



LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	1707	103
Courrier	465	21
Internet	68	2
Fax	54	0
Visites en agence	916	63
Total	3210	189

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE CONTACT CLIENTS

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de contact		
	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	1529	0
Relève	85	3
Facturation	205	38
Encaissement	936	7
Qualité	45	40
Distribution	220	67
Assainissement	85	34
Chantier		
Autres	105	0
Total	3210	189

L'ACTIVITE DE GESTION CLIENTS

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion	
Nombre de relèves	1
Nombres de factures	7316
Nombre d'abonnés mensualisés	1777
Nombre d'abonnés prélevés	2225

LA RELATION CLIENTS

Relation client	
	2012
Taux de réclamations pour 1000	45,85
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	88,5%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	69

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

Encaissement - Recouvrement	
	2012
Montant des créances > 6 mois (€)	5665
Taux de créances > 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	0,34
Créances irrécouvrables (€)	14171
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,84

3

Saint Pol de Léon - DSP Eau Potable

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en Euros	2012
PRODUITS	781 077
Exploitation du service	267 430
Collectivités et autres organismes publics	468 911
Travaux attribués à titre exclusif	36 084
Produits accessoires	8 652
CHARGES	925 047
Personnel	114 052
Energie électrique	-1 879
Achats d'eau	153 880
Produits de traitement	0
Analyses	3 270
Sous-traitance, matières et fournitures	36 515
Impôts locaux et taxes	2 307
Autres dépenses d'exploitation, dont :	74 491
• télécommunication, postes et télégestion	4 777
• engins et véhicules	9 848
• informatique	14 717
• assurance	443
• locaux	2 809
Frais de contrôle	5 075
Ristournes et redevances contractuelles	0
Contribution des services centraux et recherche	12 364
Collectivités et autres organismes publics	468 911
Charges relatives aux renouvellements	
• pour garantie de continuité du service	282
• programme contractuel	39 616
Charges relatives aux investissements	
• programme contractuel	8 337
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3 379
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	4 447
Résultat avant impôt	-143 970
RESULTAT	-143 970

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

8
4

Saint Pol de Léon - DSP Eau Potable

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Détail des produits

en Euros	2012
TOTAL	781 077
Exploitation du service	267 430
• Partie fixe	97 104
• Partie proportionnelle	170 326
Collectivités et autres organismes publics	468 911
• Part Collectivité	373 099
• Redevance pour pollution d'origine domestique	95 812
Travaux attribués à titre exclusif	36 084
• Branchements	36 084
Produits accessoires	8 652
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	2 754
• Autres produits accessoires	5 898

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE BILAN CLIENTELE

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

LES STATISTIQUES CLIENTS

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Evolution du nombre de clients et du taux de desserte						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation 2012/2011
Clients Assainissement collectif	3333	3347	3354	3377	3367	-0,3%
Taux de desserte (%)	81,61%	81,55%	81,61%	81,51%	81,68%	0,2%

LES VOLUMES ASSUJETTIS A L'ASSAINISSEMENT

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis assainissement (m3)						
	2008	2009	2010	2011	2012	Variation 2012/2011
Volumes facturés (m3)	234258	223137	237325	233352	244613	5%

LA RELATION CLIENTS

Dégrèvement pour fuite	
	2012
Nombres de demandes de dégrèvement	3
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0
Nombre de demandes acceptées	3
Volumes dégrévés (m ³)	1 798

6

>LA QUALITE DU SERVICE>LE BILAN CLIENTELE

	2011	2012
Nombre de réclamations pour une obstruction sur réseau	0	2
Nombre de réclamations pour une obstruction sur branchement	0	6
Nombre de réclamations pour débordement inondation sur un poste de relèvement	0	0
Nombre de réclamations pour débordement inondation chez l'abonné	0	0
Nombre de réclamations pour une casse	0	0
Nombre de réclamations pour des odeurs	0	0
Nombre de réclamations sur des travaux de réparation sur le réseau	2	0
Nombre de réclamations sur des travaux réalisés sur un branchement (dont rendez-vous manqués)	20	0
Nombre de réclamations sur le niveau de prix	0	0
Nombre de réclamations pour erreur de relève ou de facturation (cf. Eau)	0	6
Nombre de réclamations sur la qualité des contrats et de l'accueil	0	0
Nombre de demandes d'échéanciers	116	126
	138	140

7

Saint Pol de Léon - DSP Assainissement

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en Euros	2012
PRODUITS	551 073
Exploitation du service	170 670
Collectivités et autres organismes publics	362 426
Travaux attribués à titre exclusif	17 977
Produits accessoires	0
CHARGES	701 622
Personnel	125 228
Energie électrique	43 259
Produits de traitement	5 617
Analyses	8 274
Sous-traitance, matières et fournitures	67 213
Impôts locaux et taxes	1 396
Autres dépenses d'exploitation, dont :	43 198
• télécommunication, postes et télégestion	5 202
• engins et véhicules	10 910
• informatique	7 821
• assurance	267
• locaux	6 461
Frais de contrôle	94
Ristournes et redevances contractuelles	0
Contribution des services centraux et recherche	7 472
Collectivités et autres organismes publics	362 426
Charges relatives aux renouvellements	
• pour garantie de continuité du service	3 994
• programme contractuel	26 119
Charges relatives aux investissements	
• programme contractuel	1 610
Charges relatives aux investissements du domaine privé	2 042
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	3 680
Résultat avant impôt	-150 548
RESULTAT	-150 548

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

8

Saint Pol de Léon - DSP Assainissement

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Détail des produits

en Euros	2012
TOTAL	551 073
Exploitation du service	170 670
• Partie fixe	58 168
• Partie proportionnelle	112 927
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	-425
Collectivités et autres organismes publics	362 426
• Part Collectivité	314 778
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	47 648
Travaux attribués à titre exclusif	17 977
• Branchements	17 977
Produits accessoires	0
•	0

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006