



# Rapport annuel 2020 sur le Prix et la Qualité de Service

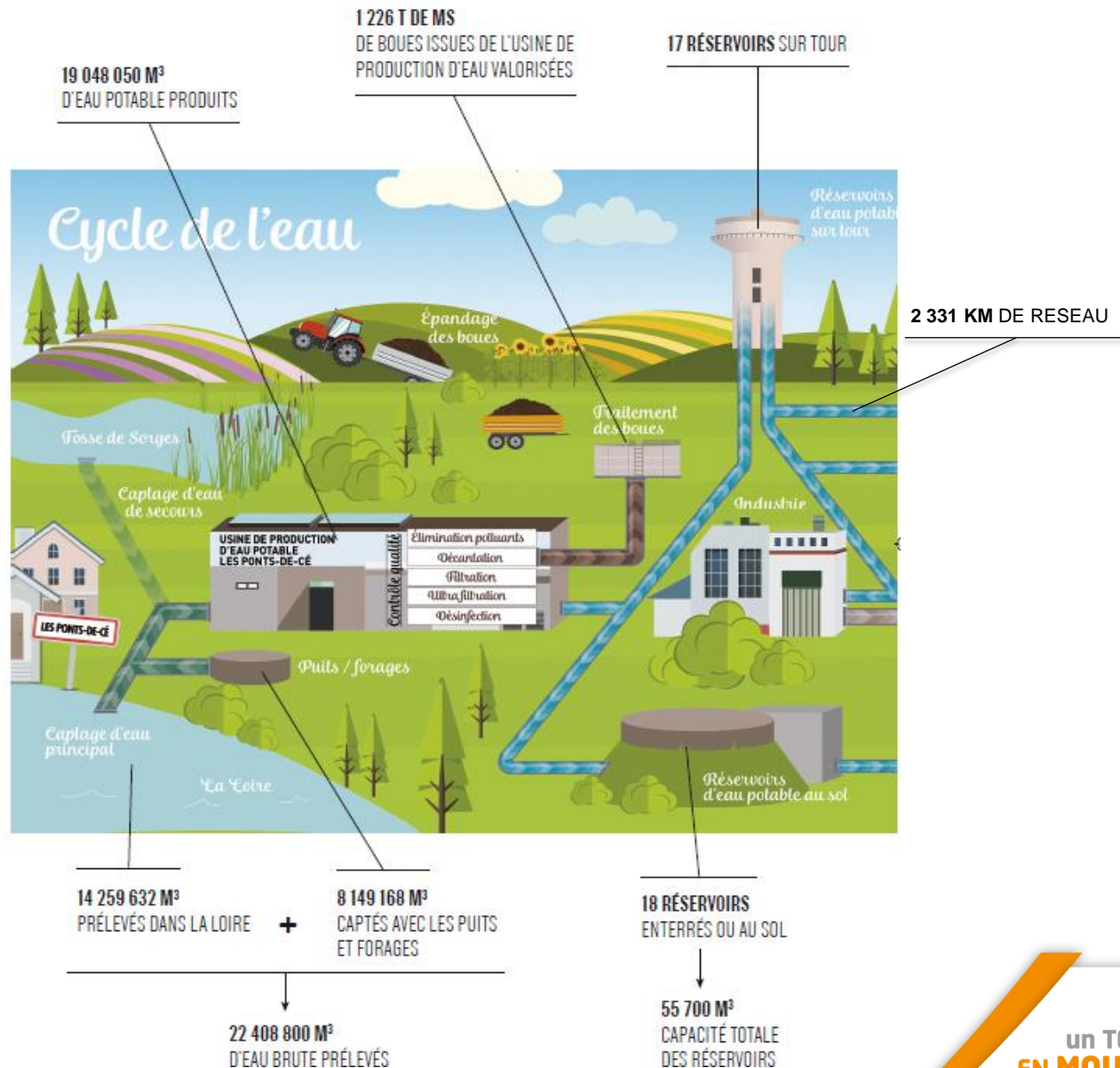
## Eau et Assainissement

83, rue du Mail - BP 80011 - 49020 ANGERS Cedex 02 • Tél :  
[www.angersloiremetropole.fr](http://www.angersloiremetropole.fr) •

