



---

# SIE DE LA RÉGION D'AMBÉRIEU EN BUGEY

eau potable

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

### Exercice 2024

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 et au décret du 2 mai 2007

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](http://www.services.eaufrance.fr), rubrique « l'Observatoire »

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

Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

## Table des matières

1.	Caractérisation technique du service .....	3
1.1.	Présentation du territoire desservi.....	3
1.2.	Mode de gestion du service.....	3
1.3.	Estimation de la population desservie (D101.1) .....	4
1.4.	Nombre d'abonnés.....	4
1.5.	Eaux brutes .....	6
1.5.1.	Prélèvement sur les ressources en eau.....	6
1.5.2.	Achats d'eaux brutes .....	7
1.6.	Eaux traitées .....	7
1.6.1.	Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2024 .....	7
1.6.2.	Production .....	7
1.6.3.	Achats d'eaux traitées .....	9
1.6.4.	Volumes vendus au cours de l'exercice .....	9
1.6.5.	Autres volumes.....	10
1.6.6.	Volume consommé autorisé.....	11
1.7.	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) .....	11
2.	Tarification de l'eau et recettes du service .....	12
2.1.	Modalités de tarification.....	12
2.2.	Facture d'eau type (D102.0) .....	13
2.3.	Recettes .....	14
3.	Indicateurs de performance .....	16
3.1.	Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1).....	16
3.2.	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B) .....	17
3.3.	Indicateurs de performance du réseau .....	19
3.3.1.	Rendement du réseau de distribution (P104.3) .....	19
3.3.2.	Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3) .....	20
3.3.3.	Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3) .....	21
3.3.4.	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2) .....	21
3.4.	Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3) .....	22
3.5.	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1).....	23
3.6.	Délai maximal d'ouverture des branchements(D151.0 et P152.1).....	23
3.7.	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2).....	24
3.8.	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0) .....	24
3.9.	Taux de réclamations (P155.1) .....	25
4.	Financement des investissements .....	26
4.1.	Branchements en plomb.....	26
4.2.	Montants financiers.....	26
4.3.	État de la dette du service.....	26
4.4.	Amortissements .....	26
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 .....	27
4.6.	Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice .....	27
5.	Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau.....	28
5.1.	Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (P109.0) .....	28
5.2.	Opérations de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT).....	28
6.	Tableau récapitulatif des indicateurs .....	29

# 1. Caractérisation technique du service

## 1.1. Présentation du territoire desservi



Le service est géré au niveau  communal  
 intercommunal

- Nom de la collectivité : SIE DE LA RÉGION D'AMBÉRIEU EN BUGEY
- Nom de l'entité de gestion : eau potable
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Syndicat Intercommunal à Vocation Unique
- Compétences liées au service :

	Oui	Non
Production	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protection de l'ouvrage de prélèvement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traitement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transfert	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stockage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribution	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Territoire desservi (communes adhérentes au service, secteurs et hameaux desservis, etc.) : Ambronay, Ambutrix, Ambérieu-en-Bugey, Bettant, Douvres, Saint-Denis-en-Bugey, Torcieu, Vaux-en-Bugey
- Existence d'une CCSPL  Oui  Non
- Existence d'un schéma de distribution  Oui, date d'approbation\* : .....  Non au sens de l'article L2224-7-1 du CGCT
- Existence d'un règlement de service  Oui, date d'approbation\* : 21 novembre 2014  Non
- Existence d'un schéma directeur  Oui, date d'approbation\* : 2002

## 1.2. Mode de gestion du service



Le service est exploité en   Régie par Régie à autonomie financière et dotée de la personne morale

\* Approbation en assemblée délibérante

### 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 25 236 habitants au 31/12/2024 (24 516 au 31/12/2023).

### 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 13 343 abonnés au 31/12/2024 (13 225 au 31/12/2023).

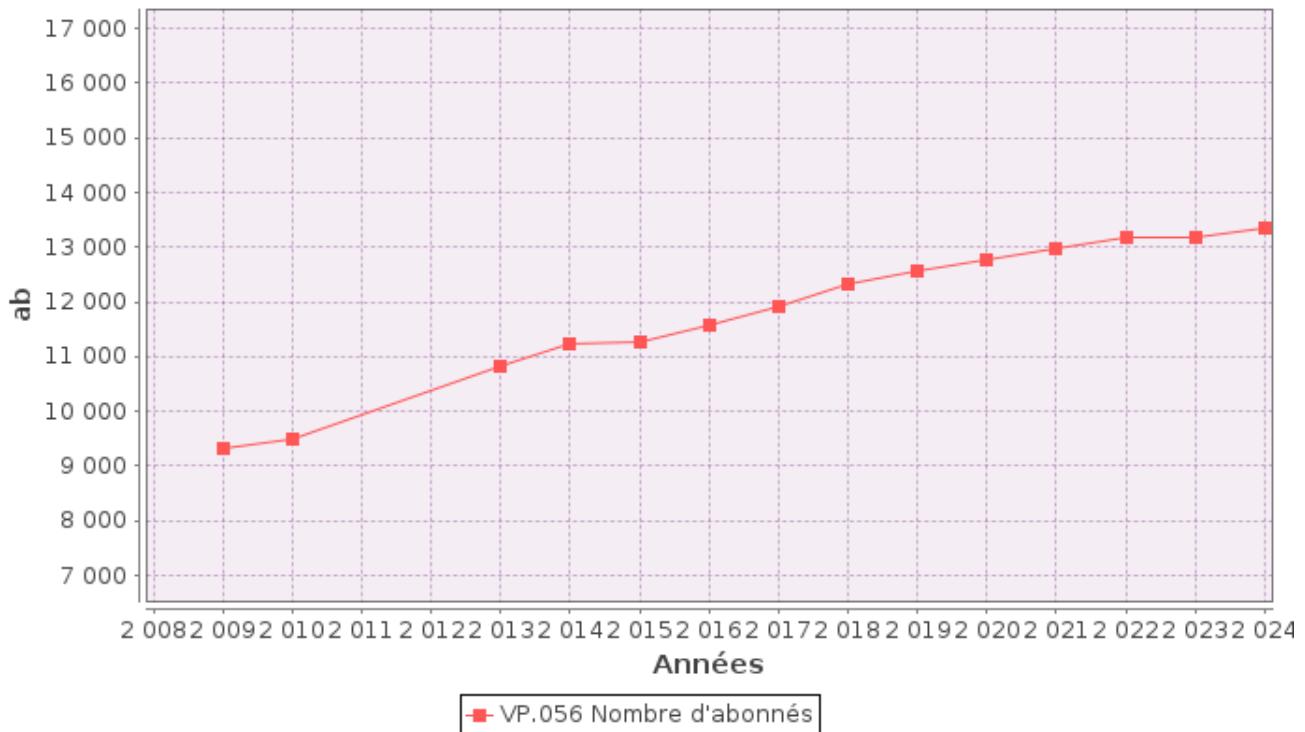
La répartition des abonnés par commune est la suivante :

Commune	Nombre total d'abonnés 31/12/2023	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2024	Nombre d'abonnés Non domestiques au 31/12/2024	Nombre total d'abonnés au 31/12/2024	Variation en %
Ambronay	1 500			1 494	- 0,4%
Ambutrix	402			395	- 1,7%
Ambérieu-en-Bugey	8 038			8 140	1,2 %
Bettant	418			418	0 %
Douvres	541			542	0,1 %
Saint-Denis-en-Bugey	1 178			1 192	1,1 %
Torcieu	432			432	0 %
Vaux-en-Bugey	716			729	1,8 %
<b>Total</b>	<b>13 225</b>			<b>13 343</b>	<b>0,8 %</b>

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de **62,06 abonnés/km** au 31/12/2024 (**61,24 abonnés/km** au 31/12/2023).

