

Rapport annuel 2024
sur le Prix et la Qualité du service public
Direction du Cycle de l'Eau
Compétences Production, Transport et Distribution de l'eau potable

Commission Consultative des Services Publics Locaux du 13 juin 2025

Sommaire

1

Chiffres clés

2

Indicateurs de performance

3

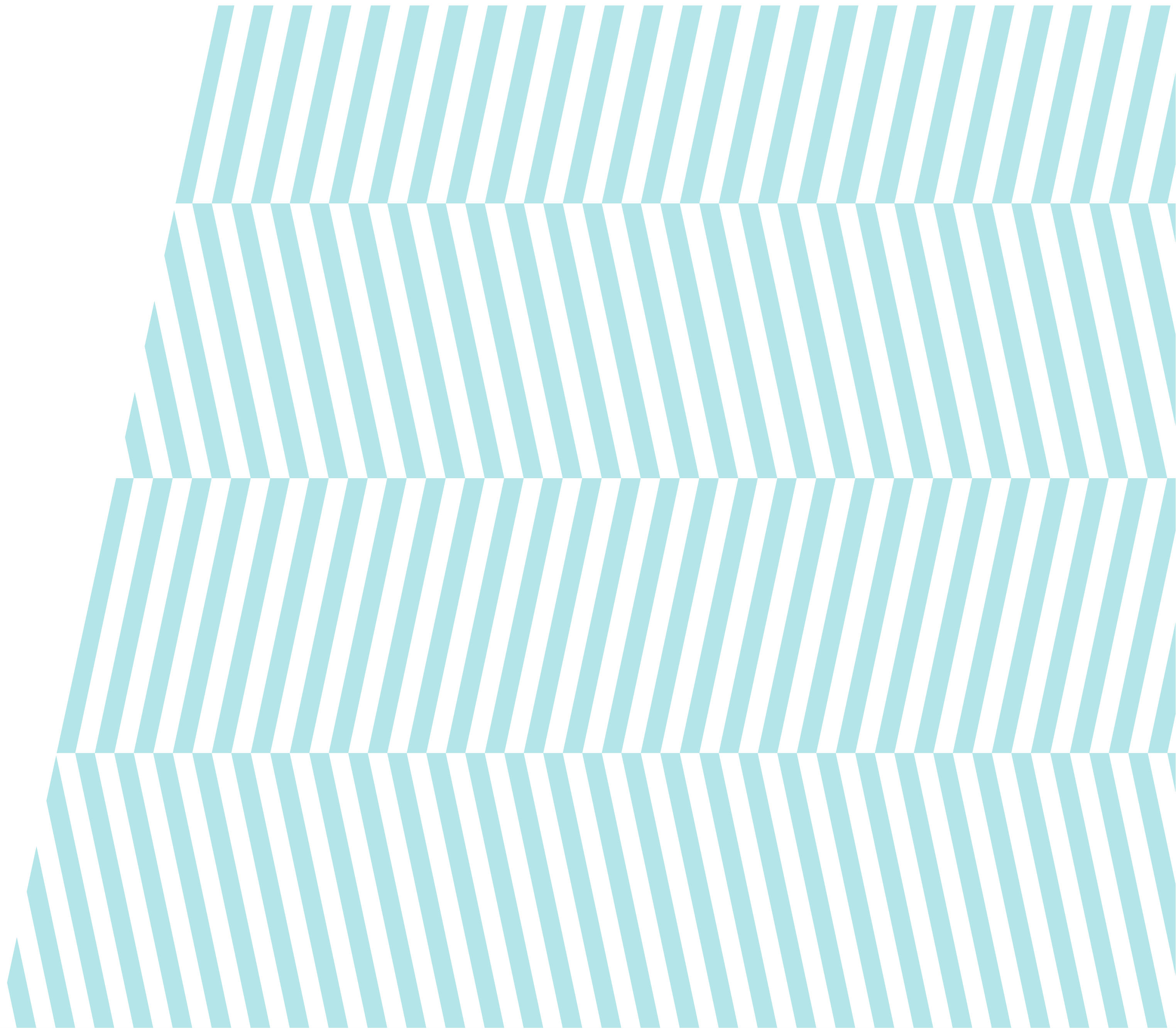
