
RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF ET NON COLLECTIF

ANNÉE 2025

PRÉAMBULE

Le Cotentin est dynamique et les perspectives qui s'offrent à lui sont positives, mais ici comme ailleurs, le développement de notre territoire ne peut se faire sans garantir à chaque usager, particulier, agriculteur, professionnel du tourisme ou industriel, un accès régulier à une eau de qualité.

Conscients de ces impératifs, Monsieur Philippe Lamort et les élus ont initié un programme pluriannuel d'investissement lors du précédent mandat. Mais comme je l'ai écrit dans le courrier que j'ai fait parvenir aux Maires au début de l'été, afin de leur présenter les premiers axes de travail sur lesquels la commission Services aux Usagers aurait à se pencher dans le cadre du Cycle de l'Eau, il nous faudra amplifier ces investissements pour pouvoir répondre aux besoins croissants du Cotentin et de ses habitants, mais aussi pour rendre nos réseaux plus résilients face aux potentielles menaces d'origine géopolitique et aux aléas climatiques.

Les investissements devront donc nous permettre de préserver la qualité de l'eau, d'accroître le rendement des réseaux, de moderniser les équipements en les rendant plus connectés et en fournissant aux usagers des outils simples pour mieux gérer leur consommation, cela pour accompagner au mieux l'aménagement de notre territoire et fournir un service de qualité aux habitants, tout en préservant la ressource dont l'inégale répartition, voire la rareté sur certaines périodes, nécessite que nous réfléchissions davantage à une gestion plus collaborative de l'eau au niveau départemental.

Bien évidemment ces objectifs ne peuvent être atteints qu'avec la seule volonté politique des élus. Nous pouvons compter sur l'implication et le professionnalisme de chaque agent de la Direction du Cycle de l'Eau pour faire face à ces évolutions, contraintes climatiques et techniques et pour assurer la continuité de service.

Gilles SCHMITT

Table des matières

PARTIE 1 – CARACTERISTIQUES	4
A. CHIFFRES CLES	4
B. MODE DE GESTION	5
C. COMMUNES DESSERVIES ASSAINISSEMENT COLLECTIF (SPAC)	5
D. NOMBRE D'ABONNÉS	6
PARTIE 2– FAITS MARQUANTS	8
PARTIE 3– BILAN DES VOLUMES 2025	10
PARTIE 4 – OUVRAGE D'ÉPURATION	11
PARTIE 5 – TARIFICATION ET RECETTES	12
TARIFS	12
RECETTES	13
MONTANTS FINANCIERS	13
DETTES	13
AMORTISSEMENT	13
PARTIE 6 – INDICATEURS DE PERFORMANCE	14
TAUX DE DESSERTE (P201.1)	14
PATRIMOINE	14
TAUX DE DÉBORDEMENT DES EFFLUENTS DANS LES LOCAUX DES USAGERS (P251.1)	15
POINTS NOIRS DU RÉSEAU DE COLLECTE (P252.2)	15
CONFORMITÉ DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS	15
TAUX DE RÉCLAMATIONS ÉCRITES	16
PIECES ANNEXES	17

PARTIE 1 – CARACTERISTIQUES

A. CHIFFRES CLES

Le service d'assainissement de la communauté d'agglomération du Cotentin collecte et traite les eaux usées avant leur retour au milieu naturel, dans le respect des normes environnementales.

Il existe 2 types d'assainissement : l'assainissement collectif et l'assainissement non collectif (SPANC), chacun ayant ses propres caractéristiques.

Le service public d'assainissement collectif (SPAC) assure la collecte et le traitement des eaux usées et assure un rôle de supervision et de contrôle de la mise en œuvre des raccordements aux réseaux de l'Agglomération pour garantir leur conformité.

Le service public d'assainissement non collectif (SPANC) est chargé de réguler et de contrôler les installations individuelles d'assainissement (contrôles de conception, de bon fonctionnement lors de ventes...).

L'assainissement collectif et non collectif jouent un rôle crucial dans la gestion efficace des eaux usées pour assurer des rejets de qualité.

