

RAPPORT • EDITION 2025

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE EAU POTABLE

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 :	5
D. NOMBRE D'ABONNÉS :	6
PARTIE 2– FAITS MARQUANTS :	8
PARTIE 3– BILAN DES VOLUMES MIS EN OEUVRE EN 2025 :	10
PARTIE 4 – TARIFICATION ET RECETTES :	13
TARIFS :	13
RECETTES :	14
MONTANTS FINANCIERS : FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS :	15
DETTES :	15
AMORTISSEMENT :	15
PARTIE 5 – INDICATEURS DE PERFORMANCE :	16
PATRIMOINE :	16
TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉS (P151.1) :	16
RESPECT DU DÉLAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS (D151.0 et P152.1) :	16
CONFORMITÉS :	17
TAUX DE RÉCLAMATIONS ÉCRITES :	17
PIECES ANNEXES	18

PARTIE 1 – CARACTERISTIQUES

A. CHIFFRES CLES

Le service d'eaux potable de la communauté d'agglomération du Cotentin s'appuie sur un patrimoine technique important permettant d'assurer la production, le stockage et la distribution de l'eau dans des conditions conformes aux exigences réglementaires.

Les principaux chiffres clés sont les suivants :

CAPTAGE



Prélèvement dans le milieu naturel (nappes, rivières) :

108 points de prélèvement

14 292 864 m³ d'eau brute prélevée en 2025

TRAITEMENT



32 usines de production

STOCKAGE



122 réservoirs et châteaux d'eau

DISTRIBUTION



3 642 km de réseaux

CONSOMMATION



97 337 abonnés

99.8% de conformité biologique

RENDEMENT



73.63% rendement du réseau

LINÉAIRE DE PERTE



2.76 m³/jour/km indice linéaire de perte

B. MODE DE GESTION

Le service public d'eau potable 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 2 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

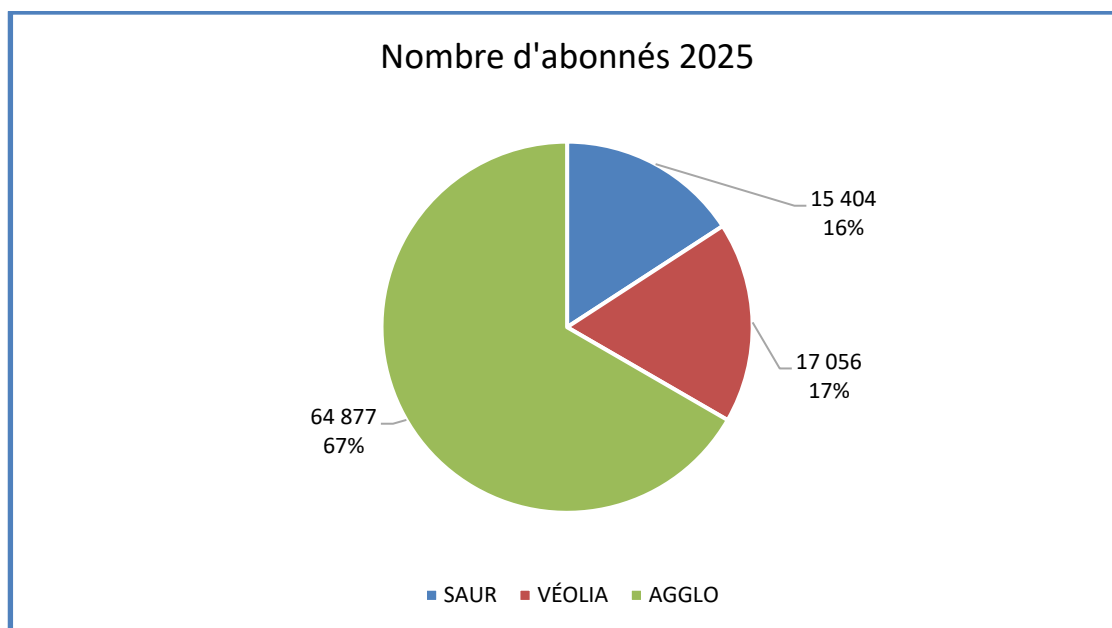
C. COMMUNES DESSERVIES :

