



RAPPORT ANNUEL

# **PRIX & QUALITE**

## **DU SERVICE PUBLIC**

### **Eau potable**

**Collectivité de Barbezieux- Saint-Hilaire**

### **Exercice 2025**

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public d'eau potable pour l'exercice 2024 présenté conformément à l'article L.2224 5 du code général des collectivités territoriales.

Document établi par



Sur la base des données transmises par la collectivité et le délégataire



# Sommaire

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Caractérisation technique du service</b>                                 | <b>3</b>  |
| 1.1. Présentation du territoire desservi                                       | 3         |
| 1.2. Cadre contractuel                                                         | 3         |
| 1.2.1. Les contrats                                                            | 3         |
| 1.2.2. Les avenants                                                            | 3         |
| 1.3. Prestations assurées dans le cadre du service                             | 4         |
| 1.4. Nombre d'abonnés et population desservie (VP.056 et D101.0)               | 5         |
| 1.5. Synthèse des volumes                                                      | 6         |
| 1.5.1. Prélèvements (VP.223)                                                   | 6         |
| 1.5.2. Production (VP.059)                                                     | 8         |
| 1.5.3. Importations à d'autres services d'eau potable (VP.060)                 | 10        |
| 1.5.4. Exportations d'eau à d'autres services d'eau potable (VP.061)           | 12        |
| 1.5.5. Volumes mis en distribution                                             | 13        |
| 1.5.6. Volumes consommés par les abonnés (VP.063)                              | 13        |
| 1.5.7. Autres volumes (VP.220 et VP.221)                                       | 15        |
| 1.6. Le patrimoine du service                                                  | 16        |
| <b>2. Tarification de l'eau et recettes du service</b>                         | <b>17</b> |
| 2.1. Modalités de tarification                                                 | 17        |
| 2.1.1. Tarifs domestiques                                                      | 17        |
| 2.2. Facture d'eau type (D102.0)                                               | 18        |
| 2.3. Recettes (DC.184)                                                         | 19        |
| <b>3. Indicateurs de performance</b>                                           | <b>21</b> |
| 3.1. Qualité de l'eau distribuée (P101.1 et P102.1)                            | 21        |
| 3.2. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3)      | 22        |
| 3.3. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B)   | 23        |
| 3.4. Indicateurs de performance du réseau                                      | 25        |
| 3.4.1. Rendement du réseau de distribution (P104.3)                            | 26        |
| 3.4.2. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)                        | 26        |
| 3.4.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)                            | 26        |
| 3.4.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)         | 27        |
| 3.4.5. Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1) | 27        |
| 3.4.6. Délai maximal d'ouverture des branchements (D151.0 et P152.1)           | 27        |

|           |                                                                                       |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.7.    | Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente (P154.0)                        | 28        |
| 3.4.8.    | Taux de réclamations (P155.1)                                                         | 28        |
| <b>4.</b> | <b>Financement des investissements</b>                                                | <b>29</b> |
| 4.1.      | Montants financiers (DC.195)                                                          | 29        |
| 4.2.      | État de la dette du service (VP.182)                                                  | 29        |
| 4.3.      | Amortissements                                                                        | 29        |
| <b>5.</b> | <b>Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau</b> | <b>30</b> |
| 5.1.      | Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (VP.119)                   | 30        |
| 5.2.      | Opérations de coopération décentralisée (cf. L 1115-1-1 du CGCT)                      | 30        |
| <b>6.</b> | <b>Tableau récapitulatif des indicateurs</b>                                          | <b>31</b> |

# 1. Caractérisation technique du service

## 1.1. Présentation du territoire desservi

- **Nom de la collectivité** : Barbezieux- Saint-Hilaire (Commune)
- 1 commune(s) desservie(s) : Barbezieux-Saint-Hilaire

| Entité de gestion | Mode de gestion       | Communes de l'entité de gestion |
|-------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Barbezieux        | Concession de service | Barbezieux-Saint-Hilaire        |

## 1.2. Cadre contractuel

### 1.2.1. Les contrats

| Nom du contrat       | Nom du signataire | Type de contrat | Date de début | Date de fin |
|----------------------|-------------------|-----------------|---------------|-------------|
| Barbezieux           |                   |                 |               |             |
| Barbezieux SAUR 2015 | SAUR              | Affermage       | 01/07/2015    | 31/12/2025  |

### 1.2.2. Les avenants

| Avenant                           | Date d'effet | Objet                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barbezieux SAUR 2015 (Barbezieux) |              |                                                                                                                                                                                                           |
| Avenant n°2                       | 21/02/2019   | Modification programme de renouvellement (fiabiliser le pompage de mélange entre les stations des Bruns et St Hilaire). Substitution d'indice pour l'électricité dans le cadre de la formule d'indexation |
| Avenant n°3                       | 03/02/2020   | Modification du bordereau des prix unitaires pour travaux de branchement des particuliers                                                                                                                 |
| Avenant n°4                       | 30/05/2024   | Prolongation du contrat et modification du programme de renouvellement                                                                                                                                    |
| Avenant n°5                       | 12/12/2024   | Fourniture et mise en place d'un dispositif de traitement des pesticides                                                                                                                                  |

### 1.3. Prestations assurées dans le cadre du service

La répartition des missions entre la collectivité et son exploitant sont les suivantes :

| Partie                      | Tâche               | Commentaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Barbezieux</b>           |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Barbezieux SAUR 2015</b> |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Collectivité                | Gestion du service  | <p>Tâche : fonctionnement, surveillance et entretien des installations</p> <p>Gestion du service : application du règlement du service, fonctionnement, surveillance et entretien des installations, relève des compteurs</p> <p>Tâche : fonctionnement, surveillance et entretien des installations Pas de commentaires</p> <p>Tâche : fonctionnement, surveillance et entretien des installations</p> <p>Renouvellement de la voirie, des canalisations supérieure 6ml, des clôtures, des ouvrages de traitement, du génie civil</p> <p>Tâche : relève des compteurs Pas de commentaires</p> |
| Collectivité                | Renouvellement      | <p>Tâche : de la voirie Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des canalisations Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des clôtures Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des compteurs Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des équipements électromécaniques Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des ouvrages de traitement Pas de commentaires</p> <p>Tâche : des poteaux incendie Renouvellement - des canalisations &lt;6 ml, des compteurs, des équipements électromécaniques</p> <p>Tâche : du génie civil Pas de commentaires</p>                                                                   |
| Exploitant                  | Entretien           | <p>Tâche : des canalisations Entretien de l'ensemble des ouvrages, Espaces verts</p> <p>Tâche : Espaces verts Pas de commentaires</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Exploitant                  | Gestion des abonnés | <p>Tâche : accueil des usagers Pas de commentaires</p> <p>Tâche : facturation Gestion des abonnés : accueil des usagers, facturation, recouvrement, traitement des doléances client</p> <p>Tâche : traitement des doléances client Pas de commentaires</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Exploitant                  | Mise en service     | <p>Tâche : des branchements Mise en service des branchements</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

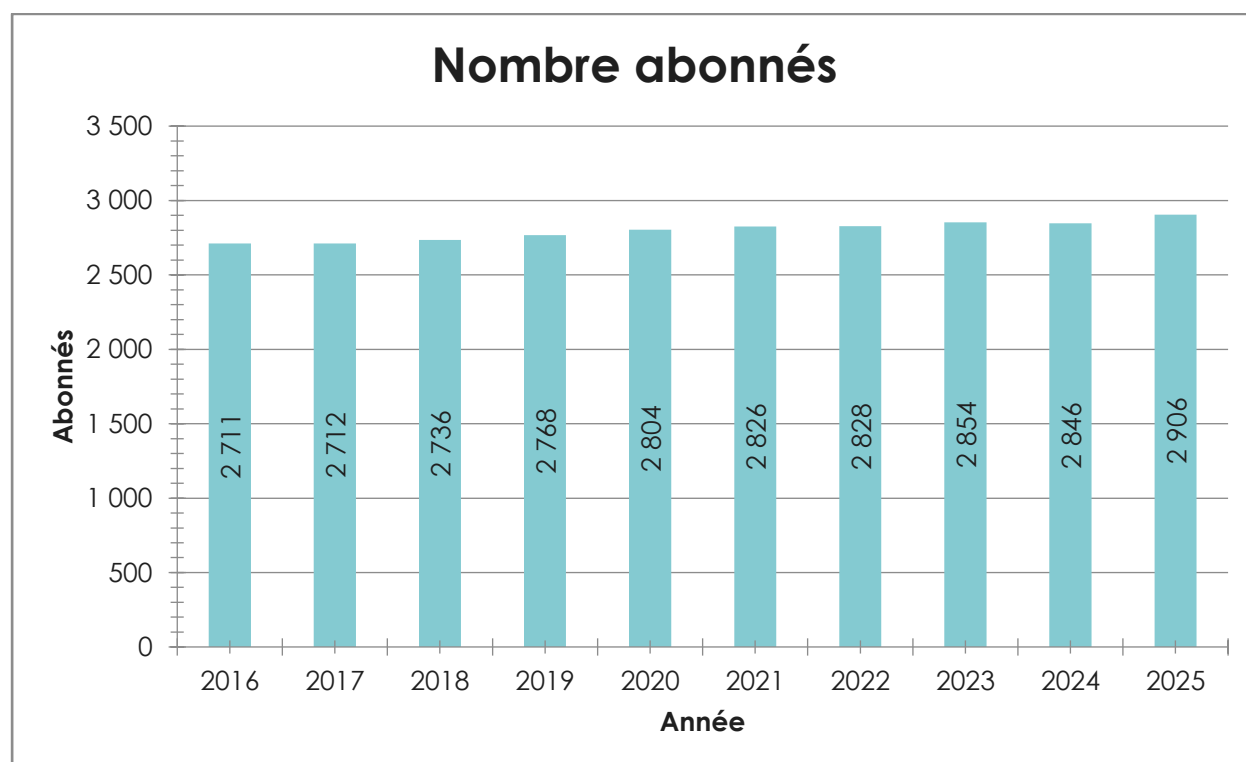
## 1.4. Nombre d'abonnés et population desservie (VP.056 et D101.0)

