

# service de l'eau

**Rapport annuel du délégataire 2024**

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

AGGLOMERATION MONTARGOISE ET RIVES DU LOING

DSP EAU POTABLE

© SUEZ / Giulia Frigieri



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Présentation du service</b>	<b>5</b>
1.1	Contexte national : les faits marquants de l'année	7
1.2	Contexte national : les évolutions à venir	8
1.3	Le contrat	10
1.4	L'inventaire du patrimoine	10
1.4.1	<b>Le système d'eau potable</b>	11
1.4.2	<b>Les biens de retour</b>	11
<b>2</b>	<b>  Synthèse de l'année</b>	<b>23</b>
2.1	Les chiffres clés	25
2.2	Les indicateurs de performance	26
2.2.1	<b>Les indicateurs du décret du 2 mai 2007</b>	27
2.2.2	<b>Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL</b>	28
2.2.3	<b>Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E</b>	28
2.3	Les Travaux	31
2.3.1	Imputés au fond thématique	31
2.3.2	Le Renouvellement	31
2.3.2.1	Renouvellement des équipements	31
2.3.2.2	Renouvellement des canalisations	33
2.3.2.3	Renouvellement des branchements	33
2.4	L'essentiel de l'année	34
2.5	Les perspectives	34
<b>3</b>	<b>  Qualité du service</b>	<b>37</b>
3.1	Le bilan hydraulique	39
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	39
3.1.2	Les volumes prélevés sur l'année civile	39
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève	40
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	41
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)	43
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2	45
3.2	La qualité de l'eau	46
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	46
3.2.2	Le plan vigipirate	46
3.2.3	La ressource	47
3.2.4	La production	47
3.2.5	La distribution	49
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	50
3.3	Le bilan d'exploitation	51
3.3.1	Les interventions en astreinte	51
3.3.2	La consommation électrique	52
3.3.3	La consommation de produits de traitement	53
3.3.4	Les contrôles réglementaires	53
3.3.5	Le nettoyage des réservoirs	54
3.3.6	Les interventions sur le réseau de distribution	54
3.3.7	La recherche des fuites	56
3.4	Le bilan clientèle	57
3.4.1	Le Dispositif de télérelève	57
3.4.2	Les compteurs remplacés et renouvelés	58
3.4.3	Le nombre de clients	59
3.4.4	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	61
3.4.5	Le nombre d'abonnement	61
3.4.6	Les volumes vendus	62
3.4.7	Les volumes vendus aux gros consommateurs	64
3.4.8	La typologie des contacts clients	66
3.4.9	Les principaux motifs de dossiers clients	67

3.4.10	L'activité de gestion clients .....	67
3.4.11	La relation clients.....	68
3.4.12	L'encaissement et le recouvrement.....	69
3.4.13	Le fonds de solidarité.....	69
3.4.14	Les dégrèvements .....	70
3.4.15	Le prix du service de l'eau potable.....	70

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 75

4.1	Le CARE.....	77
4.1.1	Le CARE .....	78
4.1.2	Le détail des produits.....	79
4.2	Les reversements .....	80
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	80
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	80
4.2.3	Les reversements à l'Agence de l'Eau .....	81
4.3	Les investissements contractuels .....	82
4.3.1	Le renouvellement .....	82
4.3.2	Les opérations réalisées dans le cadre du fond de travaux thématique.....	83
4.3.3	La situation du fonds de renouvellement.....	83

## 5 | Votre délégataire . . . . . 85

5.1	Notre organisation sur votre territoire.....	87
-----	--	----

## 6 | Annexes . . . . . 91



# Présentation du service



## 1.1 Contexte national : les faits marquants de l'année

### **L'ambition nationale de sobriété des usages d'eau nécessite de repenser le modèle de financement des services de l'eau et l'assainissement**

La sécheresse exceptionnelle en 2022 a conduit à des appels à la sobriété par le Gouvernement et au lancement par le Président de la République d'un *Plan d'action pour une gestion résiliente et concertée de l'eau* (dit Plan eau) fixant notamment une ambition de réduction des prélèvements de 10% d'ici 2030. Depuis lors, l'ensemble des acteurs de l'eau ont vu diminuer de manière structurelle les consommations des usagers quels qu'ils soient (particuliers, entreprises, collectivités), en lien avec une évolution des comportements. Si cette baisse des consommations, - qui est appelée par tous - est vertueuse pour l'environnement et la ressource en eau, elle pose aujourd'hui la question de la pérennité des services d'eau et d'assainissement français. Dans un contexte de retard important en matière d'investissements, de renforcement de la réglementation et de défis majeurs liés à la transition écologique, le modèle de financement qui repose sur les volumes vendus est à bout de souffle.

Cette baisse historique des volumes résultant d'une politique nationale ambitieuse impacte les ttes de l'ensemble des acteurs qu'ils soient publics ou privés, et ne peut donc pas être considérée comme le seul risque du délégataire.

Afin de sécuriser le financement des infrastructures et la performance de services dont les coûts sont majoritairement fixes, il apparaît donc nécessaire d'anticiper les futures crises et de repenser le modèle de financement de ces services. Le sujet a pris une place grandissante dans le débat public et l'agenda politique mais également dans la presse au cours de l'année écoulée.

### **Inflation : les effets encore présents de la crise 2022-2023 fragilisent l'économie des contrats**

La crise inflationniste 2022-2023 a connu un net ralentissement en 2024.

Cependant, dans les métiers de l'eau et l'assainissement, cette crise qui a impacté en particulier les dépenses d'énergie et de réactifs voit certains de ses effets perdurer.

Par ailleurs, l'application des formules d'indexation étant différée par rapport à l'évolution des coûts, la mesure des effets de l'inflation prend toute sa réalité dans le cadre d'un bilan pluriannuel.

D'une manière générale, la période récente d'inflation a mis en avant l'importance de formules d'évolution des prix reflétant la réalité de l'inflation subie. Le cas échéant, afin de maintenir l'équilibre économique du service, garant de sa pérennité et de sa performance, des adaptations en fréquence ou en contenu peuvent s'avérer nécessaires.

### **Réforme des redevances des Agences de l'Eau**

La loi de finance 2024 a modifié structurellement les redevances des agences de l'eau à partir du XIIème programme 2025-2030 avec notamment la mise en œuvre de redevances liées à la performance des services d'eau et d'assainissement. Ces nouvelles redevances sont dues par les collectivités qui peuvent les répercuter aux usagers par des contrevaleurs.

Les modifications entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025 concernent toutes les factures émises à compter de cette date.

L'année 2025 reste une année de transition avec des redevance de performance calculées forfaitairement au regard de coefficients de performance maximums. Dès 2026, les critères de performance 2024 impacteront à nouveau la facture des usagers.

## 1.2 Contexte national : les évolutions à venir

De nombreuses modifications en cours ou à venir du cadre législatif et réglementaire amèneront à faire évoluer le cadre contractuel des contrats.

### **Infrastructures Numériques : disparition programmée des technologies 2G, 3G et cuivre**

Les opérateurs de communication ont, avec l'accord de l'ARCEP décidé de supprimer les technologies de communications 2G, 3G et cuivre entre 2025 et 2030 au profit de la généralisation de technologies plus récentes (4G et 5G dans le domaine mobile et fibre dans le domaine filaire).

Les métiers de l'eau et l'assainissement utilisent de nombreux objets connectés, tant pour la mesure des informations sur les réseaux et les usines, que pour le pilotage à distance des installations.

Or, les capteurs et automates reposent majoritairement sur les technologies qui seront supprimées par les opérateurs. Ces technologies étant les seules jusqu'à aujourd'hui à assurer la couverture nécessaire. C'est le cas en particulier des capteurs sur le patrimoine enterré et de ceux positionnés sur les sites isolés.

Dès lors, il convient, pour assurer la continuité des services d'eau et d'assainissement, de procéder à un renouvellement partiel des équipements du patrimoine des collectivités.

Par conséquent, une modification des plans contractuels de renouvellement des équipements est nécessaire.

Ces modifications tiendront compte à la fois :

- de l'urgence de renouvellement, notamment pour les technologies 2G s'arrêtant en 2025,
- de l'intégration du module communicant au sein de l'équipement et la possibilité de dissocier le capteur du modem,
- du choix de la collectivité de passer à des technologies plus récentes pour favoriser le développement de la cybersécurité,
- de l'existence du renouvellement de ces équipement au sein des plans de renouvellement actuels.

Après arbitrage, il conviendra de trouver les solutions permettant de financer ces renouvellements contraints par cette évolution exogène.

### **Cybersécurité NIS 2**

La connectivité des installations industrielles permet leur pilotage optimisé et une meilleure performance. Cette connectivité croissante s'accompagne d'un accroissement des risques liés à la cybersécurité et au piratage informatique.

Face à ces risques, la commission européenne a décidé de renforcer massivement la cybersécurité dans un grand nombre de secteurs d'activité en Europe, dont l'eau potable et l'assainissement. Les états membres avaient jusqu'au 17 octobre 2024 pour transposer la directive européenne NIS 2 (2ème version de la directive Network & Information Security) dans leur droit respectif. Les échéances parlementaires et gouvernementales ont retardé ce projet de loi qui devrait se concrétiser en 2025.

La déclinaison en droit français de cette directive va a priori venir en complément de la loi de programmation militaire et en substitution de loi NIS, qui ne concernent qu'un nombre restreint de grands systèmes critiques. La plupart des services seront concernés par cette nouvelle réglementation afin de protéger le patrimoine industriel ainsi que les opérations et les services associés.

La mise en conformité consécutive à cette nouvelle réglementation impliquera des investissements et coûts d'exploitations complémentaires à ceux déjà engagés par Suez Eau France pour garantir un 1<sup>er</sup> niveau de cybersécurité.

## **Evolutions du marché de l'électricité fin 2025**

Fin décembre 2025, le marché de l'électricité va être fortement impacté par plusieurs mesures :

- La disparition du tarif d'Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique (ARENH) : Ce tarif réglementé, qui représente environ 50% des consommations électriques des métiers de l'eau et de l'assainissement est très compétitif à 42 €/MWh dans un marché qui a évolué entre 80 et 250 €/MWh entre 2022 et 2024.
- La modification de la fiscalité avec de nouvelles règles d'accès au tarif réduit de l'accise sur l'électricité (anciennement CSPE ou TICFE)

Dans ce contexte et afin que ces changements législatifs n'entraînent pas de modifications de l'équilibre économique des contrats d'eau et d'assainissement, il conviendra de s'assurer que les évolutions du coût du service d'électricité sont reflétées fidèlement dans l'évolution des formules d'indexation des tarifs.

## **Réforme anti-endommagement**

La réglementation relative aux interventions à proximité des réseaux de transport et distribution, aussi appelée réglementation anti-endommagement ou construire sans détruire, a pour objectif principal de prévenir les dommages aux réseaux et les conséquences que ces dommages peuvent entraîner sur la sécurité des personnes exécutant les travaux, la sécurité des riverains des réseaux, la protection de l'environnement, et la continuité des services apportés par ces réseaux.

Cette réglementation, dans son ensemble, impose aux exploitants de réseaux une amélioration progressive de la cartographie des réseaux, des réponses plus précises aux déclarations DT/DICT faites par les responsables de projets et les exécutants des travaux, ainsi qu'une anticipation des situations de crise afin que la mise en sécurité en cas de dommage soit aussi rapide que possible.

Le 1er janvier 2026 marquera la prochaine échéance de cette réglementation : à partir de cette date, les réponses aux DT/DICT des réseaux non sensibles en zone urbaine, devront être en classe A de précision (avec un fuseau d'incertitude de 40 cm) pour l'ensemble des réseaux.

Plusieurs possibilités permettent de répondre à cette obligation.

- Répondre à partir d'une cartographie en classe A des réseaux
- Mettre en œuvre des solutions ponctuelles au moment de la réception de la demande de DT/DICT sous un délai de 15 jours, avec géoréférencement au fil de l'eau de la zone concernée, ou uniquement via un marquage-piquetage

En outre à compter de cette date, les réponses à ces DT/DICT/ATU devront utiliser les PCRS (Plan de Corps de Rues Simplifié) comme fond de plan.

Ces nouvelles obligations modifient le cadre contractuel des interventions et auront un impact significatif sur l'équilibre économique des contrats.

Le cas échéant, en fonction des modalités de cartographie en classe A déjà réalisées ou envisagées par chaque collectivité, il conviendra d'étudier les évolutions contractuelles nécessaires à la mise en place de solutions spécifiques ainsi que leur financement.

### Travaux de voirie - Amiante

Le renforcement de la réglementation amiante dans les travaux de voirie imposera à compter du 1er juillet 2026 aux maîtres d'ouvrages, donneurs d'ordres ou propriétaires d'immeubles de faire réaliser une recherche d'amiante dans la voirie avant la réalisation de tous travaux (Repérage Avant Travaux) et de fournir une information sur la présence d'amiante à ceux qui réalisent l'opération afin qu'ils adoptent les mesures de protection nécessaires.

