Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole

EAU POTABLE

Rapport annuel à l'attention des usagers



2025

Rapport sur le Prix et la Qualité du Service

Ardenne Métropole - Communauté d'Agglomération
49 avenue Léon Bourgeois - 08000 Charleville-Mézières
03 24 57 83 00 www.ardenne-metropole.fr

ARDENNE METROPOLE

Fiche récapitulative

Patrimoine

- 70 ressources mobilisables
- 1 unité de traitement de l'eau potable à Chalandry (usine de secours)
- 96 ouvrages de production
- 127 cuves de stockage
- 28 surpresseurs

878 km de réseau

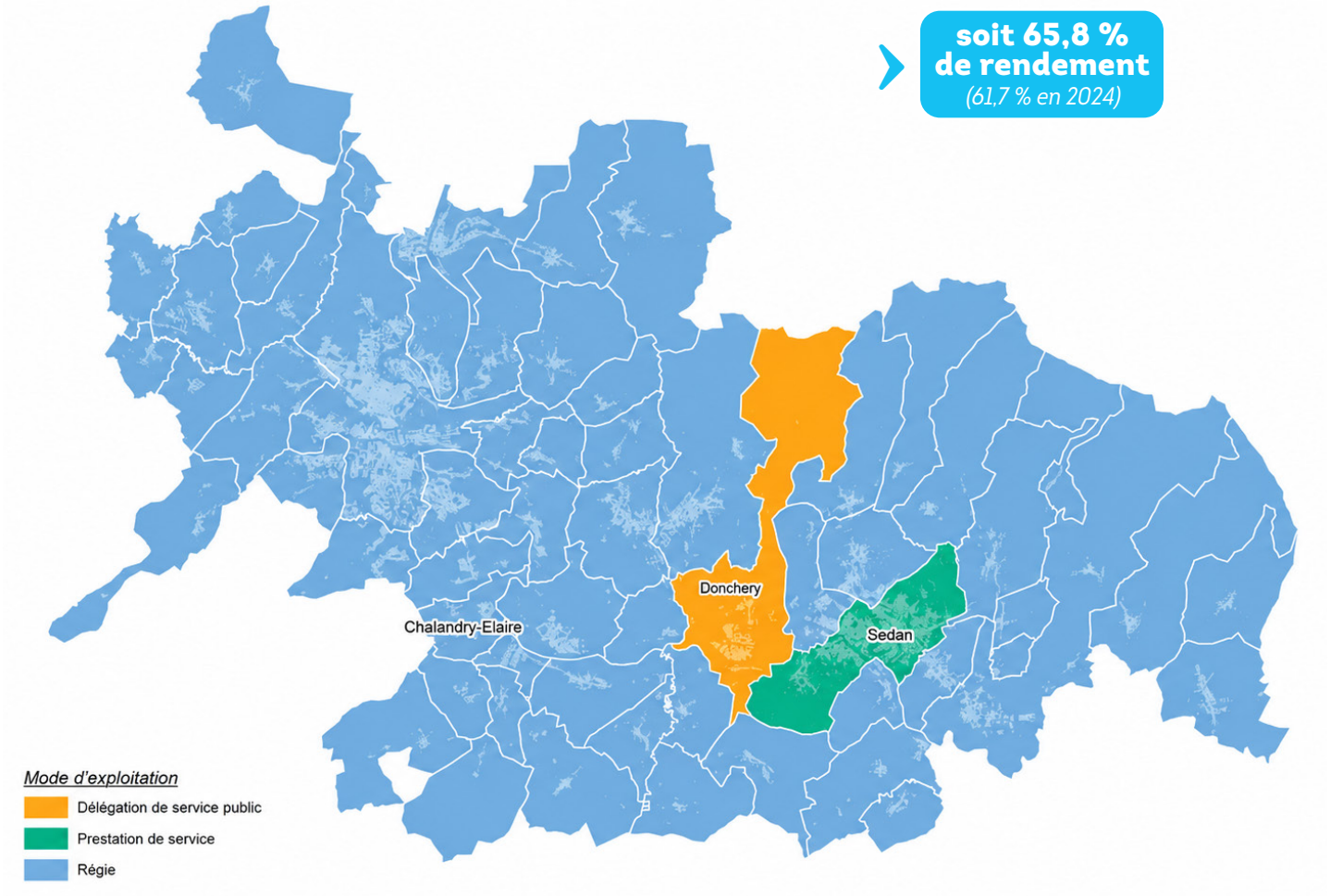
Production

- 11 529 261 m³ prélevés à la source (V1)
- 94 912 m³ achetés à d'autres collectivités (V2)
- 1 528 908 m³ vendus à 8 autres collectivités (V3)
- 6 114 427 m³ consommés (V6)

6 114 427 m³ consommés (V6) ⊕ 1 528 908 m³ exportés (V3)

11 529 261 m³ prélevés (V1) ⊕ 94 912 m³ importés (V2)

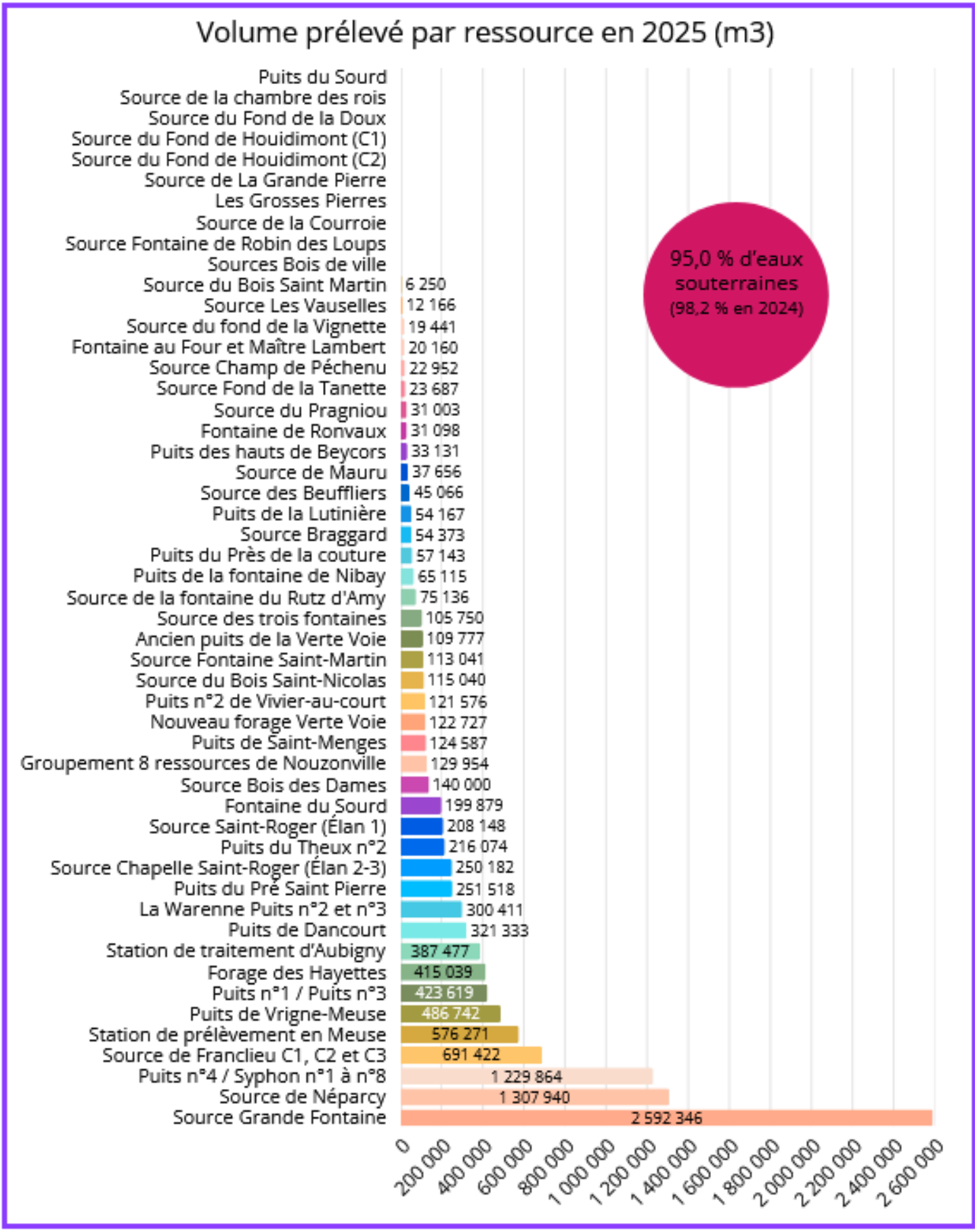
soit 65,8 % de rendement
(61,7 % en 2024)