régie NORD	BRETTEVILLE, CHERBOURG-EN-COTENTIN, COUVILLE, DIGOSVILLE, HARDINVAST, LE MESNIL-AU-VAL, MARTINVAST, NOUAINVILLE, SAINT-MARTIN-LE-GRÉARD, SIDEVILLE, TEURTHÉVILLE-HAGUE, TOLLEVAST, 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	AUMEVILLE-LESTRE, AZEVILLE, ÉCAUSSEVILLE, ÉMONDEVILLE, ÉROUDEVILLE, FONTENAY-SUR-MER, FRESVILLE, JOGANVILLE, LE HAM, LESTRE, MONTEBOURG, OZEVILLE, QUINÉVILLE, RAVENOVILLE, SAINT-FLOXEL, SAINT-MARCOUF-DE-L'ISLE, SAINT-MARTIN-D'AUDOUVILLE, VAUDREVILLE
régie Valognes / Saint Sauveur	BESNEVILLE, BINIVILLE, CATTEVILLE, CROSVILLE-SUR-DOUVE, GOLLEVILLE, HAUTTEVILLE-BOCAGE, LA BONNEVILLE, NÉHOU, NEUVILLE-EN-BEAUMONT, ORGLANDES, RAUVILLE-LA-PLACE, REIGNEVILLE-BOCAGE, SAINTE-COLOMBE, SAINT-SAUVEUR-LE-VICOMTE, TAILLEPIED, VALOGNES

DSP Saur	BARNEVILLE-CARTERET, BAUBIGNY, EN-COTENTIN, BRIX, CANVILLE-LA-ROQUE, DENNEVILLE, FIERVILLE-LES-MINES, LA HAYE-D'ECTOT, LE MESNIL, LE VALDECIE, LE VRETOT, LES MOITIERS-D'ALLONNE, LES PERQUES, PORT-BAIL-SUR-MER, QUETTETOT, RAUVILLE-LA-BIGOT, ROCHEVILLE, SAINT-GEORGES-DE-LA-RIVIÈRE, SAINT-JACQUES-DE-NÉHO, SAINT-JEAN-DE-LA-RIVIÈRE, SAINT LO D OURVILLE, SAINT-MARTIN-LE-HEBERT, SAINT-MAURICE-EN-COTENTIN, SAINT-PIERRE-D'ARTHÉGLISE, SÉNOVILLE, SORTOSVILLE-EN-BEAUMONT, SOTTEVAST,
DSP Véolia	ANNEVILLE-EN-SAIRE, BARFLEUR, BRILLEVAST, CANTELOUP, CARNEVILLE, CLITOURPS, COLOMBY, COSQUEVILLE, CRASVILLE, FERMANVILLE, FLOTTEMANVILLE-BOCAGE, GATTEVILLE-LE-PHARE, GONNEVILLE-LE THEIL, GOUBERVILLE, HÉMEVEZ, HUBERVILLE, LA PERNELLE, LE THEIL, LE VAST, LE VICEL, L'ÉTANG-BERTRANT, LIEUSAIN, MAGNEVILLE, MAUPERTUS-SUR-MER, MONTAIGU-LA-BRISETTE, MONTFARVILLE, MORSALINE, QUETTEHOU, MORVILLE, NÉGREVILLE, NÉVILLE SUR MER, VICQ SUR MER, OCTEVILLE-L'AVENEL, QUETTEHOU , RÉTHOVILLE, RÉVILLE, SAINT-CYR, SAINTE-GENEVIÈVE, SAINT-GERMAIN-DE-TOURNEBUT, SAINT-JOSEPH, SAINT-PIERRE-ÉGLISE, SAINT-VAAST-LA-HOUGUE, SAUSSEMESNIL, SORTOSVILLE-BOCAGE, TAMERVILLE, TEURTHÉVILLE-BOCAGE, THÉVILLE, TOCQUEVILLE, URVILLE-BOCAGE, VALCANVILLE, VAROUVILLE, VICQ-SUR-MER, VIDEOSVILLE, YVETOT-BOCAGE

D. NOMBRE D'ABONNÉS :

En 2025 le nombre d'abonnés au service d'eau potable de la communauté d'agglomération du Cotentin reste plutôt stable et s'élève à 97 337.