À défaut de cette information, la réglementation indique que les travaux devront être réalisés comme si la présence de l'amiante était avérée.

Il convient donc de modifier les conditions opérationnelles, financières et de planification des interventions de travaux.

Dans ce contexte, afin d'accompagner ses clients dans le temps par la connaissance patrimoniale de la présence d'amiante, Suez proposera d'utiliser un dispositif de capitalisation et cartographie des résultats collectés à l'occasion de la recherche d'amiante avant Travaux. Ceci permettra de disposer de cette information de manière pérenne, et d'apporter une sécurité plus importante tout en conduisant à une baisse progressive des coûts des travaux concernés.

## 1.3 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des avenants qui ont été signés :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/08/2017	31/12/2027	Affermage
Avenant n°01	01/07/2021	31/12/2027	Avenant premier bilan d'exécution du service et modification de la dotation annuelle
Avenant n°02	24/05/2023	31/12/2027	Modification de l'engagement technique de renouvellement de 15km de réseau et contractualisation des travaux de l'UT de Chise 3.
Avenant n° 3	12/11/2024	31/12/2027	Révision des calculs de pénalités
Avenant n°4	28/11/2024	31/12/2027	Impact réforme redevance Agence de l'Eau

## 1.4 L'inventaire du patrimoine

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

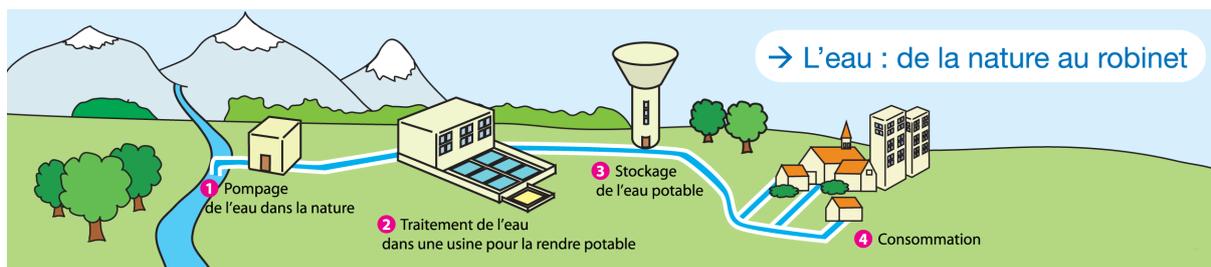
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage).

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour

L'inventaire simplifié des biens du service est repris ci-après, en précisant les biens de retour. L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

### 1.4.1 Le système d'eau potable



### 1.4.2 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES RESSOURCES**

Les ressources d'eau brute disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Volume autorisé dans la DUP	Capacité de production effective	Unité
AMILLY	USINE - FORAGE 1 DE LA CHISE	4000	0	m <sup>3</sup> /j
AMILLY	FORAGE 2 DE LA CHISE	3000	0	m <sup>3</sup> /j
AMILLY	TRAITEMENT – FORAGE 3 CHISE	3600	3600	m <sup>3</sup> /j
PANNES	FORAGE – TRAITEMENT AULNOY 1	2500	2000	m <sup>3</sup> /j
PANNES	FORAGE AULNOY 2	3000	1 600	m <sup>3</sup> /j
PANNES	FORAGE AULNOY 3	3600	3600	m <sup>3</sup> /j

Sur le champ captant de Chise :

Le forage de Chise 1 a été mis à l'arrêt au 4<sup>ème</sup> trimestre 2019. Il n'a donc pas été utilisé depuis cette date.

Le forage de Chise 2 a été remis en service en juin 2020, en secours. Une unité mobile de traitement des pesticides a été mise en place sur site pour les périodes estivales et utilisée en 2021, 2022 et 2023.

• **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

Les installations de production et traitement disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
AMILLY	TRAITEMENT - FORAGE 3 DE LA CHISE	2002 et 2007	3 600	m³/j
PANNES	FORAGE - TRAITEMENT AULNOY 1	2002	2 500	m³/j

Les installations de traitement en vue de la potabilisation de l'eau sur le contrat de l'AME sont les suivantes :

**La station de traitement Chise 3 (Amilly)** traite l'eau brute et se compose de la façon suivante :

- Depuis 2007, quatre skids « nitrate » permettent une dénitrification sur résines pour assurer à l'aval une concentration en nitrate de 35mg/l.
- Depuis 2002, quatre skids « pesticides » : l'eau en passant à travers un lit de charbon actif en grain est débarrassée des pesticides qu'elle contient. Un lavage du charbon actif est réalisé régulièrement et l'eau de lavage est dirigée sur une lagune d'infiltration.
- L'eau est désinfectée, au chlore gazeux avant distribution.

**La station de traitement d'Aulnoy 1 (Pannes)**, située à l'intérieur du périmètre de protection immédiat du forage Aulnoy 1, traite l'eau brute et se compose de la manière suivante :

- Depuis 2002, trois skids « pesticides » : L'eau en passant à travers un lit de charbon actif en grain est débarrassée des pesticides qu'elle contient. Un lavage du charbon actif est réalisé régulièrement et l'eau de lavage est dirigée vers un système de drains agricoles.
- L'eau est désinfectée, au chlore gazeux avant distribution.

Depuis fin 2013, le système de protection au niveau d'Aulnoy 1 dispose de nouveaux maillages grâce à un jeu de deux vannes électriques, permettant la dilution entre les forages et/ou le traitement sur Aulnoy 1 :

- Les eaux issues d'Aulnoy 2 et 3 peuvent être traitées sur la filière de filtration sur CAG située sur le site d'Aulnoy 1
- Les eaux traitées sur Aulnoy 1 peuvent être dirigées vers le réseau d'adduction du réservoir 3000 m³ (réservoir de la Doit) à Pannes ou vers le réseau d'alimentation du réservoir du Christ à Amilly.

Une nouvelle station de traitement est en cours de construction sur le site de Chise et sera mise en service en 2025.

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs					
Commune	Site	Année de mise en service	Année de réhabilitation	Volume utile	Unité
PANNES	RESERVOIR 3000m <sup>3</sup> (LA DOIT)	1989	2010	3 000	m <sup>3</sup>
AMILLY	RESERVOIR DU CHRIST	1976	-	2 000	m <sup>3</sup>
AMILLY	RESERVOIR 1500 m <sup>3</sup> ZI	1968	-	1 500	m <sup>3</sup>
CHÂLETTE-SUR-LOING	RESERVOIR RN7	1961	-	1 000	m <sup>3</sup>
MONTARGIS	RESERVOIR DU CHATEAU	1960	2017	1 000	m <sup>3</sup>
PANNES	RESERVOIR / RELAIS DU BOURG	1963	2024	300	m <sup>3</sup>
AMILLY	RESERVOIR - SURPRESSEUR DES GOTHS	1975	2021	150	m <sup>3</sup>

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

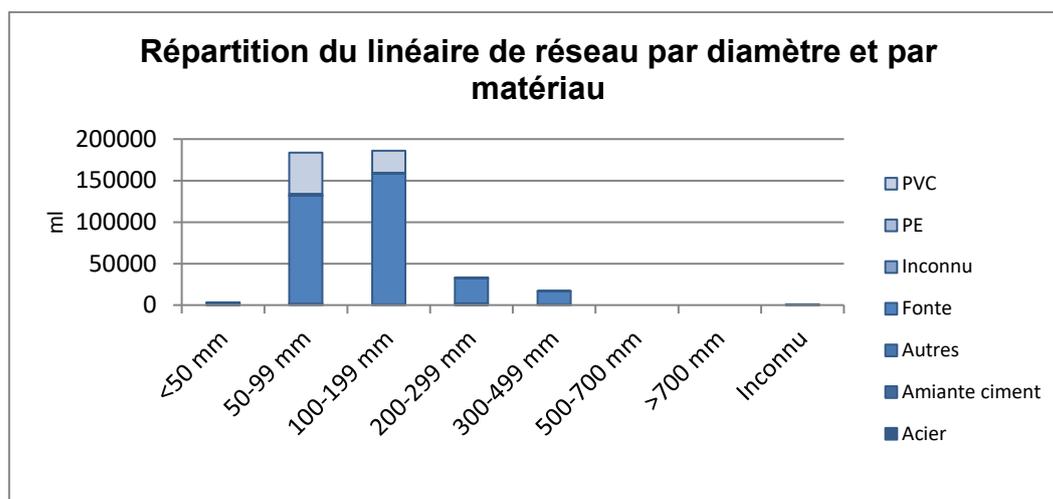
Inventaire des installations de pompage - relevage					
Commune	Site	Année de mise en service	Année de réhabilitation complète	Débit nominal	Unité
AMILLY	RELAIS DE LA MERE DIEU	1976	-	90	m <sup>3</sup> /h
AMILLY	RELAIS DES GOTHS	1975	2022	54	m <sup>3</sup> /h
AMILLY	RELAIS DU MARCHAIS MURAILLE	1975	-	60	m <sup>3</sup> /h
AMILLY	RESERVOIR - SURPRESSEUR DES GOTHS	1975	-	60	m <sup>3</sup> /h
PANNES	RELAIS DU BOURG	1963	-	50	m <sup>3</sup> /h

## • LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	2 009	637	-	544	98	-	42	-	3 329
50-99 mm	130 051	2 242	5	49 564	1 859	-	-	8	183 729
100-199 mm	157 070	1 177	-	26 887	1 033	-	-	6	186 173
200-299 mm	29 745	674	1 889	717	392	-	-	-	33 417
300-499 mm	15 620	238	-	-	1 003	-	-	-	16 860
Inconnu	1	67	-	-	-	-	-	557	624
<b>Total</b>	<b>334 495</b>	<b>5 035</b>	<b>1 894</b>	<b>77 712</b>	<b>4 384</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>571</b>	<b>424 133</b>

La figure suivante représente la répartition des canalisations par diamètres et par matériau :



- LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	55	56	1,8%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	856	857	0,1%
Régulateurs débit	2	2	0,0%
Vannes	2 419	2 440	0,9%
Vidanges, purges, ventouses	1 202	1 201	- 0,1%

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune</b>		
<b>AMILLY</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	16	16
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	295	295
Régulateurs débit	2	2
Vannes	763	765
Vidanges, purges, ventouses	434	431

<b>CEPOY</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Vannes	1	2
Vidanges, purges, ventouses	3	3

<b>CHÂLETTE-SUR-LOING</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	8	8
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	170	170
Vannes	469	470
Vidanges, purges, ventouses	159	161

<b>CORQUILLEROY</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3	3
Vannes	4	4
Vidanges, purges, ventouses	7	7

LA SELLE-EN-HERMOY	2023	2024
Vidanges, purges, ventouses	1	1

MONTARGIS	2023	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	10	11
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	162	162
Vannes	525	537
Vidanges, purges, ventouses	220	218

PANNES	2023	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	15	15
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	87	88
Vannes	306	311
Vidanges, purges, ventouses	192	194

VILLEMANDEUR	2023	2024
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	6	6
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	139	139
Vannes	349	349
Vidanges, purges, ventouses	185	185

VIMORY	2023	2024
Vannes	2	2
Vidanges, purges, ventouses	1	1



Les accessoires de réseau présents sur les communes de Cepoy, Corquilleroy, La Selle-en-Hermoy, Vimory, font partie du patrimoine relatif au contrat de l'AME eau potable – (communes hors DSP).

Le nombre de « débitmètres achat /vente d'eau et sectorisation » comprend un débitmètre de vente d'eau (interconnexion entre l'AME et Conflans-sur-Loing) et 56 débitmètres de sectorisation.

Pour rappel : Les hydrants ne font pas partie du périmètre délégué et sont de la responsabilité de chaque commune. Le nombre indiqué tient compte également des hydrants situés en domaine privé (ex. industriels).

- LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

<b>Pourcentage de branchements en plomb restant</b>			
<b>Type branchement</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	1 595	1 531	- 4,0%
Hors plomb avant compteur	19 067	19 167	0,5%
Branchement eau potable total	20 634	20 698	0,3%
% de branchements en plomb restant	7,7%	7,4%	- 3,9%

<b>Pourcentage de branchements en plomb restant</b>			
<b>AMILLY</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	211	248	17,5%
Hors plomb avant compteur	5 977	6 004	0,5%
Branchement eau potable total	6 252	6 252	0,0%
% de branchements en plomb restant	3,3%	4%	21,2%

<b>CHÂLETTE-SUR-LOING</b>			
	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	550	501	- 8,9%
Hors plomb avant compteur	4 146	4 195	1,2%
Branchement eau potable total	4 696	4 696	0,0%
% de branchements en plomb restant	11,7%	10,7%	- 8,5%

<b>MONTARGIS</b>			
	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	784	730	- 6,9%
Hors plomb avant compteur	3 598	3 633	1,0%
Branchement eau potable total	4 288	4 363	1,7%
% de branchements en plomb restant	18,1%	16,7%	- 7,7%

<b>PANNES</b>			
	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	0	1	-
Hors plomb avant compteur	1 863	1 838	- 1,3%
Branchement eau potable total	1 863	1 839	- 1,3%

PANNES	2023	2024	N/N-1 (%)
% de branchements en plomb restant	0%	0,1%	-

VILLEMANDEUR	2023	2024	N/N-1 (%)
Branchements en plomb avant compteur	50	51	2,0%
Hors plomb avant compteur	3 483	3 497	0,4%
Branchement eau potable total	3 535	3 548	0,4%
% de branchements en plomb restant	1,4%	1,4%	0,0%



120 branchements en plomb ont été renouvelés en 2024 (116 en 2023). 46 financés par AME et 74 financés par SUEZ.

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	2 095	95	4	2 194
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	12 651	404	21	13 076
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	4 523	205	12	4 740
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	2 442	68	-	2 510
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	619	20	-	639
Eau froide	F > 25 ans	-	307	7	-	314
Eau froide	Inconnu	-	8	2	0	10
Incendie	A 0 - 4 ans	-	2	2	5	9
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	4	74	78
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	3	8	11
Incendie	D 15 - 19 ans	-	-	1	1	2
Incendie	E 20 - 25 ans	-	1	1	4	6
Incendie	F > 25 ans	-	-	1	3	4
Incendie	Inconnu	-	-	-	0	0
<b>Total</b>		-	<b>22 648</b>	<b>813</b>	<b>132</b>	<b>23 593</b>



L'âge moyen du parc compteur est de 9,1 ans en 2024 (9,5 ans en 2023), cette donnée est précisée en partie 3.4.2.

## • LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Les variations sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
Inconnu	3	-	-100,0%
12 à 15 mm	22 511	22 648	0,6%
20 à 40 mm	809	813	0,5%
>40 mm	132	132	0,0%
Total	23 455	23 593	0,6%

## • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. arrêté du 2 déc. 2013).

**Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
Partie A : Plan des réseaux	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 (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	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) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec 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 et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (%)	100
Partie B : Inventaire des réseaux	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)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (%)	100
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2024
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, Pl,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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 (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	75
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>120</b>



Les actions menées par SUEZ dans le contrat de DSP en collaboration avec les services techniques de l'agglomération montargoise ont permis d'obtenir dès 2017, un Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale du réseau d'eau potable égal à 120 (note maximale).





# Synthèse de l'année



## 2.1 Les chiffres clés

	<p><b>424 km</b> de réseau de distribution d'eau potable</p>	
<p><b>86,3%</b> de rendement du réseau de distribution</p>		
	<p><b>2,9 m<sup>3</sup>/km/j</b> de pertes en réseau</p>	
<p><b>100%</b> de conformité sur les analyses bactériologiques</p>		
	<p><b>86,7 %</b> de conformité sur les analyses physico-chimiques</p>	
<p><b>44</b> réparations fuites sur canalisations</p>		
	<p><b>96</b> réparations fuites sur branchements</p>	
<p><b>441 km</b> de réseau ayant fait l'objet d'une recherche de fuite</p>		
	<p><b>21 761</b> abonnés</p>	
<p><b>3 321 121m<sup>3</sup></b> d'eau produit dans l'année</p>		

## 2.2 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnés ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de la biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en juillet.

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>

### 2.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité

(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2023	2024	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	51 305	52 078	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	21 785	21 761	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	424	424	km	A
Tarifification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,93112	3,0634	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur 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 (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	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 (2)	98	86,7	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	85,2	86,3	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,62	0,63	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	60	60	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	4,39	3,65	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	3,34	2,96	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	15	14	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,0005	0,0013	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

## 2.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2023	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,5	1	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	95,49	98%	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	7,71	6,07	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,88	4,06	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	116	120	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	6,8	8,0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	7,7	7,4	%	A

## 2.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2024	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

**Indicateurs de performance spécifiques au contrat :**

Indicateur	Intitulé	Période de mesure contractuelle	Fréquence de suivi en cours d'année	Précision sur l'indicateur	Année 2024
IP1	Taux de réponses au courrier dans un délai de – 7 jours	Annuelle	Annuelle	Nombre de courrier reçus depuis le début d'année	1027
				Taux de réponse sous 7 jours	87
IP2	Réclamations (par thème de référence)	Annuelle	Trimestrielle	Nombre de réclamations reçues depuis le début de l'année	916
IP3	Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existant	Annuelle	Annuelle	Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existant sous 24h	96%
IP4	Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf	Annuelle	Trimestrielle	Nombre de branchement neuf réalisé (cumulé)	41
			Trimestrielle	Délai moyen de réalisation (j)	30
IP5	Existence d'engagements envers le client	Annuelle	Annuelle		Oui
IP6	Taux d'impayés 6 mois après facturation	Annuelle	Annuelle		1,02
IP7	Taux de conformité microbiologique de la qualité de l'eau	Annuelle	Mensuelle	Nombre d'analyses bactériologiques (Cumulé)	91
			Mensuelle	Nombre d'analyses bactériologiques Non conformes (Cumulé)	0
IP8	Taux de conformité physico-chimique de la qualité de l'eau	Annuelle	Mensuelle	Nombre d'analyses Physico-chimiques (Cumulé)	178
			Mensuelle	Nombre d'analyses Physico-chimiques Non conformes (Cumulé)	28
IP9	Nombre d'analyse d'autosurveillance réalisées	Annuelle	Annuelle	Nombre d'analyse d'autosurveillance réalisées	252

IP 10	Nombre de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture	Annuelle	Trimestrielle	Nombre de réparation réalisées (cumulé)	44
IP11	Rendement du réseau de distribution	Annuelle	Annuelle		86,3%
IP12	Indice linéaire de perte	Annuelle	Annuelle		2,96
IP13	Taux d'interruptions de service non programmées	Annuelle	Annuelle		1
IP14	Recherche préventive de fuites	Annuelle	Trimestrielle	Linéaire investigué depuis le début de l'année (km)	441
IP15	Nombre de branchements renouvelés	Annuelle	Trimestrielle	Nombre de branchements renouvelés hors campagne plomb	63
IP16	Nombre de compteurs renouvelés	Annuelle	Annuelle	Nombre de compteurs renouvelés hors programme télé relève	462
IP17	Durée des périodes de restriction de consommation (en jours)	Annuelle	Annuelle		0
IP18	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	Annuelle	Annuelle		120

## 2.3 Les Travaux

### 2.3.1 Imputés au fond thématique

Opérations effectuées dans le cadre du Fond de Travaux thématiques	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
AMILLY-RELAIS DE LA MERE DIEU (Amilly)-RVT-sécurisation armoire de chlore	1 977,46€
<b>TOTAL</b>	<b>1 977,46€</b>

### 2.3.2 Le Renouvellement

#### 2.3.2.1 Renouvellement des équipements

Fond usine : renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
AMILLY-RÉSERVOIR SURPRESSEUR DES GOTHS AMILLY-RVT-REN analyseur des Goths	108,15 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-Ballon anti-bélier	13 608,47 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-REN Vanne ET (vidange filtre 1)	751,23 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-REN Vanne DN 150 eau traitée général Ligne 1 Déni	752,30 €
PANNES-RELAIS DU BOURG-RVT-Capteur de niveau réservoir	449,95 €
VILLEMANDEUR-CPT SECTO - MOC3-RVT-Renouvellement data logger LS42	950,44 €
PANNES-CPT SECTO - PAE1-RVT-Télétransmission	950,44 €
CHALETTE SUR LOING-CPT SECTO - PAE3-RVT-Télétransmission	950,44 €
PANNES-CPT SECTO - PAO-RVT-Télétransmission	950,44 €
PANNES-FORAGE AULNOY 2 (Pannes)-RVT-Rvlt compteur d'exhaure	1 504,65 €
PANNES-FORAGE AULNOY 3 (Pannes)-RVT-Rvlt du débitmètre d'exhaure	1 596,60 €
PANNES-FORAGE AULNOY 3 (Pannes)-RVT-renouvellement débitmètre d'exhaure	1 504,65 €
AMILLY-USINE DE LA CHISE AMILLY-RVT-REN Partiel Compresseur	2 597,52 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-REN Vanne EB filtre 1	676,94 €
MONTARGIS-CPT SECTO - AMN3-RVT-Renouvellement SOFREL	1 286,21 €
PANNES-RÉSERVOIR 3000m3 (LA DOIT) (Pannes)-RVT-DEM DIS DN200 RV DOIT 3000	1 409,35 €
MONTARGIS-RESERVOIR DU CHATEAU (Montargis)-RVT-DEM REF DN150 RV Château	1 197,99 €
MONTARGIS-RESERVOIR DU CHATEAU (Montargis)-RVT-DEM DIS Rv Château	1 158,58 €
CHALETTE SUR LOING-RESERVOIR RN7 (Chalette sur Loing)-RVT-DEM DN 125 Rv N7	2 268,86 €
AMILLY-RESERVOIR 1500 m3 ZI (Amilly)-RVT-DEM DN200 Rv ZI 1500	2 527,32 €
AMILLY-RÉSERVOIR SURPRESSEUR DES GOTHS AMILLY-RVT-DEM DIS DN 100 Rv Les Goths	2 021,31 €
AMILLY-RÉSERVOIR SURPRESSEUR DES GOTHS AMILLY-RVT-DEM Sortie Suppression Rv Les Goths	1 703,51 €
AMILLY-RESERVOIR DU CHRIST (Amilly)-RVT-DEM DN250 Rv Christ sous-sol	2 356,84 €

<b>Fond usine : renouvellement sur les installations</b>	
<b>Opération</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
PANNES-RÉSERVOIR 3000m3 ( LA DOIT) (Pannes)-RVT-DEM REF DN150 RV La DOIT 3000	2 292,05 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-REN pompe surpression 2/3 chloration	673,63 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-hydro-éjecteur Vers Doit 3000	1 077,84 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-hydro-éjecteur Vers Christ	1 077,84 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-débitmètre chloration A1 vers 3000	1 077,84 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-débitmètre chloration A2 vers Christ	1 034,58 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-débitmètre chloration A3 vers Christ	1 034,58 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-Moteur compresseur n°1	1 781,39 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-renouvellement CAG filtre 1	12 996,98 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-renouvellement CAG filtre 2	13 018,61 €
PANNES-USINE AULNOY 1 PANNES-RVT-renouvellement CAG filtre 3	13 191,77 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-renouvellement CAG filtre 1	10 987,91 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-renouvellement des CAG filtre 2	11 074,43 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-renouvellement des CAG filtre 3	11 160,95 €
AMILLY-USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE (Amilly)-RVT-renouvellement des CAG filtre 4	11 160,95 €
<b>TOTAL</b>	<b>136 923,59 €</b>

### 2.3.2.2 Renouvellement des canalisations

Renouvellement de canalisations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
AMILLY--RVT-RVT de 300 m cana -Rue de la Ronce (PANNES)	9 438,33 €
AMILLY--RVT-renouvellement de canalisation	56 944,86 €
Mono-commune--RVT-renouvellement de 600 mètres de canalisation fonte	- 233,59 €
AMILLY--RVT-Étude de corrosivité	52 000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>118 149,59 €</b>

### 2.3.2.3 Renouvellement des branchements

- Branchements en plomb :

Les renouvellements de branchements en plomb réalisés au cours de l'année sont les suivants :

Renouvellement de branchements en plomb	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Renouvellement de 68 branchements avec terrassement	117 915,64 €
Renouvellement de 0 branchements en fouille ouverte	- €
Renouvellement de 6 branchements, suite à fuite, avec terrassement	104 04,32 €
<b>TOTAL</b>	<b>128 319,96 €</b>

- Branchements ordinaires (hors plomb):

Les renouvellements de branchements ordinaires (hors plomb) réalisés au cours de l'année sont les suivants :

Renouvellement des branchements (hors plomb)	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements ordinaires (63)	109 245,37 €
<b>TOTAL</b>	<b>109 245,37 €</b>