Les principaux chiffres sont les suivants :

COLLECTE



66 524 abonnés

TRANSPORT



438 postes de relèvement
1193 km de réseaux séparatifs

TRAITEMENT



55 stations d'épuration
280 000 équivalents habitants

VALORISATION DES BOUES



1 842 tonnes de boues évacuées

B. MODE DE GESTION

Le service public d'assainissement collectif est assuré selon une organisation mixte, associant une gestion en régie directe et des contrats de délégation de service public. Cette organisation permet d'adapter les modalités d'exploitation aux spécificités des différents territoires tout en garantissant la continuité, la qualité et la performance du service rendu aux usagers.

La carte en annexe 1 présente le découpage du territoire et le tableau ci-dessous précise la répartition des communes.

➤ 5 secteurs en régies :

- ✓ Régie Nord : Cherbourg-en-Cotentin / La Saire / Douve-Divette
- ✓ Régie La Hague
- ✓ Régie Les Pieux
- ✓ Régie Valognes – Saint-Sauveur
- ✓ Régie Montebourg

➤ 2 Délégataires :

- ✓ Contrat Nord-Est : Véolia – échéance 2030
- ✓ Contrat SIAP Région de Valognes : Véolia – intégration en 2028 au Contrat Nord-Est
- ✓ Contrat Sud-Ouest : Saur – échéance 2030

Le service public d'assainissement non collectif est assuré en régie sur l'ensemble du territoire.

C. COMMUNES DESSERVIES ASSAINISSEMENT COLLECTIF (SPAC) :

régie NORD	BRETTEVILLE, CHERBOURG-EN-COTENTIN, COUVILLE, DIGOSVILLE, HARDINVEST, LE MESNIL-AU-VAL, MARTINVEST, NOUAINVILLE, SAINT-MARTIN-LE-GRÉARD, SIDEVILLE, TEURTHÉVILLE-HAGUE, TOLLEVEST, VIRANDEVILLE
régie La Hague	ACQUEVILLE, AUDERVILLE, BEAUMONT-HAGUE, BIVILLE, BRANVILLE-HAGUE, DIGULLEVILLE, ÉCULLEVILLE, FLOTTEMANVILLE-HAGUE, GRÉVILLE-HAGUE, HERQUEVILLE, JOBOURG, LA HAGUE, OMONVILLE-LA-PETITE, OMONVILLE-LA-ROGUE, SAINTE-CROIX-HAGUE, SAINT-GERMAIN-DES-VAUX, TONNEVILLE, URVILLE-NACQUEVILLE, VASTEVILLE, VAUVILLE
régie Les Pieux	BENOISTVILLE, BRICQUEBOSCQ, FLAMANVILLE, GROSVILLE, HÉAUVILLE, HELLEVILLE, LE ROZEL, LES PIEUX, PIERREVILLE, SAINT-CHRISTOPHE-DU-FOC, SAINT-GERMAIN-LE-GAILLARD, SIOUVILLE-HAGUE, SOTTEVILLE, SURTAINVILLE, TRÉAUVILLE
régie Montebourg	ÉROUDEVILLE, FONTENAY-SUR-MER, LE HAM, LESTRE, MONTEBOURG, QUINÉVILLE, SAINT-FLOXEL, SAINT-MARCOUF-DE-L'ISLE
régie Valognes / Saint Sauveur	BESNEVILLE, LIEUSAIN, RAUVILLE-LA-PLACE, SAINT-SAUVEUR-LE-VICOMTE, VALOGNES, YVETOT-BOCAGE
DSP Saur	BARNEVILLE-CARTERET, BAUBIGNY, BRICQUEBEC-EN-COTENTIN, BRIX, CANVILLE-LA-ROCQUE, DENNEVILLE, LA HAYE-D'ECTOT, LE MESNIL, LES MOITIERS-D'ALLONNE, PORT-BAIL-SUR-MER, , SAINT-GEORGES-DE-LA-RIVIÈRE, SAINT-JEAN-DE-LA-RIVIÈRE, SAINT LO D OURVILLE, SAINT-MAURICE-EN-COTENTIN, SOTTEVAST,