Indicateurs financiers

4

Tarification Eau Potable
et Assainissement

5

Evènements marquants 2024
et poursuite 2025



1

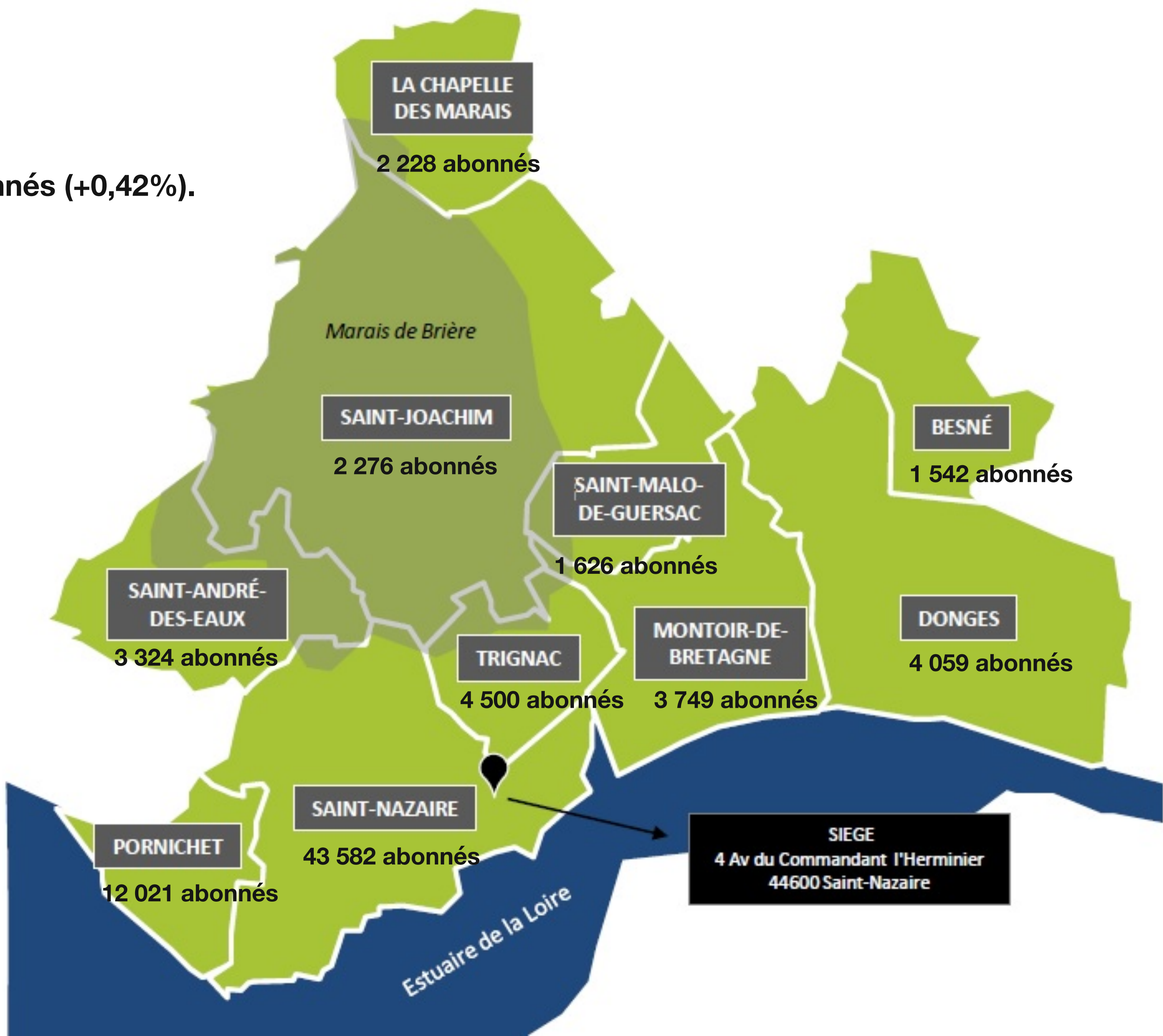
Chiffres clés



/ Chiffres clés DCE

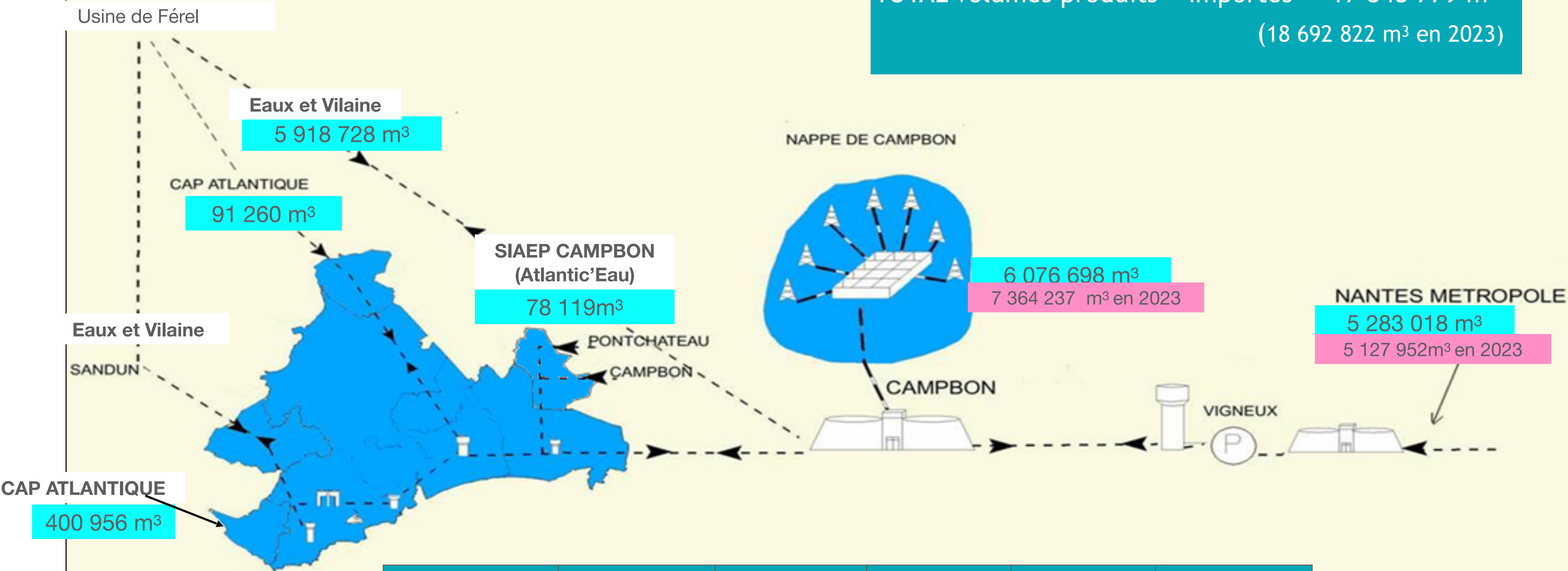
10 communes en régie soit 78 907 abonnés (+0,42%).

132 232 habitants (Pop INSEE 2024).