## 2.4 L'essentiel de l'année

Date	Site	Description du fait marquant
Janvier 2024	Rue de la Garenne à Châlette-sur-Loing ; Rue du Pont Feuillet à Pannes ; Château d'eau de Pannes Bourg	Mise en place de 4 nouvelles antennes pour améliorer les remontées de la télérelève (16 rue de la Garenne à Châlette-sur-Loing ; 544-584 rue du Pont Feuillet à Pannes et Château d'eau de Pannes Bourg (x2).
Janvier 2024	-	Forte augmentation du volume mis en distribution (pointes à 11 500 m <sup>3</sup> /jour), entraînant une difficulté pour réapprovisionner en eau les réservoirs ; réparation de 12 fuites canalisation et 8 fuites branchement en un mois pour retour à la normale
Janvier 2024	Chemin de la baignade	Identification d'une importante fuite d'eau entre les deux bras du Loing
Janvier - Juin 2024	Château d'eau Pannes Bourg	Réhabilitation du château d'eau de Pannes Bourg.
Mars 2024	Montargis	Pose de 50 prélocalisateurs dans le centre de Montargis afin de faciliter l'identification de fuites
Juin 2024	Aulnoy	Étude sur la dilution du forage Aulnoy F1 + F3.
Juillet 2024	Chise 3 et Aulnoy 1	Changement des CAG.
Juillet 2024	-	Restitution de l'étude patrimoniale sur les réseaux d'eau de l'AME.
2024	Nouvelle usine Chise	Accompagnement de l'AME dans le suivi du chantier

## 2.5 Les perspectives

### Les orientations pour la production d'eau potable et du stockage

- Le projet de construction d'une nouvelle usine de traitement des eaux de Chise 1, Chise 2 et Chise 3 a été lancé en juin 2017, les travaux ont démarré en 2019 et se poursuivent. La mise en eau de la nouvelle unité de traitement est prévue au 1<sup>er</sup> semestre 2025. Il est cependant à noter que conjointement avec l'AME, SUEZ met en œuvre les travaux nécessaires à la pérennisation de l'unité de traitement de Chise 3, afin de maintenir l'unité à minima jusqu'à mi 2025.
- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les contrôles sanitaires de l'ARS ont intégré la recherche de nouvelles molécules (dont les métabolites de pesticides). Des analyses réalisées en 2018 sur les eaux brutes issues des champs captant de Chise et Aulnoy ont indiqué la présence de Métolachlor ESA et Métazachlor Sulfonic Acid. Ces molécules peuvent être adsorbées sur les charbons actifs en grains présents sur Chise 3 et Aulnoy 1, cependant une surveillance rapprochée a été mise en place et a permis d'anticiper le renouvellement des filtres à CAG en 2024. La nouvelle usine Chise qui sera mise en service en 2025 permettra également

d'améliorer l'abattement des micropolluants. Pour les forages Aulnoy 2 et 3, il n'y a aujourd'hui pas de traitement. Une optimisation de la dilution entre Aulnoy 1, 2 et 3 est prévue en 2025 afin de réduire les concentrations, notamment en chloridazone desphenyl.

- ◆ Projet Infranum : l'arrêt de la 2G et 3G d'ici respectivement 2025 et 2028 nécessite d'apporter des modifications au niveau des différents systèmes de communication sur les différents ouvrages. Ces travaux devront être réalisés, *a minima* d'ici 2025 pour la 2G.
- ◆ Le stockage d'eau sur l'AME est très limité. Des travaux de création de nouveau(x) réservoir(s) d'eau potable sur le périmètre est à envisager à moyen terme.

### **Les orientations pour la distribution d'eau potable**

- ◆ À la suite de l'étude patrimoniale menée par SUEZ en 2024, plusieurs tronçons apparaissent dégradés et nécessitent un renouvellement (non prévus jusqu'à aujourd'hui). Ces tronçons sont des réseaux structurants dont les diamètres sont compris entre 200mm et 400mm. Un programme de renouvellement de ces tronçons pour les prochaines années est en cours d'élaboration par la collectivité.
- ◆ Mettre en place les servitudes nécessaires à l'exploitation des réseaux enterrés (aucune servitude à ce jour établie pour les canalisations passant en domaine privé).
- ◆ Poursuivre l'étude d'interconnexion avec le syndicat de Montcresson.
- ◆ Poursuite du projet BEE O DIVERSITY sur la surveillance de la biodiversité et la présence de polluants (annexe 6).





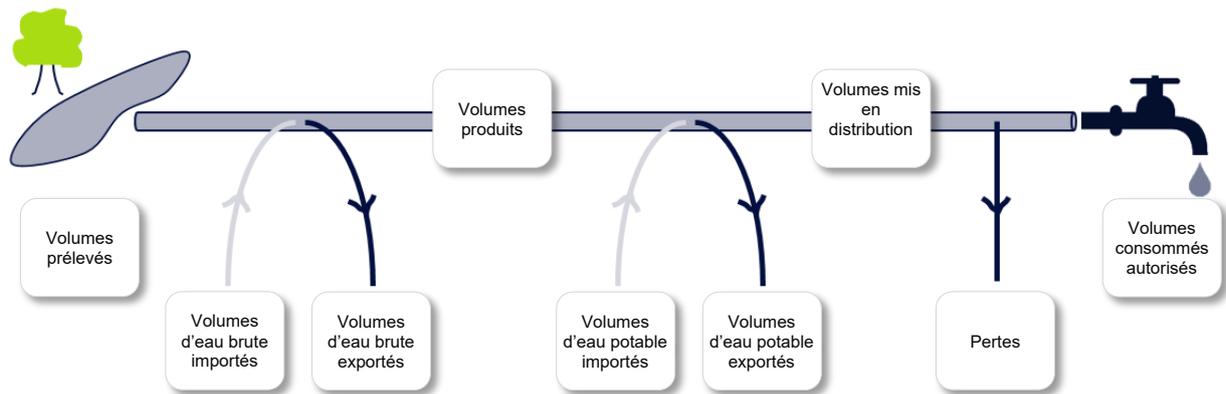
Qualité du service



## 3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes prélevés sur l'année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile :

Volumes d'eau brute prélevés (m³)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
AMILLY	USINE - FORAGE 1 DE LA CHISE	-	-	-
AMILLY	USINE - FORAGE 2 DE LA CHISE	8 018	16 619	107,3%
AMILLY	USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE	1 420 137	1 389 984	- 2,1%
PANNES	FORAGE AULNOY 2	41 968	35 379	- 15,7%
PANNES	FORAGE AULNOY 3	1 386 758	1 350 444	- 2,6%
PANNES	USINE AULNOY 1	598 804	599 195	0,1%
Total des volumes prélevés		3 455 685	3 391 621	- 1,9%



Le forage de Chise 1 est à l'arrêt et déséquipé depuis le 4<sup>ème</sup> trimestre 2019. Remise en service du forage Chise 2, en secours, avec l'accord des services de l'état, en juin 2020 avec installation d'une unité de traitement mobile.

Détail par forage (m <sup>3</sup> ) sur l'année civile (déduction fait des volumes de service usines)			
Commune	Site	2023	2024
AMILLY	FORAGE 2 DE LA CHISE	8 018	16 619
AMILLY	TRAITEMENT - FORAGE 3 DE LA CHISE	1 406 440	1 365 620
AMILLY	USINE - FORAGE 1 DE LA CHISE	0	0
PANNES	FORAGE - TRAITEMENT AULNOY 1	605 753	602 284
PANNES	FORAGE AULNOY 2	41 968	35 379
PANNES	FORAGE AULNOY 3	1 386 758	1 350 444
Total des volumes produits		3 448 937	3 370 346

### 3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèè

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	3 491 836	3 326 479	- 4,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	3 502 778	3 347 693	- 4,4%
dont volumes de service production (A'')	10 942	21 213	93,9%
Total volumes eau potable importés (B)	0	0	-
Total volumes eau potable exportés (C)	0	105	-
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	3 491 836	3 326 374	- 4,7%

**Détail des volumes prélevés et produits par forage sur la période de relèvement**

Détail volume prélevé et produit par forage (m <sup>3</sup> ) sur la période de relèvement			
Commune	Site	Volume prélevé	Volume produit
PANNES	FORAGE - TRAITEMENT AULNOY 1	575 721	578 166
PANNES	FORAGE AULNOY 2	34 412	34 412
PANNES	FORAGE AULNOY 3	1 313 614	1 313 614
AMILLY	USINE - FORAGE 1 DE LA CHISE	0	0
AMILLY	FORAGE 2 DE LA CHISE	13 998	13 998
AMILLY	TRAITEMENT FORAGE 3 DE LA CHISE	1 409 948	1 386 289
Total des volumes produits		3 347 693	3 326 479

**3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement**

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relevés ramenée à 365 jours.

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	2 810 894	2 756 831	-1,9%
- dont Volumés facturés (E')	2 810 894	2 756 831	-1,9%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	-
Volumés consommés sans comptage (F)	159 731	107 171	- 32,9%
Volumés de service du réseau (G)	4 923	4 923	0,0%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	2 975 548	2 868 925	- 3,6%



Les volumés de fuite liés aux raccordements sur poteaux d'incendie des gens du voyage et des cirques sont estimés à 107 171 m<sup>3</sup>, correspondant à une fuite sur 6 poteaux incendie pendant 12 mois de l'année avec une fuite moyenne de 2 m<sup>3</sup>/h.

Nos agents ont noté la présence des gens du voyage et cirque constatées au cours de l'année (liste non exhaustive) :

- Amilly :
  - o 422 Avenue d'Antibes, sur le site de l'ancien garage Ford
  - o Rue Jean Monnet, sur le parking magasin BUT
  - o Rue du Marchéral Juin, site industriel
  - o Rue de la rose blanche (ZA du Chesnoy)
- Chalette sur Loing :
  - o Rue du Solin
  - o Rue Nelson Mandela
- Villemandeur :
  - o Rue des frères Lumière
- Il est également régulièrement constaté des raccordements sur les hydrants à proximité des aires d'accueil des gens du voyage à Amilly et Villemandeur.

Outre les consommations d'eau potable, aux poteaux incendie, ces branchements dégradent les équipements et occasionnent systématiquement des fuites sur les purges en pied de poteau incendie.

Les branchements non autorisés sur poteau incendie peuvent avoir d'autres conséquences que la consommation d'eau illicite :

- la nécessité de renouvellement du poteau incendie (purge restant ouverte).
- des dégradations du sous-sol (cavité sous voirie en conséquence de la fuite créée).
- risque sanitaire avéré : retour d'eau dans le réseau entraînant une pollution du réseau d'alimentation de l'AME.

### 3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves, ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	3 491 836	3 326 374	-4,9%
Volumes comptabilisés (E)	2 810 894	2 756 831	-1,9%
Volumes consommés autorisés (H)	2 975 548	2 868 925	-3,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	516 288	457 449	-12,4%

<b>Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes non comptés (D-E) = (K)	680 942	569 543	-17,1%
Linéaire de réseau de distribution (km) (L)	424	424	0,0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	3,15	3,15	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,34	2,96	- 12,6%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,40	3,68	- 17,4%

<b>Rendement de réseau (%)</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes consommés autorisés (H)	2 975 548	2 868 925	- 3,6%
Volumes eau potable exportés (C)	0	105	-
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	3 491 836	3 326 479	- 4,9%
dont volumes eau brute prélevés (A')	3 502 778	3 347 693	- 4,9%
dont volumes de service production (A'')	10 942	21 213	142,8%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	-
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	85,2	86,3	4,7%

### 3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

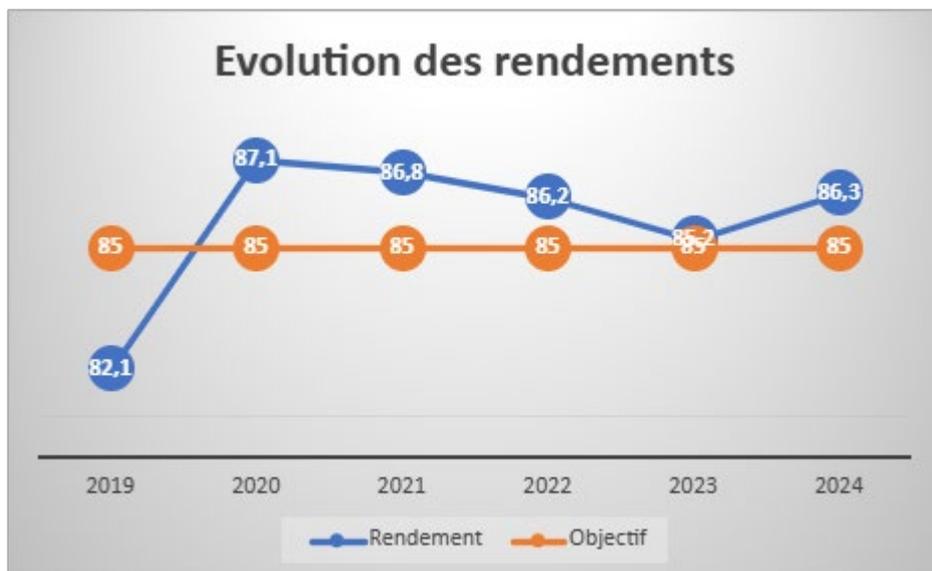
Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. À défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	2 880 630	2 868 925	- 0,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	424	424	0,0%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(MxL)	18,6	18,6	- 0,3%
Valeur du terme fixe (N)	70	70	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	85	85	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	73,72	73,71	0,0%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	85,2	86,3	1,3%



La figure suivante présente l'évolution des rendements depuis 2019 :



À noter que le rendement de l'agglomération montargoise est de **+3 points** par rapport à la moyenne nationale (<https://www.services.eaufrance.fr/indicateurs/P104.3>) et a **augmenté de +5% en 5 ans**.