DSP Véolia

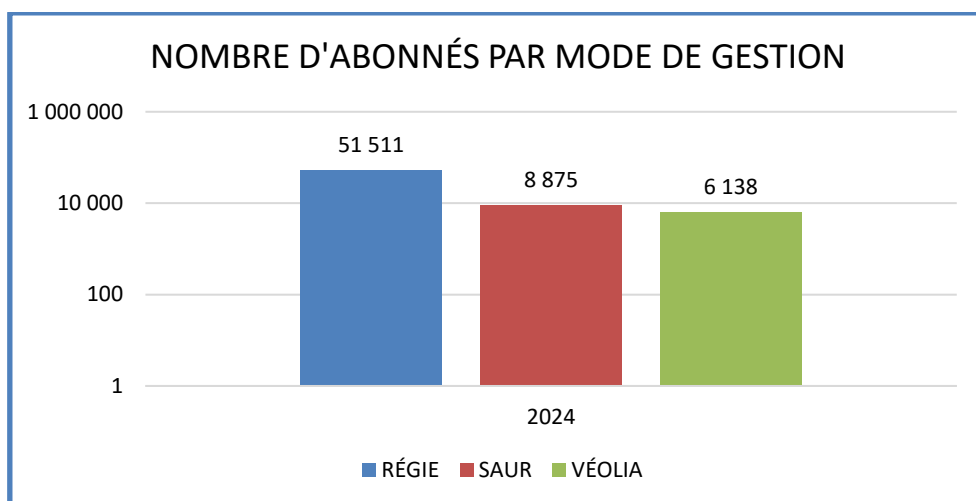
ANNEVILLE-EN-SAIRE, BARFLEUR, COSQUEVILLE, CRASVILLE, FERNANVILLE, GATTEVILLE-LE-PHARE, MAUPERTUS-SUR-MER, MONTFARVILLE, MORSALINE, NÉGREVILLE, QUETTEHOU, RÉTHOVILLE, RÉVILLE, SAINT-PIERRE-ÉGLISE, SAINT-VAAST-LA-HOUGUE, VICQ-SUR-MER, VIDEOSVILLE, YVETOT-BOCAGE

D. NOMBRE D'ABONNÉS :

SPAC :

En 2025 le **nombre d'abonnés** au service d'assainissement collectif de la communauté d'agglomération du Cotentin était de **66 524** suivant le partage ci-dessous :

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
51 511	8 875	6 138



La population desservie (D201.0) désigne 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.

L'estimation du nombre d'habitants desservis était de **138 813 en 2025, selon la répartition suivante :**

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
109 147	17 539	12 127

Nombre d'abonnés potentiels déterminés à partir des différents zonages d'assainissement et de 71 295 au total et se décline comme ci-dessous :

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
55 205	9 512	6 578

La densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de :

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
57.19	46.12	46.42

Le nombre d'habitants par abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonné) est de :

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
2.12	1.98	1.98

SPANC :

Population desservie (D301.0) : est considéré toute personne – y compris les résidents saisonniers – qui n'est pas desservie par un réseau d'assainissement collectif.

Le service public d'assainissement non collectif dessert **51 897 habitants**, pour un **nombre total d'habitants** résidents sur le territoire du service de **183 267**.

Le taux de couverture de l'assainissement non collectif (population desservie rapporté à la population totale du territoire couvert par le service) est de **28,32 %** au 31/12/2025.

Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (D302.0) : Il s'agit d'un indicateur descriptif, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées par le service. Il se calcule en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A et B ci-dessous.

