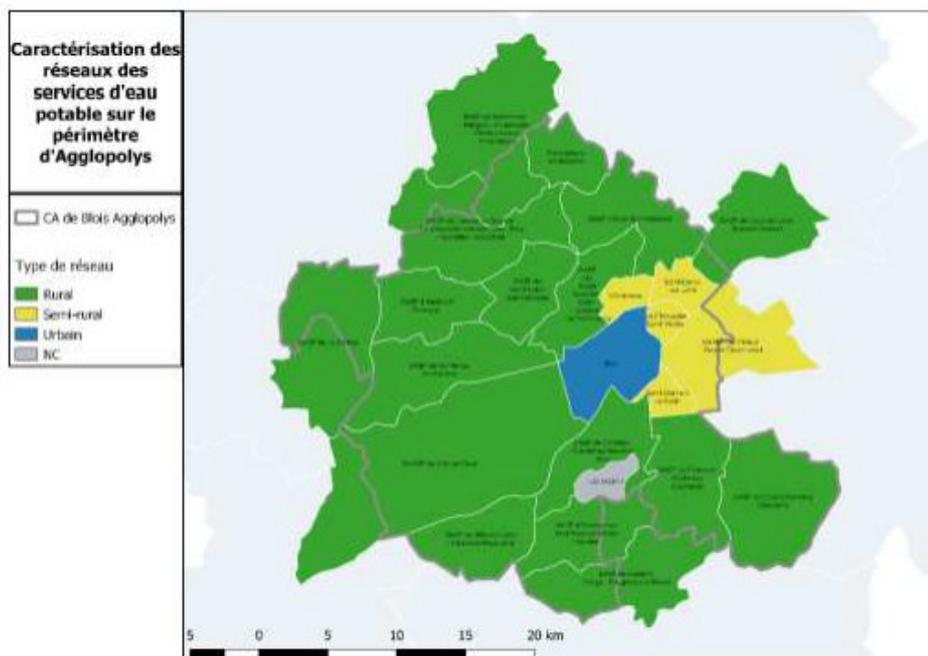
	2015	2016	2017	2018	2019
A : Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	3 245 126	3 274 782	3 312 317	3 312 413	<b>3 471 161</b>
B: Volume vendu à d'autres services (m3)	322 809	373 396	353 040	337 530	366 650
C : Volume produit (m3)	4 110 688	4 283 634	4 263 960	4 259 011	4 485 944
D : Volume acheté à d'autres services (m3)	0	0	0	0	0
(A+B)/(C+D) = Rendement du réseau de distribution (%)	86,8%	85,2%	86,0%	85,7%	85,6%

Le rendement seuil de 2019 est de **73,44 %**. Le rendement effectif, de **85,6 %**, est donc très supérieur à cette valeur seuil.

##### Indice linéaire de consommation :

	2015	2016	2017	2018	2019
A : Volume comptabilisé domestique et non domestique		3 156 415	3 299 717	3 290 413	3 449 161
B : Volume consommé sans comptage		9 000	9 600	15 000	15 000
C : Volume de service		109 367	3 000	7 000	7 000
D : Volume exporté		373 396	353 040	337 530	366 650
L : Longueur de canalisation de distribution (ml)		255 562	244 112	249 043	249 043
(A+B+C+D)/(L/1000)/365 = Indice linéaire de consommation (m3/km/j)		39,1	41,1	40,2	42,2