## 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**

(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution.
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté,
- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution.

Faisant suite à l'attaque terroriste survenue à Moscou le 22 mars 2024, le Premier Ministre a décidé d'élever et de maintenir la posture VIGIPIRATE au niveau **Urgence Attentat** en 2024 ce qui correspond au niveau de vigilance le plus élevé.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des installations de chloration est régulièrement menée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'amélioration.

Le guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » définit des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations. Ce guide a été complété par la mise à jour du standard de sûreté établi par SUEZ pour les métiers de l'eau, afin prendre en compte un plus grand nombre de typologie d'installations et nos retours d'expérience en termes de protection des sites d'eau potable et d'assainissement.

### 3.2.3 La ressource

- LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	5	0	100,0%	14	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	12	0	100,0%	868	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	47	0	100,0%	139	0	100,0%

### 3.2.4 La production

- LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	13	0	100,0%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Bulletin	Physico-chimique	42	1	97,6%	15	64,3%	28	4	85,7%	4	85,7%
Paramètre	Microbiologique	63	0	100,0%	0	100,0%	-	-	-	-	-
Paramètre	Physico-chimique	2 095	1	100,0%	19	99,1%	84	4	95,2%	4	95,2%

• **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
AMILLY	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/02/2024	AMILLY_0450000000682_Conduite De Refoulement Chise3	Chlorothalonil R471811 (P)	0.342	µg/litre	0	0.1
AMILLY	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/04/2024	AMILLY_0450000000682_Conduite De Refoulement Chise3	Somme des pesticides totaux	0.704	µg/litre		0.5
AMILLY	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/04/2024	AMILLY_0450000000682_Conduite De Refoulement Chise3	Chlorothalonil R471811 (P)	0.583	µg/litre	0	0.1
AMILLY	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/06/2024	AMILLY_0450000000682_Conduite De Refoulement Chise3	Atrazine Déisopropyl Déséthyl	0.11	µg/litre		0.1
AMILLY	Surveillance	Hors référence	13/03/2024	AMILLY_0450000001795_Skids Pesticides - Refoulement	Carbone Organique Total	2.6	mg/litre		2
AMILLY	Surveillance	Hors référence	23/04/2024	AMILLY_0450000001795_Skids Pesticides - Refoulement	Carbone Organique Total	2.9	mg/litre		2
PANNES	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Equilibre Calcocarbonique De L'Eau Destinée À La Consommation Humaine	3	sans objet	1	2
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/01/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.213	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	09/02/2024	PANNES_0450000000680_Chateau D'Eau Pannes 3000 M3 - Colonne De Distribution	Chlorothalonil R471811 (NP)	0.392	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/02/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.136	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	21/03/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Somme des pesticides totaux	0.506	µg/litre		0.5
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	21/03/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chlorothalonil R471811 (P)	0.187	µg/litre	0	0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	21/03/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.183	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/04/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chlorothalonil R471811 (P)	0.188	µg/litre	0	0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/04/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.153	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	28/05/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.148	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	12/06/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.153	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	11/07/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.133	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	28/08/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.221	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	24/09/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.104	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	30/10/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.126	µg/litre		0.1
PANNES	Contrôle sanitaire	Non conforme	29/11/2024	PANNES_0450000002643_Melange Aulnoy 1-2 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.14	µg/litre		0.1
PANNES	Surveillance	Hors référence	23/04/2024	PANNES_0450000001794_Skids Pesticides - Refoulement	Carbone Organique Total	2.2	mg/litre		2

### Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
PANNES	Surveillance	Hors référence	14/05/2024	PANNES_0450000001794_Skids Pesticides - Refoulement	Carbone Organique Total	2.7	mg/litre		2
PANNES	Surveillance	Non conforme	06/05/2024	PANNES_0450000000681_Station De Pompage Aulnoy 2 et 3 - Evier	Chloridazone Desphényl (P)	0.29	µg/litre		0.1
PANNES	Surveillance	Non conforme	29/08/2024	PANNES_0450000000681_Station De Pompage Aulnoy 2 et 3 - Evier	Chloridazone Desphényl (P)	0.19	µg/litre		0.1
PANNES	Surveillance	Non conforme	29/08/2024	PANNES_0452470009_Melange Aulnoy 1 et 3	Chloridazone Desphényl (P)	0.11	µg/litre		0.1
PANNES	Surveillance	Non conforme	25/09/2024	PANNES_0450000000681_Station De Pompage Aulnoy 2 et 3 - Evier	Chloridazone Desphényl (P)	0.138	µg/litre		0.1



Deux paramètres non conformes ont été relevés lors des contrôles sanitaires : le chlorothalonil et chloridazone. Les concentrations actuelles n'entraînent pas de restriction d'usage pour les consommateurs au regard des connaissances scientifiques actuelles et des instructions de la Direction générale de la santé.

Depuis le 29 avril 2024, l'ANSES a considéré comme non pertinent le chlorothalonil (valeur indicative à 0,9 µg/L). Depuis cette modification, les concentrations n'ont pas dépassées les nouvelles valeurs réglementaires.

Deux actions seront réalisées en 2025 :

- Poursuite de la surveillance renforcée du chloridazone et du chlorothalonil.
- Optimisation de la dilution sur les forages de l'Aulnoy.

### 3.2.5 La distribution

#### • LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

#### Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution

Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	60	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	128	4	96,9%	7	94,5%	12	0	100,0%	1	91,7%
Paramètre	Microbiologique	300	0	100,0%	0	100,0%	10	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	3 023	4	99,9%	7	99,8%	34	0	100,0%	1	97,1%

• **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références										
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut	
AMILLY	Contrôle sanitaire	Non conforme	18/06/2024	AMILLY_045000000703_Amilly Reseau	Atrazine Désisopropyl Déséthyl	0.105	µg/litre		0.1	
CHÂLETTE-SUR-LOING	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2024	CHALETTE-SUR-LOING_045000000686_Chalette Sur Loing - Reseau	Température De L'Eau	25.4	degré Celsius		25	
MONTARGIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2024	MONTARGIS_450000002697_Bout De Reseau	Température De L'Eau	26.8	degré Celsius		25	
MONTARGIS	Contrôle sanitaire	Non conforme	18/06/2024	MONTARGIS_045000000697_Montargis Reseau	Atrazine Désisopropyl Déséthyl	0.121	µg/litre		0.1	
PANNES	Surveillance	Non conforme	26/06/2024	PANNES_0452470008_ET mise en distribution Aulnoy 1	Chloridazone Desphényl (P)	0.25	µg/litre		0.1	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/06/2024	VILLEMANDEUR_045000000571_Ateliers Municipaux	Turbidité	16	NFU		2	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2024	VILLEMANDEUR_0450000002699_Villemandeur Bout De Reseau	Température De L'Eau	25.4	degré Celsius		25	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Non conforme	07/08/2024	VILLEMANDEUR_045000000699_Villemandeur Reseau	Chloridazone Desphényl (P)	0.118	µg/litre		0.1	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Non conforme	06/09/2024	VILLEMANDEUR_045000000699_Villemandeur Reseau	Chloridazone Desphényl (P)	0.121	µg/litre		0.1	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Non conforme	04/10/2024	VILLEMANDEUR_045000000699_Villemandeur Reseau	Chloridazone Desphényl (P)	0.136	µg/litre		0.1	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Non conforme	17/10/2024	VILLEMANDEUR_0450000002699_Villemandeur Bout De Reseau	Chloridazone Desphényl (P)	0.137	µg/litre		0.1	
VILLEMANDEUR	Contrôle sanitaire	Non conforme	07/11/2024	VILLEMANDEUR_045000000571_Ateliers Municipaux	Chloridazone Desphényl (P)	0.136	µg/litre		0.1	

### 3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	73	0	100%
Physico-chimique	166	22	86,7%

## 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

### 3.3.1 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2023	2024	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	112	98	-12,5%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Astreinte	41	80	95,1%

### 3.3.2 La consommation électrique

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)				
Commune	Site	2023	2024	N/N-1 (%)
AMILLY	RELAIS DE LA MERE DIEU	32 019	29 711	- 7,2%
AMILLY	RELAIS DES GOTHS	7 632	6 763	- 11,4%
AMILLY	RELAIS DU MARCHAIS MURAILL	19 535	18 612	- 4,7%
AMILLY	RESERVOIR 1500 m <sup>3</sup> ZI	2 620	2 092	- 20,2%
AMILLY	RESERVOIR DU CHRIST	5 342	7 716	44,4%
AMILLY	RÉSERVOIR SURPRESSEUR DES GOTHS	3 861	2 692	- 30,3%
AMILLY	USINE - FORAGE 1 DE LA CHISE	174 125	84 636	- 51,4%
AMILLY	USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE	480 893	468 820	- 2,5%
CHÂLETTE-SUR-LOING	CPT SECTO - N7-1 (rue Morell)	251	235	- 6,4%
CHÂLETTE-SUR-LOING	CPT SECTO - N7-2 (vanne Gué aux Biches)	276	250	- 9,4%
MONTARGIS	RESERVOIR DU CHATEAU	624	627	0,5%
PANNES	FORAGE AULNOY 2	17 847	15 631	- 12,4%
PANNES	FORAGE AULNOY 3	516 641	507 720	- 1,7%
PANNES	RELAIS DU BOURG	3 892	6 773	74,0%
PANNES	RÉSERVOIR 3000m <sup>3</sup> (LA DOIT)	870	901	3,6%
PANNES	USINE AULNOY 1	215 948	214 261	- 0,8%
Total		1 482 376	1 367 440	- 7,8%

### 3.3.3 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement					
Commune	Site	Réactifs	2023	2024	N/N-1 (%)
AMILLY	RELAIS DES GOTHS	Chlore gazeux (kg)	14	14	0,0%
AMILLY	USINE - FORAGE 2 DE LA CHISE	Chlore gazeux (kg)	14	0	- 100,0%
AMILLY	USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE	Chlore gazeux (kg)	637	637	0,0%
AMILLY	USINE - FORAGE 3 DE LA CHISE	Chlorure de sodium (T)	533,42	445,24	- 16,5%
PANNES	RELAIS DU BOURG	Chlore gazeux (kg)	14	14	0,0%
PANNES	USINE AULNOY 1	Chlore gazeux (kg)	588	539	- 8,3%

**Commentaires :** Les données indiquées relatives au chlore gazeux correspondent aux renouvellements des bouteilles de chlore. La consommation de chlore varie en fonction de la sollicitation des deux champs captants.

### 3.3.4 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
AMILLY	RELAIS DE LA MERE DIEU	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
AMILLY	RELAIS DES GOTHS	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
AMILLY	RESERVOIR 1500 m <sup>3</sup> ZI	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
AMILLY	RESERVOIR DU CHRIST	Equipement électrique	armoie générale BT	30/10/2024
PANNES	FORAGE – TRAITEMENT AULNOY 1	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
PANNES	FORAGE – AULNOY 3	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
PANNES	RESERVOIR 3000m <sup>3</sup> (LA DOIT)	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
PANNES	RESERVOIR – RELAIS DU BOURG	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024
MONTARGIS	RESERVOIR DU CHATEAU	Equipement électrique	armoie générale BT	23/09/2024

### 3.3.5 Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
AMILLY	RESERVOIR 1500 m <sup>3</sup> ZI	18/11/2024
AMILLY	RESERVOIR DU CHRIST	10/01/2024
CHÂLETTE-SUR-LOING	RESERVOIR RN7	23/01/2024
AMILLY	RESERVOIR DES GOTHS	02/07/2024
MONTARGIS	RESERVOIR DU CHATEAU	23/01/2024
PANNES	RÉSERVOIR 3000m <sup>3</sup> (LA DOIT)	25/11/2024
PANNES	RESERVOIR DU BOURG	En réflexion

### 3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2023	Nombre au 31/12/2024
Nombre de réponses aux DICT	275	328
Nombre de réponses aux DT	274	299
Nombre de réponses aux DT et DICT conjointes	622	557
Total	1 171	1 184

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2023	2024	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	2	3	50,0%
Accessoires	renouvelés	5	6	20,0%
Accessoires	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	créés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	3	7	133,3%
Appareils de fontainerie	réparés	2	1	-50,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	4	4	0,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	33	52	57,6%
Branchements	créés	74	41	-44,6%
Branchements	modifiés	34	23	-32,4%
Branchements	renouvelés	144	138	-4,2%
Branchements	supprimés	3	2	-33,3%
Compteurs	déposés	4	14	250,0%
Compteurs	posés	317	176	-44,5%
Compteurs	remplacés	706	499	-29,3%
Devis métrés	réalisés	131	105	-19,8%
Enquêtes	Clientèle	858	1110	29,4%
Fermetures d'eau	à la demande du client	16	14	-12,5%
Fermetures d'eau	autres	2	10	400,0%
Éléments de réseau	mis à niveau	9	11	22,2%
Remise en eau	sur le réseau	231	236	2,2%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	7	8	14,3%
Réparations	fuite sur branchement	98	96	-2,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	36	44	22,2 %
Autres		2 291	3 556	55,2%

### 3.3.7 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

La recherche des fuites			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (km)	445	441	- 1,9%
Réparations fuite sur accessoire réseau suite à recherche de fuite	4	4	0,0%
Réparations fuite sur branchement suite à recherche de fuite	36	31	- 13,9%
Réparations fuite sur réseau suite à recherche de fuite	11	15	36,4%

## 3.4 Le bilan clientèle

### 3.4.1 Le Dispositif de télérelève

Au 31 décembre de l'année N les installations de télérelève en place sur le contrat sont les suivantes :

Dispositifs de télérelève	Nombre
Nombre de concentrateurs installés	29
Nombre de compteurs équipés du dispositif de télérelève au 31/12/2024	23 268
Performance globale à 7 jours au 31/12/2024	95,15%

#### Commentaires :

695 émetteurs remplacés ou antennes déportées rajoutées en 2024.