Le nombre d'habitants par abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonnés) est de **1,89 habitants/abonné** au 31/12/2024 (**1,86 habitants/abonné** au 31/12/2023).

La consommation moyenne par abonné (consommation moyenne annuelle domestique + non domestique rapportée au nombre d'abonnés) est de **100,39 m<sup>3</sup>/abonné** au 31/12/2024. (**98,42 m<sup>3</sup>/abonné** au 31/12/2023).



Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

## 1.5. Eaux brutes

### 1.5.1. Prélèvement sur les ressources en eau



Le service public d'eau potable prélève 1 892 466 m<sup>3</sup> pour l'exercice 2024 (1 782 238 pour l'exercice 2023).

Ressource et implantation	Nature de la ressource	Débits nominaux <sup>(1)</sup>	Volume prélevé durant l'exercice 2023 en m <sup>3</sup>	Volume prélevé durant l'exercice 2024 en m <sup>3</sup>	Variation en %
Puits d'Ambérieu-en-Bugey n°1 sud (BC)	POMPAGE		214 277	229 770	7,2%
Puits d'Ambérieu-en-Bugey n°2 est (BC)	POMPAGE		462 340	396 563	-14,2%
Puits d'Ambérieu-en-Bugey n°3 ouest (PL)	POMPAGE		189 695	244 979	29,1%
Source de Fontelune	SOURCE		451 817	510 100	12,9%
Source de Montferrand	SOURCE		34 474	47 477	37,7%
Source de Dorvan	SOURCE		1 320	1 217	-7,8%
Puits de l'Albarine (Vieux Moulin) Torcieu	POMPAGE		12 831	9 102	-29,1%
Source de Vernoux	SOURCE		121	0	-100%
Puits et forage du Bellaton	POMPAGE		231 715	247 729	6,9%
Source de la Liuntaz et de Touvière et Source de Fontaine Noire (secours) (Vaux en Bugey)	SOURCE		110 464	128 650	16,5%
Source de la Rochette et du Minaret	SOURCE		13 394	13 687	2,2%
Source de la Verne	SOURCE		21 251	23 306	9,7%
Source de Ternant + Rippert	SOURCE		38 539	39 886	3,5%
<b>Total</b>			1 782 238	1 892 466	6,2%

(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

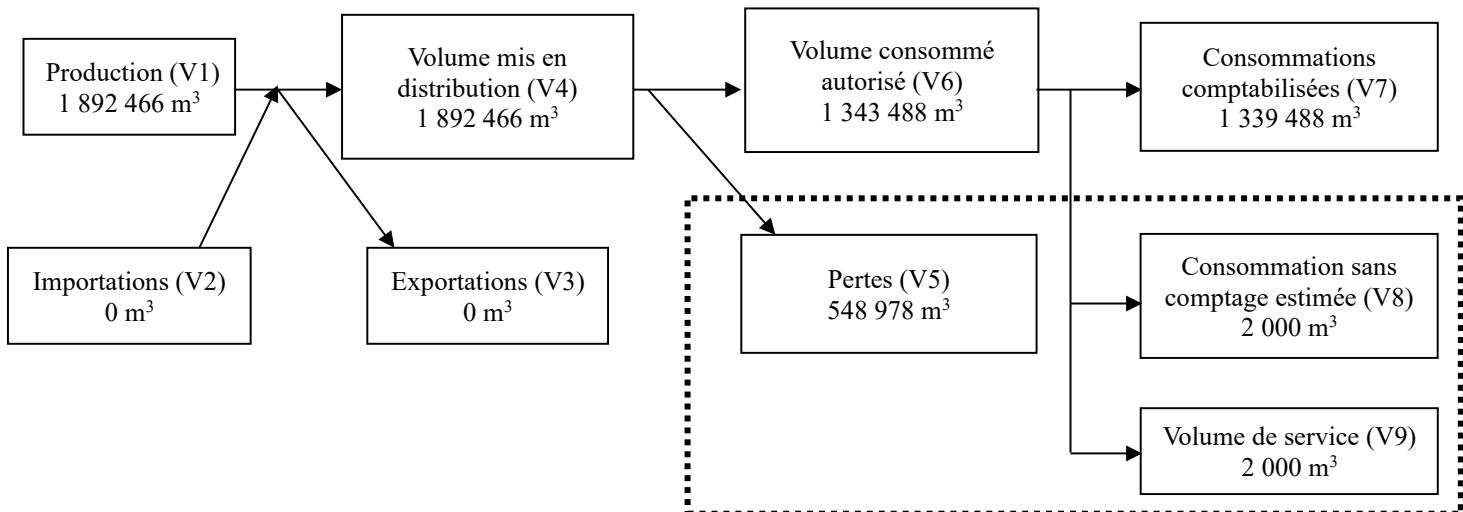


Si le service achète des eaux brutes qu'il traite lui-même :

Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2023 en m <sup>3</sup>	Volume acheté durant l'exercice 2024 en m <sup>3</sup>	Observations
NEANT	/	/	/
Total			

## 1.6. Eaux traitées

### 1.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2024



### 1.6.2. Production



Le service a 0 stations de traitement.

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

Les eaux subissent une injection de chlore, afin de respecter les demandes de l'ARS, soit au niveau du réservoir, soit au niveau de la station de pompage.

Taux de chlore de 0,30 mg/l en tous points du réseau de distribution.

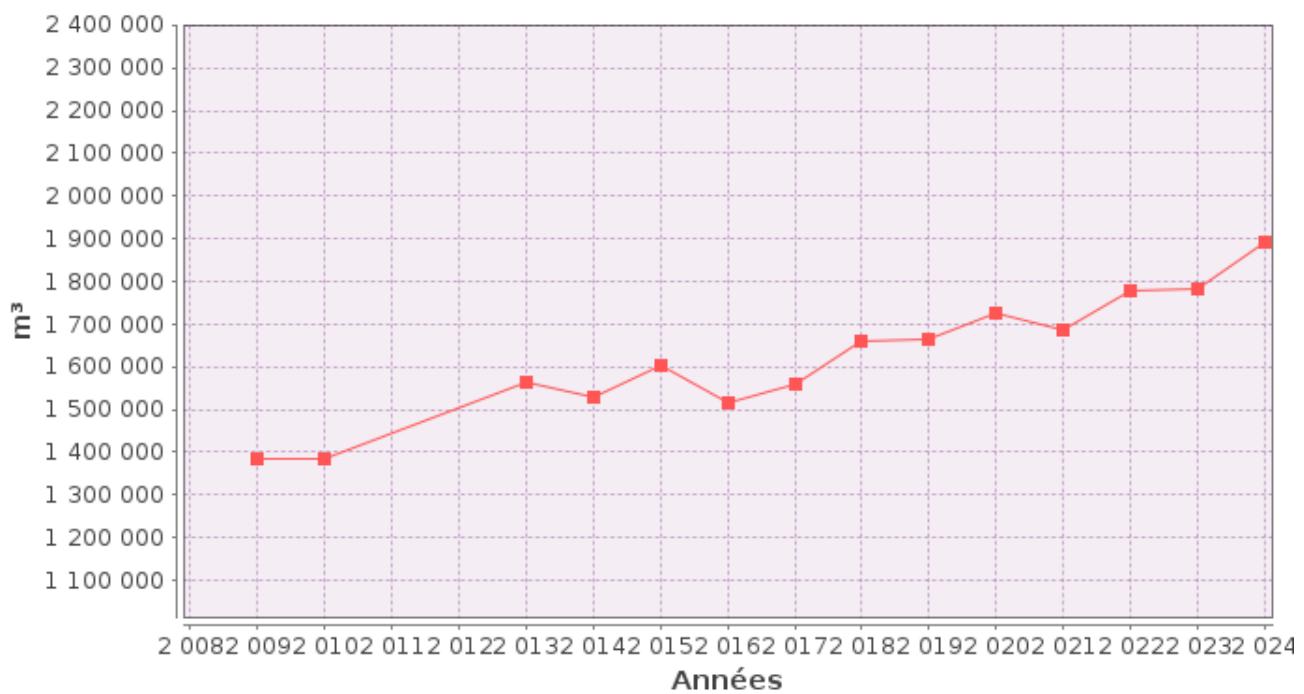
Chlore Gazeux de Gazechim

Le volume produit total peut différer du volume prélevé (usines de traitement) en raison des pertes par

Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL-2025\_07\_04-DE  
Date de transmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

exemple).

