



EAU ET ASSAINISSEMENT RAPPORT ANNUEL 2018



1. Service eau

- **2 340 km** de réseau
- **32** réservoirs et châteaux d'eau
- **14** surpresseurs
- **27** agents usine de production
- **64** agents distribution
 - Sur un total de **218** agents à la DEA

2. Quantité d'eau prélevée, distribuée et vendue



Volume prélevé

Volume produit

Volume vendu

21 429 384 m³

18 420 054 m³

16 110 584 m³

plus achetés en gros:
398 699 m³

dont vendus en gros:
1 378 241 m³

-1%/2016

Rendement de production :

86%

Rendement du réseau :

86,1%

3. Qualité de l'eau

- En plus des contrôles journaliers :
 - Analyses d'eau potable réalisées: **1192**
 - Conformités réglementaires sur le programme: **99,2%**. Toutes les contre-analyses se sont révélées conformes.



3. Qualité de l'eau

- A l'échelle du département, ALM produit une eau d'excellente qualité physico-chimique et bactériologique :

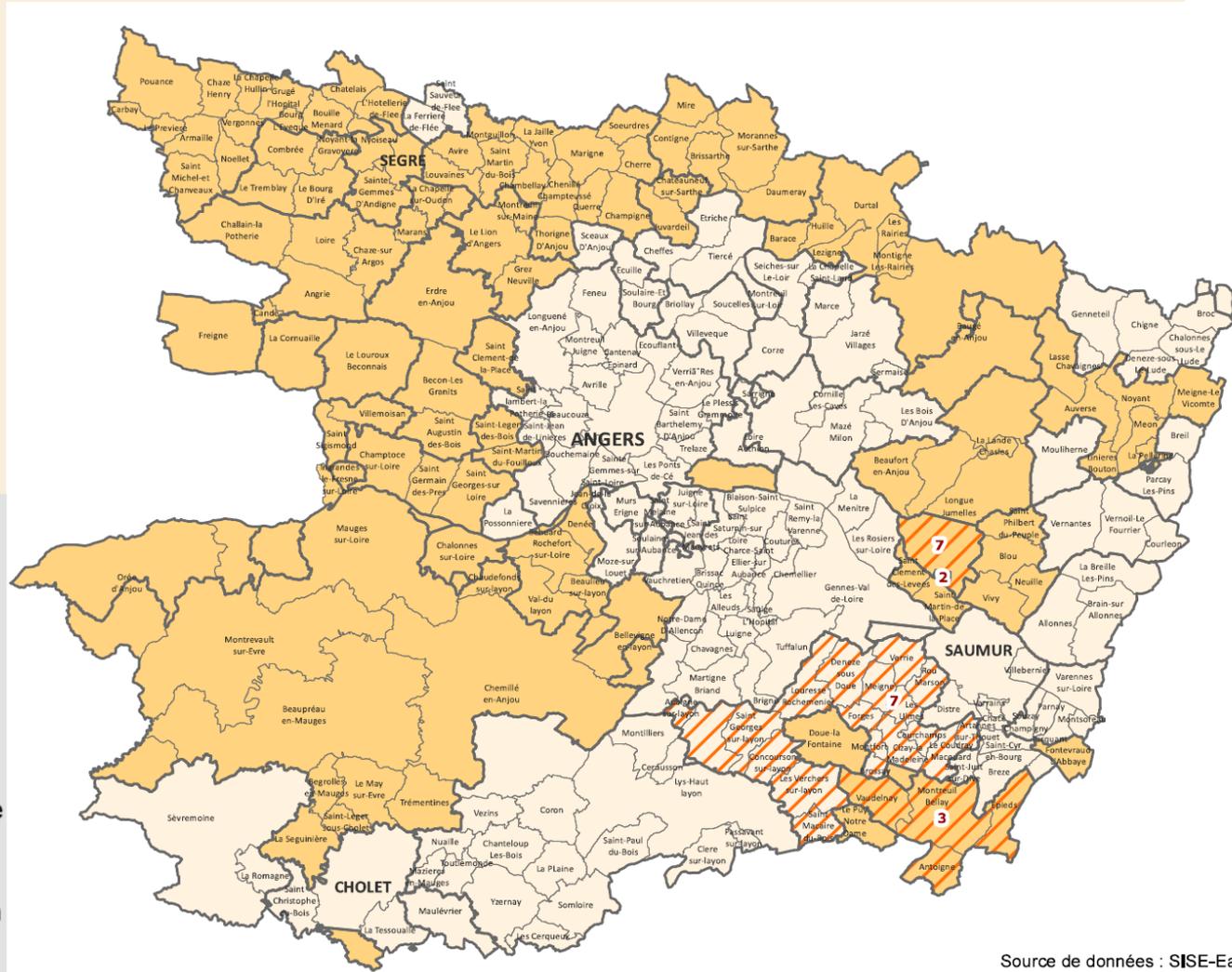
Dépassement de la limite de qualité

 Pesticides

 Bactériologie

 Nombre de jours de non conformité

 Limite des unités de distribution



Source de données : SISE-Eau

APS Pays de la Loire - Juin 2019

4. Les faits marquants

EAU

- Renouvellements de réseaux: **18,6 km**
- Extensions de réseau: **402 ml**
- Investissements : **4 395 746 € HT**
- Compteurs posés ou remplacés: **3 954**
- Poteaux ou bornes incendie contrôlés: **964**
- Fuites réparées: **140 dont 48 détectées via Prélocalisation Fixe et Mobile**

5. Service assainissement

- **1 273 km** de réseau (dont 150 km de L.A.)
- **40** stations d'épuration (dont 8 de L.A.)
- **211** stations de relèvement (dont 40 de L.A.)
- **54** agents

6. Les faits marquants

ASSAINISSEMENT

- Réhabilitations de réseau: **8,3 km**
- Réhabilitations de réseau sans tranchée par chemisage: **744 ml**
- Opérations spécifiques : **STEP et postes de relevage**
- Investissements: **5 459 374 € HT**

6. Les faits marquants

ASSAINISSEMENT COLLECTIF

- **Réseau de collecte :**