	REGIE	SAUR	VEOLIA
D 101.0 - Estimation du nombre d'habitant desservis*	137 469	23 437	25 886
VP.056 - Nombre d'abonnés (ab)	64 877	15 404	17 056
VP.229 - Ratio habitants / abonnés (hab/ab)	2,12	1,52	1,52

*Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée.

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 de l'eau potable. Elle a été marquée par l'avancement du schéma directeur d'alimentation en eau potable, la poursuite du traitement des non-conformités sanitaires, la définition d'une stratégie territoriale de protection de la ressource en eau et la mise en œuvre d'une nouvelle organisation de la Direction du Cycle de l'Eau. Dans le même temps, le service a dû faire face à des enjeux émergents liés à la présence de PFAS dans l'eau potable ainsi qu'à un épisode de sécheresse précoce qui a rappelé la nécessité de préserver durablement la ressource.

Dans le cadre du **schéma directeur d'alimentation en eau potable**, les travaux engagés à l'échelle de l'ensemble du territoire communautaire se sont poursuivis avec l'élaboration du programme d'actions et du programme pluriannuel d'investissements. Cette étude stratégique, lancée en 2021, a permis de consolider la connaissance du patrimoine, d'identifier les besoins futurs du territoire et de hiérarchiser les investissements nécessaires afin de sécuriser l'alimentation en eau potable, améliorer les performances des réseaux et garantir une gestion durable des infrastructures. Les conclusions de cette phase attendues en 2026 constitueront un outil d'aide à la décision essentiel pour définir les orientations du service pour les années à venir.

La collectivité a également poursuivi son action en matière de **résorption des non-conformités liées au chlorure de vinyle monomère (CVM)**. À la suite des dépassements de la limite de qualité constatés sur les antennes desservant les hameaux de La Corneillerie et de La Lande à Écausseville, des travaux de renouvellement des canalisations ont été engagés à partir de juin 2025 afin de supprimer les tronçons identifiés comme à risque. Les analyses réalisées à l'issue de ces travaux ont confirmé le retour à la conformité de l'eau distribuée et permis la levée des restrictions d'usage instaurées fin 2024 à la demande de l'Agence Régionale de Santé. Cette opération constitue une étape importante dans la sécurisation sanitaire des réseaux d'eau potable du territoire.

L'année 2025 a par ailleurs été marquée par l'entrée en vigueur du contrôle réglementaire des **substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS)** dans les eaux destinées à la consommation humaine. Les analyses réalisées ont révélé un dépassement de la limite de qualité au niveau de l'usine de production de l'Asselinerie à La Glacière, tandis qu'aucune autre installation du territoire n'était concernée. Face à cette situation, plusieurs mesures correctives ont été engagées, dont l'installation en septembre 2025 d'un traitement spécifique par charbon actif destiné à éliminer ces micropolluants. Dans l'attente des résultats de ce dispositif, des restrictions d'usage ont été instaurées sur une partie du secteur desservi. Les contrôles réalisés à la suite de la mise en service du traitement ont démontré son efficacité et permis la levée des restrictions en décembre 2025. Cet épisode a souligné l'importance croissante des enjeux liés aux polluants émergents et la capacité du service à adapter rapidement ses outils de traitement aux nouvelles exigences sanitaires.

Les enjeux liés à la disponibilité de la ressource se sont également traduits par un **épisode de sécheresse précoce**. Après un hiver et un printemps marqués par un déficit pluviométrique, les niveaux des nappes et les débits des cours d'eau ont atteint des valeurs particulièrement basses pour la saison. Le département a été placé en vigilance puis en alerte sécheresse au cours de l'été. Une communication spécifique a été déployée auprès des usagers afin de promouvoir les économies d'eau et les comportements de sobriété. L'amélioration progressive de la situation hydrologique a permis la levée de ces mesures à la fin du mois d'octobre.