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2023 en m <sup>3</sup>	Volume produit durant l'exercice 2024 en m <sup>3</sup>	Variation des volumes produits en %	Indice de protection de la ressource exercice 2024
Puits d'Ambérieu-en Bugey n°1 sud	214 277	229 770	7,2%	60
Puits d'Ambérieu-en-Bugey n°2 est	462 340	396 563	-14,2%	60
Puits d'Ambérieu-en-Bugey n°3 ouest	189 695	244 979	29,1%	60
Source de Fontelune	451 817	510 100	12,9%	60
Source de Montferrand	34 474	47 477	37,7%	60
Source de Dorvan (Vieux Moulin)	1 320	1 217	-7,8%	60
Puits de l'Albarine	12 831	9 102	-29,1%	60
Puits et forage du Bellaton	231 715	247 729	6,9%	60
Source de la Liuntaz et de la Touvière et source de Fontaine Noire (secours) (Vaux en Bugey)	110 464	128 650	16,5%	60
Source de la Rochette et du Minaret	13 394	13 687	2,2%	60
Source de la Verne	21 251	23 306	9,7%	60
Source de Ternant et de Rippert	38 539	39 886	3,5%	60
<b>Total du volume produit (V1)</b>	<b>1 782 238</b>	<b>1 892 466</b>	<b>6,2%</b>	<b>60</b>



Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

### 1.6.3. Achats d'eaux traitées



Fournisseur	Volume acheté durant l'exercice 2023 en m <sup>3</sup>	Volume acheté durant l'exercice 2024 en m <sup>3</sup>	Variation des volumes achetés en %	Indice de protection de la ressource exercice 2024
NEANT				
Total d'eaux traitées achetées (V2)	0	0	___%	0

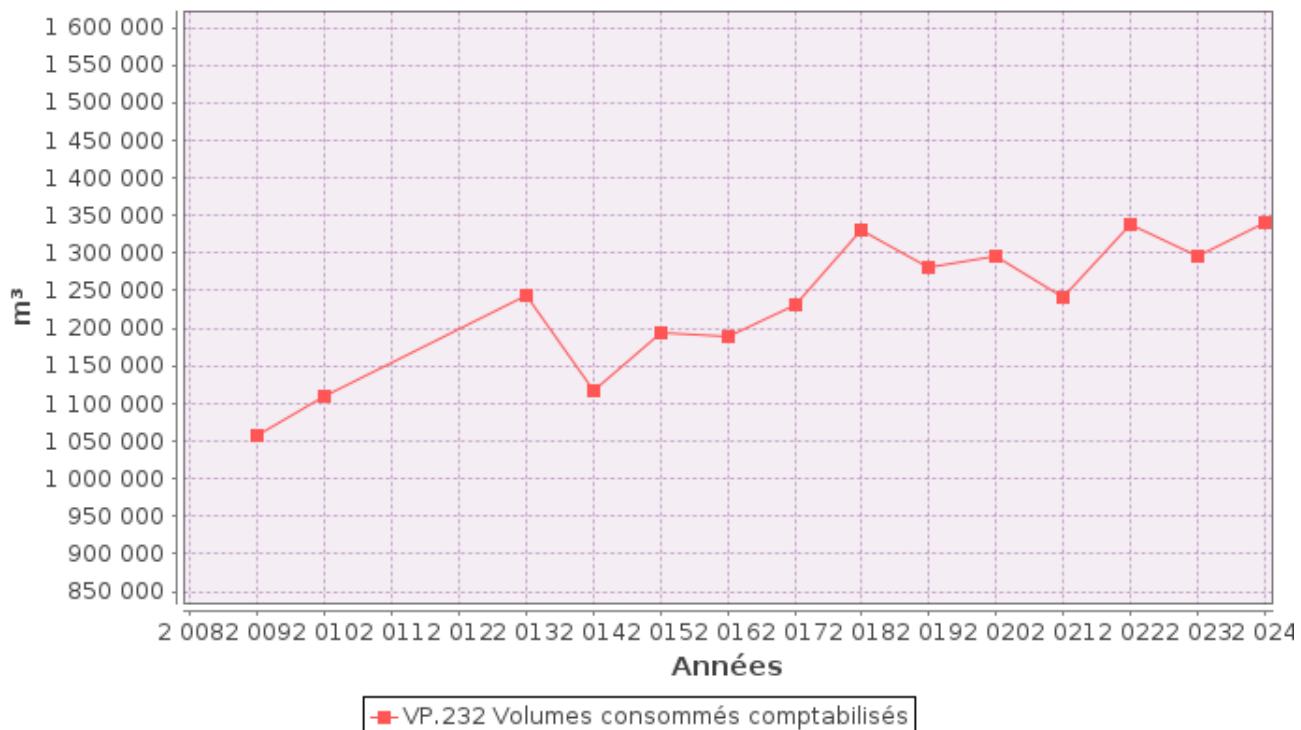
### 1.6.4. Volumes vendus au cours de l'exercice



Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2023 en m <sup>3</sup>	Volumes vendus durant l'exercice 2024 en m <sup>3</sup>	Variation en %
Abonnés domestiques <sup>(1)</sup>	1 295 828	1 339 488	3,4%
Total vendu aux abonnés (V7)	1 295 828	1 339 488	3,4%

(1) 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.

(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 2023 en m3/an	Exercice 2024 en m3/an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V8)	4 000	2 000	-50%
Volume de service (V9)	46 000	2 000	-95,7%

Commentaire concernant le volume de service : Pour 2024, conservation d'un volume de service. Mais il ne sera plus possible d'estimer les volumes de service. Il faudra pouvoir justifier des volumes utilisés avec des systèmes de comptage.

#### RAPPEL SUR LES VOLUMES DEGREVES :

La Loi WARSMANN et les dispositions propres au SIERA permettent de dégréver les fuites après compteurs aux abonnés.