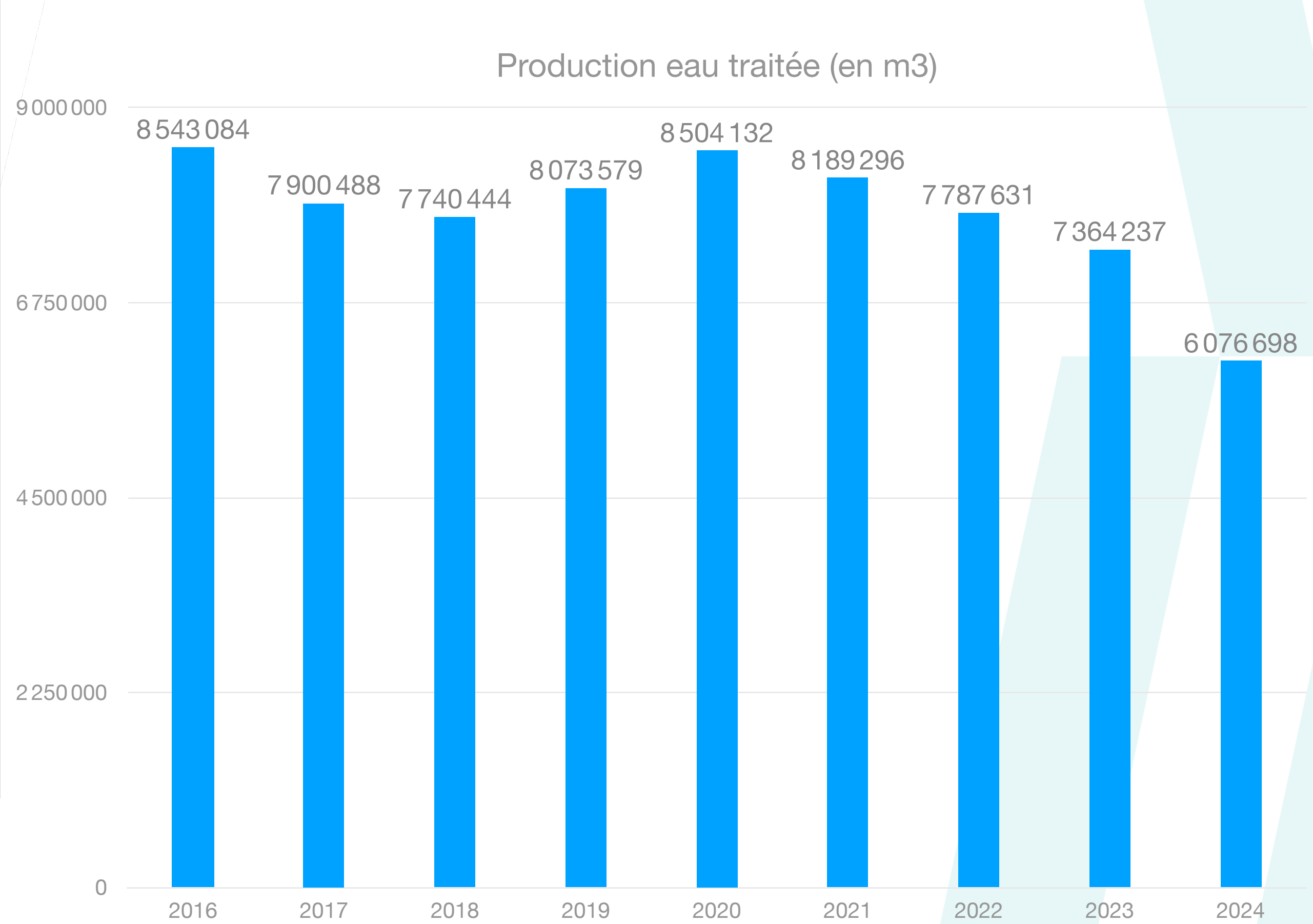
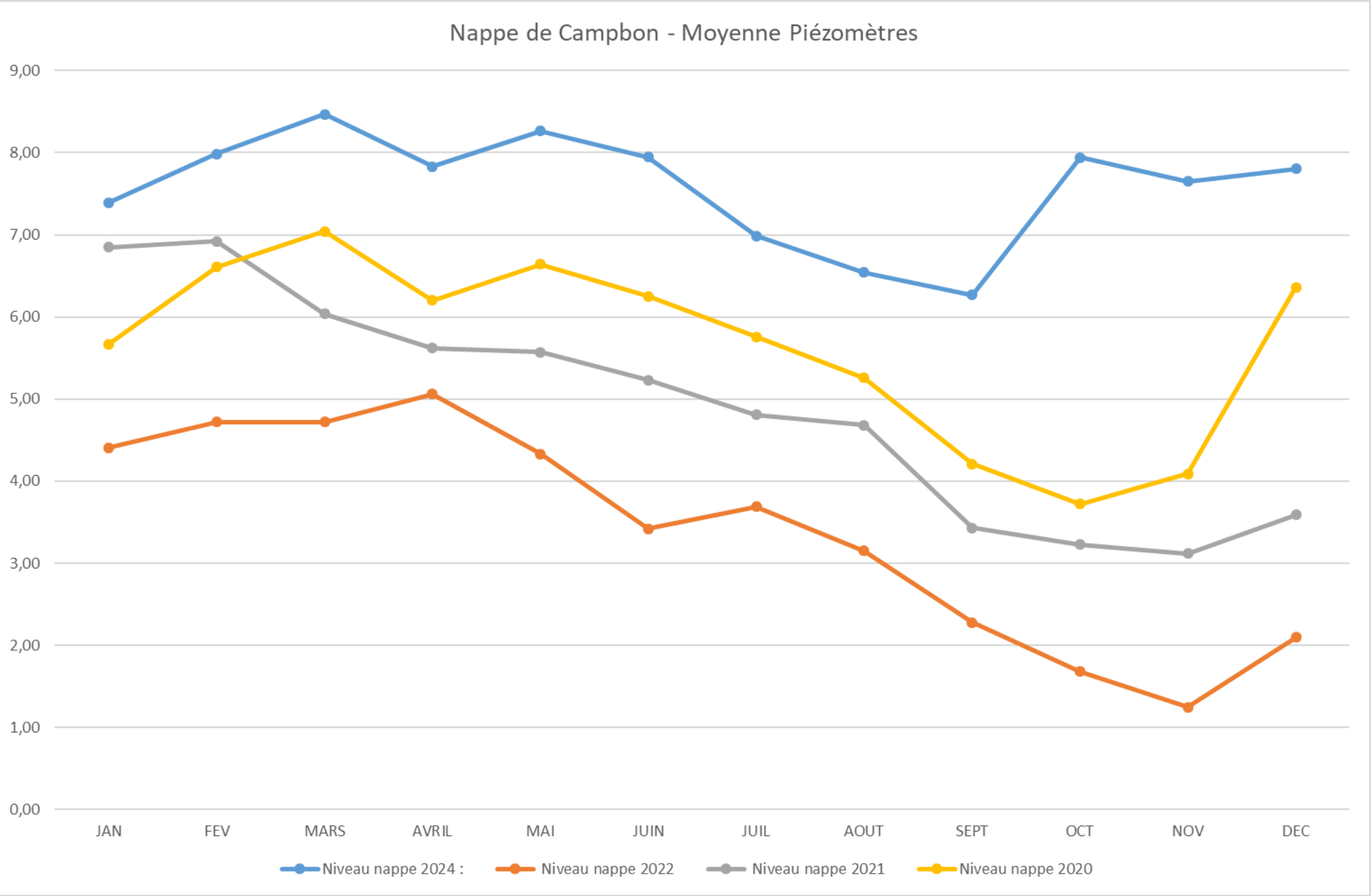
Production et Imports d'eau

TOTAL volumes produits + importés = 17 848 779 m³
(18 692 822 m³ en 2023)



Lieux de PRODUCTION	VOLUMES 2024 (m³)	VOLUMES 2023 (m³)	Ecart 2024/2023	NATURE RESSOURCE	PROPORTION 2024
Usine de CAMPBON	6 076 698	7 364 237	- 1 287 539	NAPPE	34 %
Eaux et Vilaine	5 918 728	5 656 841	+ 261 887	SURFACE	33,2 %
Nantes Métropole	5 283 018	5 127 952	+ 155 066	SURFACE	29,6 %
CAP Atlantique	492 216	427 681	+ 64 535	SURFACE	2,76 %
Atlantic'Eau	78 119	116 111	- 37 992	SURFACE	0,44 %
TOTAL	17 848 779	18 692 822	- 844 043		