Face à ces défis, la Communauté d'Agglomération a poursuivi l'élaboration de sa **stratégie de protection de la ressource en eau pour la période 2025-2031**. Cette démarche vise à renforcer la préservation qualitative et quantitative des ressources utilisées pour l'alimentation en eau potable, à sécuriser les

captages stratégiques du territoire et à accompagner l'adaptation des usages aux effets du changement climatique. Elle s'est concrétisée par la signature, en décembre 2025, du **Contrat Eau et Climat 2026-2031** avec l'Agence de l'Eau Seine-Normandie. Ce contrat prévoit un important programme d'actions en faveur de la protection de la ressource, notamment sur le bassin versant de la Divette et sur plusieurs captages sensibles du territoire, et constitue un levier majeur pour accompagner les investissements à venir.

L'année 2025 a également constitué une étape importante dans la construction d'un service public harmonisé à l'échelle du territoire. Après l'engagement de l'harmonisation tarifaire au 1er janvier 2025, la collectivité a lancé **l'harmonisation des règlements de service de l'eau potable et de l'assainissement collectif**. Cette démarche vise à garantir une égalité de traitement entre les usagers, à simplifier la compréhension des conditions de service et à disposer d'un cadre commun pour l'ensemble des territoires, qu'ils soient exploités en régie ou dans le cadre de contrats de concession. Elle contribue à renforcer la cohérence du service public de l'eau à l'échelle communautaire.

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.

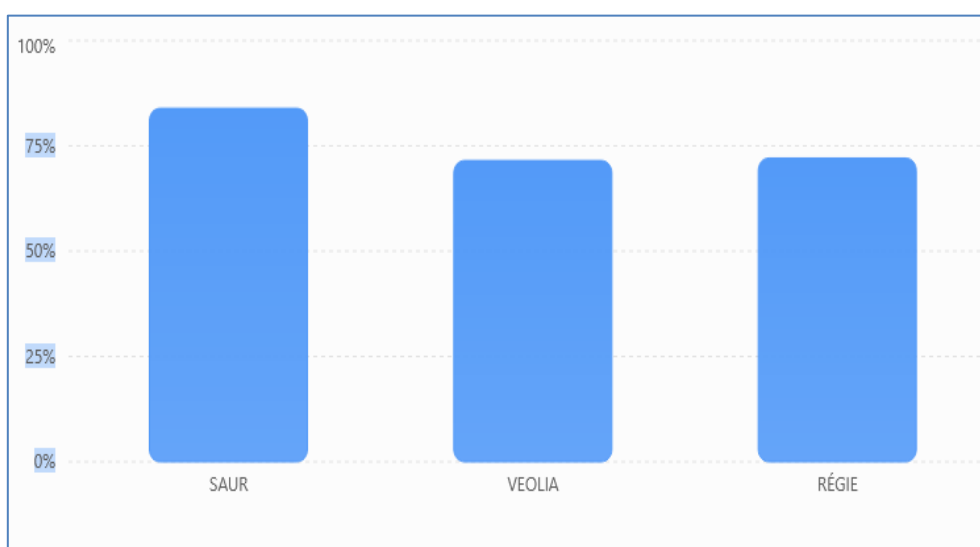
Ainsi, l'année 2025 apparaît comme une année à la fois de continuité et de transformation, marquée par la conduite de projets structurants, l'adaptation à de nouveaux enjeux sanitaires et climatiques, et la préparation des évolutions nécessaires pour garantir durablement un service public de l'eau performant et résilient.