Le montant des volumes dégrévés sur 2024 s'est élevé à : **43 751 m3**

Sur 2023 : **49 232 m3**

Sur 2022 : **41 828 m3**

Sur 2021 : **24 862 m3**

Sur 2020 : **28 088 m3**

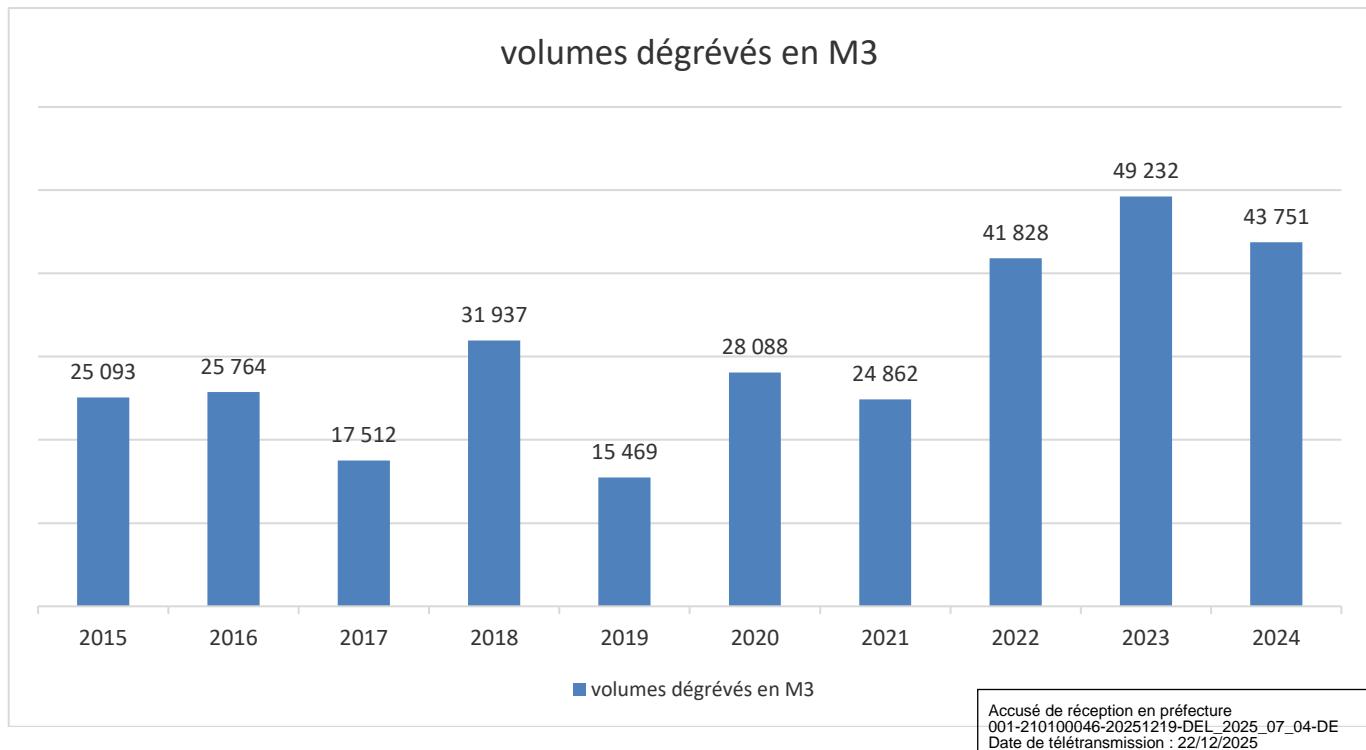
Sur 2019 : **15 469 m3**

Sur 2018 : **31 937 m3**

Il y a eu en 2023, **95** demandes et **62** accordées dont **40** au titre de la loi « Warsmann ».

Il y a eu en **2024**, **90** demandes et **66** accordées dont **41** au titre de la loi « Warsmann ».

Le nombre de demandes et celles accordées restent stable entre 2023 et 2024



## 1.6.6. Volume consommé autorisé



	Exercice 2023 en m3/an	Exercice 2024 en m3/an	Variation en %
Volume consommé autorisé (V6)	1 345 828	1 343 488	-0,2%

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



Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 215 kilomètres au 31/12/2024 (215 au 31/12/2023).

## 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 01/01/2024 et 01/01/2025 sont les suivants :

Frais d'accès au service : \_\_\_\_\_00,00\_\_\_\_\_ € au 01/01/2024  
\_\_\_\_\_40,00\_\_\_\_\_ € au 01/01/2025

Tarifs		Au 01/01/2024	Au 01/01/2025
<b>Part de la collectivité</b>			
Part fixe (€ HT/an)			
	Abonnement DN 15mm y compris location du compteur	34,19 €	49 €
	Abonnement <sup>(1)</sup> DN _____		
Part proportionnelle (€ HT/m <sup>3</sup> )			
	Prix au m <sup>3</sup>	1 €/m <sup>3</sup>	1,1 €/m <sup>3</sup>
Autre : _____		€	€
<b>Taxes et redevances</b>			
Taxes			
	Taux de TVA <sup>(2)</sup>	5,5 %	5,5 %
Redevances			
	Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	0,070 €/m <sup>3</sup>	0,070 €/m <sup>3</sup>
	Pollution domestique (Agence de l'Eau)	0,29 €/m <sup>3</sup>	N'existe plus en 2025
	Redevance sur la consommation d'eau potable (Agence de l'Eau)	/	0,43 €/m <sup>3</sup>
	Redevance performance des réseaux d'eau potable (Agence de l'Eau)	/	0,01 €/m <sup>3</sup>

<sup>(1)</sup> Rajouter autant de lignes que d'abonnements

<sup>(2)</sup> 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.

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

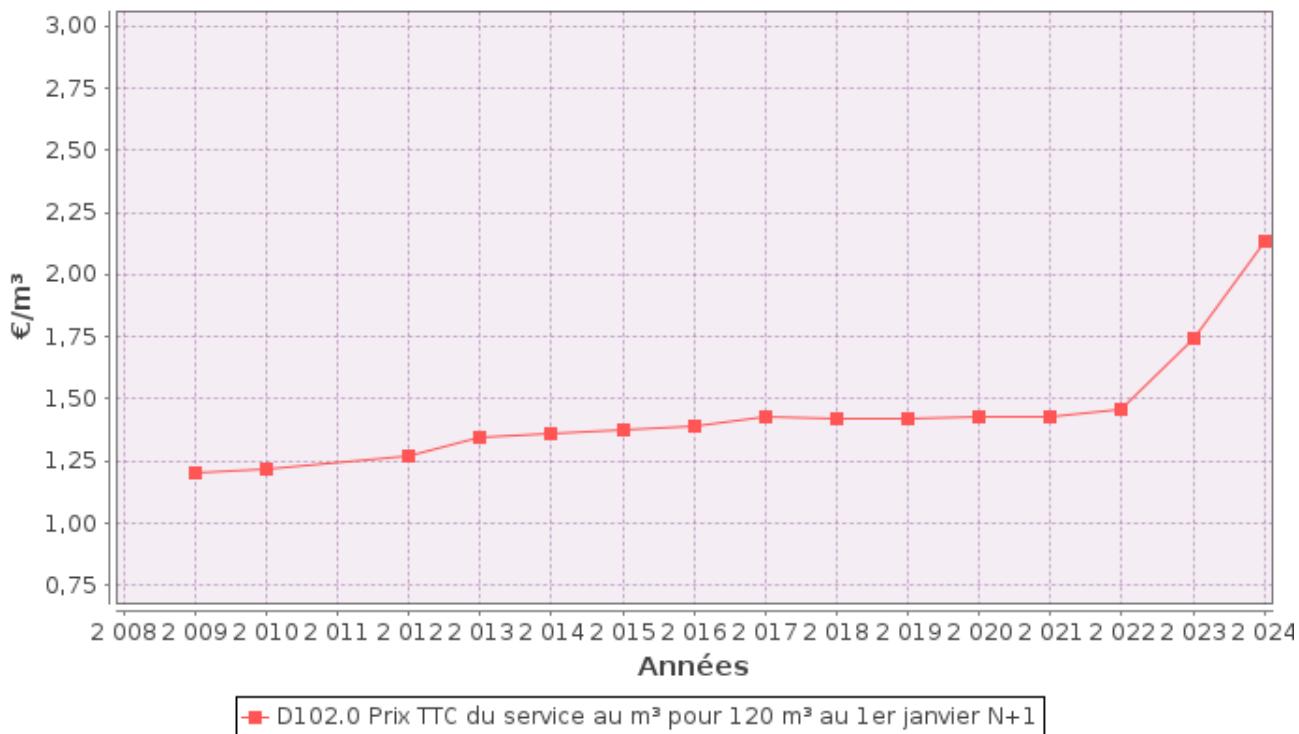
- Délibération du 19/12/2024 effective à compter du 01/01/2025 fixant les tarifs du service d'eau potable
- Délibération du 23/01/2025 effective à compter du 01/01/2025 fixant les frais d'accès au service