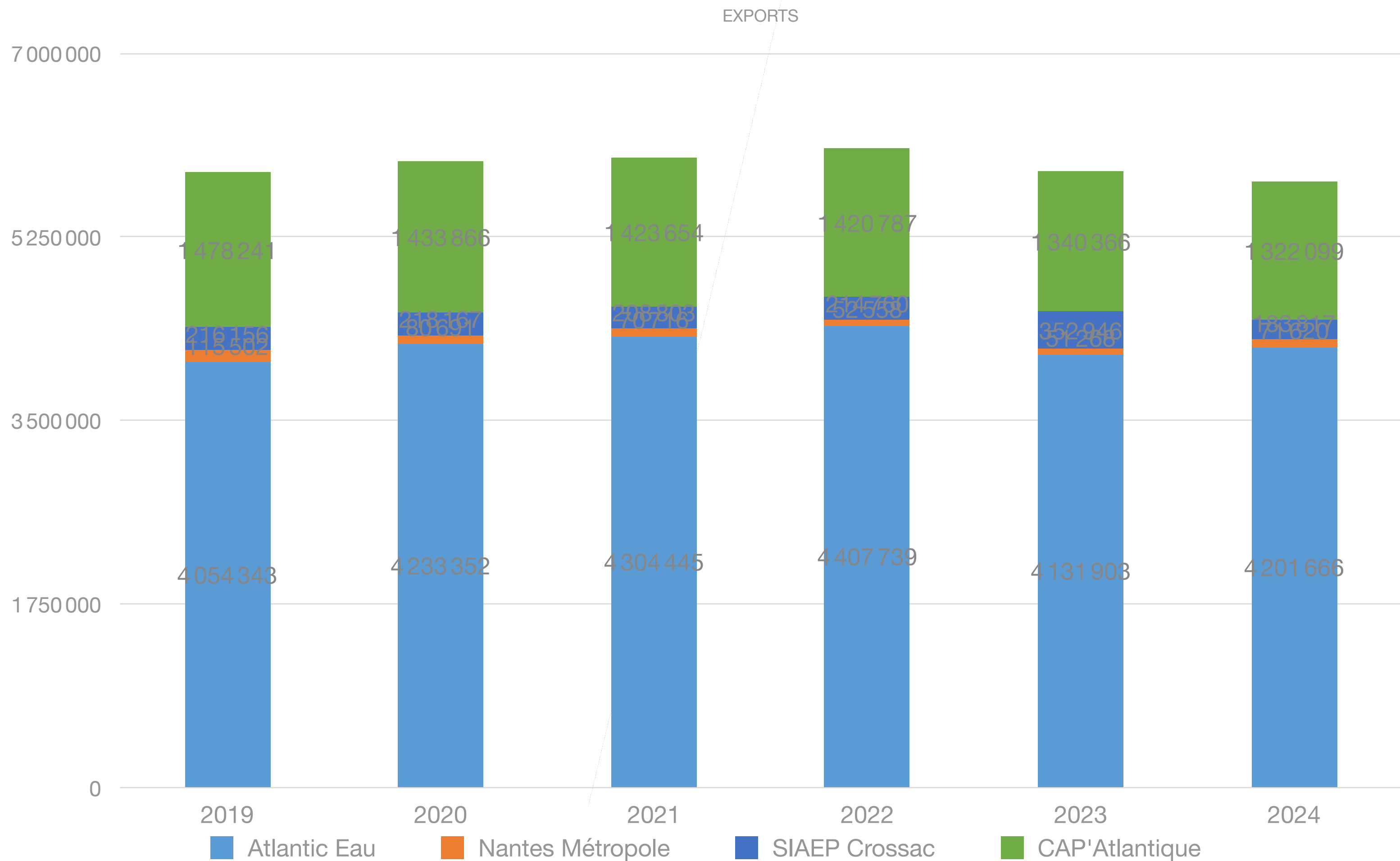
Suivi de la nappe et production d'eau traitée



Année marquée par une nappe d'eau souterraine de Campbon haute en début d'année suite à une recharge automnale et hivernale exceptionnellement intense. Le niveau de production a été impacté par les travaux sur l'usine, avec une baisse du volume annuel produit.

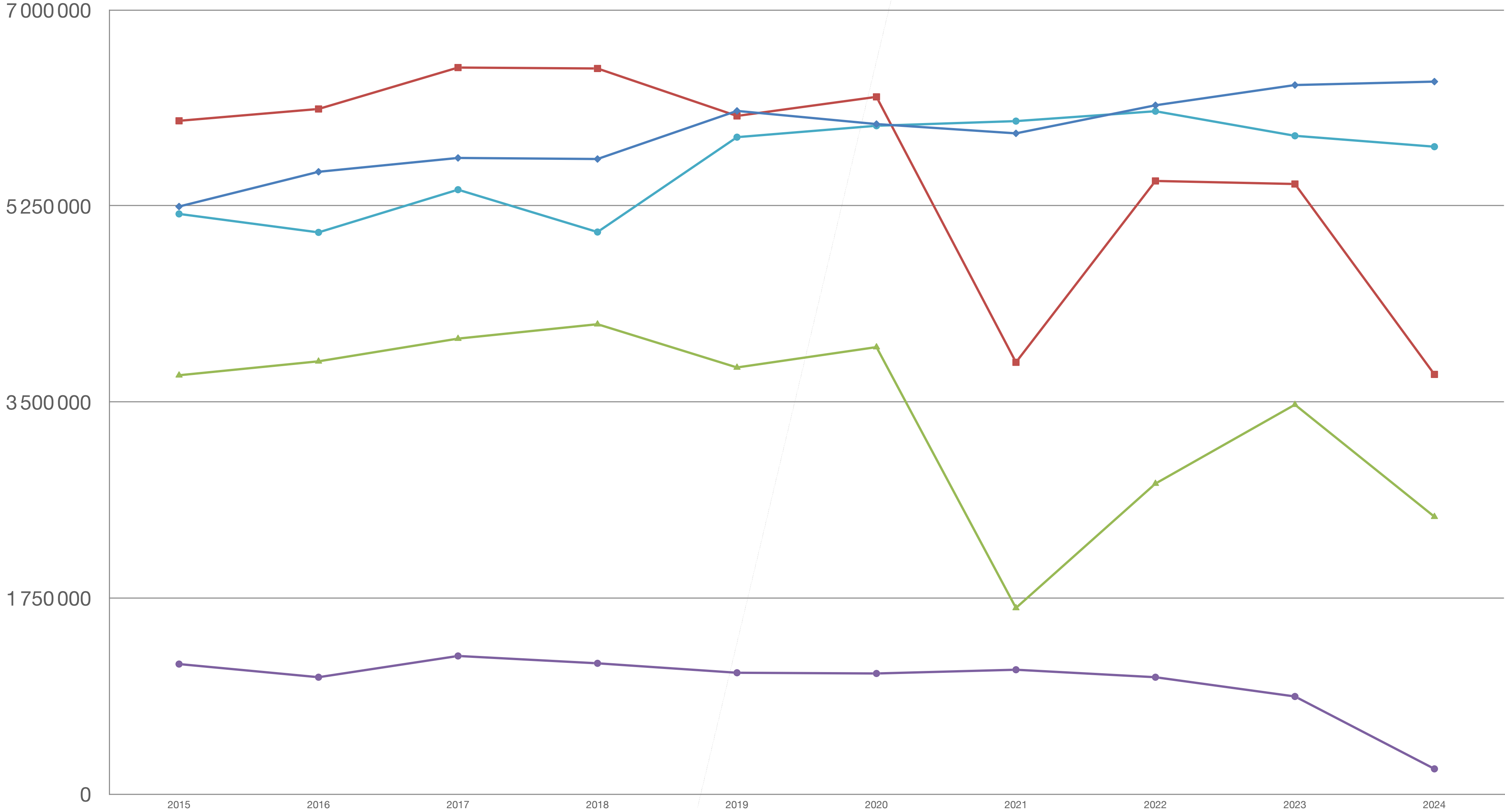
Vente d'eau en gros : EXPORTS

En 2024, les volumes vendus en gros à d'autres collectivités s'élèvent à **5 779 202 m³**, contre 5 876 483 m³ en 2023, soit une **baisse de 1,65 %**, (- 2,78 % sur 5 ans).