#### Détails-compteurs restant à équiper à fin 2024 :

	2023	2024
Clients absents ou n'ayant pas répondu aux différents courriers envoyés	523	430
Compteurs n'ayant pas pu être remplacés (aménagements nécessaires en domaine privé).	13	15
Refus de clients dont litige	19	13
Compteurs non localisés par notre sous-traitant Réalisation en cours par les agents Suez	22	0
Autre (restant à planifier ou nécessitant intervention travaux)	64	0
<i>Sous-total actions restantes SUEZ</i>	86	0

À noter que l'ensemble des 86 actions restantes à faire par SUEZ ont été traitées en 2024.

**Performance télérelève – en moyenne mensuelle sur l'année 2024 :**

	# Emetteurs (fin de mois)	Performance radio moyenne mensuelle
Date	# Emetteurs	%
janvier	23036	94,57
février	23056	94,52
mars	23095	93,97
avril	23160	94,10
mai	23045	95,21
juin	23204	95,21
juillet	23254	95,52
août	23267	95,81
septembre	23267	95,82
octobre	23283	95,74
novembre	23339	95,88
décembre	23368	95,48



La performance télérelève atteint 95,15 % sur 2024 (objectif contractuel de > 95 %).

### 3.4.2 Les compteurs remplacés et renouvelés

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	2,9%	1,9%	-33,5%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	653	437	-33,1%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	22514	22648	0,6%
20 à 40 mm remplacés (%)	3,5%	2,3%	-32,5%

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2023	2024	N/N-1 (%)
- 20 à 40 mm remplacés	28	19	-32,1%
- 20 à 40 mm Total	809	813	0,5%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	4,5%	-
- > 40 mm remplacés	0	6	-
- > 40 mm Total	132	132	0,0%
Age moyen du parc compteur	9,5	9,1	-4,7%

### 3.4.3 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de clients nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	19 524	19 474	- 0,3%
Collectivités	417	411	- 1,4%
Professionnels	1 844	1 876	1,7%
Total	21 785	21 761	- 0,1%

Le nombre de clients			
AMILLY	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	5 881	5 873	- 0,1%
Collectivités	99	97	- 2,0%
Professionnels	447	464	3,8%
Total	6 427	6 434	0,1%

CHÂLETTE-SUR-LOING			
	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	4 610	4 588	- 0,5%
Collectivités	95	95	0,0%
Professionnels	287	279	- 2,8%
Total	4 992	4 962	- 0,6%

MONTARGIS	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	3 881	3 836	- 1,2%
Collectivités	154	151	- 1,9%
Professionnels	677	683	0,9%
Total	4 712	4 670	- 0,9%

PANNES	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	1 709	1 714	0,3%
Collectivités	37	37	0,0%
Professionnels	133	139	4,5%
Total	1 879	1 890	0,6%

VILLEMANDEUR	2023	2024	N/N-1 (%)
Particuliers	3 443	3 463	0,6%
Collectivités	32	31	- 3,1%
Professionnels	300	311	3,7%
Total	3 775	3 805	0,8%

#### Commentaires :

Le nombre de clients affiché en année N correspond au nombre de clients avec une valeur active de consommation au 31 décembre de l'année N.

Les clients situés sur les communes limitrophes des 5 communes du périmètre de la délégation de service public, mais raccordés au réseau d'AEP du périmètre délégué, sont bien facturés et figurent dans le nombre de client ci-dessus.

À noter une mise à jour de la base de données clients. Cette mise à jour a permis de reclasser des clients identifiés comme « particuliers » en « professionnels ».

### 3.4.4 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m <sup>3</sup> /an	42	43	2,4%
Clients de plus de 6 000 m <sup>3</sup> /an	34	40	17,6%
Total	76	83	9,2%

### 3.4.5 Le nombre d'abonnement

Le nombre d'abonnement, se décompose comme suit :

Les « abonnés domestiques et assimilés » payant la redevance pollution sur la facture d'eau

Les « autres abonnements » ne payant pas la redevance pollution sur la facture d'eau

Nombre d'abonnés			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	21 025	21 031	0,0%
Autres abonnements	760	730	- 3,9%
Total	21 785	21 761	- 0,1%

Nombre d'abonnés			
AMILLY	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	6 146	6 161	0,2%
Autres abonnements	281	273	- 2,8%
Total	6 427	6 434	0,1%

CHÂLETTE-SUR-LOING			
	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	4 848	4 828	- 0,4%
Autres abonnements	144	134	- 6,9%
Total	4 992	4 962	- 0,6%

MONTARGIS	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	4 557	4 519	- 0,8%
Autres abonnements	155	151	- 2,6%
Total	4 712	4 670	- 0,9%

PANNES	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 830	1 844	0,8%
Autres abonnements	49	46	- 6,1%
Total	1 879	1 890	0,6%

VILLEMANDEUR	2023	2024	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	3 644	3 679	1,0%
Autres abonnements	131	126	- 3,8%
Total	3 775	3 805	0,8%

#### Commentaires :

Le nombre d'abonnés affiché correspond au nombre d'abonnés avec une valeur active de consommation au 31 décembre de l'année N.

Les « abonnés domestiques et assimilés » sont les abonnés payant la redevance pollution.

Les « autres abonnements » sont les abonnés ne payant pas la redevance pollution.

### 3.4.6 Les volumes vendus

Les volumes ci-dessous sont les volumes facturés sur l'année civile soit du 01/01/2023 au 31/12/2023 relève d'une année sur l'autre.

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	1 756 108	1 742 409	- 0,8%
Volumes vendus aux collectivités	105 909	122 912	16,1%
Volumes vendus aux professionnels	788 822	842 986	6,9%
Total des volumes vendus	2 650 839	2 708 307	2,2%

<b>Volumes vendus (m³)</b>			
<b>AMILLY</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	455 695	455 582	0,0%
Volumes vendus aux collectivités	26 808	34 173	27,5%
Volumes vendus aux professionnels	347 248	350 937	1,1%
Total des volumes vendus	829 751	840 692	1,3%

<b>CHÂLETTE-SUR-LOING</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	420 053	424 222	1,0%
Volumes vendus aux collectivités	30 094	34 082	13,3%
Volumes vendus aux professionnels	114 052	139 470	22,3%
Total des volumes vendus	564 199	597 774	6,0%

<b>MONTARGIS</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	499 689	483 664	- 3,2%
Volumes vendus aux collectivités	33 982	41 448	22,0%
Volumes vendus aux professionnels	246 744	250 813	1,6%
Total des volumes vendus	780 415	775 925	- 0,6%

<b>PANNES</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	130 741	127 116	- 2,8%
Volumes vendus aux collectivités	7 686	4 794	- 37,6%
Volumes vendus aux professionnels	36 107	42 389	17,4%
Total des volumes vendus	174 534	174 299	- 0,1%

<b>VILLEMANDEUR</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	249 930	251 825	0,8%
Volumes vendus aux collectivités	7 339	8 415	14,7%
Volumes vendus aux professionnels	44 671	59 377	32,9%
Total des volumes vendus	301 940	319 617	5,9%

#### Commentaires :

Les volumes vendus indiqués tiennent compte de tous les volumes facturés sur la période (y compris, gros consommateurs détaillés ci-après). Les clients situés sur la commune de la Selle-en-Hermoy sont désormais affichés sur la commune d'Amilly, depuis 2021.

### 3.4.7 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Les volumes vendus aux gros consommateurs			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Volumes facturés au détail aux clients consommant de 3000m <sup>3</sup> à 5999 m <sup>3</sup>	172 585	173 824	0,7%
Volumes facturés au détail aux clients consommant plus de 6000m <sup>3</sup>	557 251	606 894	8,9%
Total volumes vendus aux clients > 3000 m <sup>3</sup>	729 836	780 718	7,0%

#### Détail relatif aux gros consommateurs :

Classe client	Nom acteur principal	Commune	Total (m <sup>3</sup> )
Administration	C.H.A.M	AMILLY	83 335
Professionnel	SANOFI WINTHROP INDUSTRIE	AMILLY	46 047
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	41 607
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	LOGEMLOIRET	MONTARGIS	28 309
Professionnel	IMMOBILIERE VAL DE LOIRE	MONTARGIS	24 188
Professionnel	LOGEMLOIRET	CHALETTE SUR LOING	22 981
Professionnel	HUTCHINSON SNC RACCORDS	CHALETTE SUR LOING	20 217
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	FONTENROY IMMOBILIER	MONTARGIS	18 965
Professionnel	SANOFI WINTHROP INDUSTRIE	AMILLY	18 458
Professionnel	HUTCHINSON SNC RACCORDS	CHALETTE SUR LOING	18 402
Administration	ECOLE DU CHESNOY	AMILLY	17 362
Professionnel	DALKIA FRANCE	MONTARGIS	15 255
Professionnel	BULLE DE LINGE AQUITAINE	PANNES	13 847
Collectivité	MAIRIE DE MONTARGIS	MONTARGIS	12 398
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	LOGEMLOIRET	MONTARGIS	12 069
Professionnel	CENTRE LECLERC	AMILLY	12 043
Particulier	COUVOIR AMILLY	AMILLY	12 019
Professionnel	INNOLATION SAS	AMILLY	11 083
Particulier	RAMAHERIARISON, VALERIE	MONTARGIS	11 028
Intra groupe	SUEZ RV ENERGIE	AMILLY	10 202
Intra groupe	SUEZ EAU FRANCE	CHALETTE SUR LOING	10 060
Professionnel	HUTCHINSON SNC RACCORDS	CHALETTE SUR LOING	10 026
Professionnel	ICT FRANCE SAS	PANNES	10 013
Professionnel	LYCEE EN FORET	MONTARGIS	9 617
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	8 896
Collectivité	MAIRIE d'AMILLY	AMILLY	8 622

Professionnel	GIE IRM	AMILLY	8 436
Professionnel	LADAPT LOIRET	AMILLY	8 223
Professionnel	RESIDENCE LES RIVES	MONTARGIS	8 112
Professionnel	APERAM ALLOYS AMILLY	AMILLY	8 035
Professionnel	CLINIQUE DE MONTARGIS	MONTARGIS	7 729
Particulier	VANGUET, FRANCOISE	VILLEMANDEUR	7 403
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	7 389
Professionnel	AFTAM	CHALETTE SUR LOING	7 197
Professionnel	LYCEE DURZY	VILLEMANDEUR	6 630
Professionnel	NOTRE FOYER	MONTARGIS	6 387
Professionnel	SNCF	MONTARGIS	6 087
Professionnel	DALKIA	MONTARGIS	6 079
Particulier	DJERRAHI, NOEMIE	AMILLY	6 074
Particulier	BEIHAO FRANCE	AMILLY	6 064
Professionnel	LE CLOS DES LAURIERS	MONTARGIS	5 540
Particulier	MONTARGIS ENERGIES	MONTARGIS	5 522
Professionnel	MA CARROSSERIE	AMILLY	5 396
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	NEXITY	MONTARGIS	5 289
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	5 265
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	4 967
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	4 923
Professionnel	OMERIS, RESAU FRANCE	MONTARGIS	4 816
Professionnel	AMILLY LAVE AUTO	AMILLY	4 777
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	4 685
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	4 594
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	4 469
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	4 393
Professionnel	AMIVILLE ASSOCIATION	AMILLY	4 350
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	4 345
Professionnel	SDC, LE CLOS DES URSULINES	MONTARGIS	4 297
Professionnel	A.F.T.A.M.	VILLEMANDEUR	4 248
Professionnel	BOUCHERIE MARBRERIE	VILLEMANDEUR	4 203
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	4 124
Particulier	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	4 085
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	4 072
Professionnel	CAPROGA LA MEUNIERE	CHALETTE SUR LOING	3 978
Professionnel	GEANT DISTRIB CASINO FR	AMILLY	3 967
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	3 877

Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	3 846
Professionnel	COPRO LES ARCHERS	MONTARGIS	3 768
Professionnel	SDC LES RIVES DE L ILE DE FRANCE	AMILLY	3 616
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	LOGEMLOIRET	MONTARGIS	3 568
Collectivité	LE MAIRE	AMILLY	3 567
Professionnel	RESIDENCE DU LAC	MONTARGIS	3 531
Particulier	SALVADOR, MARIA HELENA	CHALETTE SUR LOING	3 444
Professionnel	SANOFI WINTHROP INDUSTRIE	AMILLY	3 384
Professionnel	HUTCHINSON SNC RACCORDS	CHALETTE SUR LOING	3 359
Professionnel	VALLOIRE HABITAT	MONTARGIS	3 348
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	RESIDENCE DES TOURELLES	MONTARGIS	3 286
Particulier	VALLOIRE HABITAT	AMILLY	3 226
Professionnel	HOTEL DE LA POSTE	MONTARGIS	3 167
Professionnel	RESIDENCE DE LA ROSERAIE	MONTARGIS	3 164
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	3 134
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	3 099
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	COPR 61 BV KENNEDY, XAINTRAILLES	MONTARGIS	3 066
Administration	HOPITAL DE MONTARGIS	MONTARGIS	3 065
Syndic (gestionnaire d'immeuble)	VALLOIRE HABITAT	CHALETTE SUR LOING	3 004
			780 718

### 3.4.8 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone, courriers et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	6 219
Courrier	1 027
Internet	898
Visite en agence	1 577
<b>Total</b>	<b>9 721</b>

### 3.4.9 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs se répartissent de la façon suivante :

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	3 875	0
Facturation	569	411
Règlement/Encaissement	2 256	124
Prestation et travaux	123	0
Information	6 163	18
Dépose d'index	109	-
Technique eau	425	363
<b>Total</b>	<b>13 520</b>	<b>916</b>

#### Commentaires :

Détail des réclamations clients au sujet de la qualité de l'eau :

EAU2024	1er trim	2eme trim	3eme trim	4eme trim	
Nombre de contacts	Nbr Dossiers	Nbr Dossiers	Nbr Dossiers	Nbr Dossiers	TOTAL
Demande d'information	4	2	5	6	17
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	5	7	9	8	29
Facture	160	77	65	80	382
Règlement	41	37	13	33	124
Technique Eau	110	109	91	54	364
<b>Total général</b>	<b>320</b>	<b>232</b>	<b>183</b>	<b>181</b>	<b>916</b>

### 3.4.10 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité d'échelonner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation et ainsi mieux répartir leurs charges dans l'année.

Aussi pour accompagner les usagers en difficultés, nos efforts se poursuivent pour leur faciliter l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

Activité de gestion			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs hors télérelève	532	798	50,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	12 084	12 236	1,3%
Nombre d'abonnés prélevés	3 580	3 542	-1,1%
Nombre d'échéanciers	529	604	14,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	44 827	43 198	-3,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	3 225	4 568	41,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	961	940	-2,2%
Nombre total de factures comptabilisées	49 013	48 706	-0,6%

### 3.4.11 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir un service de qualité sur tout le territoire et auprès de tous les clients.

La relation clients			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	81,7	83	1,6%
Pourcentage de clients satisfaits	77	72	- 6,5%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	168	132	- 21,4%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,7	6,1	- 21,3%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	466	1 166	150,2%
Nombre d'arrivées clients dans la période	488	1 106	126,6%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	95,5	105,4	10,4%

### 3.4.12 L'encaissement et le recouvrement

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	27,47	32,26	17,4%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	696 876,17	824 565,66	18,3%
Créances irrécouvrables (€)	222 194,18	202 350,87	- 8,9%
Montant TTC des impayés hors travaux de l'Annee N-1	293 421,39	303 562,58	3,5%
CA TTC hors travaux de l'année N -1	7 562 946,1	7 477 670,44	- 1,1%
Chiffre d'affaires TTC hors travaux	7 477 670,44	8 072 649,16	8,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	2,97	2,51	- 15,6%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,88	4,06	4,6%

### 3.4.13 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ Eau France.

Le fonds de solidarité			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	15	14	- 6,7%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	9	14	55,6%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 538,75	3 657,41	137,7%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	1 446,71	3 405,87	135,4%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 134,23	2 712,24	139,1%
Montant Total HT "solidarité"	1 446,71	3 405,87	135,4%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0,0005	0,0013	139,1%

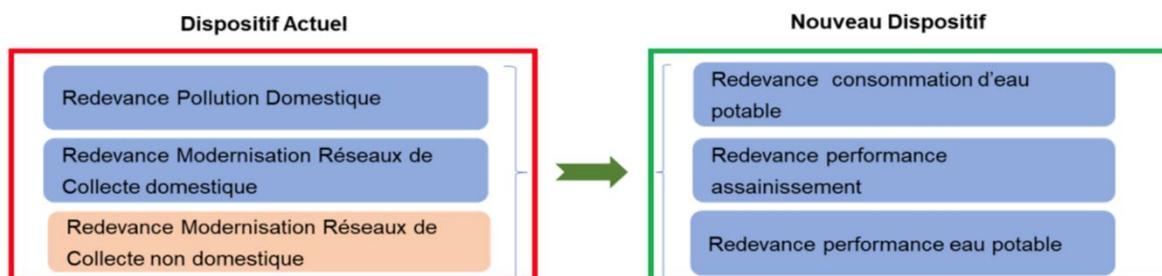
### 3.4.14 Les dégrèvements

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2023	2024	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	38	42	10,5%
Nombres de demandes de dégrèvement	38	42	10,5%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0	-	-
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	26 955	24 531	- 9,0%

### 3.4.15 Le prix du service de l'eau potable

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025, une réforme des redevances des agences de l'eau est entrée en vigueur en France, visant à adapter le financement des actions de préservation de l'eau et des milieux aquatiques. Cette réforme a notamment comme impact de faire évoluer les redevances comme indiqué dans le tableau ci-dessous :



L'application de la réforme est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier, ainsi toutes les factures émises à partir de cette date comportent ces nouvelles redevances.

De ce fait, les indicateurs tarifaires pour l'exercice 2024 doivent être ceux en date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m<sup>3</sup>.

- **LE TARIF DE L'EAU**

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

<b>Le tarif</b>			
Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	47,33	47,28	- 0,1%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	1,9039	1,9026	- 0,1%
Taux de la partie fixe du service (%)	17,16%	17,16%	0,0%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	2,93112	3,0634	4,5%
Prix HT au m³ pour 120 m³	2,77832	2,9036	4,5%

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

<b>Les composantes du prix de l'eau</b>				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	47,33	47,28	- 0,1%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	1,3789	1,3776	- 0,1%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	0,525	0,525	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (consommation)	-	0,46	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)	0,38	-	- 100,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (performance AEP)	-	0,017	-
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource)	0,1	0,13	30,0%
Redevances Tiers	TVA	0,1528	0,1598	4,6%

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

<b>Evolution des révisions de la tarification</b>			
Désignation	01/01/2024	01/01/2025	N+1/N (%)
Coefficient d'actualisation Eau potable	1,21859	1,21742	- 0,1%

• **LA FACTURE TYPE 120 M<sup>3</sup>**



SIRET émetteur : 41003460702587

**contacts**

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXE
- urgence 24h/24**  
**0977 401 128**  
APPEL NON SURTAXE
- SUEZ Eau France - service client**  
**TSA 50001**  
**36400 LA CHATRE**
- [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

**message personnel**

Nouvelle Réforme Agences de l'Eau applicable au 1er janvier 2025. Pour en savoir plus : <https://www.lesagencesdeleau.fr/actualites/tout-comprendre-e-de-la-reforme-des-redevances> Veuillez consulter votre facture Partie "Organismes Publics"  
Votre agence d'Amilly : 213 rue du Christ vous accueille le lundi et mercredi de 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 16h15 le mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h00.

**e-facture**

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

réf. client :	98-3119005485
identifiant * :	8112
facture n° :	F120-0175599



MME M AMILLY EAU 120 M3 RAD1  
. RUE SPECIMEN 120M3  
45200 AMILLY

**Service de l'Eau de l' Agglomération Montargoise et des Rives du Loing**

**SPECIMEN 120 M3** 6 Mars 2025

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
<b>Votre abonnement</b>			<b>49,88 €</b>
<b>Votre consommation</b>	<b>120 m<sup>3</sup></b>	<b>2,65 €</b>	<b>317,72 €</b>

**Net à payer** **367,60 €**

Merci de régler cette facture au plus tard le 07 mars 2025  
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.  
\*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

**Répartition**



Adresse desservie : **RUE SPECIMEN RAD**  
**MME M AMILLY EAU 120 M3 RAD1**  
**45200 AMILLY**

Date et Lieu	Signature	MME M AMILLY EAU 120 M3 RAD1 . RUE SPECIMEN 120M3 45200 AMILLY	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ236497 RUM : TIP19114798F120-017559910000000000 <b>Montant : 367,60 €</b> <b>TIPSEPA</b>
<b>La mensualisation : le choix de la tranquillité</b>		SUEZ EAU FRANCE SAS TSA 30012 41976 BLOIS CEDEX 9	
114784430559		191147001067 1298F120-01755991000000000955108 36760	

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broyage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>275.59</b>		<b>290.75</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part SUEZ Eau France du 01/01/2025 au 01/01/2026	1	47,28	47,28	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part SUEZ Eau France				0,0	
T1 du 01/01/2025 au 01/01/2026	30 m <sup>3</sup>	0,8568	25,70	5,5	
T2 du 01/01/2025 au 01/01/2026	90 m <sup>3</sup>	1,5512	139,61	5,5	
Part Aggl Montargoise et rives du Loing du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,5250	63,00	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>72.84</b>		<b>76.85</b>
<b>AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE</b>					
Prélèvement sur la ressource en eau (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,13	15,60	5,5	
Performance des réseaux d'eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,0170	2,04	5,5	
Consommation eau potable (Ag Eau) du 01/01/2025 au 01/01/2026	120 m <sup>3</sup>	0,46	55,20	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>348,43</b>		
<b>MONTANT TVA ( 5.5 %)</b>			<b>19,17</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>367,60</b>
<b>Net à payer</b>					<b>367,60 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

**ABONNEMENT** : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

**DISTRIBUTION DE L'EAU** : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

**AGENCE DE L'EAU** : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez vous connecter à votre espace client en ligne, ou contacter votre service client depuis le formulaire de contact disponible sur le site internet mentionné en haut à gauche de votre facture. Si le traitement de votre demande ne vous convient pas, vous pouvez dans un second temps écrire par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Altiplano, 4 place de la pyramide, 92800 Puteaux en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse, et en joignant la copie recto verso de votre pièce d'identité.



TREL298F00F120-0175599000367604N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR3320041010110336369C03226 en indiquant votre référence client (98-3119005485).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- . Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;
- . Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.