 - Curage de réseau: **232 km**
 - Débouchages: **299**
- **Stations d'Épuration :**
 - Matières sèches valorisées en agriculture : **4 706 tonnes, 100% conforme**
 - Biogaz réinjectés sur le réseau GRDF: **1 415 851 Nm3**
- **Suivi des industriels :**
 - Industriels conventionnés: **643**
- **Conformités des raccordements :**
 - Rendez-vous pour le contrôle de bon raccordement: **4 124**

ASSAINISSEMENT INDIVIDUEL

- Installations d'assainissement non collectif: **6181**
 - **50% conformes**

7. Prix de l'eau

- Le prix de l'eau s'établissait au 1^{er} avril 2018 à (pour une consommation type de 120 m³) :

**3,53 €
TTC/m³**

pour un abonné Eau et Assainissement -soit **0,35 centime d'€ TTC/Litre**

**1,80 €
TTC/m³**

pour un abonné à l'Eau uniquement -soit **0,18 centime d'€ TTC/Litre**

=> Pour une consommation type de 120 m³, la facture annuelle s'élève à : **424,15€ TTC**

8. Enquête de satisfaction client



eau et assainissement

enquête 2018

Enquête de satisfaction réalisée par l'institut d'études MOAI auprès d'un panel représentatif des abonnés de l'agglomération d'Angers. Vous êtes plus de 1500 à avoir répondu et nous vous en remercions.



Satisfaction & Recommandation

91% sont satisfaits de la
Qualité de l'eau



et même à **95%** chez les consommateurs d'eau du robinet !



note de recommandation sur la consommation de l'eau du robinet

98% sont satisfaits du

Service de l'eau et de l'assainissement

Eau consommée comme boisson

54%



du robinet principalement

25%



en bouteille principalement

21%



les 2 !

20% font un relevé régulier de la consommation

“ pour vérifier qu'il n'y a pas de fuite ”

“ pour suivre ma consommation ”

57% pensent que le prix de l'eau est justifié / normal



un prix estimé à 4,07 € / mètre³ d'eau (1000 L) soit 0,80 € au dessus de la réalité

3,27 € par m³ !

- Dans le cadre de sa certification ISO 9001 v 2015, la Direction réalise une enquête de satisfaction client :