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



Les tarifs applicables au 01/01/2024 et au 01/01/2025 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m<sup>3</sup>/an) sont :

Facture type	Au 01/01/2024 en €	Au 01/01/2025 en €	Variation en %
<b>Part de la collectivité</b>			
Part fixe annuelle	34,19	49,00	43,3%
Part proportionnelle	120,00	132,00	10%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant à la collectivité	<b>154,19</b>	<b>181,00</b>	<b>17,4%</b>
<b>Part du délégataire (en cas de délégation de service public)</b>			
Part fixe annuelle	---	---	---%
Part proportionnelle	---	---	---%
Montant HT de la facture de 120 m <sup>3</sup> revenant au délégataire	---	---	---%
<b>Taxes et redevances</b>			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	8,40	8,40	0%
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	34,80	---	Suppression de cette redevance en 2025
Redevance sur la consommation d'eau potable (Agence de l'Eau)	0,00	51,60	Création de cette redevance en 2025
Redevance performance des réseaux d'eau potable (Agence de l'Eau)	0,00	1,20	Création de cette redevance en 2025
TVA	10,86	13,32	22,65%
Montant des taxes et redevances pour 120 m <sup>3</sup>	<b>54,06</b>	<b>74,52</b>	<b>37,9%</b>
<b>Total</b>	<b>208,25</b>	<b>255,52</b>	<b>22,7%</b>
<b>Prix TTC au m<sup>3</sup></b>	<b>1,74</b>	<b>2,13</b>	<b>22,4%</b>



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

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 2024 sont de **1 339 488 m<sup>3</sup>/an** (1 176 733 m<sup>3</sup>/an en 2023).

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 :

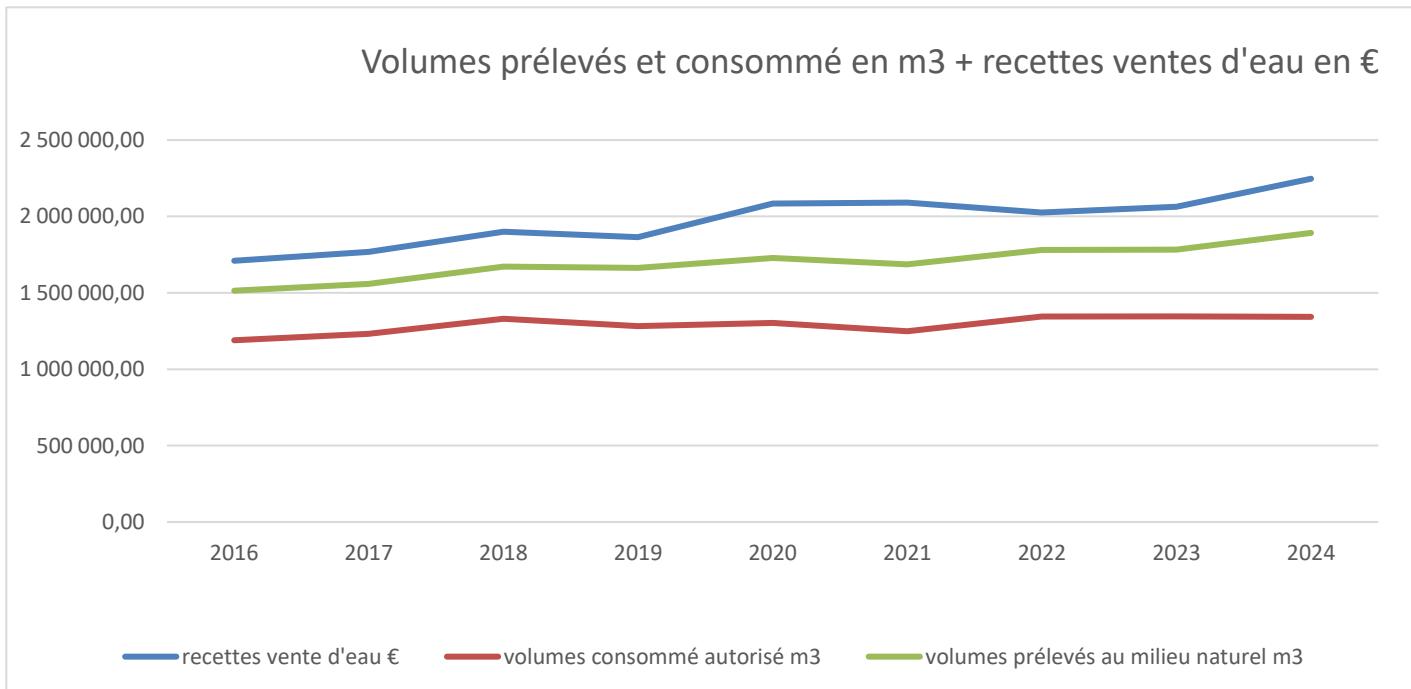
Le coût des fournitures, de l'électricité, du chlore, des prestations ayant augmenté, nous avons du ajusté les tarifs à la hausse afin de maintenir un niveau de fonctionnement correct. Des travaux d'investissements ont été réalisés sur l'année 2024 : Le Chauchay à Torcieu, sectorisation des réseaux, etc... Un emprunt a été souscrit en 2024, afin de tenir compte des investissements à venir.

## 2.3. Recettes



### Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2023 en €	Exercice 2024 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	1 023 759,31	1 177 238,78	
Recettes abonnements	338 110,99	368 207,63	
Total recettes de vente d'eau (y compris redevances)	<b>2 062 705,71</b>	<b>2 246 851,49</b>	
Recettes liées aux travaux	128 666,46	88 136,74	
Total autres recettes	128 666,46	88 136,74	
<b>Total des recettes d'exploitation de l'exercice</b>	<b>2 356 783,14</b>	<b>2 480 729,85</b>	



Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

### 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 2023	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2023	Nombre de prélèvements réalisés exercice 2024	Nombre de prélèvements non-conformes exercice 2024
Microbiologie	182	9	162	5
Paramètres physico-chimiques	182	3	166	0

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<sup>3</sup>/jour.

Analyses	Taux de conformité exercice 2023	Taux de conformité exercice 2024
Microbiologie (P101.1)	95,1%	96,9%
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	98,4%	100%

Le cout global des analyses d'eau sur 2024 était de **14 518,84 € HT** (14 757,06 € HT pour 2023).

Une stabilisation des coûts, du fait de l'arrêt du suivi renforcé suite au modification de seuil de pertinence du métabolite « ESA métolachlore ».

Les résultats non conformes en bactériologie sont : à la mairie d'Ambutrix, à la mairie d'Ambronay, à Salaport, et à Montferrand. (présences de coliformes (2 à 15), suite à un arrêt ou à une panne, des traitements de Chloration), du fait du peu de consommation sur les mairies et du fait de l'éloignement des réservoirs en bout de réseaux.

Pour remédier à cela, il a été installé des inverseurs de chloration (2 bouteilles) sur trois sites en 2023 (Albarine, Bellaton et Montferrand). Il est prévu de mettre de la chloration intermédiaire sur la chaîne de distribution : exemple mettre une chloration au réservoir de Merland et une autre au réservoir des Allymes (en 2026 ou 2027) et d'installer en 2026 des analyseurs en ligne de chlore sur certains points stratégiques du réseau.