Volumes consommés - facturés

Volumes facturés (en m3)



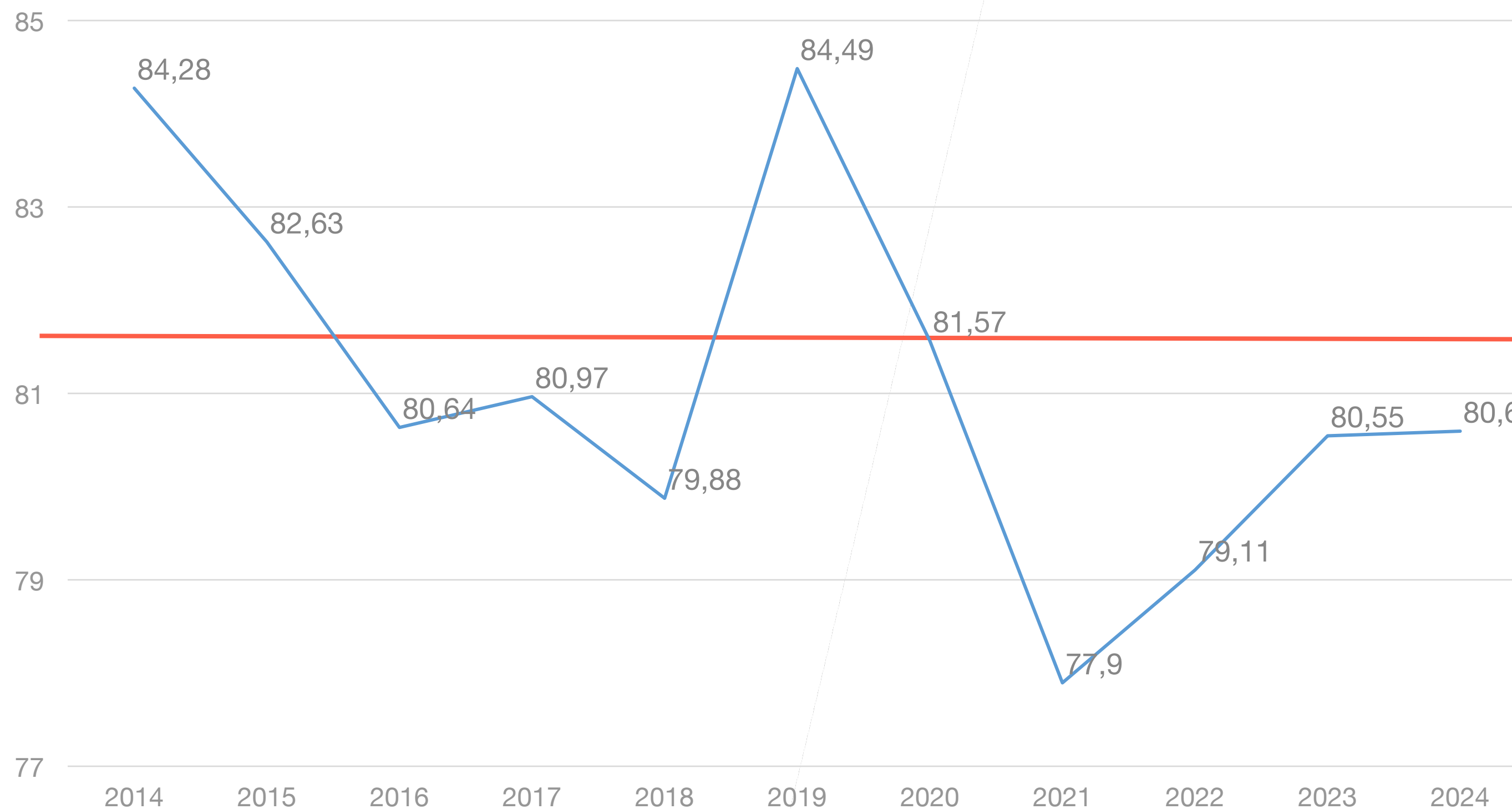
*

% 2024/2023
+ 0,48 %
- 31 %
- 28,7%
-74%
+ 1,65%

* Volume facturé à TOTAL sous compté en 2024 (estimé à 471000m3). Régularisation sur l'exercice 2025

Volumes domestiques consommés - facturés / abonnement

consommation moyenne par abonnés domestiques m3/an

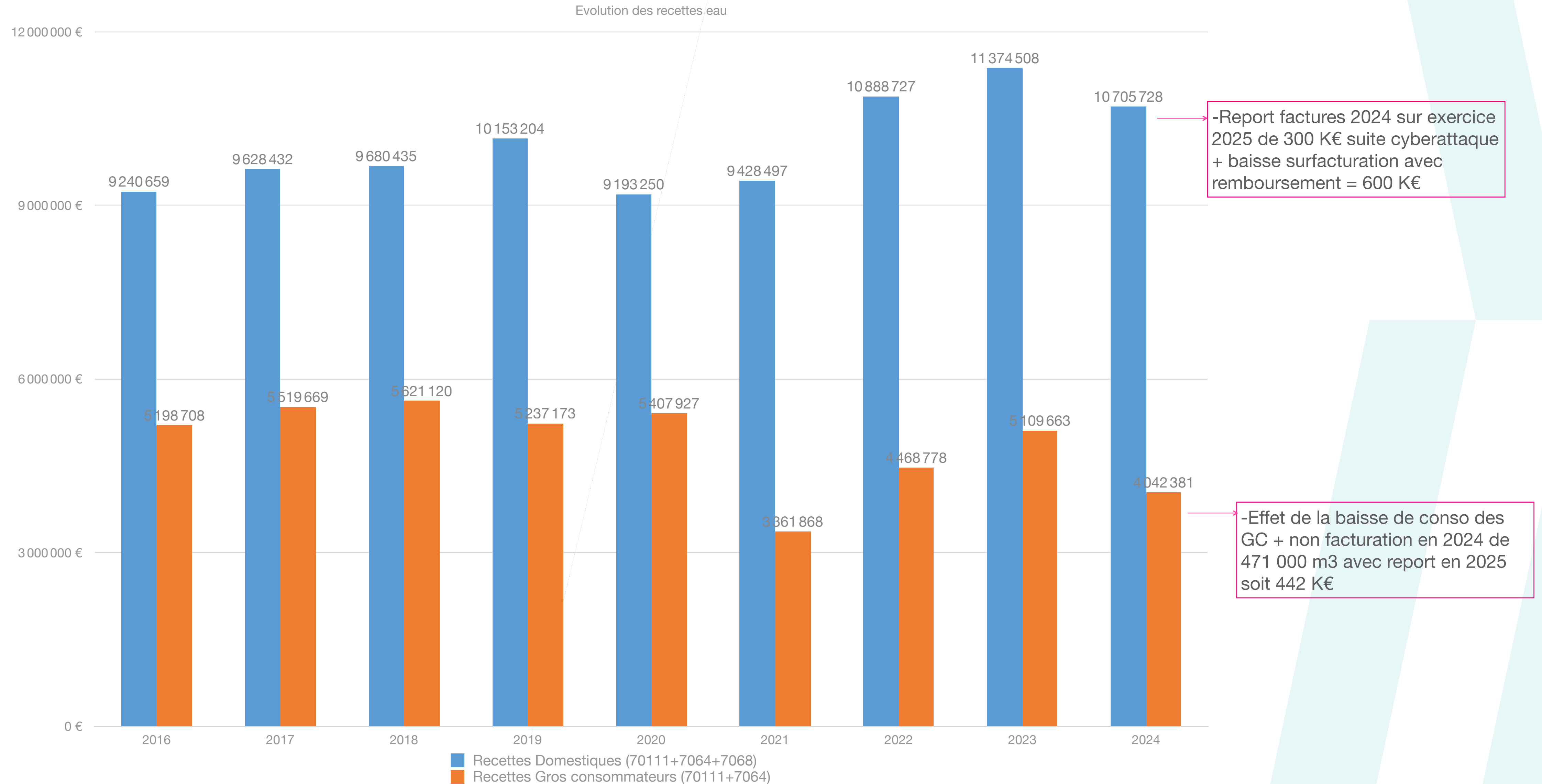


Moyenne aggro sur 10 ans :
81,2 m³

Moyenne nationale = 85 m³

Effet sobriété peu visible

Evolution des recettes (fourniture et abonnement)