Exercice 2025		
A – Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service		
20	Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération Commentaire : non (absence d'enquêtes publiques pour certaines zones) → Schéma directeurs en cours	Non
20	Application d'un règlement du service approuvé par une délibération	Oui
30	Vérification de la conception et de l'exécution de toute installation réalisée ou réhabilitée depuis moins de 8 ans	Oui
30	Diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien de toutes les autres installations	Oui
B – Éléments facultatifs pour l'évaluation de la mise en œuvre du service		
10	Le service assure à la demande du propriétaire l'entretien des installations	Non
20	Le service assure sur demande du propriétaire la réalisation et la réhabilitation des installations	Non
10	Le service assure le traitement des matières de vidange	Non

L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif du service pour l'année 2025 est de **80**.

PARTIE 2– FAITS MARQUANTS :

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité des exercices précédents avec la poursuite de plusieurs projets structurants pour le service public de l'assainissement. Elle a été marquée par l'avancement du schéma directeur d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales, le suivi du plan d'actions en faveur de la qualité des eaux conchylicoles du Val de Saire, la poursuite de l'harmonisation des services à l'échelle communautaire ainsi que par la réorganisation de la Direction du Cycle de l'Eau. Ces actions traduisent la volonté de la Communauté d'Agglomération du Cotentin de renforcer la performance de ses infrastructures, de préserver les milieux aquatiques et de répondre aux enjeux réglementaires et environnementaux du territoire.

Dans le cadre du **schéma directeur d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales**, les études engagées à l'échelle de l'ensemble du territoire se sont poursuivies. Après la réalisation et la validation des diagnostics du patrimoine et des campagnes de mesures sur les réseaux, les investigations permettant de localiser précisément les anomalies ont progressé sur la plupart des secteurs. Ces travaux permettent d'améliorer la connaissance des réseaux, d'identifier et de hiérarchiser les dysfonctionnements et de préparer les futurs programmes de travaux visant à réduire les rejets au milieu naturel, limiter les intrusions d'eaux parasites et garantir la conformité réglementaire des systèmes d'assainissement. Les premiers programmes hiérarchisés d'investissement sont désormais en cours d'élaboration et constitueront un outil stratégique pour la planification des travaux des prochaines années.

L'année 2025 a également été marquée par la poursuite du **plan d'actions territorial en faveur de la qualité des eaux conchylicoles**, engagé à la suite des épisodes de contamination microbiologique ayant affecté la production ostréicole. Ce programme mobilise les compétences de la collectivité sur l'ensemble du cycle de l'eau afin d'identifier les sources de pollution et de mettre en œuvre les actions correctives adaptées.

Plusieurs opérations concrètes ont ainsi été engagées ou poursuivies. Les diagnostics des réseaux d'assainissement du Val de Saire ont permis de mieux caractériser les dysfonctionnements des systèmes de collecte des eaux usées et d'orienter les programmes de renouvellement et de sécurisation des ouvrages. La collectivité a également renforcé les actions de contrôle des branchements au réseau public ainsi que des installations d'assainissement non collectif afin de réduire les risques de rejets directs vers les milieux naturels. Le déploiement du nouveau programme d'aides de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie doit permettre d'accélérer les mises en conformité identifiées comme prioritaires sur le territoire. Les actions de restauration des cours d'eau du bassin versant de la Saire et de préservation du maillage bocager se sont poursuivies tout au long de l'année.

Parallèlement, un important programme d'études et de suivi de la qualité microbiologique des eaux a été conduit en partenariat avec le Comité Régional de la Conchyliculture de Normandie. Les investigations réalisées ont permis d'améliorer la connaissance des mécanismes de contamination des zones conchylicoles. Les premiers résultats montrent la diversité des sources potentielles de contamination microbiologique selon les secteurs étudiés et confirment l'intérêt d'une approche globale associant assainissement, gestion des cours d'eau et suivi du littoral.

L'année 2025 a également constitué une étape importante dans la construction d'un service public harmonisé à l'échelle communautaire. Après l'engagement de l'harmonisation tarifaire, les travaux relatifs à **l'harmonisation des règlements de service de l'eau potable et de l'assainissement collectif** se sont poursuivis afin de garantir une meilleure lisibilité du service et une égalité de traitement entre les usagers sur l'ensemble du territoire. Cette démarche contribue à renforcer la cohérence du service public de l'eau et de l'assainissement, qu'il soit exploité en régie ou dans le cadre de contrats de concession.