En 2025, le service public d'eau potable a desservi **2 906 abonnés** représentant une population de **4 904 habitants** <sup>(1)</sup> (soit **1,69 habitants/abonné**).

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| Nombre total d'abonnés en 2024       | 2 909 abonnés |
| Nombre total d'abonnés en 2025       | 2 906 abonnés |
| Dont abonnés domestiques en 2025     | 2 890 abonnés |
| Dont abonnés non domestiques en 2025 | 16 abonnés    |
| Variation en %                       | -0,10 %       |

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de **29,25** abonnés/km pour l'année 2025.

L'indice linéaire de consommation (nombre de m<sup>3</sup> par km de réseau hors branchement par jour) est de **10,91 m<sup>3</sup>/km/j** pour l'année 2025,



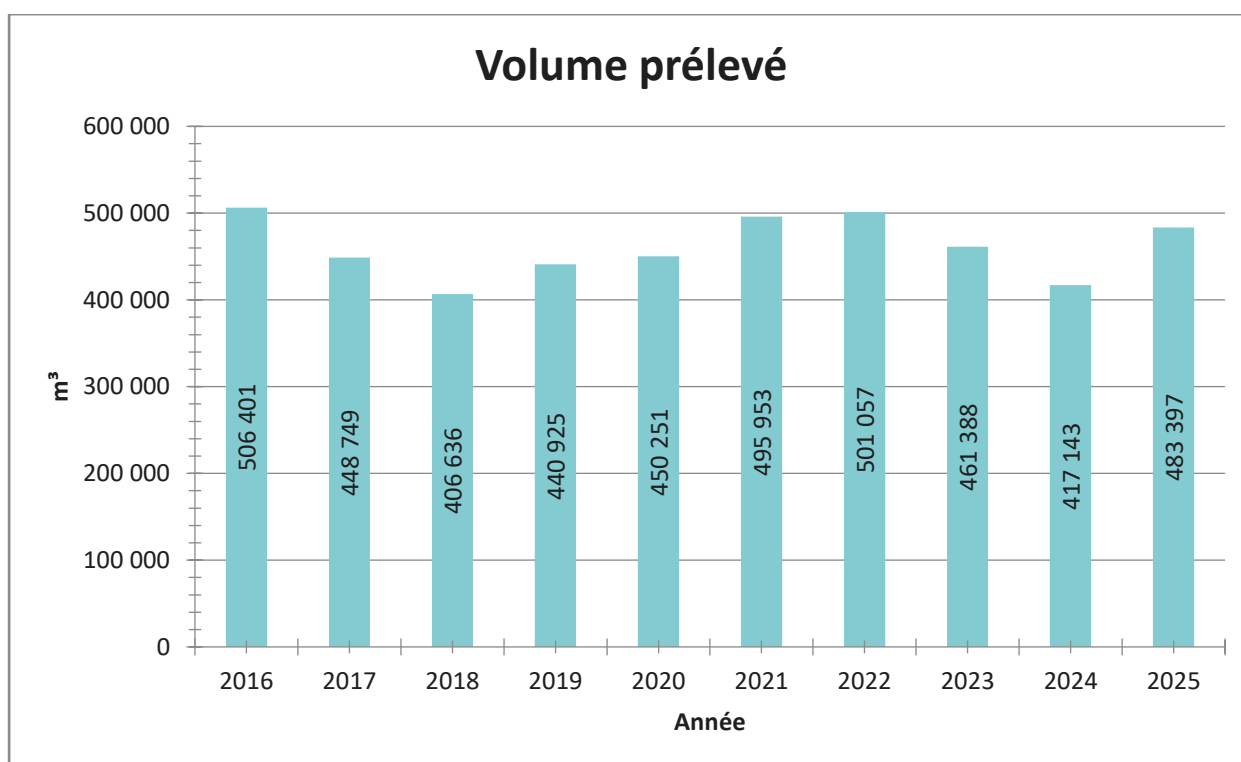
En 2025, la consommation moyenne par abonné (*consommation moyenne annuelle domestique rapportée au nombre d'abonnés*) est de **131,56 m<sup>3</sup>/abonné** (131,07 m<sup>3</sup>/abonné en 2024).

<sup>1</sup> 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'assainissement collectif sur laquelle elle est ou peut être raccordée.

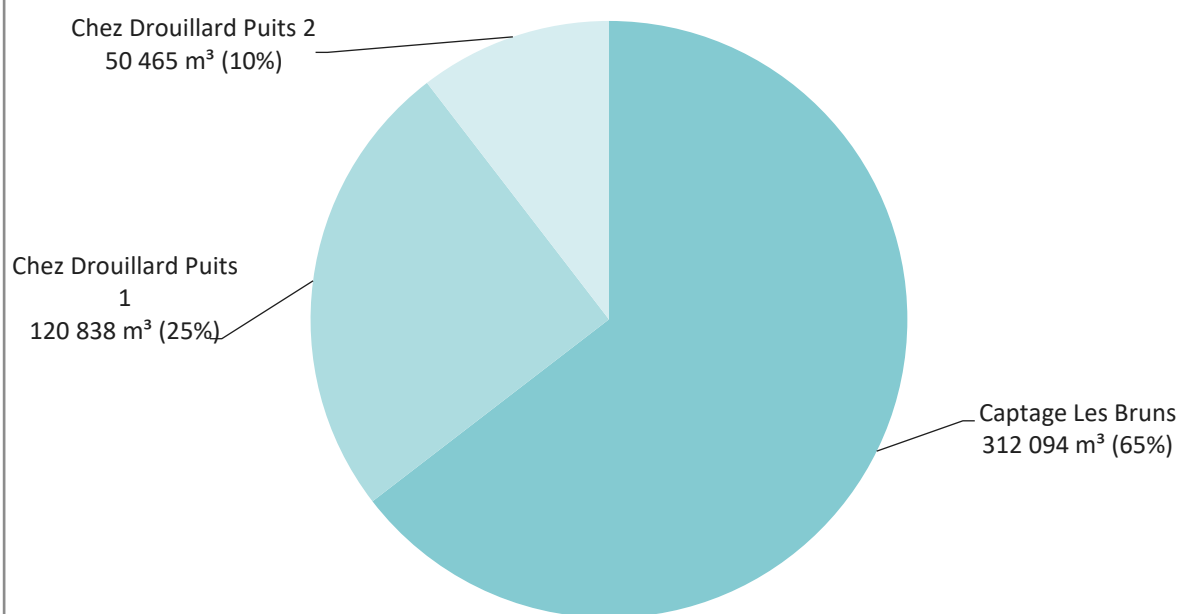
## 1.5. Synthèse des volumes

### 1.5.1. Prélèvements (VP.223)

| Ressource               | Nature          | Volume prélevé en 2024 (m³) | Volume prélevé en 2025 (m³) | Variation (%)  | Indice d'avancement de la protection de la ressource en 2025 (en %) |
|-------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------|
| Barbezieux              |                 |                             |                             |                |                                                                     |
| Captage Les Bruns       | Eau souterraine | 292 031                     | 312 094                     | 6,87 %         | 60                                                                  |
| Chez Drouillard Puits 1 | Eau souterraine | 109 535                     | 120 838                     | 10,32 %        | 80                                                                  |
| Chez Drouillard Puits 2 | Eau souterraine | 15 577                      | 50 465                      | 223,97 %       | 80                                                                  |
| <b>TOTAL</b>            |                 | <b>417 143</b>              | <b>483 397</b>              | <b>15,88 %</b> |                                                                     |