un TERRITOIRE  
EN MOUVEMENT

  
angers Loire  
métropole  
communauté urbaine

# 1. Chiffres clés :Eau



## 2. Quantité d'eau prélevée, distribuée et vendue



Volume prélevé

22 408 800m<sup>3</sup> ↗

Volume produit

19 048 050m<sup>3</sup> ↗

acheté en gros:  
529 143m<sup>3</sup> ↗

Volume vendu

16 539 051m<sup>3</sup> ↗

vendu en gros:  
1 386 802m<sup>3</sup> ↗

Rendement de production :

85%

Rendement du réseau :

91,8%\*

\* NB: Du fait des défauts de transmission des éléments de la part des anciens délégataires sur le périmètre Loire-Authion et des estimations de consommation liées au confinement, le rendement de distribution est surévalué.

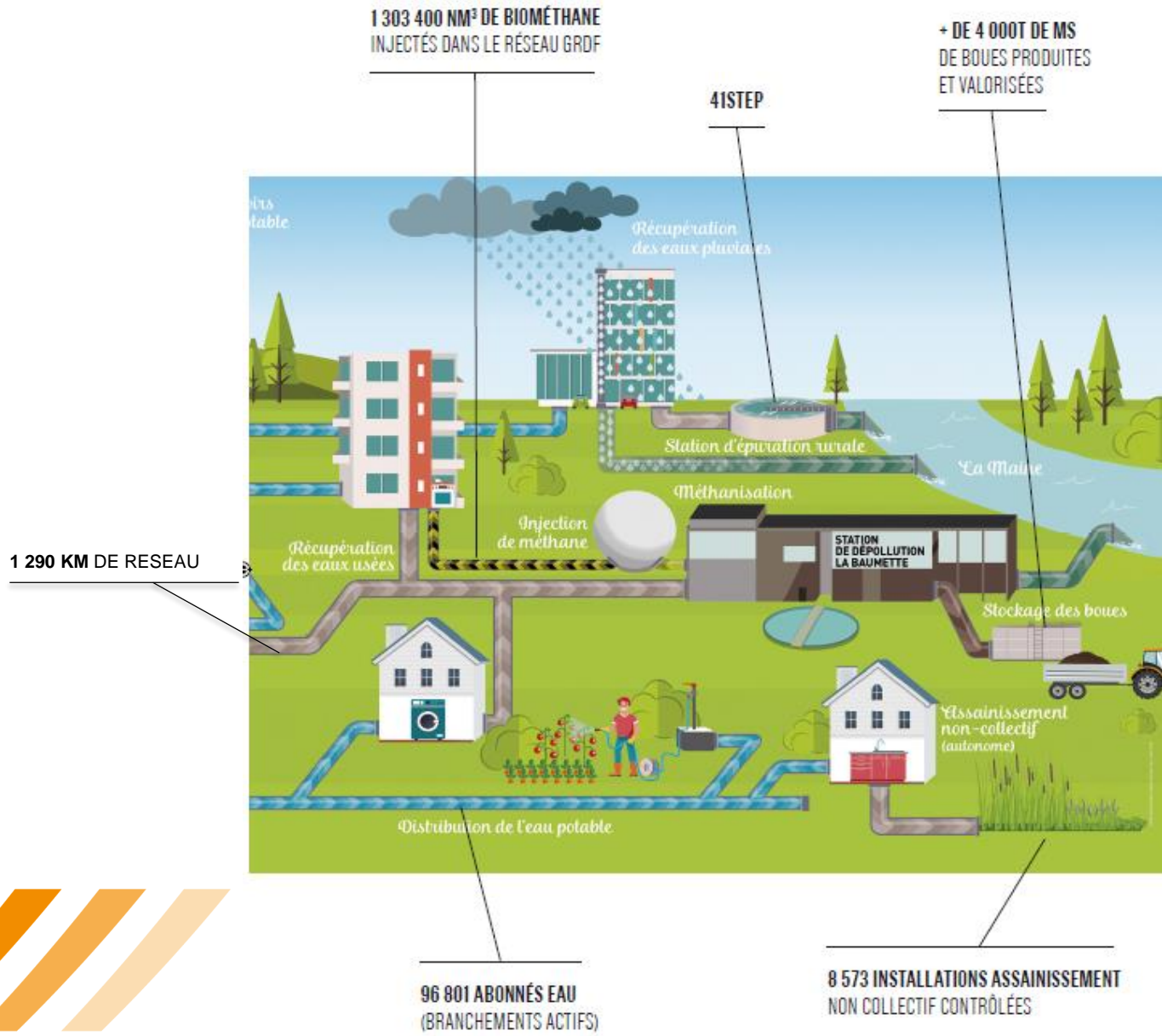
### 3. Qualité de l'eau



- 0 rupture de production / distribution d'eau pendant la période Covid
- Analyses d'eau potable réalisées:
  - En sortie d'usine: **103**
    - 69 analyses réglementaires réalisées par l'ARS (100% de conformité aux limites de qualité)
    - 43 analyses en autocontrôle (99,8% de conformité aux limites de qualité)
  - Sur le réseau: **1009**
    - 439 analyses réglementaires réalisées par l'ARS (98,6% de conformité aux limites de qualité)
    - 570 analyses en autocontrôle (99,8% de conformité aux limites de qualité)
- Conformité cumulée (ARS + autocontrôle) sur le programme: **99,4%**  
(toutes les contres analyses se sont révélées conformes)