PARTIE 3– BILAN DES VOLUMES MIS EN

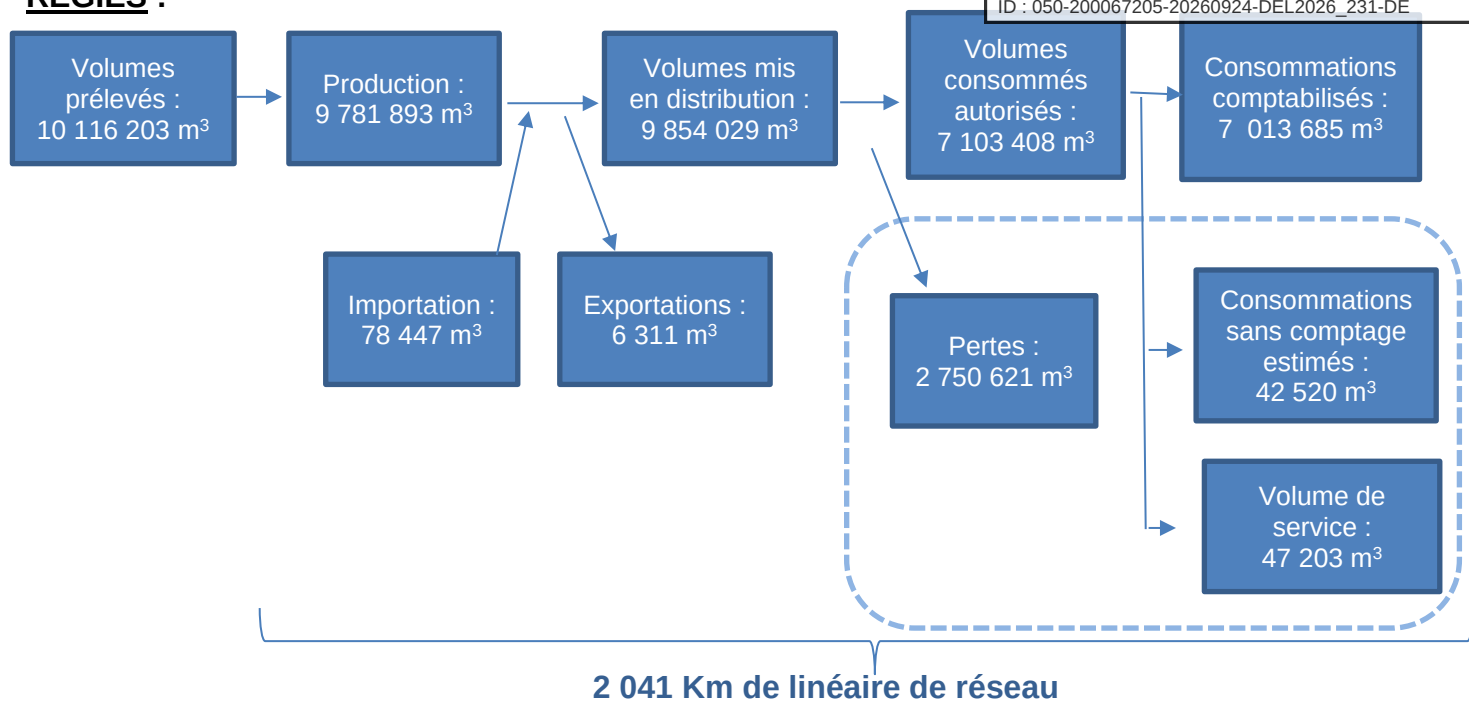
Sur l'ensemble du territoire, **les volumes produits** représentent **13 824 228 m³** pour des **volumes prélevés** à hauteur de **14 292 864 m³**. **3 642km de réseau** permettent la distribution des **10 174 650 m³ consommés**. L'ensemble des volumes mis en œuvre en 2025 sont rappelés dans les graphiques ci-dessous et permettent l'élaboration des indicateurs de performance suivants :

- **L'indice linéaire de consommation** est le volume d'eau journalier consommé rapporté au linéaire de canalisation (hors branchements). **Il est de 9,54m³/jour/km.**
- **L'indice linéaire de perte de réseaux** permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés. Son évolution est le reflet d'une politique de maintenance et de renouvellement des réseaux. **Il est de 2.76 m³/j/km.**
- **L'indice linéaire des volumes non comptés** 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. Son évolution est le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison et de l'efficacité de la gestion du réseau et la chasse faite aux volumes détournés. **Il est de 2.88m³/j/km.**
- **Le rendement** permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée ou vendue. Son évolution est le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau. **En 2025 il est de 73.63%.**

RENDEMENTS PAR ENTITÉ DE GESTION :