2

Indicateurs de performance



Indicateurs de performance de la Régie

(en application du décret du 2 mai 2007)

Qualité de l'eau

405 prélèvements réalisés par l'Agence Régionale de Santé :

- 100 % conforme en microbiologie.
- 100 % conforme en physicochimie.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau

102 points / 120

Réseau

- Rendement global (adduction + distribution) : 92 % (avec volume Total)
- Indice linéaire des volumes non comptés : 3,87 m³/jour/km.
- Indice linéaire des pertes en réseau : 3,69 m³/jour/km.
- Taux annuel de renouvellement des canalisations : 0,60 % soit 6,344 km renouvelés. (0,51% en 2023).
- Taux moyen de renouvellement des canalisations sur 5 ans : 0,70 % (0,85 % en 2023).
- Renouvellement des anciens branchements : 247 soit 1240 ml

Longueur totale réseau = 1054 km
(dont 931 km pour le réseau de
distribution et 123 km pour
l'adduction)

Indicateurs de performance de la Régie (en application du décret du 2 mai 2007)

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

- 80 % (correspond à Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre pour l'ARS).

Qualité de service rendu à l'usager

- Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées : 0,15 pour mille abonnés (0,38 en 2023),
- Délai maximal d'ouverture des nouveaux branchements : 1 jour ouvré,
- Accueil téléphonique, taux d'appels pris : 95 % en 2024
- 94 % de taux de satisfaction concernant la qualité de l'accueil physique (Accueil Siège DCE + Accueil du Secrétariat Technique du Plessis. Ce dernier a été intégré pour la première fois à la campagne d'enquête = fruit de la mutualisation progressive des accueils DCE),
- Nombre de comptes ouverts sur l'agence en ligne : 24 458.

3

Indicateurs financiers



Indicateurs financiers de la régie

Depuis 2023 : montant redevance assainissement perçu sur le budget de l'eau avant reversement

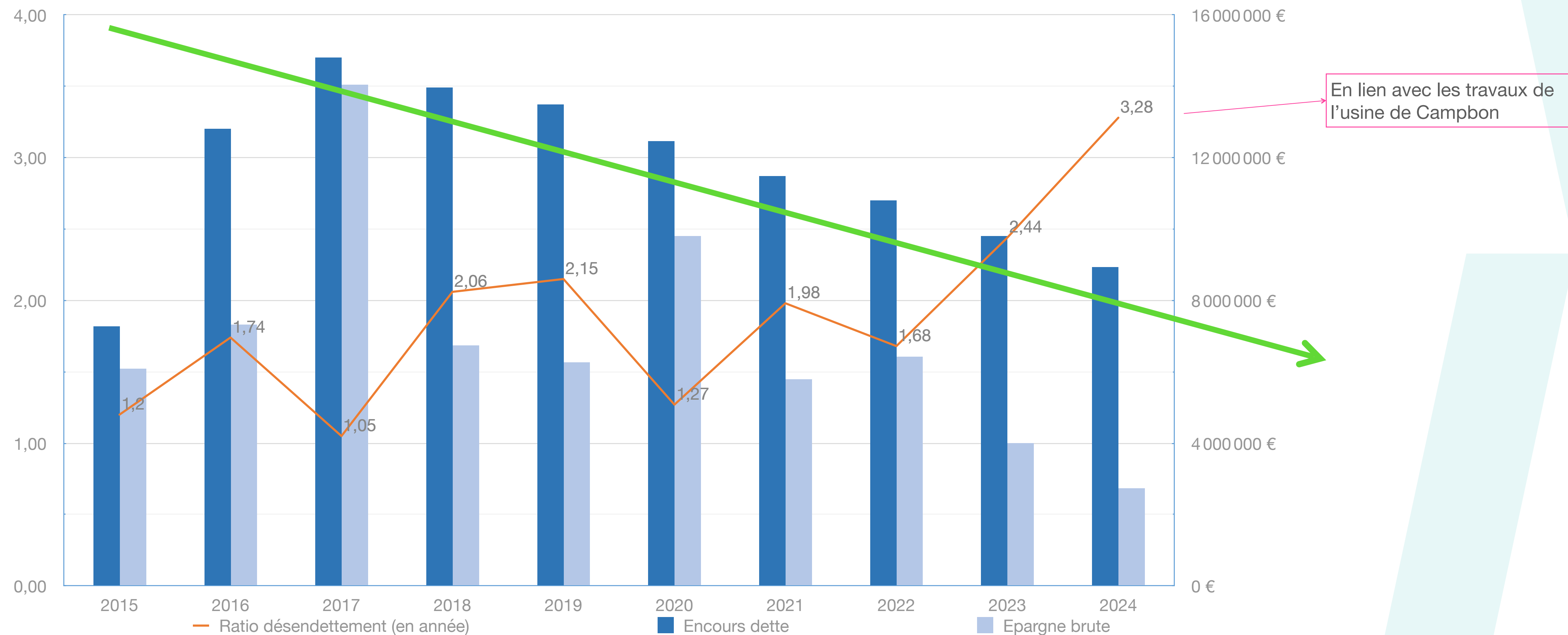
	Budget Annexe eau 2024	Budget Annexe eau 2023
Recettes fonctionnement	23 879 045 €	26 110 708 €
Dépenses fonctionnement	21 152 933 €	22 097 857 €
Epargne brute	2 726 112 €	4 012 851 €
Recettes investissement	2 000 000 €	1 403 172 €
Dépenses investissement	13 522 612 €	7 795 485 €
Encours dette au 31/12/N	8 944 342 €	9 814 255 €
Remboursement Dette durant exercice N	904 473 €	1 018 094 €
Durée extinction dette	3,28 ans	2,44 ans

Baisse des recettes en lien avec la baisse de consommation des GC (-1,1M) et le report sur 2025 du sous comptage Total + 600 K€ de surfacturation en moins grâce à la résolution partielle des semi positives via Wat erp +300 K€ de « mensu » facturées en moins suite à la cyber attaque (rôles de mai et juin non prélevés ; report sur 2025) , + baisse des travaux de branchements soit au total 2,3 M€ de recette en moins.