**RAPPEL DE LA CARACTERISATION DES RESEAUX D'EAU POTABLE D'AGGLOPOLYS**

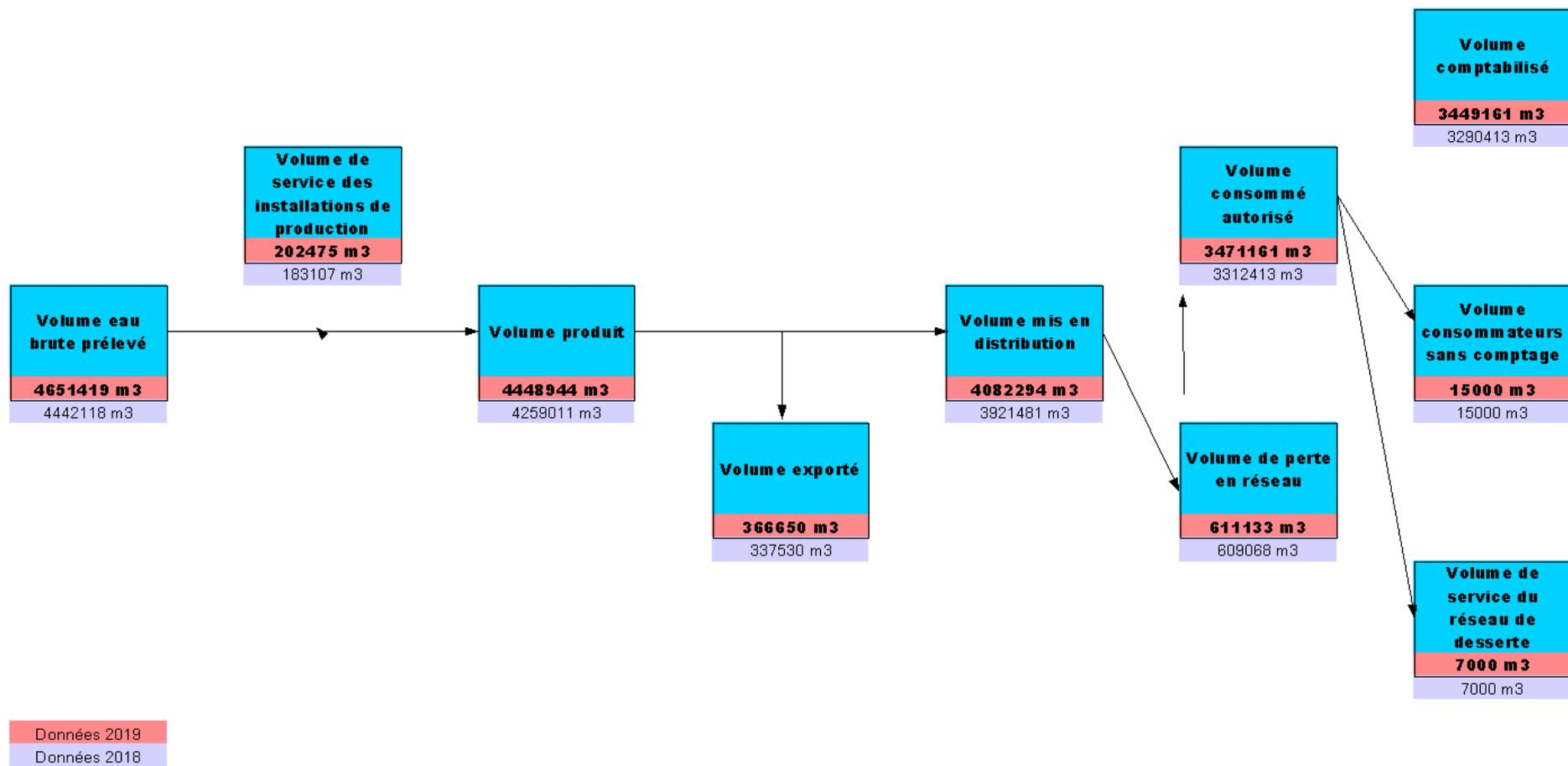


Indice linéaire de consommation (m <sup>3</sup> /j/km) en milieu...		
Rural	Semi-rural	Urbain
<10	10 à 30	>30

**Performance du réseau en fonction de la caractérisation de l'ILP (Indice Linéaire de Perte)**



## DIAGRAMME DE REPARTITION DES VOLUMES POUR LA VILLE DE BLOIS



NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le corps du texte du rapport

## 5 – Indicateur P105.3 : Indice linéaire des volumes non comptés - Blois

### Finalité

Connaître par km de réseau les 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.

### Définition

Ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte.

### Calcul et résultat pour le service

Indice linéaire des volumes non comptés = (Volume mis en distribution – Volume comptabilisé) / Longueur du réseau de desserte / nombre de jour dans l'année

avec :

• Volume mis en distribution = Volume produit + Volume acheté en gros – Volume vendu en gros

	2015	2016	2017	2018	2019
A : Volume mis en distribution (m3)	3 787 879	3 910 238	3 910 921	3 921 481	4 119 294
B: Volume comptabilisé (m3)	3 123 590	3 156 415	3 299 717	3 290 413	3 449 161
L : Longueur de canalisation de distribution (ml)	255 562	255 562	249 043	249 043	249 043
(A-B)/(L/1000)/365 = Indice linéaire des volume non comptés (m3/km/j)	7,1	8,1	6,7	6,9	7,4

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

## 6 - Indicateur P106.3 : Indice linéaire des pertes en réseau - Blois

### Finalité

Connaître par km de réseau les volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'un part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

### Définition

Ratio entre les volumes de pertes - qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé - et le linéaire de réseau de desserte.