Présenté conformément à l'article L2224-5 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007

Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs peut être obtenu sur le site www.services.eaufrance.fr , rubrique « l'Observatoire »

Pourcentage de chaque source sur la production totale en 2025



4 ressources assurent 50 % des besoins en eau de la collectivité.
Certaines ressources ne font pas l'objet de prélèvements mais sont maintenues dans le patrimoine de la collectivité.

Chiffres clés du service

	2024
57 communes	57
122 709 habitants	124 102
50 133 abonnés	49 247
2,45 habitants / abonné	2,52
118,7 m³ / abonné / an	120,7
132,7 l / jour / habitant	131,2

57 communes regroupant 122 709 habitants, soit 45 % de la population totale des Ardennes

Chiffres clés financiers

	2024
7 460 190 € de dépenses d'investissement exécutées	4 955 341
8 857 073 € de recette pour la collectivité	7 729 142
2,4 % taux d'impayés soit 400 681 €*	2,1

*de factures impayées au 31/12/2025 (factures qui peuvent faire l'objet d'un paiement en 2026 et de la mise en place d'un échéance pour les usagers en difficulté financière).

Chiffres clés qualité du service

	2024
2,87 réclamations / 1 000 abonnés	2,29
800 fuites réparées, la régie s'efforce d'intervenir dans les 72 h après signalement	
100 % des réservoirs désinfectés	100
318 interventions en astreintes	

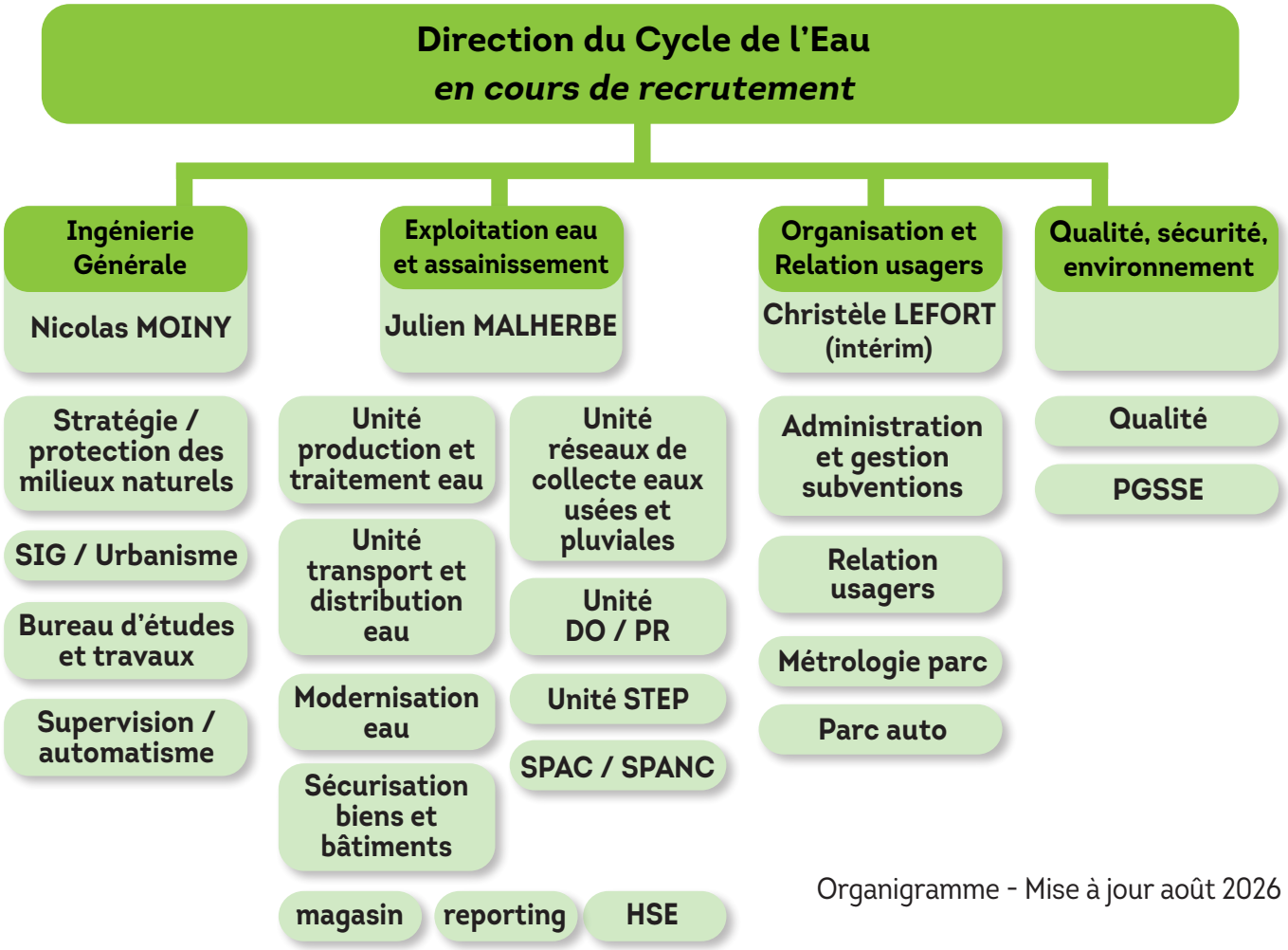


Introduction

Créée le 1er janvier 2014, la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole s'étend sur près de 570 km² et regroupe 57 communes, représentant 122 709 habitants. Charleville-Mézières, ville-centre et chef-lieu du département des Ardennes, compte à elle seule près de 46 500 habitants.

Ardenne Métropole exerce les compétences relatives aux services publics d'eau potable et d'assainissement, deux composantes essentielles du cycle de l'eau. Le service d'eau potable assure la mobilisation et le traitement de la ressource, le stockage, le transfert et la distribution de l'eau jusqu'aux usagers. Le service d'assainissement assure quant à lui la collecte, le transport et le traitement des eaux usées, ainsi que l'exploitation des ouvrages nécessaires à leur bon fonctionnement.

La mise en oeuvre de la politique communautaire de l'eau et l'assainissement est rattachée à la Direction du cycle de l'eau.



Organigramme - Mise à jour août 2026

Ce présent rapport a pour but de présenter à la collectivité et à ses usagers la qualité des services rendus et de justifier des prix appliqués concernant l'usage de l'eau et l'assainissement.