# 4. Service assainissement



1 303 400 NM³ DE BIOMÉTHANE INJECTÉS DANS LE RÉSEAU GRDF

+ DE 4 000T DE MS DE BOUES PRODUITES ET VALORISÉES

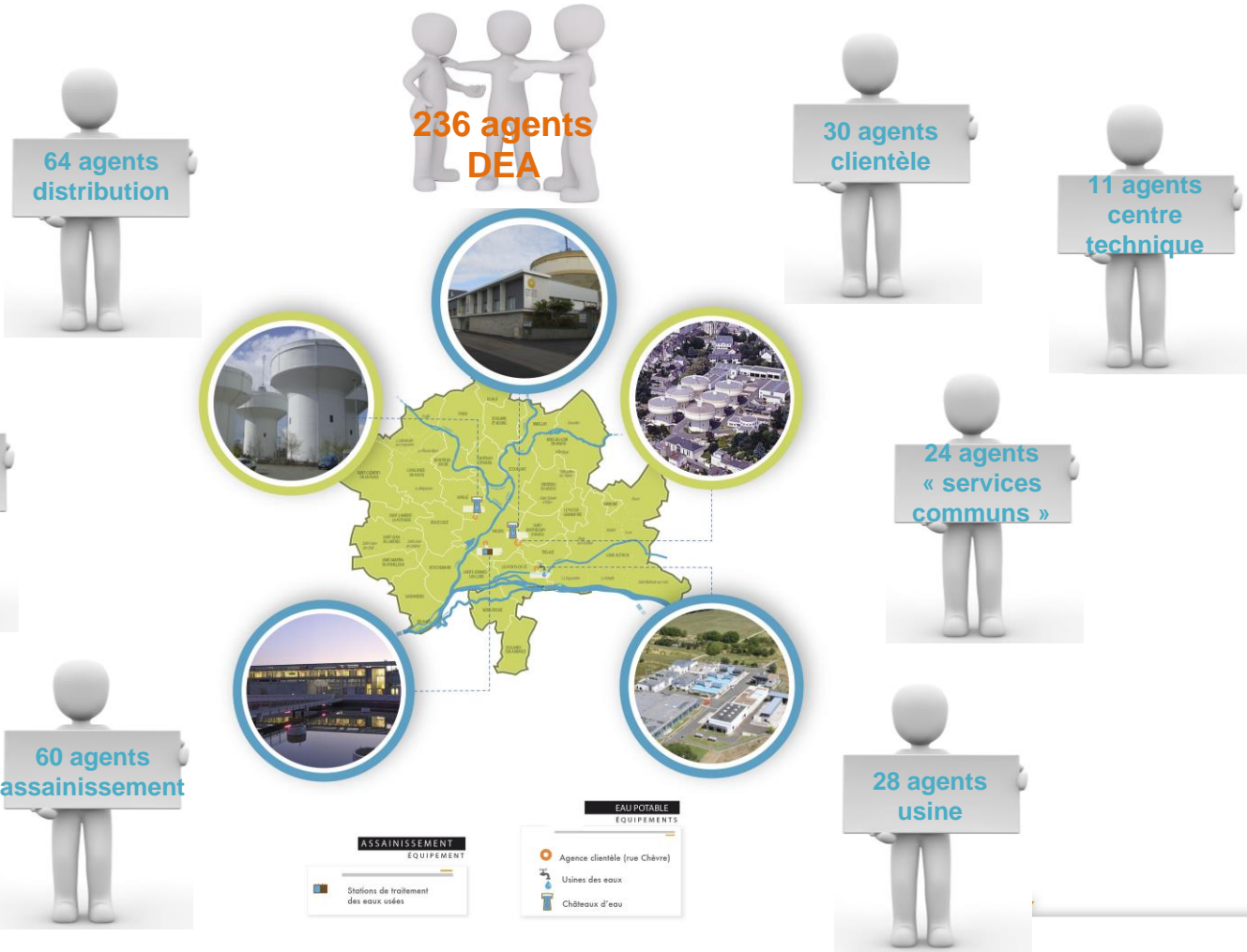
41STEP

1 290 KM DE RESEAU

96 801 ABONNÉS EAU (BRANCHEMENTS ACTIFS)

8 573 INSTALLATIONS ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF CONTRÔLÉES

## 5. Effectifs



Direction Eau et Assainissement

## 6. Prix de l'eau

- Le prix de l'eau s'établissait au 1<sup>er</sup> avril 2020 à (pour une consommation type de 120 m<sup>3</sup>) :

Abonné eau et assainissement:  
**3,67 € TTC/m<sup>3</sup>**  
 soit **0,37 centime d'€ TTC/Litre**

Abonné eau uniquement:  
**1,90 € TTC/m<sup>3</sup>**  
 soit **0,19 centime d'€ TTC/Litre**  
 ou **0,0019 €/L**