Enfin, l'année 2025 a été marquée par la **réorganisation de la Direction du Cycle de l'Eau**, engagée afin de mieux répondre aux enjeux techniques, réglementaires et environnementaux auxquels fait face le territoire. Cette évolution s'appuie notamment sur la création d'une Direction déléguée Qualité et Stratégie de la Ressource en Eau et sur le renforcement du pilotage de l'exploitation. Parallèlement, les moyens humains dédiés à la communication, à la relation usagers et aux systèmes d'information ont été renforcés, permettant d'engager les premiers chantiers de modernisation des outils métiers, de fiabilisation des données et d'amélioration des services proposés aux abonnés. Cette nouvelle organisation a posé les bases d'une approche plus transversale et plus performante, au service de la qualité de l'eau, de la préservation de la ressource et de la satisfaction des usagers.

Ainsi, l'année 2025 apparaît comme une année de consolidation et de transformation pour le service public de l'assainissement, marquée par l'avancement d'études structurantes, la mise en œuvre d'actions concrètes en faveur de la qualité des eaux conchylicoles, la préparation des investissements futurs et l'adaptation de l'organisation communautaire aux défis environnementaux et sanitaires à venir.

PARTIE 3– BILAN DES VOLUMES 2025 :

Les volumes facturés au titre de l'année 2025 représentent **6 090 912 m³** :

	REGIE	SAUR	VÉOLIA
Total des volumes facturés aux abonnés en m ³	5 094 942	559 387	436 583

Autorisations de déversements d'effluents industriels (D.202.0) : Le nombre d'arrêtés autorisant le déversement d'eaux usées non-domestiques signés par la collectivité responsable du service de collecte des eaux usées en application et conformément aux dispositions de l'article L1331-10 du Code de la santé publique est de **3** en 2025.

Linéaire de réseaux de collecte (hors branchements) et/ou transfert du service public d'assainissement collectif est constitué de **48.87 km de réseau hors branchement, 1187.5 km de réseau séparatif d'eaux usées hors branchement**, soit un **total de 1236.37 km** :

	REGIE	SAUR	VÉOLIA
km de réseau unitaire hors branchements	35.2	6.43	7.24
km de réseau séparatif d'eaux usées hors branchements	876.5	186	125
TOTAL en km	900.76	192.43	132.24

Ouvrages d'épuration des eaux usées : **55** stations de Traitement des Eaux Usées (STEU) qui assurent le traitement des eaux usées (37 en régie, 7 SAUR, 11 Véolia)

La quantité de boues produite au total est de **1 842.6 (Tms)** :

		RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration [tMS]	1 513,7	183,6	145,3
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100%	100%	100%

PARTIE 4 – OUVRAGE D'ÉPURATION :

Stations de traitement des eaux usées (STEU) qui assurent le traitement des eaux usées 37 sont gérées en régie, 11 par SAUR et 7 par VÉOLIA, soit **55 au total**.

Les rapports annuels SATESE par équipement sont disponibles en annexe pour consulter les données suivantes :

- Caractéristiques de la station ;
- Prescriptions de rejets ;
- Données hydrauliques ;
- Bilan énergétique ;
- Quantités boues produites et évacuées ;
- Charges polluantes et conformités.

PARTIE 5 – TARIFICATION ET RECETTES :

TARIFS :

La tarification des services d'assainissement est régie par le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui stipule notamment que les tarifs doivent être votés par l'assemblée délibérante de l'EPCI. Le CGCT précise également que les recettes qui découlent de ces tarifs à l'utilisateur doivent permettre d'assurer l'équilibre des budgets annexes concernés.

Les compétences eau et assainissement ont été intégralement transférées à la Communauté d'Agglomération à partir du 1er janvier 2018. Ce transfert a notamment eu pour conséquence d'intégrer les services des communes et des syndicats intercommunaux auparavant compétents, à ceux des intercommunalités de l'agglomération.