Sommaire

1 - Caractérisation technique du service public 7

1.1. **Présentation du territoire desservi** 7

1.2. **Mode de gestion du service** 8

1.3. **Estimation de la population desservie** (D101.1) 8

1.4. **Nombre d'abonnés** 9

1.5. **Eaux brutes** 10

1.5.1. Prélèvement sur les ressources en eau

1.5.2. Achats d'eaux brutes

1.6. **Eaux traitées** 11

1.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2025

1.6.2. Production

1.6.3. Achats d'eaux

1.6.4. Volumes vendus au cours de l'exercice

1.6.5. Autres volumes

1.6.6. Volume consommé autorisé

1.7. **Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)** 13

2 - Tarification de l'eau et recettes du service 14

2.1. **Modalités de tarification** 14

2.2. **Facture d'eau type** (D102.0) 15

3 - Indicateurs de performance 16

3.1. **Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1)** 16

3.1.1. Autocontrôle

3.1.2. Contrôles et fréquence

3.1.3. Evolutions prévues

3.1.4. Analyseurs en service

3.1.5. Travaux de mise en conformité

3.2. **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B)** 19

3.3. **Indicateurs de performance du réseau** 21

3.3.1. Rendement du réseau de distribution (P104.3)

3.3.2. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

3.3.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)

3.3.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)

3.4. **Indice d'avancement de protection des ressources en eau** (P108.3) 24

3.5. **Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées** (P151.1) 24

3.6. **Délai maximal d'ouverture des branchements** (D151.0 et P152.1) 25

3.7. **Durée d'extinction de la dette de la collectivité** (P153.2) 25

3.8. **Taux d'impayés sur les factures de vente d'eau de l'année précédente** (P154.0) 26

3.9. **Taux de réclamations** (P155.1) 26

4 - Financement des investissements 27

4.1. **Branchements en plomb** 27

4.2. **Montants financiers** 27

5 - Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau 28

5.1. **Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (P109.0)** 28

5.2. **Dispositif Bons de solidarité** 28

6 - Gestion de la relation usagers 29

7 - Tableau récapitulatif des indicateurs 30

1 - Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau ◯ communal ☑ intercommunal

- Nom de la collectivité : Ardenne Métropole
- Nom de l'entité de gestion : Eau potable
- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Communauté d'agglomération
- Compétences liées au service :

	Oui	Non		Oui	Non
Production	☑	◯	Protection de l'ouvrage de prélèvement	☑	◯
Traitement	☑	◯	Transfert	☑	◯
Stockage	☑	◯	Distribution	☑	◯

- Territoire desservi :

57 communes pour 122 709 habitants soit 45 % de la population des Ardennes.

Aiglemont, Arreux, Les Ayvelles, Balan, Bazeilles, Belval, Chalandry-Elaire, Charleville-Mézières, Cheveuges, Cliron, Daigny, Damouzy, Dom-le-Mesnil, Donchery, Etrepigny, Fagnon, Fleigneux, Flize, Floing, Francheval, Gernelle, Gespunsart, Givonne, Glaire, Hannogne Saint Martin, Haudrecy, Houldizy, Illy, Issancourt-et-Rumel, La Chapelle, La Francheville, La Grandville, Lumes, Montcy-Notre-Dame, Neufmanil, Nouvion-sur-Meuse, Nouzonville, Noyers-Pont-Maugis, Pouru-aux-Bois, Pouru-Saint-Rémy, Prix-Les-Mézières, Saint Aignan, Saint Laurent, Saint Menges, Sapogne-et-Feuchères, Sécheval ,Sedan, Thelonne, Tournes, Villers-Semeuse, Villers-Sur-Bar, Ville-sur-Lumes, Vivier-au-court, Vrigne-aux-Bois, Vrigne-Meuse, Wadelincourt, Warcq.

- Existence d'une Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) ☑ Oui ◯ Non
- Existence d'un schéma de distribution : ☑ Oui ◯ Non

Au sens de l'article L2224-7-1 du CGCT : Existence d'un SIG, un budget dédié à un programme d'action et de fiches descriptives des ouvrages.

- Existence d'un règlement de service ☑ Oui ◯ Non Mis à jour et approuvé le 25 septembre 2025
- Existence d'un schéma directeur ◯ Oui ☑ Non

La tranche ferme du schéma directeur d'eau potable a été finalisée en 2025.
Les tranches optionnelles seront finalisées en 2029.

- Existence d'une zone d'interconnexion de consommation (ZIC) ☑ Oui ◯ Non

La ZIC permet de réduire l'alimentation en eau potable d'un secteur, en permettant son approvisionnement par plusieurs ressources interconnectées (exemple : Usine de traitement d'eau potable de secours, située à Chalandry-Elaire. Cette usine permet de compenser un manque d'eau pour Charleville-Mézières et les communes raccordées).

Nature des contrats subsistants au 1er janvier de l'année de l'exercice :

DONCHERY
Nom du prestataire : VEOLIA
Date de début de contrat : 22 janvier 2007
Date de fin de contrat : 21 janvier 2027
Nature exacte de la mission du prestataire : Distribution d'eau potable

1.2. Mode de gestion du service

La production des ressources est assurée 100% en régie.

La Délégation de Service Public (DSP) concerne uniquement la commune de Donchery, approvisionnée en eau importée depuis Ardenne Métropole.

Pour la distribution, 99,2 % des volumes sont exploités en régie, contre 0.8 % dans le cadre d'une DSP.

1.3. Estimation de la population desservie (D101.1)

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

Le service public d'eau potable dessert 122 709 habitants au 31/12/2025 (124 102 au 31/12/2024).



COMMUNES	POPULATION
Aiglemont	1 720
Arreux	363
Les Ayvelles	872
Balan	1 603
Bazeilles	2 643
Belval	240
Chalandry-Elaire	729
Charleville-Mézières	46 473
Cheveuges	475
Cliron	412
Daigny	361
Damouzy	434
Dom-le-Mesnil	1 066
Donchery	2 023
Etrepigny	274
Fagnon	341
Fleigneux	226
Flize	1 727
Floing	2 310
Francheval	595

COMMUNES	POPULATION
Gernelle	317
Gespunsart	970
Givonne	1 083
Glaire	869
Hannogne-Saint-Martin	454
Haudrecy	342
Houldizy	415
Illy	421
Issancourt-et-Rumel	410
La Chapelle	162
La Francheville	1 681
La Grandville	769
Lumes	1 117
Montcy-Notre-Dame	1 577
Neufmanil	999
Nouvion-sur-Meuse	2 289
Nouzonville	5 588
Noyers-Pont-Maugis	688
Pouru-aux-Bois	237
Pouru-Saint-Rémy	1 140

COMMUNES	POPULATION
Prix-lès-Mézières	1 433
Saint-Aignan	154
Saint-Laurent	1 252
Saint-Menges	933
Sapogne-et-Feuchères	524
Sécheval	529
Sedan	17 029
Thelonne	411
Tournes	1 085
Villers-Semeuse	3 683
Villers-sur-Bar	241
Ville-sur-Lumes	543
Vivier-au-Court	2 802
Vrigne-aux-Bois	3 570
Vrigne-Meuse	340
Wadelincourt	454
Warcq	1 311

Total 122 709 habitants

1.4. Nombre d'abonnés

Conformément aux dispositions applicables aux indicateurs RPQS, un abonné correspond à une personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement au service. Le nombre d'abonnés est comptabilisé au 31 décembre de l'exercice. Cet indicateur ne correspond pas au nombre d'usagers desservis ni à la population desservie, plusieurs habitants pouvant être rattachés à un même abonnement.

Le service public d'eau potable dessert **50 133** [1] **abonnés** au 31/12/2025 (49 247 au 31/12/2024).