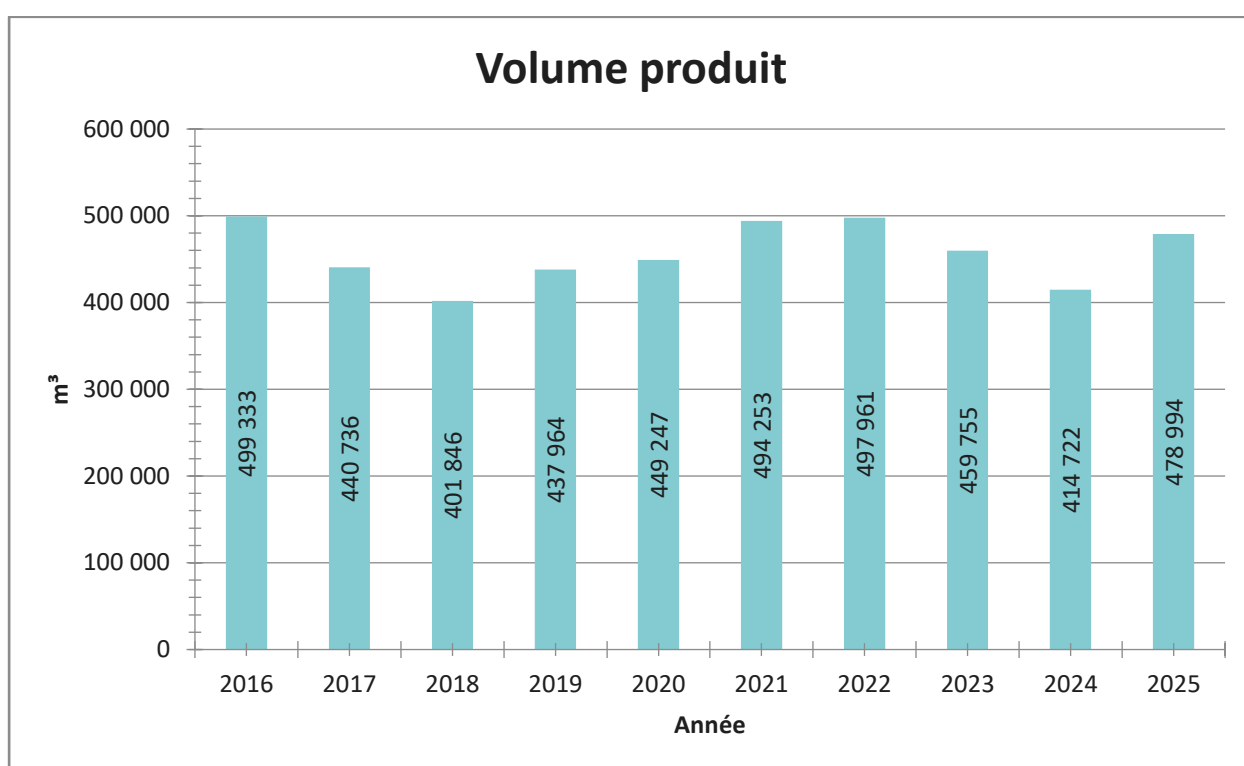


## Volume prélevé (m³) en 2025

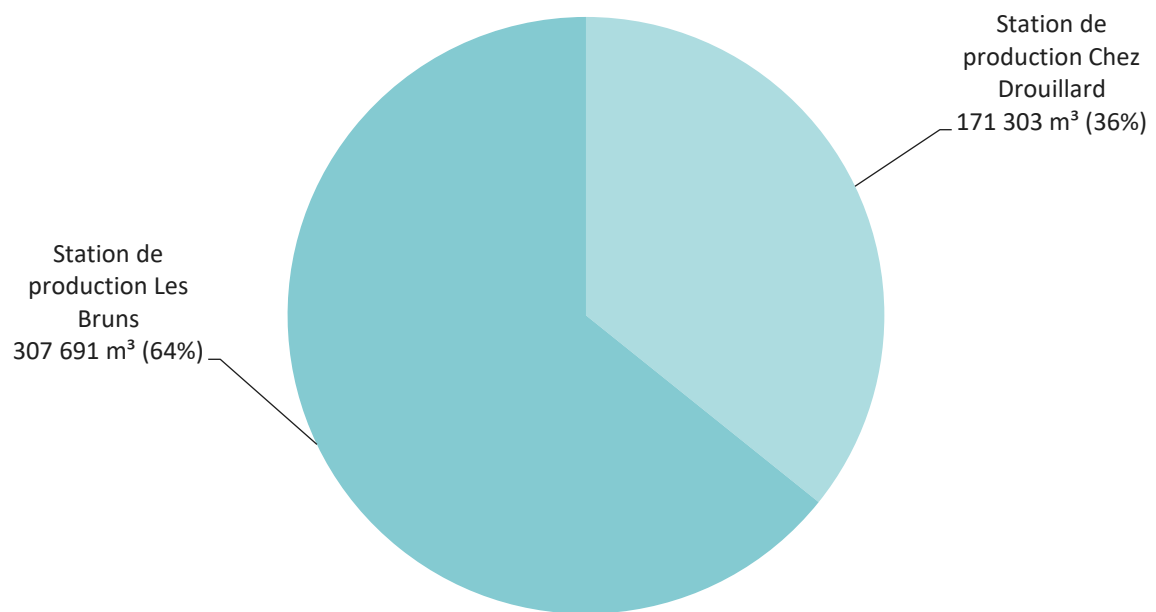


### 1.5.2. Production (VP.059)

| Site de production                    | Volume produit en 2024 (m³) | Volume produit en 2025 (m³) | Variation (%)  |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|
| <b>Barbezieux</b>                     |                             |                             |                |
| Station de production Les Bruns       | 289 610                     | 307 691                     | 6,24 %         |
| Station de production Chez Drouillard | 125 112                     | 171 303                     | 36,92 %        |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>414 722</b>              | <b>478 994</b>              | <b>15,50 %</b> |