### Calcul et résultat pour le service

Indice linéaire de pertes en réseau = (Volume mis en distribution – Volume consommé autorisé) / Longueur du réseau de desserte / nombre de jour dans l'année

	2015	2016	2017	2018	2019
A : Volume mis en distribution (m3)	3 787 879	3 910 238	3 910 921	3 921 481	4 119 294
C: Volume consommé autorisé (m3)	3 245 126	3 274 782	3 309 498	3 312 413	3 471 161
L : Longueur de canalisation de distribution (ml)	255 562	255 562	249 043	249 043	249 043
(A-C)/(L/1000)/365 = Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j)	5,8	6,8	6,6	6,7	7,1

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

## 7 – Indicateur P107.2 : Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable

### Définition

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements

### Calcul et résultat pour le service

Linéaire cumulé de réseau renouvelé au cours des 5 dernières années (quel que soit le financeur) / Linéaire de réseau hors branchements x 20

	2015	2016	2017	2018	2019
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	0,85%	0,46%	0,36%	0,85%	0,53%
Longueur du réseau de desserte (hors adduction et hors branchements) (ml)	255 562	255 562	249 043	249 043	249 043
Longueur renouvelée totale (ml)	2 175	1 180	908	2 105	1326

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

## 8 - Indicateur P108.3 : Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

### Définition

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

### Calcul

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

- 0 % Aucune action
- 20 % Études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % Avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % Dossier déposé en préfecture
- 60 % Arrêté préfectoral
- 80 % Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Une moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource est ensuite effectuée.

### Données et résultats du service

Situation administrative :

- Arrêté préfectoral n°01.4005 du 27 septembre 2001 : il s'agit de la déclaration d'utilité publique (DUP) des périmètres de protection des deux forages du champ captant sis à Vineuil, au lieu dit Pimpeneau, et de l'autorisation pour la Ville de Blois d'utiliser l'eau prélevée à des fins de consommation humaine.

- Arrêté préfectoral n°04.2126 du 1er juin 2004 : il s'agit de la déclaration d'utilité publique (DUP) des périmètres de protection du captage en Loire de « la Levée des Tuileries » situé à Blois et exploité par la commune de Blois.

Indice par ressource Blois :

Indice avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Forage n°1 de Pimpeneau	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Forage n°2 de Pimpeneau	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Usine des eaux	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indice global :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Indice avancement de la démarche de protection de la ressource</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## 9 - Indicateur P109.0 : Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité

Finalité

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

Définition et calcul

Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue) / (Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique)

Les abandons de créance sont les abandons de créance à caractère social, votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité, et ceux réalisés par l'opérateur (notamment ceux liés au fonds solidarité logement – FSL).

Les versements sont ceux effectués au profit d'un fonds créé en application de l'article L. 261-4 du code de l'action sociale et des familles pour aider les personnes en difficulté (FSL).

### **Résultat du service :**

L'Eau de Blois a procédé à des abandons de créance dans le cadre du FSL en 2019, à hauteur de 1644 €.

Le volume facturé est de 3 031 922 m<sup>3</sup> (hors vente en gros).

Soit un indicateur P109.0 de 0,05 c€/m<sup>3</sup>.

## 10 - Indicateur P151.1 : taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

*Finalité*

Mesurer la continuité de service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement.

*Définition*

Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par millier d'abonnés.

Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture d'eau à un ou plusieurs abonné(s). Les coupures prise en compte sont : coupures dues à un incident sur le réseau, coupures décidées en raison de la non conformité de l'eau distribuée, coupures sur le réseau de desserte dues à un incident sur branchement.

Pour une intervention programmée entraînant une coupure d'eau, le délai minimum pour prévenir les usagers est de 24 h, en dessous on considère l'intervention comme non programmée.

### Calcul

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmés = (nombre de coupure d'eau au cours de l'année pour lesquelles les abonnés n'ont pas été informés à l'avance / nombre d'abonnés) \* 1000

### Résultat du service :

	2015	2016	2017	2018	2019
A : Nombre de coupures d'eau non prévu	24	29	18	16	21
B : Nombre d'abonnés	12 145	12 151	12 385	12 383	12 555
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmés (pour 1 000 abonnés) = (A/B)x1000	2,0	2,4	1,5	1,3	1,7

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

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

### Finalité

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

### Définition

Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle.

Résultat du service

Indicateur P152.1 pour 2019 : **100 %**

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessus de la présente annexe.

## 12 - Indicateur de performance P 153.2 : durée d'extinction de la dette de la collectivité

### Finalité

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

### Définition

Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service d'eau potable si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service.

### Calcul

Encours total de la dette / Epargne brute annuelle

Résultat du service

Indicateur P153.2 pour 2019 : **0,45** ans pour Blois.

### 13 - Indicateur de performance P154.0 : taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente.

#### Finalité

Cet indicateur mesure l'efficacité des mesures de recouvrement mises en œuvre par le service.