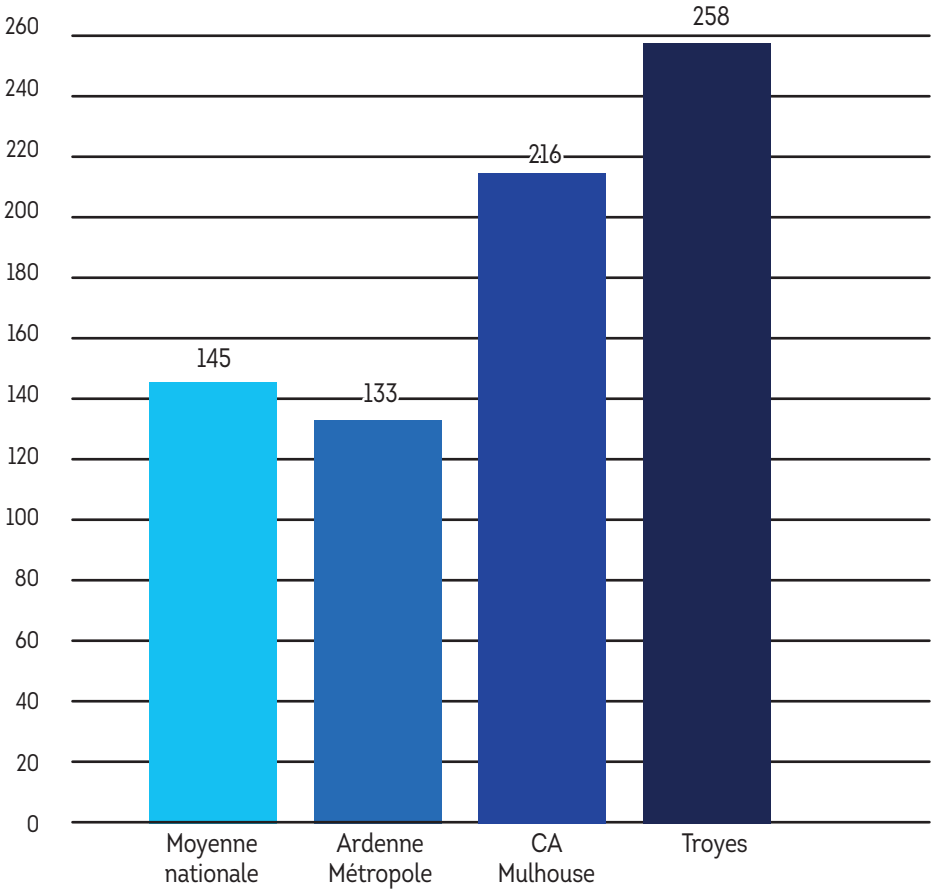
Le nombre d'habitants par abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonnés) est de **2,45 habitants / abonné** au 31/12/2025 (2,52 habitants / abonné au 31/12/2024).

Cet indicateur de 2.45 hab / abonné est inférieur à la moyenne nationale de 2.6 hab / abonné. Cet indicateur est à interpréter avec précaution : l'individualisation des compteurs, notamment dans l'habitat collectif augmente le nombre d'abonnés et contribuer à réduire mécaniquement le ratio habitant / abonné.

[1] Donnée issue du logiciel de facturation



Consommation d'eau potable par habitant, par jour (L)



La consommation d'eau potable sur Ardenne Métropole est inférieure à la moyenne nationale : environ 132 L/habitant/jour contre 145 L à l'échelle nationale. Environ 8 % de moins que la moyenne nationale ce qui traduit une consommation d'eau potable maîtrisée sur le territoire.

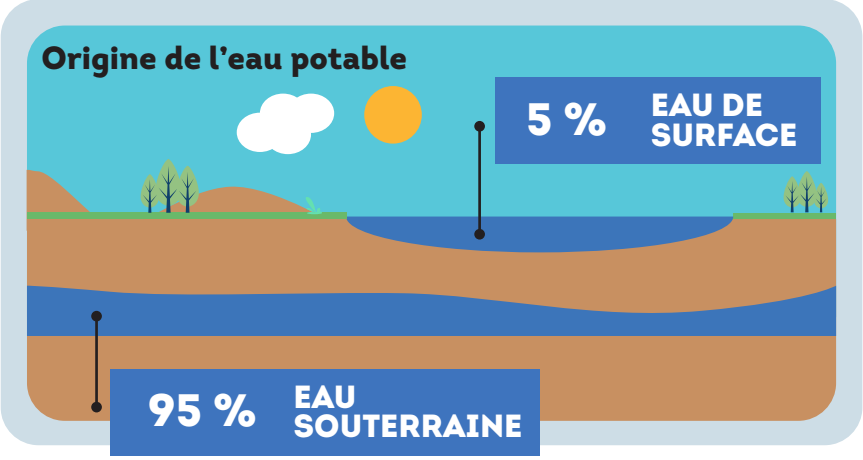
A titre de comparaison, les moyennes de consommation en eau potable de Troyes et Mulhouse sont plus élevée de 50 % et 80 % par rapport à la moyenne nationale.

1.5. Eaux brutes

1.5.1. Prélèvement sur les ressources en eau

Le service public d'eau potable prélève **11 529 261 m3** pour l'exercice 2025 (11 770 239 pour l'exercice 2024), volume déclaré annuellement auprès de l'agence Eau Rhin-Meuse.

Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 95 %.



Moyenne nationale : 64 %

Les 5 % d'eau de surface prélevés dans le milieu naturel concernent uniquement l'usine de traitement d'eau potable de secours de Chalandry-Elaire.

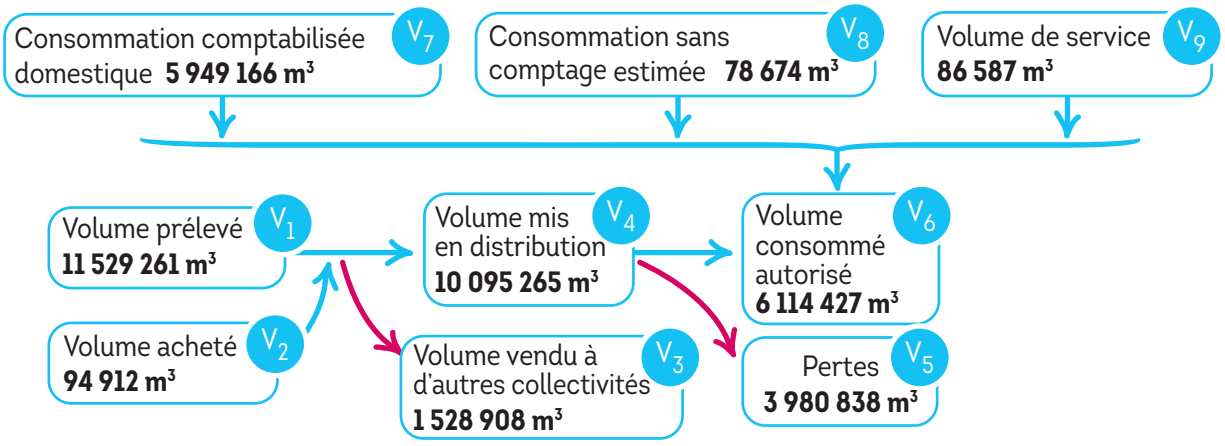
Cette année, le volume prélevé est plus important que l'année dernière car des travaux ont été effectués sur deux de nos ressources principales occasionnant leur fermeture temporaire et nécessitant le soutien de l'usine de Chalandry-Elaire.

1.5.2. Achats d'eaux brutes

Ardenne Métropole n'achète pas d'eaux brutes.