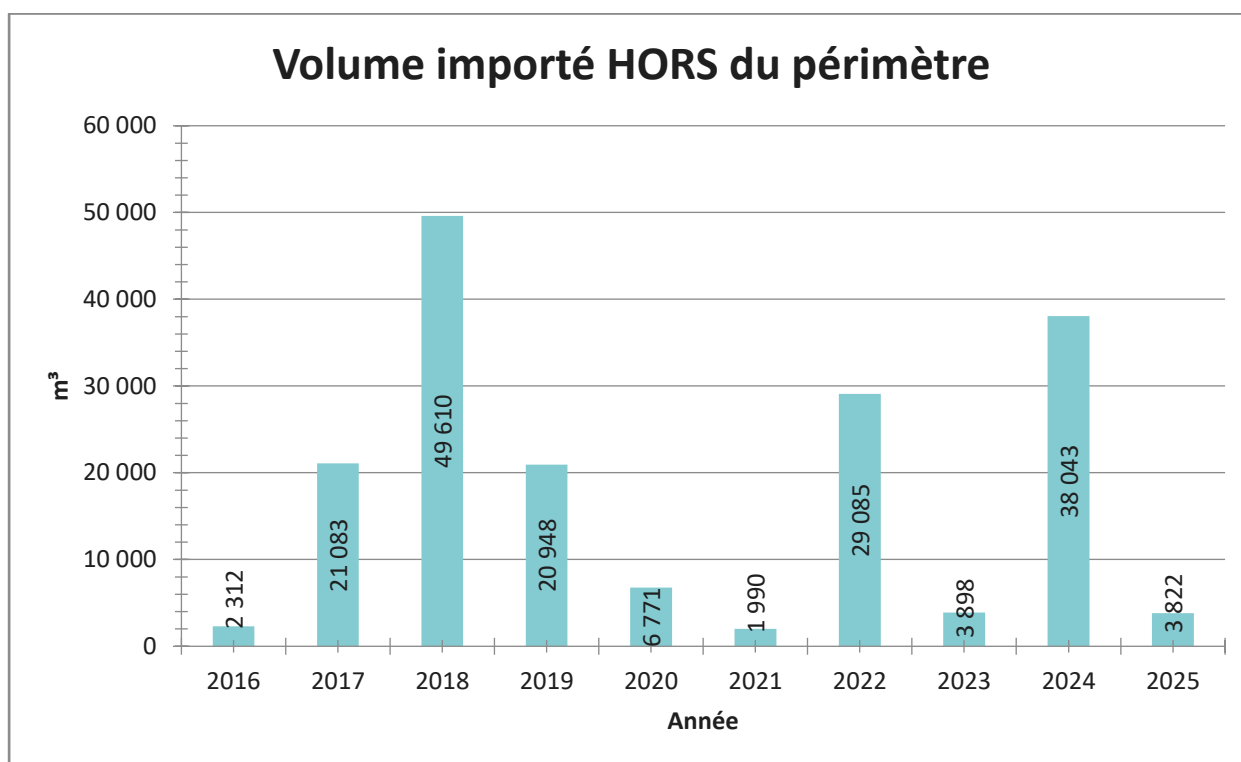


## Volume produit (m<sup>3</sup>) en 2025

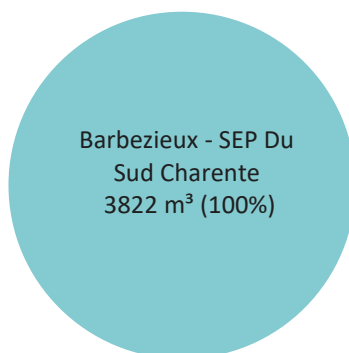


### 1.5.3. Importations à d'autres services d'eau potable (VP.060)

| Service           | Fournisseur         | Volume acheté en 2024 (m³) | Volume acheté en 2025 (m³) | Variation (%)   | Indice d'avancement de la protection de la ressource en 2025 (en %) | Type de flux |
|-------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Barbezieux</b> | SEP Du Sud Charente | 38 043                     | 3 822                      | -89,95 %        | 60                                                                  | flux externe |
| <b>TOTAL</b>      |                     | <b>38 043</b>              | <b>3 822</b>               | <b>-89,95 %</b> | -                                                                   | -            |

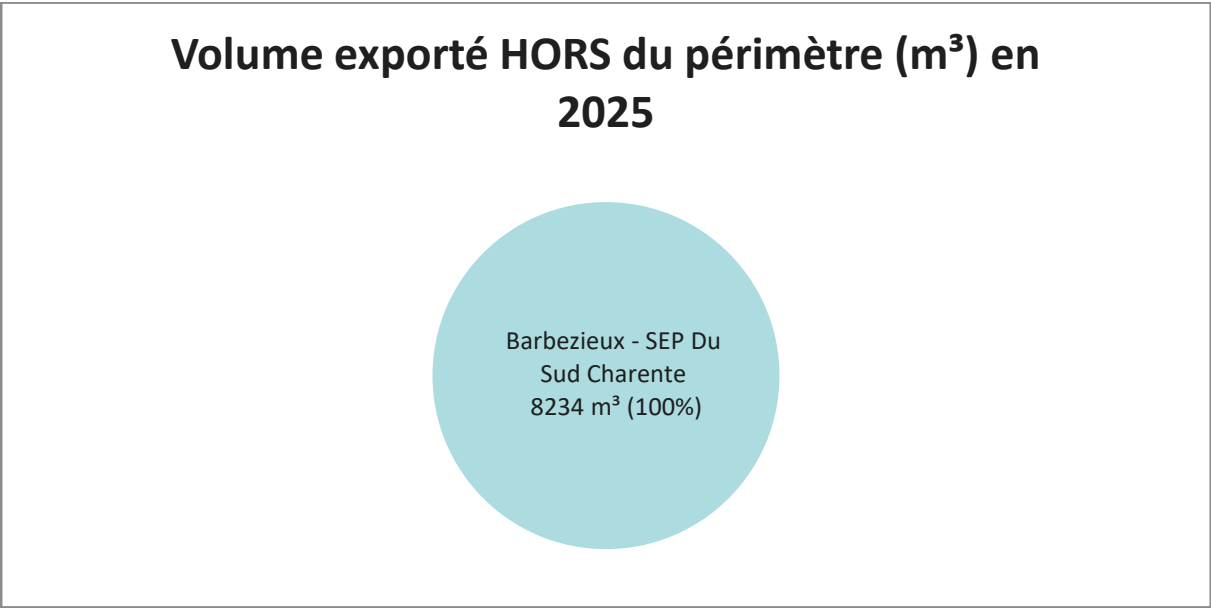
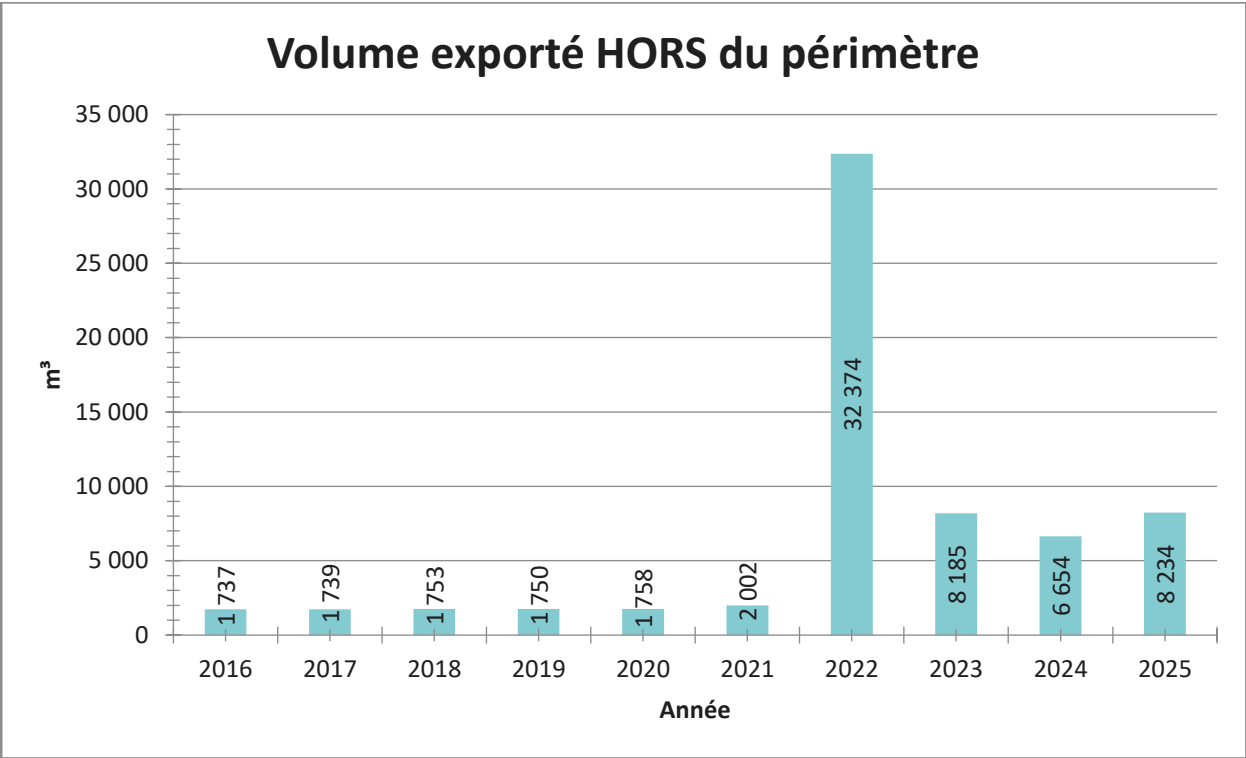


## Volume importé HORS du périmètre (m<sup>3</sup>) en 2025



1.5.4. Exportations d'eau à d'autres services d'eau potable (VP.061)

| Service    | Fournisseur         | Volume exporté en 2024 (m³) | Volume exporté en 2025 (m³) | Variation (%) | Type de flux |
|------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|
| Barbezieux | SEP Du Sud Charente | 6 654                       | 8 234                       | 23,75 %       | flux externe |
| TOTAL      |                     | 6 654                       | 8 234                       | 23,75 %       | -            |