# Comptes de la délégation



## 4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe 4 ainsi que la méthode de l'élaboration des CARE en annexe3.

---

## 4.1.1 Le CARE

## E - CA MONTARGOISE ET RIVES DU LOING

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024**

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

en Euros	2023	2024	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>7 327 198</b>	<b>7 874 146</b>	<b>7,5%</b>
Exploitation du service	4 694 102	5 041 176	
Collectivités et autres organismes publics	2 182 522	2 457 271	
Travaux attribués à titre exclusif	183 588	91 386	
Produits accessoires	266 987	284 313	
<b>CHARGES</b>	<b>7 377 049</b>	<b>7 674 282</b>	<b>4,0%</b>
Personnel	1 514 726	1 461 524	
Energie électrique	261 046	195 410	
Produits de traitement	129 415	92 681	
Analyses	15 528	18 709	
Sous-traitance, matières et fournitures	528 706	500 664	
Impôts locaux et taxes	47 718	55 877	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 022 113	1 205 800	
• télécommunication, postes et télégestion	60 867	61 840	
• engins et véhicules	136 079	151 634	
• informatique	386 856	488 327	
• assurance	58 385	44 880	
• locaux	216 014	186 458	
Ristournes et redevances contractuelles	174 612	137 054	
Contribution des services centraux et recherche	169 774	178 757	
Collectivités et autres organismes publics	2 182 522	2 457 271	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	914 025	948 039	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	178 859	182 656	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	59 580	41 029	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	175 693	195 856	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	2 733	2 954	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-49 852</b>	<b>199 864</b>	
Apurement des déficits antérieurs	0	49 852	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	0	37 503	
<b>RESULTAT</b>	<b>-49 852</b>	<b>112 509</b>	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2024

## Détail des produits

en Euros	2023	2024	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>7 327 198</b>	<b>7 874 146</b>	<b>7,5%</b>
Exploitation du service	4 694 102	5 041 176	7,4%
• Partie fixe facturée	1 086 822	1 131 898	
• Partie proportionnelle facturée	3 537 164	3 785 557	
• Cession d'eau facturée	0	271	
• Variation de la part estimée sur consommations	70 116	77 602	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0	45 848	
Collectivités et autres organismes publics	2 182 522	2 457 271	12,6%
• Part Collectivité	1 097 260	1 302 936	
• Redevance pour la préservation de la ressource en eau	232 264	260 949	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	852 998	893 385	
Travaux attribués à titre exclusif	183 588	91 386	-50,2%
• Branchements	183 588	91 386	
Produits accessoires	266 987	284 313	6,5%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	6 274	6 225	
• Autres produits accessoires	260 713	278 088	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€ HT)
Annuel	31/10/2024	17 345,09
Solde	15/10/2024	546 598,70
Solde	15/07/2024	89 108,08
Solde	15/04/2024	493 254,85
Solde	15/01/2024	104 287,17
		1 250 593,89

### 4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Les reversements de TVA	
Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
15/01/2024	20 857,43
15/04/2024	98 650,97
15/07/2024	17 821,62
15/10/2024	109 319,74

### 4.2.3 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m <sup>3</sup> )	Montant (€)
Redevance pollution d'origine domestique	2 459 680	934 678,55
Total annuel	2 459 680	934 678,55

Commentaire :

Les reversements à l'agence de l'eau, sont calculés selon un pourcentage (défini par l'agence de l'eau), sur le montant des encaissés de l'année N-1. Des acomptes peuvent être effectués au cours de l'année.



Les reversements à l'agence de l'eau, sont calculés selon un pourcentage (défini par l'agence de l'eau), sur le montant des encaissés de l'année N-1. Des acomptes peuvent être effectués au cours de l'année.

## 4.3 Les investissements contractuels

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué :

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

### 4.3.1 Le renouvellement

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
	Dépenses comptabilisées (€)
Renouvellement sur les équipements / installations	136 923,59€
Renouvellement de canalisations	118 149,59€
Renouvellement de branchements en plomb + régulation	220 667,72€
Renouvellement de branchements ordinaires	109 245,37€
Renouvellement de compteurs	120 559,58€
Régularisation actualisation report de solde	43,64€
<b>TOTAL</b>	<b>705 589,50€</b>

Commentaires :

Le détail des opérations est fourni en partie 2.3 – « Les travaux ».

### 4.3.2 Les opérations réalisées dans le cadre du fond de travaux thématique

Opérations effectuées dans le cadre du Fond de Travaux thématiques	
Dépenses comptabilisées (€)	1 977,36 €

#### Commentaires :

Le détail des opérations est fourni en partie 2.3 – « Les travaux »

### 4.3.3 La situation du fonds de renouvellement

Compte tenu du reliquat des exercices antérieurs, des dotations et des dépenses constatées, la situation du fond de renouvellement en fin d'exercice est la suivante :

#### • DETAILS DES DOTATIONS ET DEPENSES PAR OBJETS PAR ANNEE (EN CUMULE) :

	Équipements, compteurs, branchements		Renouvellement des branchements en plomb	
	Dotation	Dépenses	Dotation	Dépenses
2017	111 062,92	45 701,19	88 940,00	79 748,98
2018	378 704,11	883 854,90	303 269,04	323 068,34
2019	652 897,13	1 064 675,75	522 844,82	511 995,16
2020	932 914,28	1 190 740,53	747 084,62	711 215,16
2021	1 188 747,00	1 279 307,81	974 545,46	1 038 742,26
2022	1 453 503,52	1 426 925,93	1 209 940,47	1 486 797,50
2023	1 735 567,49	1 532 135,72	1 460 723,52	1 680 730,94
2024	2 028 127,79	1 898 907,90	1 720 838,87	1 901 398,66

	Renouvellement de canalisation		Fond de travaux thématiques	
	Dotation	Dépenses	Dotation	Dépenses
2017	121 559,58	-	24 041,67	27 336,77
2018	414 495,81	118 031,20	81 977,66	28 131,63
2019	714 603,08	569 589,57	141 331,92	51 723,76
2020	1 021 084,94	934 847,76	201 946,92	74 380,04
2021	1 331 969,20	1 082 362,08	236 792,37	95 662,01
2022	1 653 697,54	1 522 531,29	272 853,28	203 429,68
2023	1 996 457,64	1 931 351,65	311 271,52	222 690,36
2024	2 351 972,74	2 049 501,24	351 119,42	224 667,72



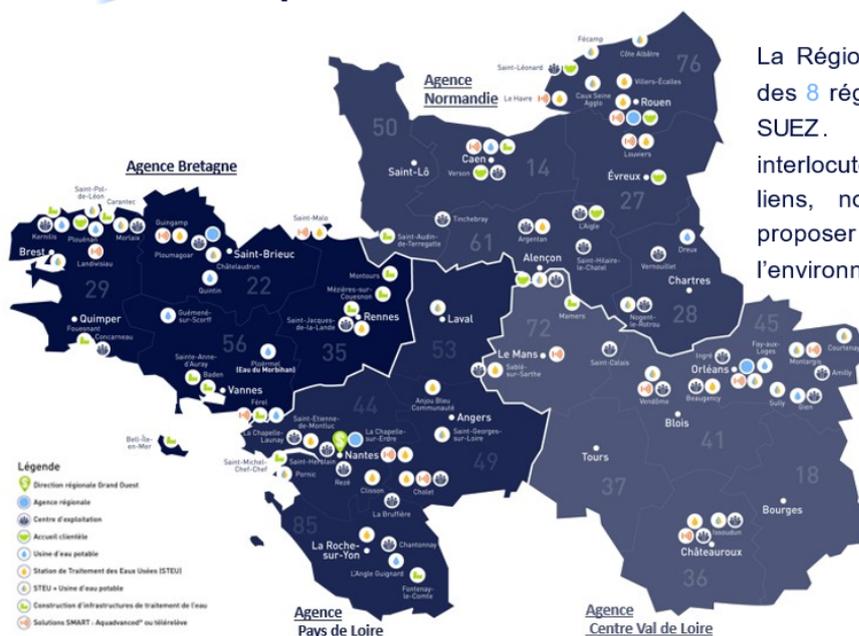


Votre délégataire



## 5.1 Notre organisation sur votre territoire

### Notre présence sur votre Territoire



La Région Grand Ouest est l'une des 8 régions de l'activité EAU de SUEZ. Nous sommes votre interlocuteur pour renforcer nos liens, notre proximité et vous proposer des services essentiels à l'environnement

+ de 950

Collaborateurs et Experts de l'eau, de l'assainissement et de la protection des milieux au service de vos collectivités en **Grand Ouest**, appuyés par les équipes du centre de recherche SUEZ, le CIRSEE à Paris et le Lyre à Bordeaux.

### Ensemble, pour façonner un environnement durable, dès maintenant

**Nous inscrire à vos côtés**, pour fournir les services essentiels à tous, améliorer la qualité de vie de vos administrés, préserver le capital naturel et contribuer au développement économique de votre territoire, tels sont nos engagements à travers les prestations que vous nous confiez.

A vos côtés, nous développons des solutions adaptées qui répondent aux défis de votre territoire, que sont : l'approvisionnement en eau, tant en quantité qu'en qualité, la sécurité sanitaire, la gestion durable de votre patrimoine et des infrastructures associées, la transition énergétique, l'accès aux services de l'eau et de l'assainissement au plus grand nombre.

Unis par la passion de nos métiers, engagés pour assurer votre satisfaction et celle de tous les abonnés et usagers, les équipes de SUEZ et moi-même restons mobilisés à vos **côtés pour préserver les éléments essentiels à l'environnement et apporter les ressources d'un avenir commun.**

ÉDITO

**Benoit BURGUIN**  
Directeur Régional / Eau Grand Ouest



## L'AGENCE CENTRE VAL DE LOIRE

### Organiser, gérer et décider au plus proche du terrain



Roland CATIMEL

Directeur Agence Centre Val de Loire

« Toute notre équipe implantée localement, s'engage à assurer la continuité des services publics de l'eau et de l'assainissement qui nous sont confiés. Amélioration continue de la qualité de ces services, conformité réglementaire et contractuelle, relation de confiance basée sur le suivi des prestations réalisées, tels sont nos engagements et notre contribution à la vie des territoires. »

L'Agence centre Val de Loire est basée à Orléans (45). Elle gère l'ensemble des activités Eau France sur les 6 départements suivants : Le Loiret, la Sarthe, l'Indre et Loire, l'Indre, le Cher et le Loir et Cher. Elle est composée d'une équipe de **170 personnes** qui dispose des moyens techniques, informatiques et logistiques répartis en 5 secteurs d'exploitation.

Les chefs de secteur et leurs équipes interviennent sur les collectivités situées sur ce périmètre.

**Le nombre d'agents** affecté au secteur permet d'assurer la continuité du service toute l'année. Ce nombre est **adapté aux contraintes du cahier des charges de la consultation**. Cette équipe est renforcée par une structure d'assistance et de coordination au niveau régional et national.



**Agence Centre-Val de Loire**  
26 rue Chaude Tuile  
CS 31109  
45001 ORLEANS cedex 1  
Tél : 02.38.61.82.90



#### Périmètre Loiret

- 26 rue de la Chaude Tuile  
45000 Orléans
- 213 rue du Christ  
45200 Montargis
- 49 avenue de Chantemerle  
45500 Gien

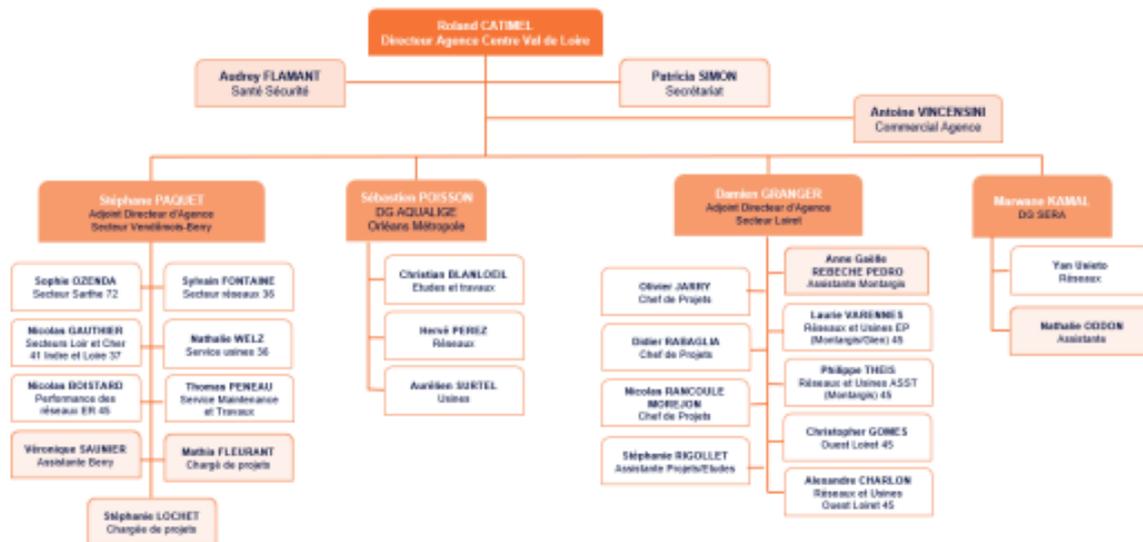
#### Périmètre Berry-Sarthe-Vendômois

- 1 rue du Dr Faton Prolongée  
41100 Vendôme
- 52 Boulevard de la Vrille  
36000 Châteauroux

# Vos interlocuteurs

170 Collaborateurs

Dont 25 agents  
d'astreinte hebdomadaire



## Nos chiffres clés



### Eau potable

- 198 contrats
- 5 716 km de réseau
- 91 réservoirs
- 115 points de production d'eau potable



### Assainissement

- 144 contrats
- 3 178 km de réseau
- 120 stations d'épuration
- 814 postes de relèvement





# | Annexes



Les annexes suivantes sont en pièces jointes du RAD :

Annexe 1 : Synthèse réglementaire

Annexe 2 : Les attestations d'assurance

Annexe 3 : La présentation des méthodes d'élaboration des CARE

Annexe 4 : L'attestation des Commissaires aux Comptes

Annexe 5 : Renouvellement des branchements

Annexe 6 : Surveillance de la biodiversité et présence de polluants

© SUEZ / Franck Dunouau