En 2023 ont été lancés les mesures d'autosurveillance du réseau par les équipes. Les agents ont été formés à la mesure d'ATP Métrie qui permet le dépistage immédiat de présence ou non de germes pathogéniques ;

Appel de l'agent de la préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Dernière édition mise à jour : 20/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

L'ARS validant ces méthodes rapides d'autocontrôle.

### 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 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
<b>PARTIE A : PLAN DES RESEAUX</b> (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
<b>PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX</b> (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 <sup>(1)</sup>	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		95%	
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 <sup>(2)</sup>	50%	10

Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL-2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

**PARTIE C : AUTRES ÉLÉMENTS 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, Pl,...) 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 <sup>(3)</sup>	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 <sup>(3)</sup>	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	Non	0
VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	oui : 10 points non : 0 point	Non	0
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	Non	0
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>120</b>	<b>-</b>	<b>80</b>

(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 points. Si la connaissance des périodes de pose atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5

(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 calcule 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 :

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

Le rendement du réseau, cet indicateur universel, utilisé pour traduire les fuites du réseau implique une très bonne maîtrise de la consommation des abonnés, entre le 01 janvier et le 31 décembre de l'année civile, ainsi que de tous les volumes consommés sur le réseau. A noter que l'ensemble des pertes, issues du calcul du rendement global, ne doivent pas être assimilées uniquement à des fuites, mais correspondent également à une part importante de volume consommé non identifié, tels que :

- Vol d'eau ou tirage non mesuré sur les poteaux incendie,
- Vol d'eau sur des branchements non connus
- Volume d'eau utilisé sur les chantiers non mesuré
- Mauvais comptage sur les compteurs d'eau vétustes ou bloqués
- Mauvais comptage des volumes techniques nécessaires à l'exploitation des réseaux
- Nombreuses estimations des consommations des abonnés non relevées
- Périodes de relèves des tournées des compteurs des abonnés décalées dans le temps (mars-avril, et septembre-octobre)

L'amélioration du rendement de réseau doit passer par :

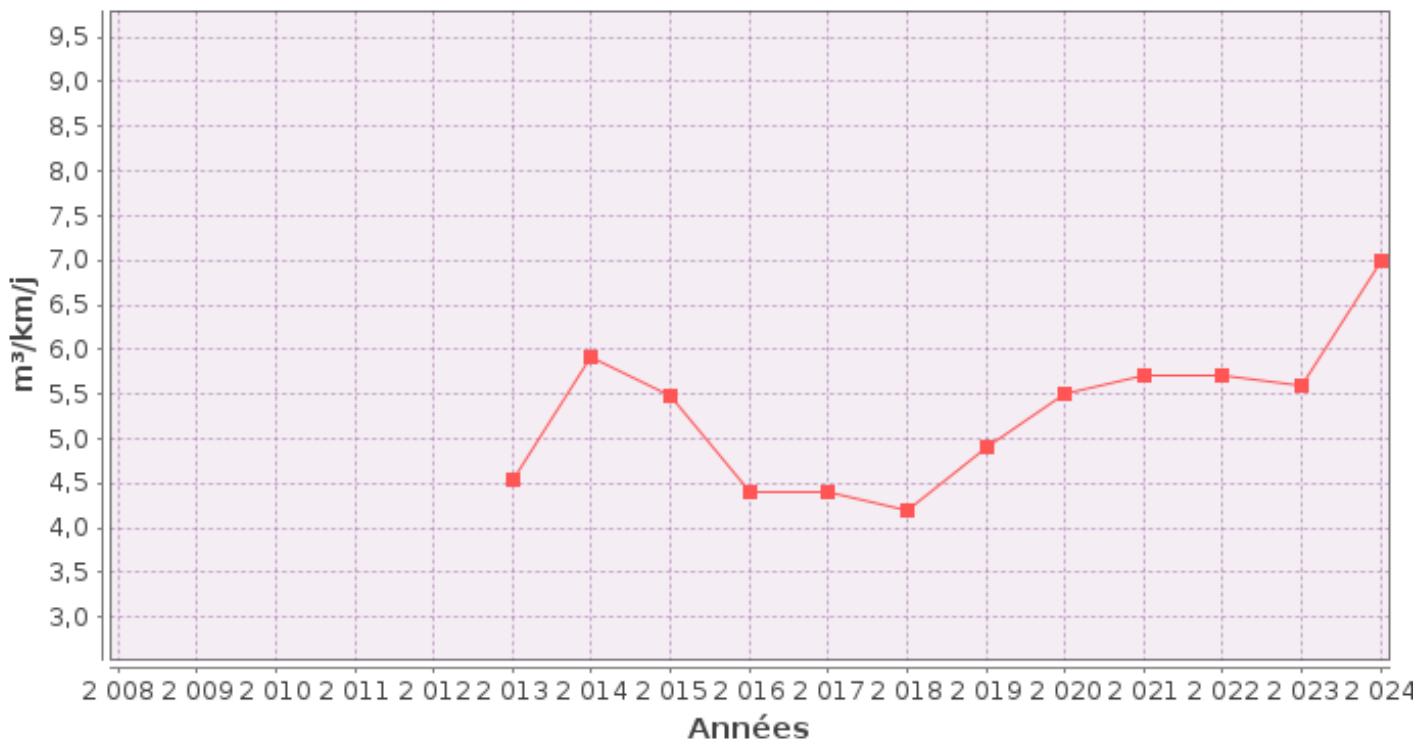
**L'amélioration des volumes comptés :**

- ✓ Remplacement des compteurs abonnés bloqués et vieillissants,
- ✓ Mise en place d'une procédure pour comptabiliser l'eau des chantiers
- ✓ Mise en place d'une procédure pour comptabiliser les volumes de service nécessaires à l'exploitation

- **Le renouvellement des conduites** et des branchements vétustes,
- **La réparation rapide** des fuites,
- Une **gestion quotidienne efficace** : réactivité dans la détection des fuites, études des volumes nocturnes, sectorisation, suivi des prélocalisateurs, etc.
- L'amélioration du **suivi de la base abonnés**, optimisation de la relève, limitation des estimations,
- La **mise en conformité et le déplacement des compteurs en limite publique**, permettra d'identifier les

fuites sur les branchements privés.

	Exercice 2023	Exercice 2024
Rendement du réseau	75,5 %	71 %
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchements) [m <sup>3</sup> / jour / km]	17,15	17,12
Volume vendu sur volume mis en distribution (ex. rendement primaire)	72,7 %	70,8 %
Rendement seuil par défaut = la valeur la plus faible qu'il convient d'atteindre. Le rendement seuil est réglementairement fixé à 85%. Si cette valeur n'est pas atteinte par le service, alors le rendement seuil est fixé à la somme d'un terme fixe égal à 65 et du cinquième de la valeur de l'indice linéaire de consommation. VP.226 - Rendement seuil par défaut = 65 + ( VP.224 / 5 ) = 65 + ( Indice linéaire de consommation / 5 )	68,51 %	68,42 %



Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont 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 2024, l'indice linéaire des volumes non comptés est de 7 m<sup>3</sup>/j/km (6,2 en 2023).

### 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 2024, l'indice linéaire des pertes est de 7 m<sup>3</sup>/j/km (5,6 en 2023).

### 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	2020	2021	2022	2023	2024
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,48%	0,48%	0,34%	0,54%	0,41%

Au cours des 5 dernières années, 4,36 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 2024, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de 0,41% (0,54 en 2023).

### 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 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 2024, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est 60% (60% en 2023).

Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

## 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.

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

Pour l'année 2024, 10 interruption(s) de service non programmées ont été dénombrées (12 en 2023), soit un taux d'occurrence des interruptions de service non-programmée de 0,75 pour 1 000 abonnés (0,91 en 2023).