Le regroupement de cette multiplicité d'autorités organisatrices des services d'eau potable au sein d'une seule structure a nécessité un travail d'harmonisation progressive des modes de gestion et des tarifs.

Aujourd'hui plusieurs tarifs différents existent encore sur le territoire et, lors de la conférence des maires de décembre 2024, a été validée la proposition du bureau communautaire visant à mettre en œuvre à compter du 1er janvier 2025 une harmonisation progressive sur douze années vers une tarification unique du prix de l'eau.

De plus, depuis le 1^{er} janvier 2025, les redevances pour la performance des systèmes d'assainissement ont été créées et l'Agglomération a dû prendre en compte ces changements en les intégrant dans sa tarification (Cf. note agence de l'eau en pièce annexe).

Afin de cadrer cette démarche, la Communauté d'Agglomération a voté plusieurs délibérations annexées à ce rapport :

- DEL2024-200- Tarifs 2025 des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif ;
- DEL2024-202- Contre-valeur redevance performance des systèmes d'assainissement collectif ;
- DEL2024-204- Tarification des prestations de service de l'eau potable et de l'assainissement ;
- DEL2024-205-Tarifs 2025 des prestations de contrôle d'assainissement collectif et non collectif.

Les tarifs applicables pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE correspondent à ceux d'une facture 120m³/an (exemple facture type en annexe – D204.0).

La facture d'assainissement comporte une part proportionnelle à la consommation de l'abonné et une part indépendante de la consommation, dite part fixe (abonnement ...).

RECETTES :

Les **recettes** liées à la facturation assainissement en 2024 s'élèvent à : **17 047 959 € pour le territoire**

Les impayés au titre de l'année : 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).

Ils représentent un total **136 163€** de et son répartis de la façon suivante :

Toute facture impayée au 31/12/2025 est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Montant restant impayé au 31/12 N+1 sur les factures émises au titre de l'année N-1	97 951.42 €	17 618 €	20 594 €
Chiffre d'affaire TTC facturé (hors travaux) en € au titre de l'année 2024	14 346 299.06 €	1 982 055 €	719 605 €
Taux d'impayés sur les factures	0.68 %	0.86 %	2.86 %

MONTANTS FINANCIERS :

Le montant HT des travaux engagé ci-dessous correspond aux travaux ayant fait l'objet un d'ordre de service ou d'un bon de commande. Ces travaux sont ceux qui ont été engagés et ils comprennent les travaux de renouvellement et d'études liées aux travaux.

	Exercice 2025
Montants financiers HT € des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire (DC 195)	1 167 171,91

DETTES :

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

	Exercice 2025
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)	11 844 557
Epargne Brute annuelle en €	4 189 234
Montant remboursé durant l'exercice en €	
en capital	1 954 591
en intérêts	251 651
Durée d'extinction de la dette en année	2.82

AMORTISSEMENT :

Pour l'année 2025, la dotation aux amortissements a été de **4 290 352 €**.

PARTIE 6 – INDICATEURS DE PERFORMANCE :

TAUX DE DESSERTE (P201.1)

Cet indicateur est le ratio entre le nombre d'abonnés desservis par le réseau d'assainissement collectif et le nombre d'abonnés potentiels déterminé à partir du document de zonage d'assainissement.

Pour l'exercice 2025, le **taux de desserte par les réseaux d'eaux usées** est de :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Taux de desserte	93.31 %	93.3 %	93.31 %

PATRIMOINE

Taux moyen de renouvellement : Ce taux est exprimé en pourcentage, de la moyenne sur 5 ans du linéaire de réseau renouvelé par la longueur totale du réseau. Le linéaire inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les réhabilitées. 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.

L'indice patrimonial de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau et des branchements et de l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service. Il est comptabilisé en points sur une échelle de 0 à 120.