En lien avec travaux de l'usine de Campbon 6 M€

Indicateurs financiers de la régie

Evolution de l'endettement



Indicateurs financiers de la régie

	Budget Annexe eau 2024	Budget Annexe eau 2023
Dépenses d'équipement	12 606 644 €	6 816 547 €
Amortissements réalisés	4 120 448 €	3 842 620€
Abandons de créances	43 390 €	125 643 €
Taux d'impayés eau et assainissement	3,35 %	3,74 %

Faible montant en 2024 car montant des créances admises en non valeurs proposé par le trésorier trop élevé par rapport aux crédits ouverts, sera régularisé en 2025

4,95% en 2022

En 2024, tout le recouvrement se fait sur l'eau

4

Tarification Eau Potable et Assainissement



Tarifs usagers domestiques



TARIF EAU (en € HT)	2025	2024	2023	2022
Abonnement compteur diamètre 15	40,275	38,475	38,475	38,475
Prix du m³ de 0 à 40 m³	0,925	0,925	0,925	0,925
Prix du m³ > 40 m³	1,410	1,410	1,260	1,260
TARIF ASSAINISSEMENT				
Abonnement compteur diamètre 15	52,953	52,953	52,953	52,953
Prix du m³ de 0 à 40 m³	1,700	1,700	1,787	1,787
Prix du m³ > 40 m³	1,850	1,850	1,787	1,787

TARIF accès au service EAU (en € HT)	2025	2024	2023	2022
Frais d'accès au réseau (dossier)	26,30	26,30	26,30	26,30
Forfait branchement complet avec terrassement (20 mm)	2 241,89	1 879,14	1 806,87	1 695
1ère pose compteur (15 mm)	71,95	67,88	65,27	61,23

Augmentation de la part fixe de l'eau, maintien des tarifs de l'assainissement.

Evolution tarifaire au 1^{er} janvier 2025

Jusqu'en 2024, la CARENE percevait auprès des usagers deux redevances de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne, dont les montants recouvrés (hors impayés) étaient ensuite intégralement reversés, à savoir :

- la redevance « pollution » sur la consommation en eau potable,
- la redevance « modernisation des réseaux » sur les volumes assujettis à l'assainissement collectif.

Celles-ci, d'un montant global de 0,46 € ht/m³, s'arrêtent au 31 décembre 2024.

Ces 2 redevances sont remplacées en 2025 par une redevance sur la consommation d'eau potable et deux redevances de performance sur les services d'eau et d'assainissement.

Ainsi trois nouvelles redevances apparaissent sur les factures d'eau :

Une Redevance « consommation eau potable », dont le montant recouvert sera intégralement reversé, basée sur les m³ d'eau facturés, avec un tarif unique pour Agence de l'Eau Loire Bretagne de 0,33 € ht/m³ en 2025, avec une TVA 5,5% inchangée,

Une Redevance « Performance Eau Potable », en fonction des m³ d'eau consommés, calculée à partir du tarif de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne (0.10 € ht/m³), pondérée de deux coefficients suivant la performance du service (unique en 2025 soit 0,2) et le taux d'impayé (en moyenne de 4% sur le budget d'eau potable - coefficient 1,04).
Soit 0,021 €ht/m³, avec un taux de TVA 5,5% inchangé.

Une Redevance « Performance Système d'Assainissement Collectif », en fonction des m³ d'eau assujettis à l'assainissement collectif, calculée à partir du tarif de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne (0.28€ht/m³), pondéré de deux coefficients suivant la performance du service (unique en 2025 soit 0,3) et le taux d'impayé (en moyenne de 6% sur le budget de l'assainissement - coefficient 1,06).
Soit 0,089 € ht/m³, avec un taux de TVA 10% inchangé.

Ainsi, la somme des redevances perçues pour l'agence de l'eau sur la facture d'eau représente 0,44 € ht/m³, en baisse de 2 centimes €ht/m³ pour 2025.

Evolution tarifaire au 1^{er} janvier 2025

Par ailleurs, l'évolution de la réglementation, nous impose de faire figurer sur la facture adressée aux usagers, toutes les redevances de l'agence de l'eau dans la partie « Organismes Publics », distinctes du prix de l'eau communautaire.

En dehors des trois redevances indiquées précédemment, il nous est imposé de décomposer notre prix de l'eau pour séparer le montant de la redevance « prélèvement sur la ressource en eau », précédemment globalisé dans notre prix de l'eau potable et ainsi le faire figurer comme organisme public.

Cette redevance agence de l'eau de 0,0331 € ht/m³, correspond à la taxation des volumes prélevés dans les ressources, sur la nappe de Campbon pour notre production et indirectement, sur la Loire et la Vilaine, pour nos achats d'eau.

Ainsi, sans augmentation tarifaire pour les usagers et sans impact pour le budget, la facture d'eau potable indique désormais deux montants :

- de 0 à 40 m³/an (de 0,925 €ht en 2024) : 0,8919 €ht pour la part CARENE + 0,0331€ht pour la part agence de l'eau,
- au-delà de 40 m³/an (de 1,410 €ht en 2024) : 1,3769 €ht pour la part CARENE + 0,0331€ht pour la part agence de l'eau.

Tarifs usagers domestiques -

facture moyenne abonné CARENE : 80 m³



2024	m³	Pu	HT	Taux TVA	T.V.A	TOTAL
Abonnement EAU diamètre 15	1	38,475	38,475	5.5	2,116	40,591
Consommation	40	0,925	37,00	5.5	2,035	39,035
	40	1,410	56,40	5.5	3,102	59,502
Abonnement ASSAINISSEMENT diamètre 15	1	52,953	52,953	10	5,295	58,248
Consommation	40	1,700	68,00	10	6,8	74,80
	40	1,850	74,00	10	7,4	81,40
Redevance pollution	80	0,30	24,00	5,5	1,32	25,32
Redevance modernisation réseaux collecte	80	0,160	12,80	10	1,28	14,08
TOTAL FACTURE 2024			363,628			392,976

FACTURE ABONNE
2024 : 392,976 €
2025 : 392,930 €
-0,045 €  -0,011 %

2025	m³	Pu	HT	Taux TVA	T.V.A	TOTAL
Abonnement EAU diamètre 15	1	40,275	40,275	5.5	2,215	42,490
Consommation	40	0,925	37,00	5.5	2,035	39,035
	40	1,410	56,40	5.5	3,102	59,505
Abonnement ASSAINISSEMENT diamètre 15	1	52,953	52,953	10	5,295	58,248
Consommation	40	1,700	68,00	10	6,8	74,80
	40	1,850	74,00	10	7,4	81,40
Redevance consommation eau potable	80	0,33	26,40	5,5	1,452	27,852
Redevance Performance eau potable	80	0,021	1,68	5,5	0,0924	1,7724
Redevance Performance système d'assainissement collectif	80	0,089	7,12	10	0,712	7,832
TOTAL FACTURE 2025			363,828		29,10	392,930

Redevance prélèvement dissociée sur la facture

Tarifs usagers domestiques - facture type ménage avec 2 enfants : 120 m³



2024	m³	Pu	HT	Taux TVA	T.V.A	TOTAL
Abonnement EAU diamètre 15	1	38,475	38,475	5.5	2,116	40,591
Consommation	40	0,925	37,00	5.5	2,035	39,035
	80	1,410	112,8	5.5	6,204	119,004
Abonnement ASSAINISSEMENT diamètre 15	1	52,953	52,953	10	5,295	58,248
Consommation	40	1,700	68,00	10	6,8	74,80
	80	1,850	148,00	10	14,8	162,80
Redevance pollution	120	0,30	36,00	5,5	1,980	37,980
Redevance modernisation réseaux collecte	120	0,160	19,20	10	1,920	21,12
TOTAL FACTURE 2024			512,428			553,578