1L d'eau du  
 robinet est  
 64 fois  
 moins cher  
 qu'1L d'eau  
 minérale

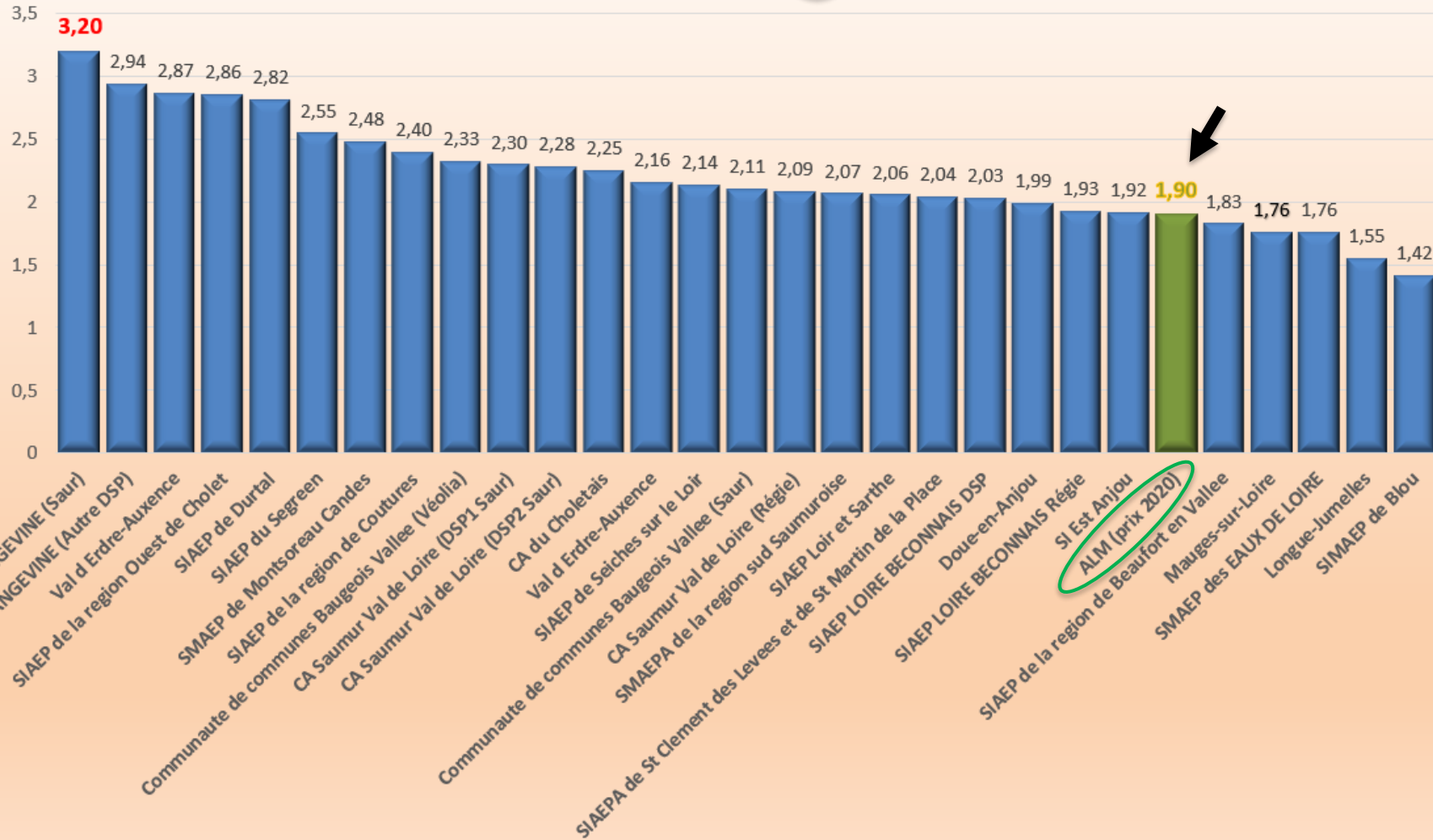
Prix d'une eau  
 minérale  
**0,12€/L**

Prix de l'eau  
 du robinet

Pour une consommation type de 120 m<sup>3</sup>,  
 la facture annuelle s'élève à : **440,61€ TTC**

## Répartition du prix de l'eau potable dans le département du Maine et Loire

(€/m3 TTC - Valeurs validées SISPEA 2017)





## 7. Enquête de satisfaction client 2020

**Satisfaction globale**  
**97,5% →**  
 de satisfaction des services de l'eau et de l'assainissement

Qualité de l'accueil en agence  
 98,9% ↗  
 de satisfaction

Modes de paiement  
 97,5% ↗  
 de satisfaction

Qualité de l'accueil téléphonique  
 94,3% ↗  
 de satisfaction

Clarté de la facture  
 93,70% ↗  
 de satisfaction

Qualité de l'eau  
 91,1% ↗  
 de satisfaction

Assainissement  
 11,8% (88,8%) ↘  
 des répondants ont déjà ressenti des odeurs d'égouts dans leur rue

Identification du service  
 68,20% ↗  
 des répondants déclarent savoir à qui s'adresser en cas de problème technique d'eau et assainissement

Prix de l'eau  
 66,6% ↗  
 des répondants déclarent un prix de l'eau justifié

Consommation de l'eau au robinet  
 60,8% ↗  
 des répondants consomment régulièrement l'eau du robinet

Relevé  
 13,6% ↗  
 des répondants font un relevé régulier de leur compteur

Situation de l'agence clientèle  
 13,2% ↗  
 des répondants savent situer l'agence clientèle, rue Chèvre