1.6. Eaux traitées

1.6.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2025



- V1 Prélevés sur nos ressources
- V2 Importés (achetés) pour les communes ne possédant pas de captages à proximité
- V3 Exportés (vendus) à d'autres communes / collectivités ne faisant pas partie d'Ardenne Métropole
- V7 Volumes provenant des compteurs de ventes (abonnés) d'Ardenne Métropole
- V8 Volumes sans comptage estimés (essais sur les poteaux d'incendie, lavage de voirie, arrosage des espaces verts)
- V9 Volumes de service estimés consommés par Ardenne Métropole (lavage de réservoirs, analyseur de chlore, désinfection des canalisations après travaux, purge des réseaux)
- V6 Somme des volumes comptabilisés domestiques, des volumes sans comptage et des volumes de services (V7 + V8 + V9)
- V5 Volumes de perte = V1 - V6

1.6.2. Production

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2024 en m³	Volume produit durant l'exercice 2025 en m³	Variation des volumes produits en %
Total du volume produit V_1	**11 770 239**	**11 529 261**	**- 2 %**

1.6.3. Achats d'eaux

Il s'agit des volumes achetés en gros à des services extérieurs.

Fournisseur	Communes desservies	Volume acheté durant l'exercice 2024 en m³	Volume acheté durant l'exercice 2025 en m³	Variation des volumes achetés en %	
SIAEP de la Source d'Aouste Nord	Secours pour l'alimentation en eau de l'entreprise Canélia	77 256	0	- 100 %	*Le secours n'a pas été utilisé*
Commune de Douzy	Rubécourt-et-Lamécourt (absence de captage à proximité)	7 362	10 433	+ 42 %	
Syndicat des Eaux du Plateau d'Ardenne	Sécheval (absence de captage à proximité)	18 865	24 231	+ 28 %	*6 réparations de fuites et augmentation du volume vendu*
Syndicat de la Machère	Noyer-Pont-Maugis (absence de captage à proximité)	72 581	60 242	- 17 %	*Renouvellement de l'AEP*
Total d'eaux traitées achetées V_2		**176 064**	**94 912**	**- 46 %**	

1.6.4. Volumes vendus au cours de l'exercice

Il s'agit des volumes d'eau en gros vendu à des services extérieurs.

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2024 en m³	Volume vendus durant l'exercice 2025 en m³	Variation en %
Abonnés domestiques	5 869 257	5 949 166	+ 1 %
Total vendu aux abonnés V_7	**5 869 257**	**5 949 166**	**+ 1 %**
Brévilly	22 420	27 284	+ 22 %
Saint Marceau	20 812	31 454	+ 51 %
Escombres et le Chesnois	35 961	28 832	- 20 %
Rouvroy (CANELIA)	379 364	385 278	+ 2 %
Syndicat de la Prézières	25 640	34 427	+ 34 %
SEPA	789 715	794 257	+ 1 %
Veolia - Chalandry	31 684	-	-
Veolia - Donchery	92 845	100 999	+ 9 %
Veolia - Ham les Moines	23 610	26 362	+ 12 %
Total vendu à d'autres services V_3	**1 422 051**	**1 528 908**	**7,5 %**

1.6.5. Autres volumes

	Exercice 2024 en m³ / an	Exercice 2025 en m³ / an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V_8)	78 352	78 674	+ 0,4 %
Volume de service (V_9)	76 020	86 587	+ 14 %

Les volumes sans comptage (V8) sont composés des volumes d'eau relatifs à la consommation des poteaux incendie.

Les volumes de service (V9) sont composés des volumes servant au nettoyage des réservoirs, des volumes servant aux analyseurs de chlore, de la désinfection après travaux et des purges.

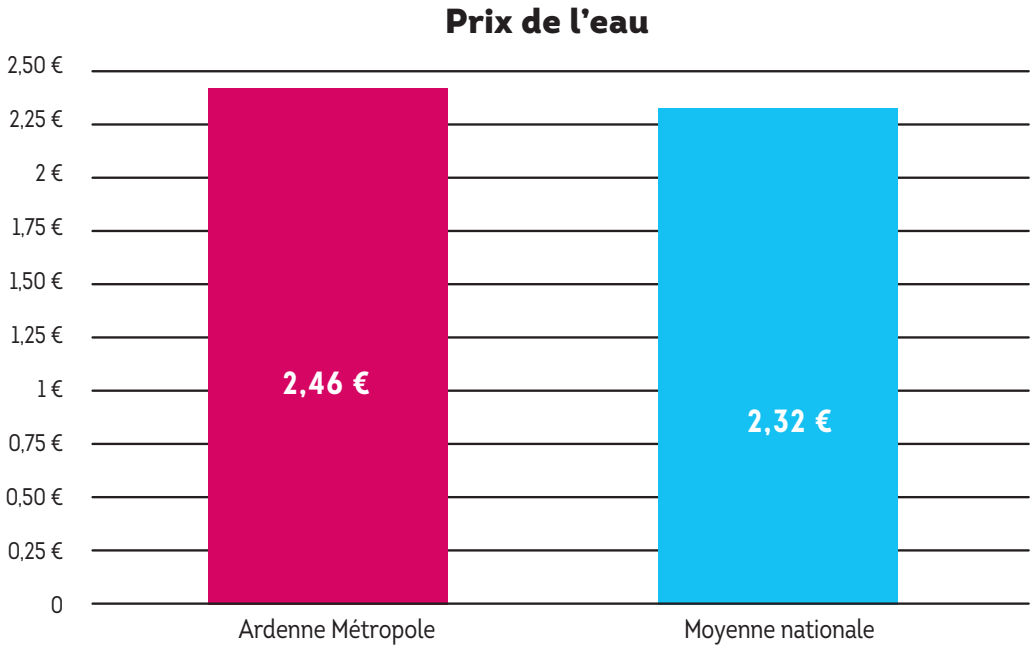
1.6.6. Volume consommé autorisé

	Exercice 2024 en m³ / an	Exercice 2025 en m³ / an	Variation en %
Volume consommé comptabilisé domestique (V_6)	5 945 238	6 114 427	+ 3 %

1.7. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de **877,8 kilomètres** au 31/12/2025 soit un aller de Charleville-Mézières à Marseille.

2 - Tarification de l'eau et recettes du service



Le prix de l'eau à Ardenne Métropole (2,46 €) est supérieur à la moyenne nationale (2,32 €). A titre de comparaison, il reste toutefois inférieur à celui de Mulhouse (4 €) et légèrement supérieur à ceux de Besançon (2,10 €) et Troyes (2,24 €).

2.1. Modalités de tarification

La facture d'eau comporte obligatoirement une part proportionnelle à la consommation de l'abonné, et peut également inclure une part indépendante de la consommation, dite part fixe (abonnement, location compteur, etc.).

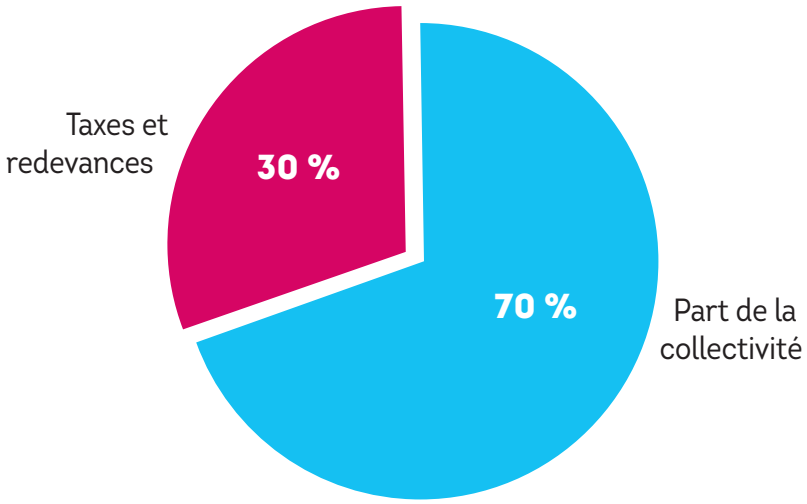
Les tarifs applicables du 01/01/2025 au 31/12/2025 sont les suivants :

Tarifs pour une facture d'eau potable de 120 m³	au 01/01/2025
Part de la collectivité	
Part de la collectivité	
Abonnement eau	**31,85 €**
Prix au m³ - Eau potable	**1,4569 € / m³**
Taxes et redevances	
Taux de TVA	**5,5 %**
Prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'eau)	**0,1577 € / m³**
Consommation eau potable (Agence de l'Eau)	**0,39 € / m³**
Performance des réseaux d'eau potablie	**0,066 € / m³**

Frais d'accès au service : 56,96 € au 01/03/2024 57,30 € au 01/03/2025

Délibération n°CC24-12-10-229 du Conseil Communautaire datant du 10 décembre 2024 consultable sur le site officiel d'Ardenne Métropole.