### 1.5.5. Volumes mis en distribution

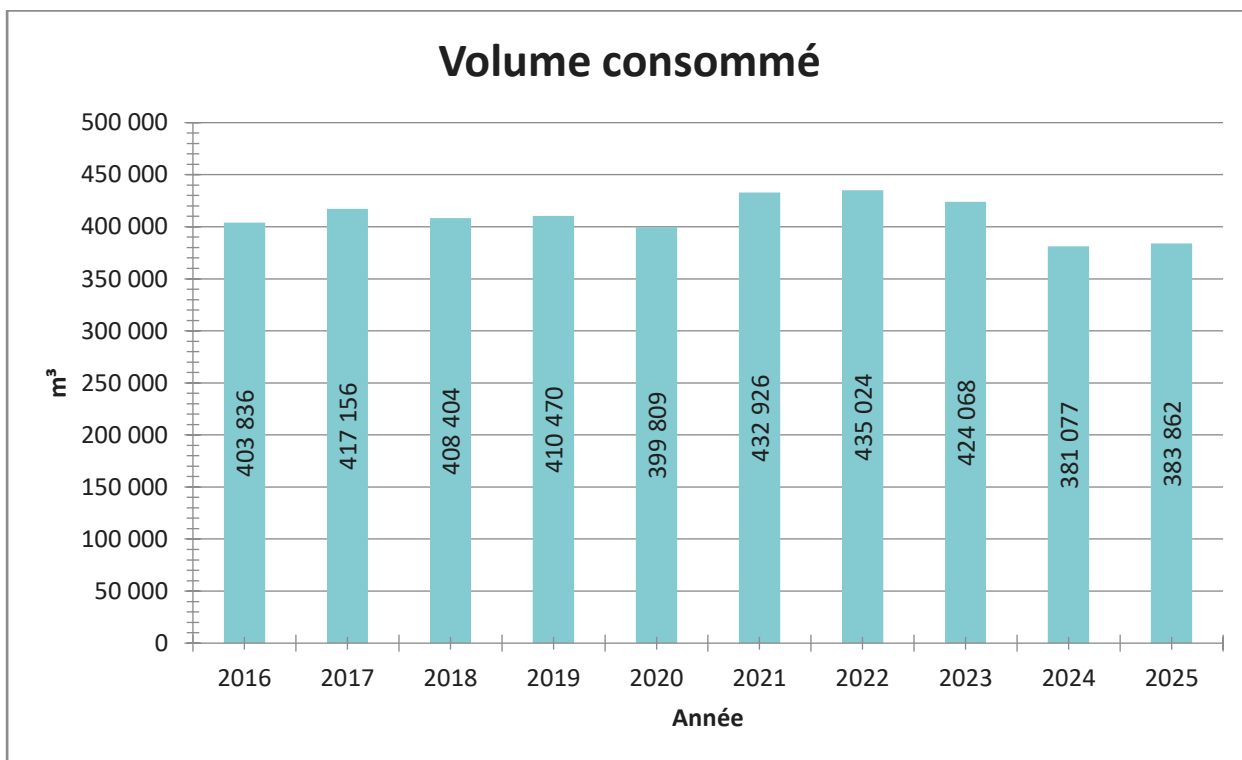
|                                   | Exercice 2024 (m³) | Exercice 2025 (m³) | Variation en % |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Volume produit                    | 414 722            | 478 994            | 15,50          |
| Volume importé                    | 38 043             | 3 822              | -89,95         |
| Volume exporté                    | 6 654              | 8 234              | 23,75          |
| <b>Volume mis en distribution</b> | <b>446 111</b>     | <b>474 582</b>     | <b>6,38</b>    |

### 1.5.6. Volumes consommés par les abonnés (VP.063)

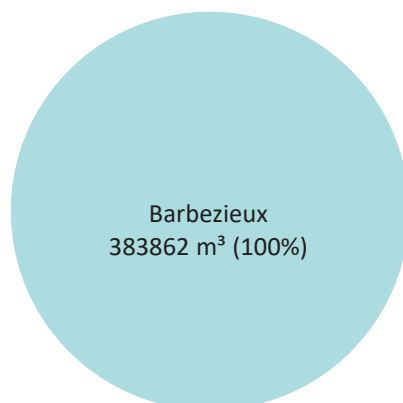
Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

| Abonnés                        | Volumes consommés en 2024 (m³) | Volumes consommés en 2025 (m³) | Variation (%) |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------|
| Abonnés domestiques            | 379 192                        | 380 222                        | 0,27          |
| Autres abonnés                 | 1 885                          | 3 640                          | 93,16         |
| <b>Total vendu aux abonnés</b> | <b>381 077</b>                 | <b>383 862</b>                 | <b>0,73</b>   |

Les volumes consommés par années sont calculés en ramenant (au prorata temporis) les volumes relevés au compteur des abonnés à une période de 365 jours lorsque la période entre deux relevés n'est pas de 365 jours

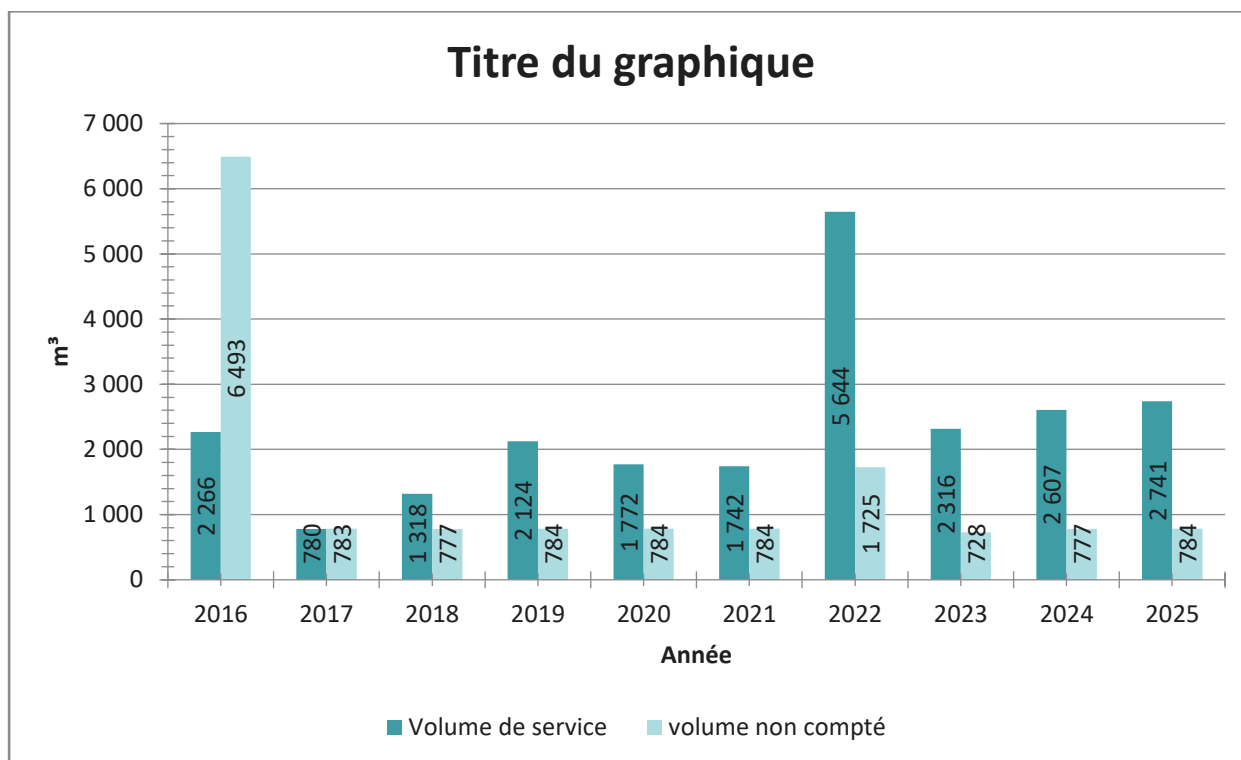


## Volume consommé (m<sup>3</sup>) en 2025



### 1.5.7. Autres volumes (VP.220 et VP.221)

|                               | Exercice 2024 (m³) | Exercice 2025 (m³) | Variation en % |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Volume consommé sans comptage | 777                | 784                | 0,90 %         |
| Volume de service             | 2 607              | 2 741              | 5,14 %         |



## 1.6. Le patrimoine du service

|                                                                              | Exercice 2024 | Exercice 2025 |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Linéaire de réseaux (hors branchements) en km                                | 99,31         | <b>99,35</b>  |
| Nombre de réservoirs                                                         | 3             | <b>3</b>      |
| Volume de stockage                                                           | 2 000         | <b>2 000</b>  |
| Nombre de compteurs abonnés                                                  | 2 910         | <b>2 907</b>  |
| Nombre total des branchements                                                | 2 909         | <b>2 906</b>  |
| Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année           | 0             | <b>0</b>      |
| Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)                    | 0             | <b>0</b>      |
| % de branchement en plomb modifiés ou supprimés/nombre total de branchements | 0,00          | <b>0,00</b>   |
| % de branchements en plomb restants/nombre total de branchements             | 0,00          | <b>0,00</b>   |

La législation prévoit l'abaissement progressif de la teneur en plomb dans l'eau distribuée. Depuis le 25/12/2013, cette teneur ne peut plus excéder 10 µg/l.