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux du service pour l'exercice 2025 est de :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Taux de renouvellement des réseaux (P253.2)	0.22	0.24	0.34
Indice patrimoniale	28	93	38
P255.3 Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	80	100	100

TAUX DE DÉBOREMENT DES EFFLUENTS DANS LES LOCAUX DES USAGERS (P251.1) :

L'indicateur mesure un nombre d'événements ayant un impact direct sur les habitants, de par l'impossibilité de continuer à rejeter les effluents au réseau public et les atteintes portées à l'environnement (nuisance, pollution). Il a pour objet de quantifier les dysfonctionnements du service dont les habitants ne sont pas responsables à titre individuel.

En 2025 il y a eu 13 réclamations à ce sujet et le taux de débordement est de 0.103 pour le territoire en 2025 et se décline comme suit :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Nombre de demandes	11	2	0
Taux de débordement pour 1000 habitants	0.101	0.114	0

POINTS NOIRS DU RÉSEAU DE COLLECTE (P252.2) :

Cet indicateur donne un éclairage sur l'état et le bon fonctionnement du réseau de collecte des eaux usées à travers le nombre de points sensibles nécessitant des interventions d'entretien spécifiques ou anormalement fréquentes.

Est un point noir tout point du réseau nécessitant au moins deux interventions par an (préventive ou curative), quelle que soit la nature du problème (contre-pente, racines, déversement anormal par temps sec, odeurs, mauvais écoulement...) et celle de l'intervention (curage, lavage, mise en sécurité...)

Sont prises en compte les interventions sur les parties publiques des branchements et si l'intervention est nécessitée par un défaut situé sur le réseau public dans les parties privatives des usagers.

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Nombre de points noirs	158	2	4

En 2025 cela représente **21.5 points** par **100 km** de réseau. La différence entre les secteurs en régie et les secteurs en DSP s'explique par le linéaire de réseau, plus important en régie et la typologie de réseau : les secteurs en régie comptent plus de réseaux en agglomération impliquant un risque de points noirs plus importants.

CONFORMITÉ DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS :

Ces indicateurs ne concernent que les réseaux collectant une charge > 2000 équivalent habitant (EH) :

- **Conformité de la collecte des effluents (P203.3)**
- **Conformité des équipements des stations de traitement des eaux usées (P204.3)**
- **Conformité des performances des équipements d'épuration (P254.3)**
- **Taux de boues évacuées selon les filières conformes à la réglementation (P206.3)**

⇒ **Cf. rapports annuels SATESE par équipement en annexe**

Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectifs (P301.3) :

Cet indicateur a vocation à évaluer la protection du milieu naturel découlant de la maîtrise des pollutions domestiques. Pour ce faire, il mesure le niveau de conformité de l'ensemble des installations d'assainissement non collectif sur le périmètre du service, en établissant un ratio entre :

- d'une part le nombre d'installations contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité connue et validée par le service depuis la création du service jusqu'au 31/12/N,
- d'autre part le nombre total d'installations contrôlées depuis la création du service jusqu'au 31/12/N.

Exercice 2025	
Nombre d'installations contrôlées conformes ou mises en conformité	601
Nombre d'installations contrôlées depuis la création du service	19 618
Autres installations contrôlées ne présentant pas de dangers pour la santé des personnes ou de risques avérés de pollution de l'environnement	266
Taux de conformité en %	4,4

TAUX DE RÉCLAMATIONS ÉCRITES :

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).

Depuis cette année la régie expérimente un nouvel outil de suivi des réclamations en lien avec SharePoint et GLPI.

Pour 2025, les chiffres sont les suivants :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Nombre	7	6	0
Taux pour 1000 abonnés	0.14	0.68	0

PIECES ANNEXES

- DEL2024-200- Tarifs 2025 des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif ;
- DEL2024-202- Contre-valeur redevance performance des systèmes d'assainissement collectif ;
- DEL2024-204- Tarification des prestations de service de l'eau potable et de l'assainissement ;
- DEL2024-205-Tarifs 2025 des prestations de contrôle d'assainissement collectif et non collectif ;
- Note d'information sur les redevances AESN ;
- RAD SAUR ;
- RAD VÉOLIA ;
- Synthèses par UGE.

ANNEXE 1 : MODE DE GESTION