Détail du prix de l'eau



70 % du prix payé par l'usager revient à Ardenne Métropole et 30 % revient pour l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse (AERM) et l'Etat.

2.2. Facture d'eau type (D102.0)

Les tarifs applicables au 01/01/2025 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m³ / an) sont :

Facture d'eau potable annuelle (120 m³)	=	abonnement eau potable + 120 m³ X (redevance prélèvement + redevance consommation + prix m³ eau potable + redevance performance)
	=	31,85 + 120 X (1,4569 + 0,1577 + 0,39 + 0,066)
	=	280,32 € HT soit 295,75 € TTC

Soit un prix au m³ pour l'eau potable de 2,46 € TTC

206, 68 € TTC pour Ardenne Métropole et 89, 07 € TTC pour l'Etat et l'AERM

3 - Indicateurs de performance

3.1. Qualité de l'eau (P101.1 et P102.1)

Les valeurs suivantes correspondent aux prélèvements réalisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre du contrôle sanitaire défini par le Code de la santé publique.

Analyses	Nombre de prélèvements réalisés*		Nombre de prélèvements non conformes*	
	exercice 2024	exercice 2025	exercice 2024	exercice 2025
Microbiologie	494	483	1	1
Paramètres physico-chimiques (analyse pesticides)	1 245	1 248	46	25

* selon les rapports de l'ARS

En comparaison avec l'année 2024, le nombre de prélèvements non conformes enregistrés en 2025 a diminué de 45 %. Cette amélioration s'explique notamment par les actions de prévention menées par la collectivité, ainsi que par la mise en place de dispositifs d'autocontrôle et par le déclassement du chlorothalonil (pesticides fongicides interdit depuis 2020 en agriculture), désormais considéré comme « non pertinent ».

En 2025, les différents dépassements constatés concernent principalement les métabolites de la chloridazone (herbicide interdit en France depuis 2020). Ces dépassements n'ont toutefois pas entraîné de restriction ni d'interdiction de consommation de l'eau potable par l'ARS.

Le taux de conformité est calculé selon la formule suivante :

$$\text{taux de conformité} = \frac{\text{nombre de prélèvements réalisés} - \text{nombre de prélèvements non conformes}}{\text{nombre de prélèvements réalisés}} \times 100$$

Cet indicateur est demandé si le service dessert plus de 5 000 habitants ou produit plus de 1 000 m^3 / jour.

Analyses	Taux de conformité		
	exercice 2024	exercice 2025	Moyenne nationale
Microbiologie (P101.1)	99,8 %	99,8 %	98,4 %
Paramètres physico-chimiques (P102.1)	96,3 %	98 %	98,7 %

Notre collectivité affiche des taux de conformité en microbiologie et pour les paramètres physico-chimiques supérieurs à ceux observés au niveau national.

Vous pouvez consulter les analyses réalisées par l'ARS sur votre commune.

Scannez-moi →

Les substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS), communément appelées « polluants éternels », font l'objet d'une surveillance renforcée dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau destinée à la consommation humaine.

Ces composés, largement utilisés dans certaines activités industrielles et produits du quotidien, sont particulièrement persistants dans l'environnement.

Les analyses réalisées sur le territoire de la collectivité n'ont pas mis en évidence de dépassement des limites de qualité en vigueur.

La qualité de l'eau distribuée demeure ainsi conforme aux exigences réglementaires relatives aux PFAS, tout en faisant l'objet d'un suivi renforcé conformément à l'évolution de la réglementation et des connaissances scientifiques.

Cette carte officielle, développée par le BRGM et mise à disposition par l'État, centralise les résultats de surveillance des PFAS dans l'eau à l'échelle nationale.

← ***Scannez-moi***

3.1.1. Autocontrôle

Depuis le début de l'année 2025, la collectivité a instauré un dispositif d'autocontrôle afin :

- d'assurer une surveillance renforcée du traitement,
- d'identifier rapidement d'éventuelles anomalies
- de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

Cette mesure contribue à limiter les risques de non-conformité lors des contrôles effectués par l'ARS.

Les prélèvements sont réalisés sur stations et réservoirs, en aval du traitement, afin de pouvoir ajuster ce dernier selon les résultats des analyses. Lors de ces prélèvements, les paramètres suivants sont contrôlés :

- Chlore libre : permet de vérifier la concentration du chlore actif dans l'eau.
- Chlore total : permet d'évaluer la part de chlore combinée à des contaminants, et donc l'efficacité du chlore libre.
- pH : mesure l'acidité, la neutralité ou l'alcalinité de l'eau.
- Conductivité : mesure la capacité de l'eau à conduire l'électricité, en lien avec la concentration en minéraux dissous.
- Turbidité : permet de vérifier la transparence de l'eau ou le trouble d'un liquide causé par des particules en suspension.
- Température : permet d'évaluer son influence sur les autres paramètres, notamment bactériologiques.

3.1.2. Contrôles et fréquence

Les fréquences de contrôle sont définies en fonction des caractéristiques des ouvrages :

Contrôles ouvrages standards	Contrôles ouvrages renforcés	Contrôles ouvrages spécifiques
2 X / mois	1 X / semaine	2 X / semaine

Ces analyses sont réalisées en interne, mais ne se substituent pas aux contrôles réglementaires effectués par les laboratoires agréés mandatés par l'ARS. Le nombre de contrôles annuel par site est déterminé selon :

- les spécificités de l'eau distribuée,
- le niveau de surveillance jugé nécessaire.

3.1.3. Évolutions prévues

Ardenne Métropole veut aller plus loin que les obligations légales en élargissant ses contrôles à d'autres substances, comme les nitrates. Pour cela, un calendrier de prélèvements sera intégré aux tournées existantes, afin de simplifier l'organisation et le suivi de ces analyses.

3.1.4. Analyseurs en service

Voici les dispositifs d'analyse continue actuellement en fonctionnement :

	Analyseur de chlore	Turbidimètre
Nombre d'appareils	54	22
	↗ 23 %	↗ 37 %

- Analyseur de chlore : mesure la concentration de chlore dans l'eau et permet un ajustement en temps réel du dosage.
- Turbidimètre : mesure la transparence de l'eau pour détecter la présence de particules en suspension.

3.1.5. Travaux de mise en conformité

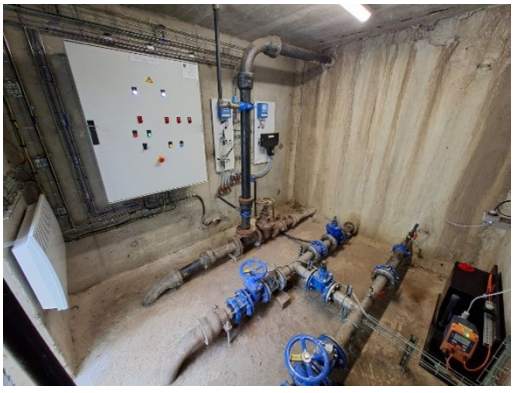
Des travaux de mise en conformité et de modernisation ont été réalisés. Ces derniers consistaient en :

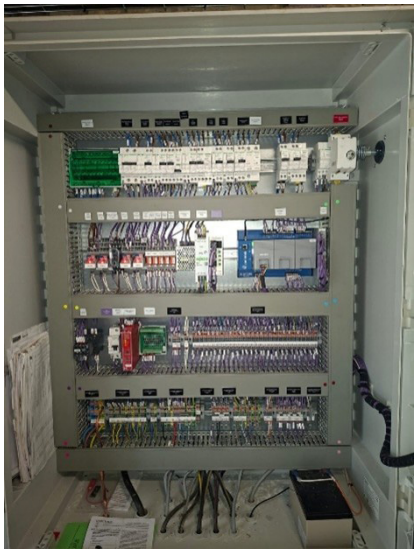
- la réhabilitation de la cabine conformément à la réglementation en vigueur ;
- la modernisation du système de traitement par ultraviolets (UV) ;
- l'installation d'analyseurs en continu ;
- la réhabilitation de l'armoire de commande ;
- la mise en place d'un automate de télégestion.