## 2. Tarification de l'eau et recettes du service

### 2.1. Modalités de tarification

#### 2.1.1. Tarifs domestiques

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, ...). Les taxes et redevances sont fixées par les organismes concernés.

##### Barbezieux

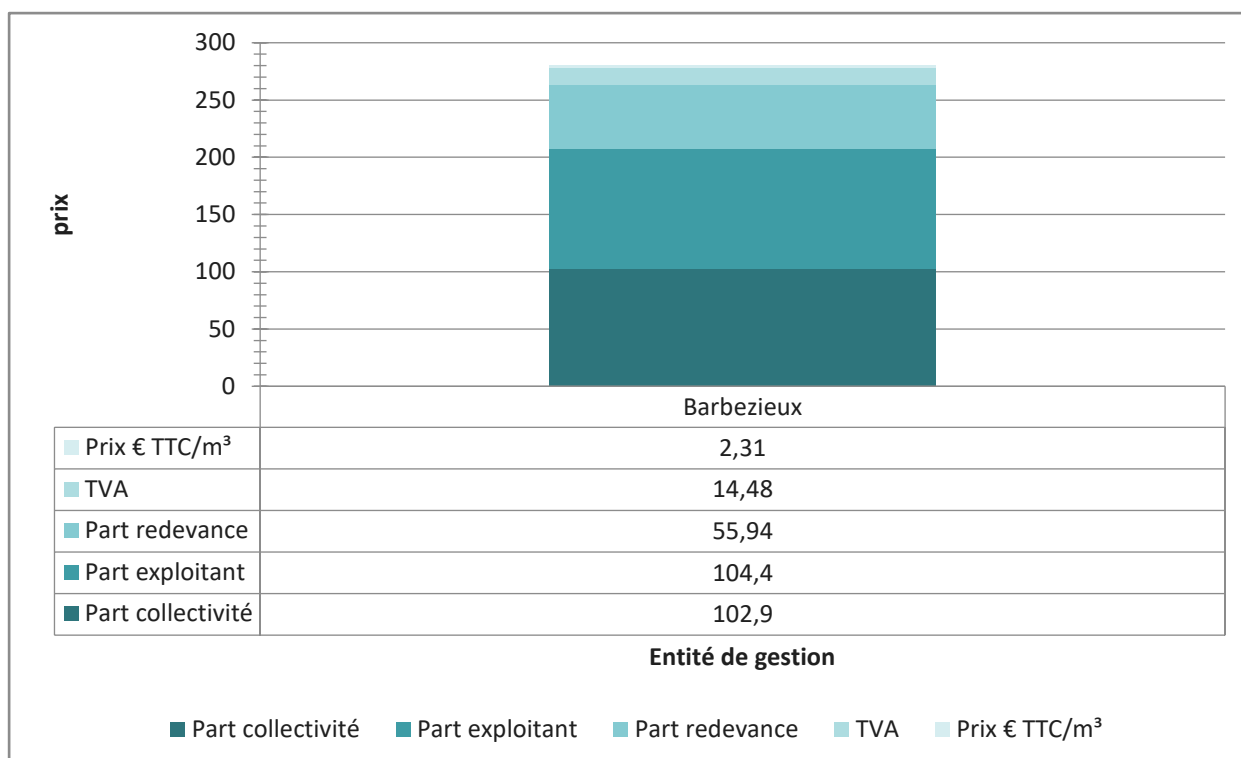
| TARIFS                                                | 2024 (tarifs au 1er janvier 2025) | 2025 (tarifs au 1er janvier 2026) | Variation en % |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| <b>Part de la collectivité</b>                        |                                   |                                   |                |
| <b>Part Fixe (€ HT/an)</b>                            |                                   |                                   |                |
| Abonnement annuel                                     | 15,00 €                           | <b>16,50 €</b>                    | 10,00 %        |
| <b>Part proportionnelle (€ HT/m³)</b>                 |                                   |                                   |                |
| Tranche unique                                        | 0,65 €/m³                         | <b>0,72 €/m³</b>                  | 10,77 %        |
| <b>Part du délégataire</b>                            |                                   |                                   |                |
| <b>Part Fixe (€ HT/an)</b>                            |                                   |                                   |                |
| Abonnement annuel                                     | 40,55 €                           | <b>39,60 €</b>                    | -2,34 %        |
| <b>Part proportionnelle (€ HT/m³)</b>                 |                                   |                                   |                |
| Tranche unique                                        | 0,559 €/m³                        | <b>0,54 €/m³</b>                  | -3,40 %        |
| <b>Part proportionnelle - Autres tarifs (€ HT/m³)</b> |                                   |                                   |                |
| Redevance prélèvement sur la nappe                    | 0,07 €/m³                         | <b>0,10 €/m³</b>                  | 42,86 %        |
| Redevance performance d'eau potable                   | 0,07 €/m³                         | <b>0,0462 €/m³</b>                | -34,00 %       |
| Redevance consommation d'eau potable                  | 0,32 €/m³                         | <b>0,32 €/m³</b>                  | 0,00 %         |
| Taux de TVA (1)                                       | 5,5 %                             | <b>5,5 %</b>                      | 0,00 %         |

- (1) 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.

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

Les montants payés applicables pour une consommation de 120 m³ (ménage de référence selon l'INSEE) sont :

| Service    | Montants                                      | 1er janvier 2025     | 1er janvier 2026     | Variation en % |
|------------|-----------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| Barbezieux | <b>Part de la collectivité</b>                | <b>93,00 HT €</b>    | <b>102,90 HT €</b>   | <b>10,65 %</b> |
|            | dont part fixe                                | 15,00 €              | 16,50 €              | 10,00 %        |
|            | dont part variable                            | 78,00 €              | 86,40 €              | 10,77 %        |
|            | <b>Part de l'exploitant</b>                   | <b>107,63 € HT</b>   | <b>104,40 € HT</b>   | <b>-3,00 %</b> |
|            | dont part fixe                                | 40,55 €              | 39,60 €              | -2,3 %         |
|            | dont part variable                            | 67,08 €              | 64,80 €              | -3,40 %        |
|            | <b>Redevances (agence de l'eau et autres)</b> | <b>55,20 € HT</b>    | <b>55,94 € HT</b>    | <b>1,35 %</b>  |
|            | Taux de TVA                                   | 5,50 %               | 5,50 %               | 0,00 %         |
|            | Montant de la TVA                             | 14,07 €              | 14,48 €              | 2,90 %         |
|            | <b>Total HT</b>                               | <b>255,83 €</b>      | <b>263,24 €</b>      | <b>2,90 %</b>  |
|            | <b>Total TTC</b>                              | <b>269,90 €</b>      | <b>277,72 €</b>      | <b>2,90 %</b>  |
|            | <b>Total TTC au m³</b>                        | <b>2,25 € par m³</b> | <b>2,31 € par m³</b> | <b>2,67 %</b>  |



## 2.3. Recettes (DC.184)

Pour l'année 2025, les données transmises sont celles de juillet 2024 à juin 2025.

### Barbezieux

#### Recettes de la collectivité :

| Type de recette                                         | Exercice 2024 en €  | Exercice 2025 en €  | Variation      |
|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| <b>Recettes de ventes d'eau aux usagers domestiques</b> | 274 991,79 €        | 256 349,03 €        | -6,78 %        |
| Dont abonnements domestiques                            | 41 308,47 €         | 41 255,03 €         | -0,13 %        |
| <b>Recette de vente d'eau en gros</b>                   | 2 109,60 €          | 5 670,60 €          | 168,80 %       |
| <b>Régularisation des ventes d'eau</b>                  | -6 296,08 €         | -7 296,14 €         | 15,88 %        |
| <b>Total recettes de ventes d'eau</b>                   | <b>270 805,31 €</b> | <b>254 723,49 €</b> | <b>-5,94 %</b> |
| <b>Contribution exceptionnelle du budget général</b>    | 0,00 €              | 0,00 €              | 0,00 %         |
| <b>Autres recettes</b>                                  | 0,00 €              | 0,00 €              | 0,00 %         |
| <b>Total des autres recettes</b>                        | <b>0,00 €</b>       | <b>0,00 €</b>       | <b>0,00 %</b>  |
| <b>Total des recettes</b>                               | <b>270 805,31 €</b> | <b>254 723,49 €</b> | <b>-5,94 %</b> |