#### Définition

Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1

#### Résultat du service

Indicateur P154.0 pour 2019 : **2,52% pour Blois** (taux d'impayés au 31 décembre 2019 sur les factures émises au titre de l'année 2018).

NB : les diagrammes des autres régies sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

### 14 – Indicateur P155.1 : Taux de réclamations

#### Finalité

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

#### Définition et calcul

Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés à la condition que toutes les réclamations soient correctement comptabilisées.

(Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité) / Nombre d'abonnés x 1000

#### Résultat du service

Indicateur P155.1 pour 2019 : **1,4 / 1 000 abonnés**

NB : les diagrammes des DSP sont présentés dans le tableau synthèse des indicateurs ci-dessous de la présente annexe.

## SYNTHESE DES INDICATEURS – Blois et Hors Blois

		RAD								REGIES							
		BLOIS	SIAEP D'AVERDON VILLERBON	SIAEP DE CELETTES- CHI TENAY-CORMERAY	La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Les Montils	SIAEP D'ORCHAISE MOLINEUF SANTENAY	Villebarou	SIAEP CHAILLES -CANDE/BEU VRON – SEUR	SIAEP COUR CHEVERNY CHEVERNY	FOSSE MAROLLES SAINT SULPICE	SIAEP D'HERBAULT – FRANCA Y	RILLY- CHAUMONT	CHAMPIGNY EN BEAUCE	SAINT GERVAIS LA FORÊT		
<b>Indicateurs descriptifs</b>																	
Code	Libellé	2019 (Blois+DSP+régies)	2019	2018	2019												
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	86481 (Blois : 47715)	47715	47 524	1531	5317	5516	2037	2112	2530	4781	3903	3980	1563	1575	621	3300
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	De 1,4 à 2,68 (Blois 1,92)	1,92	1,92	1,54	2,68	2,2 / 1,74	1,4	1,48	1,57	1,68	1,74	1,96	1,8	1,86	2,51	1,64
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	De 1 j à 2 j ouvrés	1 j ouvré	1 j ouvré	2 j ouvré	2 j ouvré	1 j ouvré	2 j ouvré	2 j ouvré	1 j ouvré							
<b>Indicateurs de performance</b>																	
Code	Libellé	2019	2019	2018	2019												
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 % (NR pour les régies hors Blois)	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NR						
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	De 92 à 100% (Blois 100% et NR pour les régies hors Blois)	100,00%	100%	100,00%	100,00%	93,90%	100,00%	92,00%	100,00%	NR						
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	De 38 à 120 (Blois 109)	109	109	105	107	39	105	120	38	98	90	80	101	40	NR	NR
P104.3	Rendement du réseau de distribution	De 71,50 à 87,60 % (Blois 86%)	86,00%	86,0%	82,96%	86,76%	75,40%	82,90%	79,85%	86,90%	87,60%	78,20%	71,50%	82,70%	8326,00%	82,87%	NR
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	De 0,97 à 7,4 m3/km/j (Blois) (NR pour les régies hors Blois)	7,4 m3/km/j	6,9 m3/km/j	1,18 m3/km/j	0,97 m3/km/j	5,92 m3/km/j	2,31 m3/km/j	1,03 m3/km/j	2,62 m3/km/j	NR						
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	De 0,91 à 7,1 m3/km/j (Blois) (NR pour les régies hors Blois)	7,1 m3/km/j	6,7 m3/km/j	1,13 m3/km/j	0,91 m3/km/j	5,71 m3/km/j	2,25 m3/km/j	0,92 m3/km/j	2,44 m3/km/j	NR						
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	De 0 à 0,53% (Blois)	0,53%	0,9%	0,12	0,29	NR	0	0,17	0	NR						
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100% pour Blois et Villebarou (DSP) (NR pour les autres)	100,00%	100%	NR	NR	NR	NR	NR	100,00%	NR						
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m3)	De 0 à 0,05 pour Blois	0,05	0,15	0	0	NR	0	0	NR	NR						
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	De 1,7 (Blois) à 9,99 (NR pour les régies)	1,7	1	6,82	5,55	NR	5,59	9,99	NR	NR						
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	De 96,43 à 100% (Blois) (NR pour les régies)	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	NR	96,43%	100,00%	100,00%	NR						
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	0,45 an (Blois)	0,45 an	1,87 an	NR												
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	De 0 à 3,43 % (Blois 2,52%)	2,52%	2,30%	NR	NR	0,00%	NR	2,09%	1,05%	2,74%	2,04%	1,90%	3,43%	2,10%	3,00%	1,69%
P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	De 0,37 à 1,4 (Blois)	1,4	4,84	0	0,37	0,43	NR	0	NR	NR						