Les sites achevés sont les suivants :

- Réservoir De Gaulle
- Réservoir Etion
- Réservoir Prézières
- Réservoir Ravaude
- Réservoir Berthaucourt
- Station de traitement de Sury Monastère
- Réservoir de Saint-Aignan
- Réservoir de Poirier
- Réservoir de Haudrecy
- Station de traitement de Cheveuges

Les travaux de mise de conformité sont achevés à 82 % (les 8 % restants étant programmés en 2026).





3.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B)

	Nombre de points	Valeur	Points potentiels
PARTIE A - PLAN DES RÉSEAUX (15 points)			
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	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
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)	Oui : 5 points Non : 0 point	Oui	5
PARTIE B - INVENTAIRE DES RÉSEAUX (30 points décomptés si la totalité des points a été obtenue en partie A)			
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	0 à 15 points sous conditions (1)	Oui	13
VP.240 - Intégration, dans la procédure de mise à jour des plans, des informations de l'inventaire des réseaux (pour chaque tronçon : linéaire, diamètre, matériau, date ou période de pose, catégorie d'ouvrage, précision cartographique)		Oui	
VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres		85 %	
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 sous conditions (2)	16 %	0
PARTIE C - AUTRES ÉLÉMENTS DE CONNAISSANCE ET DE GESTION DES RÉSEAUX (75 points décomptés si 40 points au moins ont été obtenus en parties A et B)			
VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements é électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée)	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (3)	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
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 (3)	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
VP.246 -Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
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)	Oui : 10 points Non : 0 point	Oui	10
VP.249 - Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux	Oui : 5 points Non : 0 point	Non	0
TOTAL (indicateur P103.2B)	**120**	**-**	**28**

(1) l'existence de l'inventaire et d'une procédure de mise à jour ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des matériaux et diamètres sont requis pour obtenir les 10 premiers points.
Si la connaissance des matériaux et diamètres atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5

(2) l'existence de l'inventaire ainsi qu'une connaissance minimum de 50 % des périodes de pose sont requis pour obtenir les 10 premiers points.
Si la connaissance des périodes de pose atteint 60, 70, 80, 90 ou 95%, les points supplémentaires sont respectivement de 1, 2, 3, 4 et 5

(3) non pertinent si le service n'a pas la mission de distribution

La connaissance et la gestion du réseau d'eau potable sont évaluées au moyen d'un indicateur qui mesure le niveau de connaissance du patrimoine par la collectivité et la qualité de son suivi. Il prend notamment en compte la précision des plans, la connaissance des caractéristiques des canalisations et des équipements, ainsi que les outils mis en place pour suivre leur état et programmer leur renouvellement.

La note est comprise entre 0 et 120 points : plus elle est élevée, plus le patrimoine est considéré comme bien connu et suivi.

Cette note doit toutefois être interprétée avec précaution, car son mode de calcul comporte un important effet de seuil. Les points sont attribués progressivement : pour que les 75 points relatifs à la connaissance approfondie et à la gestion du réseau puissent être comptabilisés, le service doit préalablement obtenir au moins 40 points sur 45 au titre des plans et de l'inventaire du réseau.

Dans notre cas, un critère pénalise fortement le résultat : la connaissance de la date ou de la période de pose des canalisations (VP241), actuellement renseignée pour 16 % du linéaire. Ce niveau ne permet pas d'obtenir les points correspondants et, par effet de seuil, empêche également la comptabilisation des 75 points suivants, alors même que la quasi-totalité des critères correspondants sont satisfaits.

Ainsi, la note de **28 / 120** ne signifie pas que le réseau est mal connu ou insuffisamment suivi. Elle traduit principalement le mode de calcul réglementaire de l'indicateur et la nécessité de poursuivre le travail engagé pour améliorer la connaissance de l'âge des canalisations.

◆ **Classe A :** un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe A si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est inférieure ou égale à 40 cm et s'il est rigide, ou à 50 cm s'il est flexible ; l'incertitude maximale est portée à 80 cm pour les ouvrages souterrains de génie civil attachés aux installations destinées à la circulation de véhicules de transport ferroviaire ou guidé lorsque ces ouvrages ont été construits antérieurement au 1er janvier 2011.

◆ **Classe B :** un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe B si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est supérieure à celle relative à la classe A et inférieure ou égale à 1,5 mètre ; l'incertitude maximale est abaissée à 1 mètre pour les branchements d'ouvrages souterrains.

◆ **Classe C :** un ouvrage ou tronçon d'ouvrage est rangé dans la classe C si l'incertitude maximale de localisation indiquée par son exploitant est supérieure à 1,5 mètre ou si l'exploitant n'est pas en mesure de fournir la localisation correspondante ; les branchements d'ouvrages souterrains sont rangés en classe de précision C lorsque l'incertitude maximale de localisation est supérieure à 1 mètre.

Ci-dessous, le tableau du classement des conduites :

Réseau d'eau potable détaillé par classe de précision	Km de canalisation par année				
	2021	2022	2023	2024	2025
Branchements	**192,5**	**216,9**	**237,4**	**253,61**	**255,05**
A	33,37	50,87	63,14	70,9	71,65
B	1,27	5,77	7,12	7,16	7,21
C	157,85	160,26	167,14	175,54	176,18
Tronçons	**932,85**	**990,04**	**1 041,65**	**1 070,74**	**1 087,97**
A	92,62	122,31	159,55	180,95	174,98
B	9,24	23,02	27,06	27,88	31,49
C	830,98	844,71	854,5	861,91	871,49
Total général	**125,35**	**1 206,94**	**1 279,06**	**1 324,35**	**1 343,02**
Taux de variation N / N+1	**+ 14 %**	**+ 7,2 %**	**+ 6 %**	**+ 3 %**	**+ 1 %**

3.3. Indicateurs de performance du réseau

3.3.1. Rendement du réseau de distribution (P104.3)

Le rendement du réseau mesure la part de l'eau introduite dans le réseau de distribution qui est consommée et comptabilisée, par rapport au volume total mis en distribution. Plus le rendement est élevé, plus les pertes d'eau (notamment liées aux fuites) sur le réseau sont limitées.

Le rendement du réseau de distribution se calcul ainsi :

$$\text{rendement du réseau} = \frac{V_6 + V_3}{V_1 + V_2} \times 100$$

A titre indicatif, le ratio volume vendu aux abonnés sur volume mis en distribution (appelé également rendement primaire du réseau) vaut :

$$\text{part du volume vendu parmi le volume mis en distribution} = \frac{V_7}{V_4}$$

	exercice 2024	exercice 2025
Rendement du réseau	61,7 %	**65,8 %**
Indice linéaire de consommation (volumes consommés autorisés + volumes exportés journaliers par km de réseau hors branchement) [m³ / jour / km]	18,39	23,86
Volume vendu sur volume mis en distribution (ex. rendement primaire)	55,8 %	58,9 %

Le rendement global des réseaux d'eau potable du territoire d'Ardenne Métropole pour l'année 2025 est en hausse en comparaison du rendement de l'année 2024 (65,8 % contre 61,7% en 2024).