#### Recettes de l'exploitant :

| Type de recette                               | Exercice 2024 en €  | Exercice 2025 en €  | Variation      |
|-----------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| <b>Recettes de ventes d'eau aux usagers</b>   | 233 519,28 €        | 270 448,50 €        | 15,81 %        |
| Dont abonnements                              | 80 875,30 €         | 99 298,46 €         | 22,78 %        |
| <b>Recette de vente d'eau en gros</b>         | 1 367,72 €          | 3 865,45 €          | 168,80 %       |
| <b>Régularisation des ventes d'eau</b>        | - 672,23            | -6 184,70           | 820,03 %       |
| <b>Total recettes de ventes d'eau</b>         | <b>234 214,77 €</b> | <b>268 129,25 €</b> | <b>14,48 %</b> |
| <b>Recettes liées aux travaux</b>             | 0,00 €              | 0,00 €              | 0,00 %         |
| <b>Produits accessoires</b>                   | 0,00 €              | 0,00 €              | 0,00 %         |
| <b>Total des autres recettes</b>              | <b>0,00 €</b>       | <b>0,00 €</b>       | <b>0,00 %</b>  |
| <b>Total des recettes (hors collectivité)</b> | <b>234 214,77 €</b> | <b>268 129,25 €</b> | <b>14,48 %</b> |

#### Recettes pour compte de tiers :

| Type de recette                                                                                     | Exercice 2024 en € | Exercice 2025 en € | Variation |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------|
| <b>Agence de l'Eau - Redevance Prélèvement</b>                                                      | 27 406,54 €        | 25 757,08 €        | -6,02 %   |
| <b>Agence de l'Eau - Pollution</b>                                                                  | 101 617,23 €       | 4 953,96 €         | -95,12 %  |
| <b>Agence de l'Eau - Redevance sur la consommation d'eau potable (à partir du 1er janvier 2025)</b> | -                  | 104 000,32 €       | -         |
| <b>Agence de l'Eau - Performance des réseaux d'eau potable (à partir du 1er janvier 2025)</b>       | -                  | 26 463,22 €        | -         |
| <b>Autres recettes pour compte de Tiers</b>                                                         | 0,00 €             | 0,00 €             | 0,00 %    |

| Type de recette                                         | Exercice 2024 en € | Exercice 2025 en € | Variation |
|---------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------|
| Total des recettes comptes de Tiers (hors Collectivité) | 129 023,77 €       | 161 174,58 €       | 24,92 %   |

## 3. Indicateurs de performance

### 3.1. Qualité de l'eau distribuée (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 en 2024       | Conformes en 2024 | Réalisés en 2025 | Conformes en 2025 |
| Paramètres Microbiologie     | 20                     | 20                | 13               | 13                |
| Paramètres physico-chimiques | 38                     | 23                | 18               | 16                |

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 m³/jour. La qualité de l'eau est donc la suivante :

| Analyses                             | Taux de conformité 2024 | Taux de conformité 2025 |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Conformité bactériologique (P101.1)  | 100,00 %                | 100,00 %                |
| Conformité physico-chimique (P102.1) | 60,53 %                 | 88,90 %                 |

### 3.2. Indice d'avancement de la protection de la ressource 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 :

| Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau |                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |

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 **67 %** (détail au paragraphe 1.5.1)

### 3.3. 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                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>PARTIE A : PLAN DES RESEAUX (15 points)</b>                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
| 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<br>non : 0 point                               |
| 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<br>non : 0 point                                |
| <b>PARTIE B : INVENTAIRE DES RESEAUX (30 points)</b><br>(Rappel : les 15 points de la partie A doivent avoir été obtenus pour bénéficier de points supplémentaires)                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
| 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                                                 | oui : 10 points<br>non : 0 point                               |
| 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)                | Condition à remplir pour prendre en compte les points suivants |
| VP.239                                                                                                                                                                                                                    | Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres                                                                                                                                       | 1 à 5 points sous conditions (1)                               |
| 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)                              |
| <b>PARTIE C : AUTRES ELEMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RESEAUX (75 points)</b><br>(Rappel : 40 points doivent avoir été obtenus globalement en partie A et B, pour pouvoir bénéficier de points supplémentaires) |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |
| 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<br>non : 0 point                               |
| 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<br>non : 0 point                               |
| VP.244                                                                                                                                                                                                                    | Localisation des branchements sur le plan des réseaux (3)                                                                                                                                                                                         | oui : 10 points<br>non : 0 point                               |
| 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                                                                                                   | oui : 10 points<br>non : 0 point                               |
| VP.246                                                                                                                                                                                                                    | Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées                                                                                                                              | oui : 10 points<br>non : 0 point                               |
| VP.247                                                                                                                                                                                                                    | Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)                                                                                                                                 | oui : 10 points<br>non : 0 point                               |
| 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<br>non : 0 point                               |
| VP.249                                                                                                                                                                                                                    | Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux                                                                                                                                           | oui : 5 points<br>non : 0 point                                |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>120</b>                                                     |

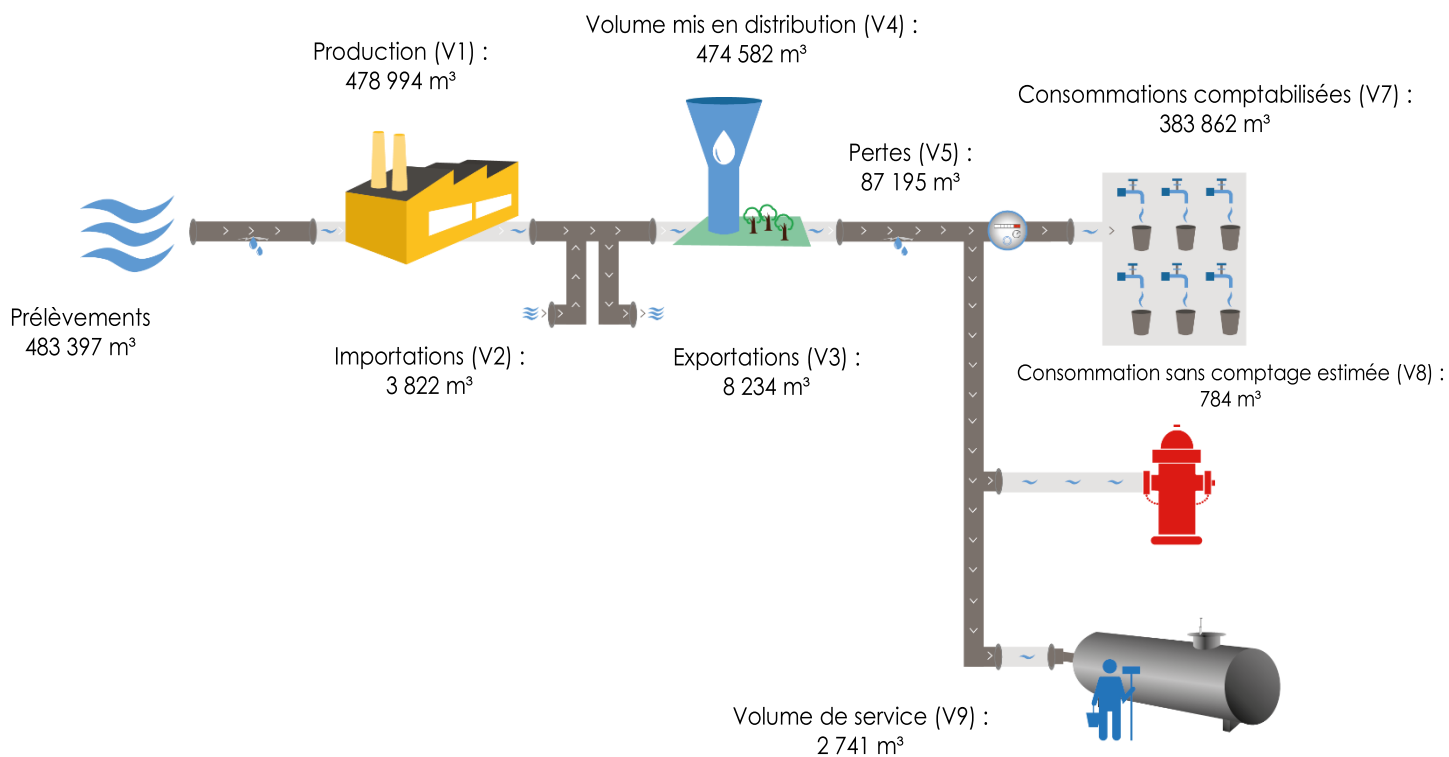
(1) L'existence de l'inventaire et d'une procédure de mise à jour ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des matériaux et diamètres sont requis pour obtenir les 10 premiers points. Si la connaissance des matériaux et diamètres atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement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

#### Points obtenus et valeur de l'indice par service :

| Service    | Nombre de points |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | Total |
|------------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|            | VP.236           | VP.237 | VP.238 | VP.240 | VP.239 | VP.241 | VP.242 | VP.243 | VP.244 | VP.245 | VP.246 | VP.247 | VP.248 | VP.249 |       |
| Barbezieux | 10               | 5      | 10     | oui    | 5      | 12     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 10     | 0      | 5      | 107   |

### 3.4. Indicateurs de performance du réseau



### 3.4.1. 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 :

$$\text{Rendement du réseau} = \frac{V7 + V8 + V9 + V3}{V1 + V2} * 100$$

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

$$\text{Part du volume vendu parmi le volume mis en distribution} = \frac{V7}{V4}$$

|                                                                                                                                                 | Exercice 2024        | Exercice 2025        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Rendement du réseau (en %)                                                                                                                      | 86,38 %              | 81,94 %              |
| Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement) [m³ / jour / km] | 10,79 m³ / jour / km | 10,91 m³ / jour / km |
| Volume vendu sur volume mis en distribution (« rendement primaire »)                                                                            | 85,42 %              | 80,88 %              |

### 3.4.2. 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.

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{V4 - V7}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2025 l'indice linéaire des volumes non comptés est de **2,50 m³/j/km** (1,79 en 2024).