### 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 3 jours ouvrés 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 2024, le taux de respect de ce délai est de 100% (100% en 2023).

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

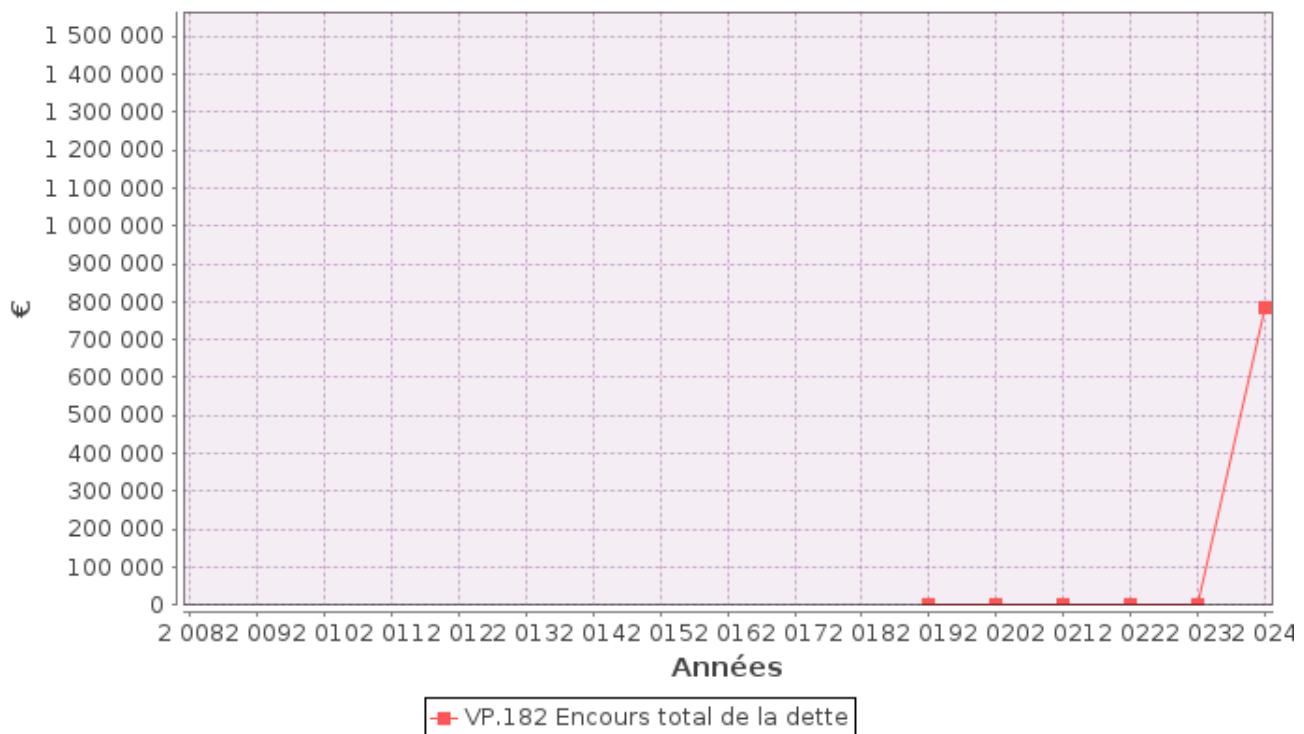


La durée d'extinction de la dette se définit comme la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service ou épargne brute annuelle (recettes réelles – dépenses réelles, calculée selon les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

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

	Exercice 2023	Exercice 2024
Encours de la dette en €	0	782 656
Epargne brute annuelle en €	212 245	259 575,12
Durée d'extinction de la dette en années	0	3

Pour l'année 2024, la durée d'extinction de la dette est de 3 ans (0 en 2023).



### 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 31/12/2024 est comptabilisée, quelque 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 2023	Exercice 2024
Montant d'impayés en € au titre de l'année 2023 tel que connu au 31/12/2024	79 000	114 216,84
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année 2023	2 132 000	2 154 811,06
Taux d'impayés en % sur les factures d'eau 2023	3,71	5,3

Pour l'année 2024, le taux d'impayés en % sur les factures d'eau de l'année 2023 est de 5,3% (3,71 en 2023).

Attention : ces chiffres sont à prendre avec beaucoup de recul. Les chiffres données par le trésor public sont assez éloignés de la réalité observée en consultant les restes à encaisser sur Hélios. Nous sommes plutôt sur un taux réel d'impayé de 10 %

### 3.9.Taux de réclamations (P155.1)



Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives 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 la collectivité : 13

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

Pour l'année 2024, le taux de réclamations est de 0,97 pour 1000 abonnés (1,97 en 2023).

## 4. Financement des investissements

### 4.1. Branchements en plomb



La législation prévoit l'abaissement progressif de la teneur en plomb dans l'eau distribuée. A 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 2023	Exercice 2024
Nombre total des branchements	13 225	13 343
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	100	55
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	1 236	1 181
% de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements	0,75 %	0,41 %
% de branchements en plomb restants/nombre total de branchements	9,34 %	8,85 %

### 4.2. Montants financiers



	Exercice 2023	Exercice 2024
Montants financiers HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	1 246 610	642 930
Montants des subventions en €	135 315,52	252 359,46
Montants des contributions du budget général en €	0	0

### 4.3. État de la dette du service



L'état de la dette au 31 décembre 2024 fait apparaître les valeurs suivantes :

	Exercice 2023	Exercice 2024
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)	0	782 656
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	0
	en intérêts	0

### 4.4. Amortissements



Pour l'année 2024, la dotation aux amortissements a été de **386 379,26 €** (360 636,12 € en 2023).

## 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 €
Renouvellement de conduites		528 000
Sectorisation et télégestion des secteurs AEP		158 000
Schéma directeur du réseau AEP + PGSSE + levé topographique		0
Etudes hydrogéologiques, aire d'alimentation des captages		60 000
DUP captages, aires d'alimentation des captages		20 000

## 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 €
Ambronay le Haut	2026	350 000
Ambronay Grande rue	2028	600 000
Amberieu – place marcel poil	2025	100 000
Ambronay – Forage du Bellaton	2026	200 000
Ambutrix – Fin Montée de Carrouges – Ecole 1 <sup>er</sup> tranche Ternant	2026	100 000
Ambutrix – Fin Montée de Carrouges – Ecole 2nd tranche Carrouges	2026	190 000
Douvres – place de la Babillière	2026	30 000

## 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 2024, le service a reçu 4 demandes d'abandon de créances et en a accordé 100 %.  
2 976,43 € ont été abandonnés, soit 0,0022 €/m<sup>3</sup> pour l'année 2024 (0,0086 €/m<sup>3</sup> en 2023).