2025	m³	Pu	HT	Taux TVA	T.V.A	TOTAL
Abonnement EAU diamètre 15	1	40,275	40,275	5.5	2,215	42,490
Consommation	40	0,925	37	5.5	2,035	39,035
	80	1,410	112,8	5.5	6,204	119,004
Abonnement ASSAINISSEMENT diamètre 15	1	52,953	52,953	10	5,295	58,248
Consommation	40	1,700	68,00	10	6,8	74,80
	80	1,850	148,00	10	14,80	162,80
Redevance Consommation eau potable	120	0,33	39,60	5,5	2,178	41,778
Redevance Performance eau potable	120	0,021	2,520	5,5	0,139	2,659
Redevance Performance système d'assainissement collectif	120	0,089	10,680	10	1,068	11,748
TOTAL FACTURE 2025			511,828		40,733	552,561

Redevance
prélèvement
dissociée sur
la facture

FACTURE ABONNE
2024 : 553,578 €
2025: 552,561 €
- 1,017 € ➡ - 0,18 %

Tarification solidaire

Après une année 2023 consacrée à la gestion de ce projet en lien avec les CCAS du territoire, la CARENE a mis en place dès le 1er janvier 2024 une aide appliquée en déduction directe du règlement de la facture d'eau, calculée en fonction du QF CAF et de la composition du foyer.

Un Guichet Unique Social pour les usagers du territoire (accompagnement global des usagers précaires),

Dans un premier temps l'aide a été déployée aux détenteurs d'un contrat d'eau auprès de la CARENE puis au 1er juillet 2024 le dispositif a été élargi par le biais de la signature d'une convention avec la SILENE qui permet aux locataires sans compteur individuel du principal bailleur social répondants aux critères d'éligibilité de pouvoir en bénéficier également.

600 000€ c'est le montant prévisionnel annuel alloué à la Tarification Solidaire par la CARENE en 2024 (60 % Budget Assainissement - 40 % Budget eau).

BILAN 2024 : 630 foyers aidés pour une enveloppe financière réelle de 48 449 €.

Une réunion « Retour d'Expériences » a eu lieu en mars 2025 avec tous les acteurs du projet permettant notamment de mettre en avant des axes de travail en 2025 afin d'accroître encore le taux de recours à l'aide et rendre toujours plus lisible l'action politique.

Aide à l'achat d'un récupérateur d'eau

Proposer une démarche globale pour réduire la dépendance à l'eau potable et développer une alternative pour l'arrosage des jardins. Tout au long de l'année 2024, **211 foyers** ont pu bénéficier de cette aide d'environ 50 euros pour un total de **10 495 €**.

Autres réflexions en cours :

- accentuer l'individualisation des compteurs pour responsabiliser les usagers,
- travail mené en 2024 sur la télérelève des compteurs : aide au suivi de sa consommation et alerte en cas de fuite

Saint-Nazaire agglo
vous aide à payer
votre facture d'eau*



Renseignements auprès du CCAS de votre commune,
sur saintnazaireagglo.fr

*sous conditions de ressources (quotient familial ≤ 500)

saint-
nazaire
agglo



5

Evènements marquants 2024
et poursuite en 2025



Travaux usine de production de CAMPBON

Montant des travaux : 16 millions d'euros
Réception partielle échelonnée sur 2025

Objectifs des travaux réalisés en 2024



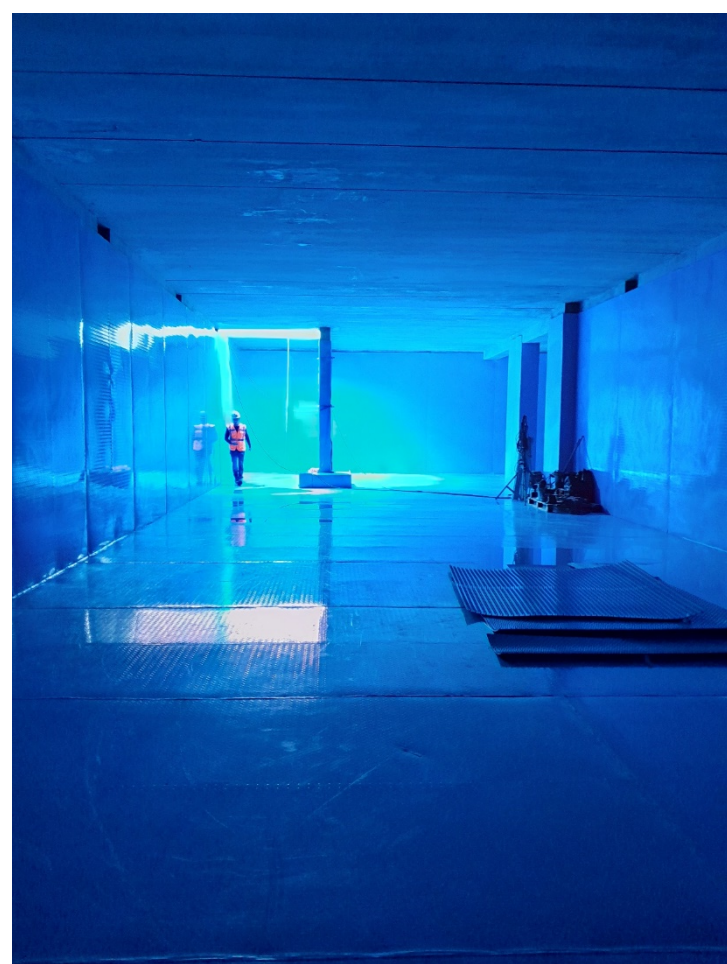
Destruction des anciens locaux des années 50 et construction du nouveau bâtiment
Plus ergonomique, plus économe en énergie, plus adapté aux conditions de travail



Usine et forages :

Changement des automates :
sécurisation des communications inter site et cyber sécurité

Mise à niveau électrique des installations



Usine

Mise en œuvre d'une étanchéité des bâches et canaux

Pérennisation des ouvrages en génie civil



Changement des équipements de forages, amélioration du suivi de la qualité des eaux, sécurisation des accès aux sites

Mise en place de variateurs de vitesse sur les pompes : amélioration de l'empreinte énergétique et préservation des niveaux de nappe en été



Renouvellement d'une canalisation d'amenée d'eau brute

Sécurisation hydraulique des transferts d'eau

Autres évènements marquants 2024 et poursuite en 2025

- Cyber attaque en avril 2024 avec des conséquences sur la facturation, l'instruction des dossiers, le paiement des entreprises...
- Elaboration d'un GUIDE Eau pour une publication en 2025, à destination des usagers.
- Travail sur une nouvelle mise à jour des règlements de service, pour une parution « toilettée » fin 2025,
- Lancement AMO sur la stratégie de relève à distance des compteurs d'eau potable,
- Augmentation du nombre de renouvellement de compteurs >15 ans, à l'aide d'un prestataire, objectif d'environ 7000 cpt/an,
- Déploiement de tablettes android pour la saisie des interventions dans le logiciel métier Wat erp,
- Travaux de renouvellement des anciens branchements, recrutement de 2 surveillants de travaux pour augmenter la cadence de renouvellement des branchements.