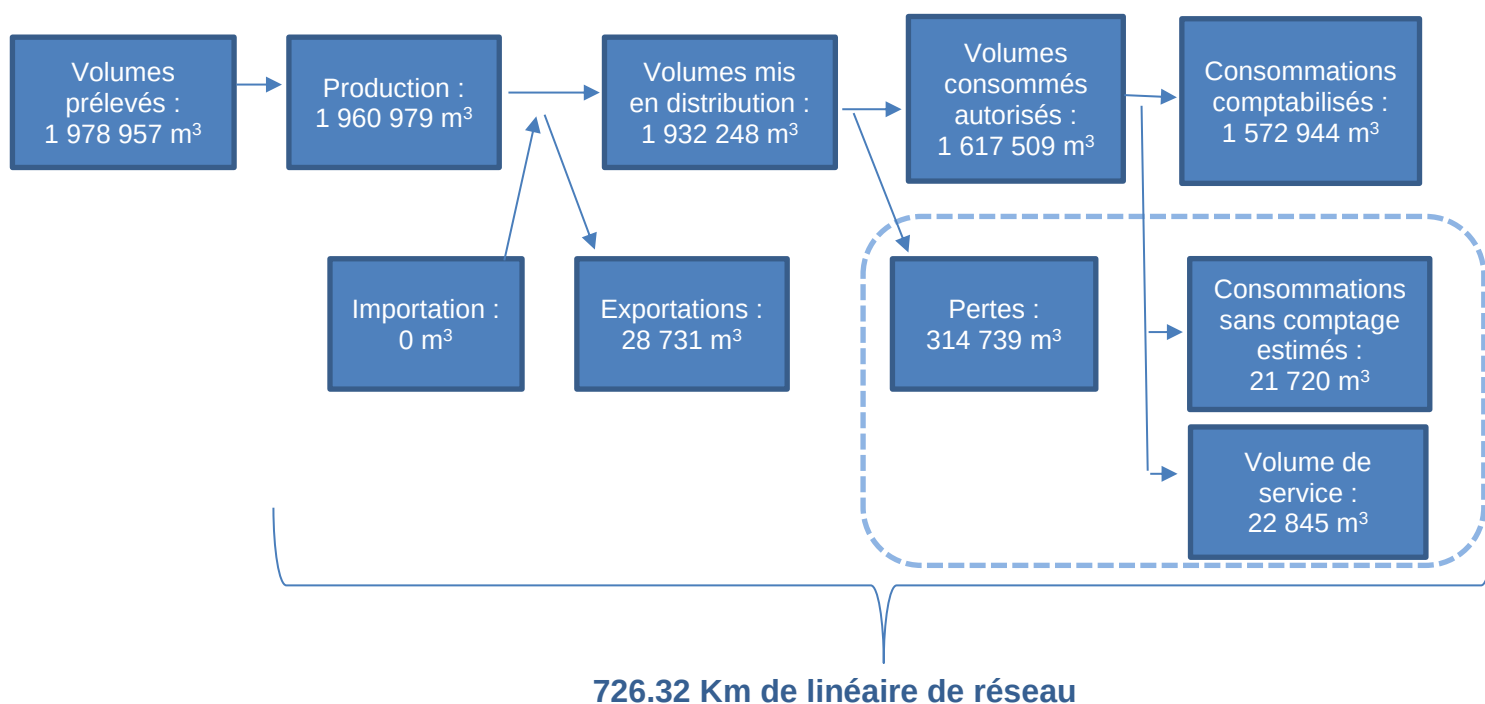


RÉGIES :