### 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 €
ASSOCIATION RHONE ALPES EAUSOLEIL	2 500 €

Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

## 6. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Exercice 2023	Exercice 2024
Code	Indicateurs descriptifs des services		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	24 516	25 236
D102.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 [€/m <sup>3</sup> ]	1,74	2,13
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini 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	95,1%	96,9%
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	98,4%	100%
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100	80
P104.3	Rendement du réseau de distribution	75,5%	71%
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés [m <sup>3</sup> /km/jour]	6,2	7
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau [m <sup>3</sup> /km/jour]	5,6	7
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,54%	0,41%
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	59,3%	60%
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité [€/m <sup>3</sup> ]	0,0086	0,0022
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [nb/1000 abonnés]	0,91	0,75
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]	0	3
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,71%	5,3%
P155.1	Taux de réclamations [nb/1000 abonnés]	1,97	0,97

## 7. Annexes : activité du service

### A/ Instruction d'urbanisme – réalisation de devis de branchements et nombres de travaux de raccordement :

URBANISME		2022	2023	2024	DEVIS		2022	2023	2024	TRAVAUX		2022	2023	2024
Nbr de demande	AMBERIEU EN BUGEY	22	71	56	Nbr de demande	AMBERIEU EN BUGEY	29	52	38	Nbr de devis accepté	AMBERIEU EN BUGEY	15	27	24
	AMBRONAY	8	35	22		AMBRONAY	10	21	11		AMBRONAY	3	13	5
	AMBUTRIX	1	7	8		AMBUTRIX	2	5	2		AMBUTRIX	1	4	1
	BETTANT	1	2	0		BETTANT	0	2	1		BETTANT	0	1	1
	DOUVRES	4	13	1		DOUVRES	6	6	4		DOUVRES	5	2	4
	ST DENIS EN BUGEY	4	17	7		ST DENIS EN BUGEY	2	10	1		ST DENIS EN BUGEY	0	6	1
	TORCIEU	0	5	7		TORCIEU	3	4	13		TORCIEU	0	2	6
	VAUX EN BUGEY	1	27	12		VAUX EN BUGEY	3	11	4		VAUX EN BUGEY	1	7	5
	TOTAL	41	177	113		TOTAL	55	111	74		TOTAL	25	62	47
Nbr de demande traitée	TOTAL	33	184	113	Nbr de demande traitée	TOTAL	46	114	74	Nbr de travaux réalisé	TOTAL	11	70	40
Nbr demande en attente	1			Nbr demande en attente		6			Nbr demande en attente		13			
Nbr non concerné	1	32	24	Nbr devis commun STEASA		63								

### B/ Chargées de clientèle-abonnés – gestion des dossiers d'abonnement, de résiliation, de changement de compteurs, et prestations diverses.

Depuis 2022, est en place sur le logiciel abonné Egee, le traitement des “affaires”.

Chaque intervention sur un site d'abonnement, ou sur le compte d'un abonné, est tracé et enregistré, via la création d'une “affaire”.

Exemple : changement du compteur, demandes diverses d'interventions, appels pour des renseignements, demande de devis, mise en place de prélèvement SEPA, etc....

Voici le bilan sur les années, 2022, 2023 et 2024.

Nombre total d'affaires traitées:

2022 : 3 063

2023 : 5 147

2024 : 4 370

Avec en principales affaires :

- 523 appels téléphoniques ou mails,
- 346 mises en place de prélèvement automatique,
- 1 254 créations d'abonnements,
- 1 216 résiliations,
- 63 changements de vieux compteurs,
- 319 courriers pour grosses consommations,

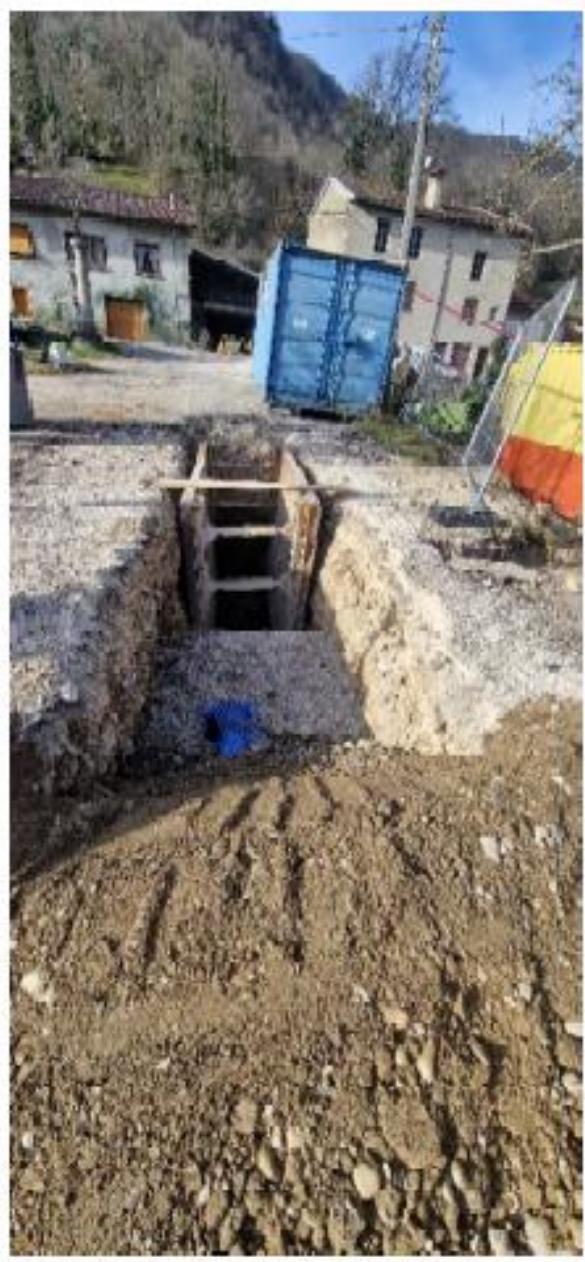
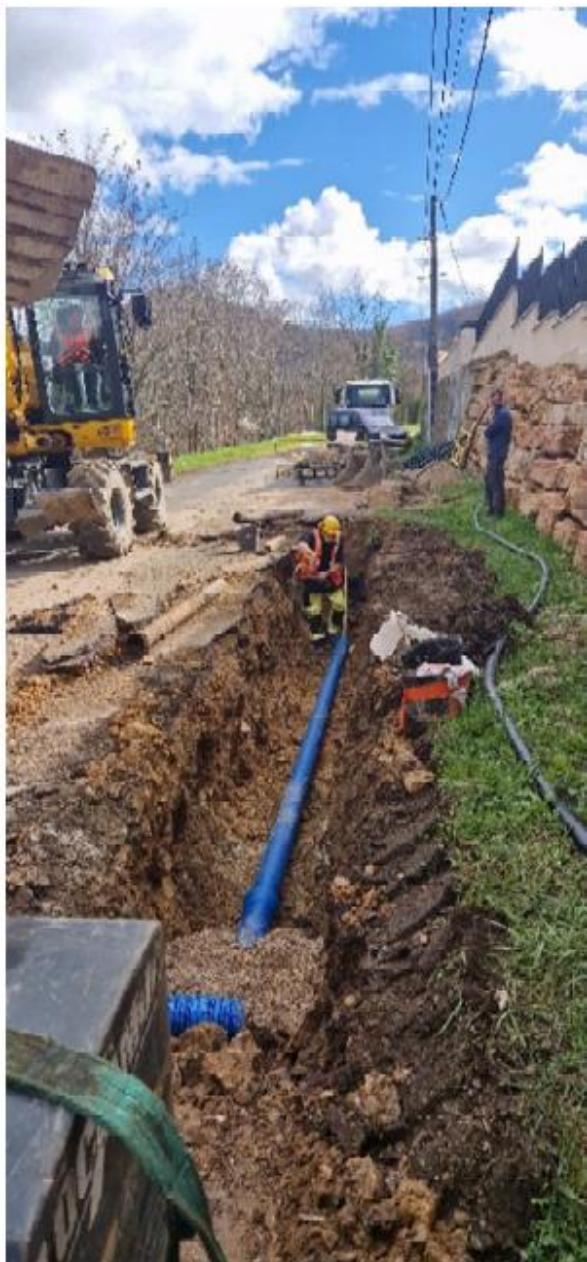
Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025

## CHANTIERS 2024 :

### LE CHAUCHAY TORCIEU



Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025



Accusé de réception en préfecture  
001-210100046-20251219-DEL\_2025\_07\_04-DE  
Date de télétransmission : 22/12/2025  
Date de réception préfecture : 22/12/2025