### 3.4.3. 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.

$$\text{Indice linéaire des pertes en réseau} = \frac{V4 - (V7 + V8 + V9)}{365 * \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

Pour l'année 2025 l'indice linéaire des pertes en réseau est de **2,40 m³/j/km** (1,70 en 2024).

#### 3.4.4. 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.

- Au cours de l'année 2025, un linéaire de 1,40 km de réseau a été renouvelé,
- En moyenne sur les 5 dernières années, un linéaire de 1,86 km de réseau a été renouvelé.

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

Pour l'année 2025, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est donc de **1,88 %**.

#### 3.4.5. 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.

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

Pour l'année 2025, **18 interruption(s)** de service non programmées ont été dénombrées (12 en 2024). Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées est donc de **6,06** interventions / 1000 abonnés

#### 3.4.6. 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 **2,0** 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 (préexistant ou neuf).

$$\text{Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements} = \frac{\text{nb ouvertures avec respect du délai}}{\text{nb total d'ouvertures de branchements}} * 100$$

Pour l'année 2025, le taux de respect de ce délai est de **95,36 %** (98.70 % en 2024).

### 3.4.7. 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 à la suite d'une erreur de facturation ou à une fuite).

Toute facture impayée est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

$$\text{Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente} = \frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année précédente tel que connu au 31 décembre de l'année } n}{\text{chiffre d'affaires TTC (hors travaux) au titre de l'année } n - 1}$$

|                                                                                          | Exercice 2024 | Exercice 2025    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|
| Montant d'impayés en € au titre de l'année n-1 tel que connu au 31 décembre de l'année n | 17 244,70     | <b>23 985,76</b> |
| Taux d'impayés en % sur les factures d'eau                                               | 2,35          | <b>3,65</b>      |

### 3.4.8. Taux de réclamations (P155.1)

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toutes natures 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).

- Nombre de réclamations écrites reçues : 4

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

Pour l'année 2025, le taux de réclamations est de **1,35 pour 1000 abonnés** (1,03 en 2024).

## 4. Financement des investissements

### 4.1. Montants financiers (DC.195)

|                                                                                   | Exercice 2024 | Exercice 2025     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|
| Montants financiers HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire | 912 550,29    | <b>237 903,80</b> |
| Montants des subventions en €                                                     | -1 639,60     | <b>0,00</b>       |
| Montants des contributions au budget général en €                                 | 0,00          | <b>0,00</b>       |

Détail des travaux engagés :

| Nature des travaux                               | Montant (€) | Subventions (€) |
|--------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| OS 2025/05 TRAV.AEP LE LANDREAUD                 | 71 137,25   | 0,00            |
| OS 2025/01 TRA. AEP RUES VIROLLEAUD ET GUERIVES  | 112 138,18  | 0,00            |
| OS 2025/04 TRAV.AEP RUE MARCEL JAMBON            | 33 795,90   | 0,00            |
| OS 2025/06 TRAV. REMISE A LA COTE BOUCHES A CLES | 16 353,00   | 0,00            |
| OS 2025/07 TRAV.AEP RUE FAUCONNIER               | 4 479,47    | 0,00            |

### 4.2. État de la dette du service (VP.182)

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

|                                                                | Exercice 2024 | Exercice 2025       |
|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €) | 85 589,28     | <b>618 005,68</b>   |
| Montant remboursé en €                                         |               |                     |
| en capital                                                     | 8 733,60      | <b>15 583,60</b>    |
| En intérêts                                                    | 0,00          | <b>2 653,23</b>     |
| Epargne brute annuelle en €                                    | 205 446,16 €  | <b>172 736,05 €</b> |
| Durée d'extinction de la dette en années                       | 0,42 an(s)    | <b>3,58 an(s)</b>   |

### 4.3. Amortissements

Pour l'année 2025, la dotation aux amortissements a été de 113 499,40 € (105 151,00 € en 2024).

## 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 (VP.119)

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).

En 2025, le service a accordé **584,00 €** d'abandon de créance.

### 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.

Le montant s'élève à **0,00 €** en 2025.

## 6. Tableau récapitulatif des indicateurs

|                                      |                                                                                                                                                                                                   | Exercice 2024 | Exercice 2025 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Variables de performance             |                                                                                                                                                                                                   |               |               |
| VP.056                               | Nombre d'abonnés (nb)                                                                                                                                                                             | 2 909         | 2 906         |
| VP.059                               | Volume produit (m³)                                                                                                                                                                               | 414 722       | 478 994       |
| VP.060                               | Volume importé(m³)                                                                                                                                                                                | 38 043        | 3 822         |
| VP.061                               | Volume exporté (m³)                                                                                                                                                                               | 6 654         | 8 234         |
| VP.232                               | Volumes consommés comptabilisés sur 365 jours (m³)                                                                                                                                                | 381 077       | 383 862       |
| VP.077                               | Linéaire de réseau hors branchements (km)                                                                                                                                                         | 99,31         | 99,35         |
| VP.119                               | Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (€)                                                                                                                         | 109,00        | 584,00        |
| VP.220                               | Volume de service (m³)                                                                                                                                                                            | 2 607         | 2 741         |
| VP.221                               | Volume consommé sans comptage (m³)                                                                                                                                                                | 777           | 784           |
| VP.182                               | Encours total de la dette (€)                                                                                                                                                                     | 85 589,28     | 618 005,68    |
| VP.223                               | Volume prélevé (m³)                                                                                                                                                                               | 483 397       | 483 397       |
| Indicateurs descriptifs des services |                                                                                                                                                                                                   |               |               |
| DC.184                               | Montant des recettes liées à la facturation (€)                                                                                                                                                   | 634 043,88    | 684 027,32    |
| DC.195                               | Montant financier (HT) des travaux engagés (€)                                                                                                                                                    | 912 550,29    | 237 903,80    |
| D101.0                               | Estimation du nombre d'habitants desservis (nb)                                                                                                                                                   | 4 904         | 4 904         |
| D102.0                               | Prix (€) TTC du service au m³ pour 120 m³                                                                                                                                                         | 2,25          | 2,31          |
| D151.0                               | Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service [jours ouvrables]                                                                                     | 2,0           | 2,0           |
| 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 (%)                 | 100,00        | 100,00        |
| 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 (%) | 60,53         | 88,90         |
| P103.2B                              | Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (/120 points)                                                                                                         | 107           | 107           |
| P104.3                               | Rendement du réseau de distribution (%)                                                                                                                                                           | 86,38         | 81,94         |
| P105.3                               | Indice linéaire des volumes non comptés [m³/km/jour]                                                                                                                                              | 1,79          | 2,50          |
| P106.3                               | Indice linéaire de pertes en réseau [m³/km/jour]                                                                                                                                                  | 1,70          | 2,40          |
| P107.2                               | Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)                                                                                                                                        | 1,60          | 1,88          |
| P108.3                               | Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)                                                                                                                                   | 65            | 67            |
| P151.1                               | Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [nb/1000 abonnés]                                                                                                                  | 4,13          | 6,06          |
| P152.1                               | Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)                                                                                                       | 98,70         | 95,36         |
| P153.2                               | Durée d'extinction de la dette de la collectivité [an]                                                                                                                                            | 0,42          | 3,58          |
| P154.0                               | Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)                                                                                                                                   | 2,35          | 3,65          |
| P155.1                               | Taux de réclamations [nb/1000 abonnés]                                                                                                                                                            | 1,03          | 1,35          |