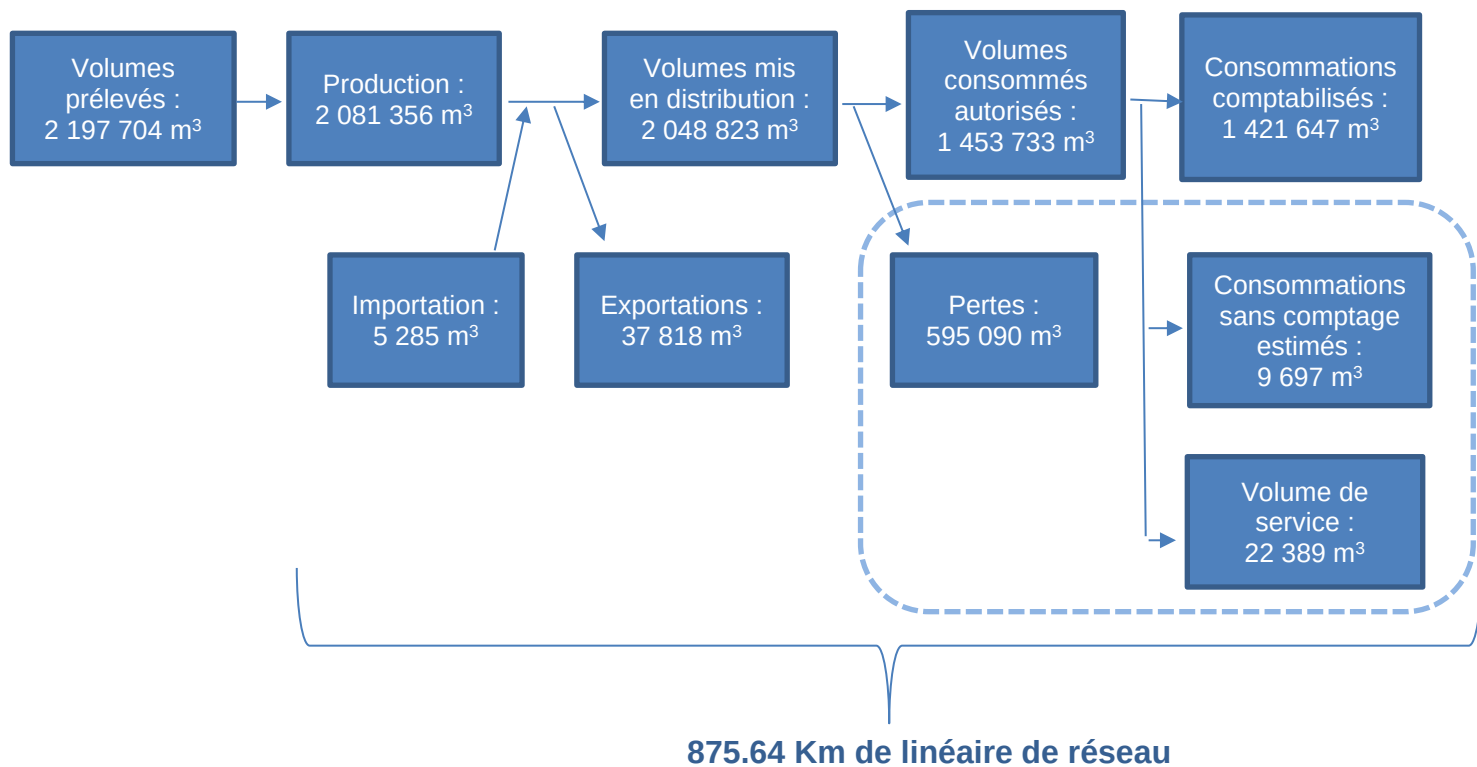
Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 59.5%.

SAUR :



Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 100%.

VÉOLIA :



Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 100%.

PARTIE 4 – TARIFICATION ET RECETTES

TARIFS :

La tarification des services d'eau potable est régie par le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui stipule notamment que les tarifs des services d'eau doivent être votés par l'assemblée délibérante de l'EPCI. Le CGCT précise également que les recettes qui découlent de ces tarifs à l'usager 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 réseaux d'eau potable ont été modifiées 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 ;
- DEL2024-201- Contre-valeur redevance performance des réseaux d'eau potable année 2025 ;
- DEL2024-203- Contre-valeur redevance pour prélèvement sur la ressource en eau année 2025 ;
- DEL2024-204-Tarifs 2025 des prestations de service de l'eau potable et de l'assainissement.

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 tarifs applicables pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE correspondent à ceux d'une facture 120m³/an.

RECETTES :

Le volume consommé comptabilisé correspond au volume facturé. Au titre de l'année il est de 9 675 907 m³ et représente un montant facturé de 25 095 627.30 € répartis comme ci-dessous :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
VP.232 - volumes consommés comptabilisés m ³	7 013 685	1 256 971	1 405 251
VP.185 - Montant TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12 (=factures émises)	20 234 663,30 €	1 949 656 €	2 911 308 €

Les abandons de créance au titre de l'année représentent un total de **69 172.79 €** et sont répartis de la façon suivante :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
VP.119 - Somme des abandons de créances et versement à un fonds de solidarité (TVA exclue)	69 035,79	129	8

Les impayés au titre de l'année ne portent que sur les factures de 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 **1.09 %** des volumes facturés, soit un total de **274 255.65 €**.

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

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
VP.268 - Montant restant impayé au 31/12 N+1 sur les factures émises au titre de l'année N-1	176 929,53 €	29 907,12 €	67 419 €
P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau	0,87 %	1,53 %	2,32 %

MONTANTS FINANCIERS : FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Le montant HT des travaux engagé ci-dessous correspond aux travaux ayant fait l'objet d'un d'ordre de service ou d'un bon de commande. Les montants sont ceux qui ont été engagés en 2025 et ils comprennent les études et la réalisation des travaux.

	Exercice 2025
Montants financiers HT € des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire (DC 195)	2 245 460 €

DETTES :

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

		Exercice 2025
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		4 349 007
Epargne Brute annuelle en €		5 539 449
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	946 335
	en intérêts	135 201
Durée d'extinction de la dette en année		0.8

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

AMORTISSEMENT :

Pour l'année 2025, la dotation aux amortissements a été de **3 608 352 €**.

PARTIE 5 – INDICATEURS DE PERFORMANCE

PATRIMOINE :

Le taux de renouvellement des réseaux 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.

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.

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Taux de renouvellement des réseaux	0.57%	0.22%	0.57%
Indice patrimonial	110	113	109

TAUX D'OCCURRENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉS (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.

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Nombre d'interruptions	125	152	160
Taux pour 1000 habitants	1.93	9.87	9.38

RESPECT DU DÉLAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS (D151.0 et P152.1) :

Dans son règlement, la régie s'engage à fournir l'eau dans un délai de **5 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).

RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
100%	98.2%	100%

CONFORMITÉS :

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Les valeurs suivantes sont fournies au service par l'Agence Régionale de la santé (ARS) et concerne 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 la surveillance lorsque celle-ci se substitue au contrôle en question).			
Nombre de prélèvements microbiologiques réalisés	431	91	130
Nombre de prélèvements paramètres physico-chimiques	486	94	125
Nombre de prélèvements non conformes microbiologiques	0	1	0
Nombre de prélèvements non conformes paramètres physico-chimiques	18	0	0
Ces indicateurs sont demandés si le service dessert plus de 5000 habitants ou produit plus de 1000 m ³ par jour			
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%	98.9%	100%
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	96.3%	100%	100%

TAUX DE RÉCLAMATIONS ÉCRITES :

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relative 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 le second semestre 2025 la régie expérimente un nouvel outil de suivi des réclamations.

	RÉGIE	SAUR	VÉOLIA
Nombre 2025	133	16	20
TAUX pour 1000 abonnés 2025	2.05 %	0.97 %	1.17 %

PIECES ANNEXES

- DEL2024-200- Tarifs 2025 des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif ;
- DEL2024-201- Contre-valeur redevance performance des réseaux d'eau potable année 2025 ;
- DEL2024-203- Contre-valeur redevance pour prélèvement sur la ressource en eau année 2025 ;
- DEL2024-204-Tarifs 2025 des prestations de service de l'eau potable et de l'assainissement ;
- Annexe délibération facture type 120m³ ;
- Note d'information sur les redevances de l'agence de l'eau ;
- RAD SAUR ;
- RAD VÉOLIA ;
- Synthèses par UGE.

ANNEXE 1 : POINTS DE RESSOURCES EN EAU



ANNEXE 2 : MODE DE GESTION