Avec un rendement de 65,8 %, le réseau présente encore un potentiel d'amélioration. L'indice linéaire de pertes s'établit à 12,4 m³/j/km, tandis que l'indice linéaire de consommation atteint 23,86 m³/j/km. Ces indicateurs permettent de cibler les actions de recherche de fuites et d'amélioration de la performance du réseau.

Depuis 2024, le remplacement des compteurs de production par des débitmètres électromagnétiques améliore le suivi des rendements tout au long de l'année. Les compteurs de sectorisation mobiles déployés à Charleville-Mézières et Nouzonville permettent quant à eux de localiser plus rapidement les éventuelles fuites sur des secteurs ciblés.

Conformément aux dispositions issues de la loi Grenelle II, le rendement minimal réglementaire du réseau d'eau potable pour Ardenne Métropole est fixé à 69,8 % pour l'année 2025.

Pour l'exercice 2025, le rendement constaté s'établit à 65,8 %, soit un écart de 3 points par rapport à l'objectif réglementaire.

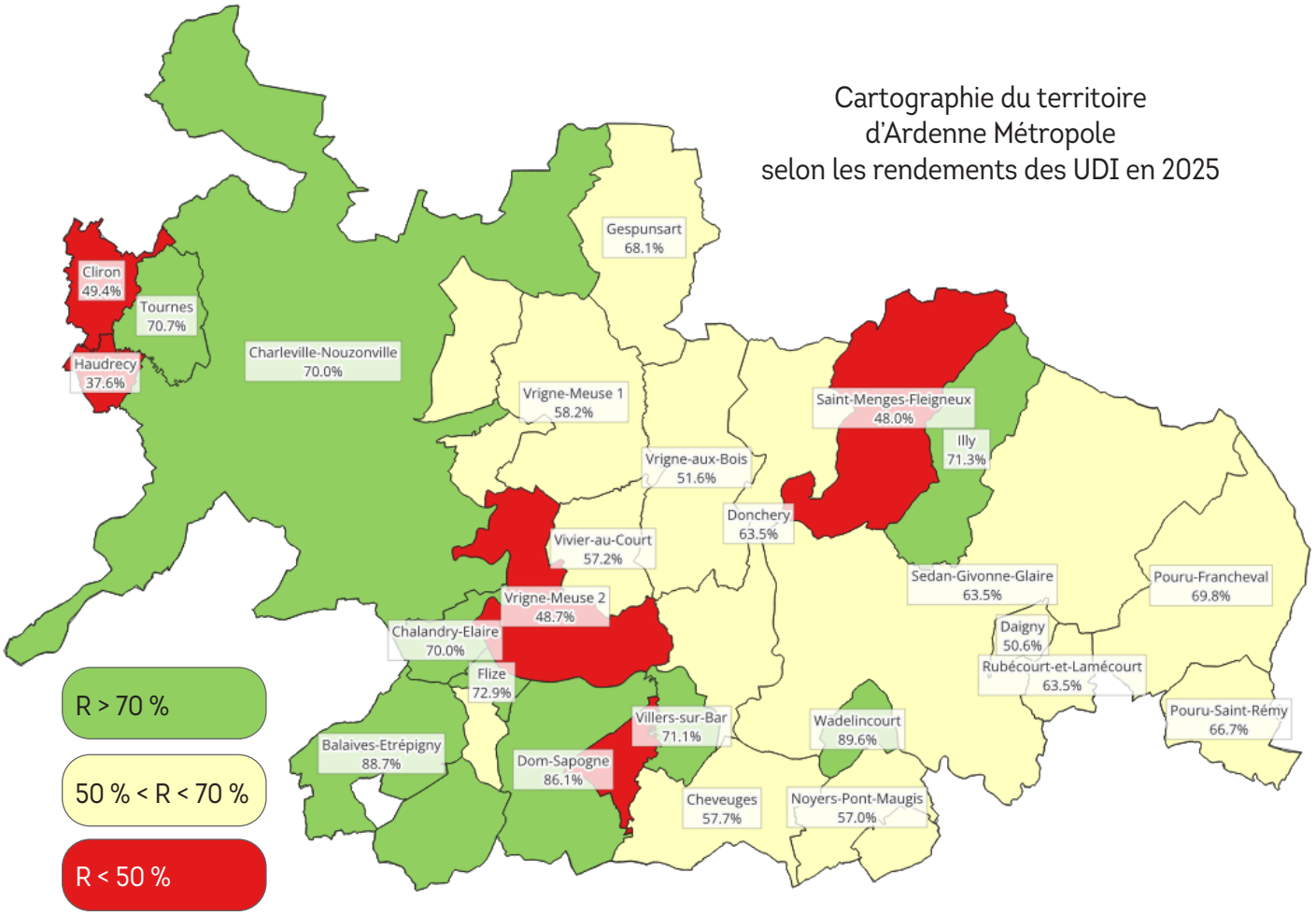
L'Indice Linéaire de Consommation (ILC) s'exprime en m³/jour/km de réseau et sert principalement à caractériser la densité de consommation du réseau.

Avec un ILC de 23,86 m³/j/km, notre réseau se situe dans la catégorie semi-rurale. C'est une valeur intermédiaire et normale pour un réseau semi-rural.

Pour le réseau d'Ardenne Métropole, l'obligation de rendement est calculée selon la formule :

Rendement minimal = 65 + 0,2 x ILC
= 65 + 0,2 x 23,86
= 69,8 %

Cartographie du territoire
d'Ardenne Métropole
selon les rendements des UDI en 2025



3.3.2. Indice linéaire des volumes non comptés - ILVNC (P105.3)

Cet indicateur mesure la quantité d'eau distribuée qui n'est pas comptabilisée, rapportée à la longueur du réseau. Plus il est faible, moins le réseau présente de pertes ou de volumes non comptés.

$$\text{indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{V_4 - V_7}{365 \times \text{linéaire du réseau de desserte en km}}$$

En 2025, l'indice est de 12,9 m³/j/km, contre 14,5 m³/j/km en 2024. La situation s'est donc améliorée par rapport à l'année précédente.

La moyenne nationale est de 2,7 m³/j/km. L'indice du service reste donc nettement supérieur à cette référence.

Même si l'étendue du réseau et le caractère rural du territoire influencent cet indicateur, le volume d'eau non comptabilisé reste élevé. Comme le montre également le rendement du réseau, des progrès importants restent à réaliser.

La réduction des pertes d'eau constitue donc une priorité pour Ardenne Métropole.

3.3.3. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)

Cet indicateur mesure la quantité d'eau perdue chaque jour sur le réseau, rapportée à sa longueur. Plus il est faible, moins les pertes d'eau sur le réseau sont importantes.

$$\text{indice linéaire des pertes en réseau} = \frac{V_4 - V_6}{365 \text{ X linéaire du réseau de desserte en km}}$$

En 2025, l'indice est de 12,4 m³/j/km, contre 14,3 m³/j/km en 2024. La situation s'est donc améliorée par rapport à l'année précédente.

Cette valeur reste toutefois nettement supérieure à la moyenne nationale, qui est de l'ordre de 3,0 m³/j/km selon les dernières données de l'Observatoire SISPEA. Elle confirme que les pertes d'eau sur le réseau restent importantes.

La réduction de ces pertes constitue une priorité pour Ardenne Métropole.

3.3.4. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)

Cet indicateur mesure la part du réseau d'eau potable renouvelée chaque année, en moyenne sur les cinq dernières années. Il prend en compte les canalisations remplacées ou réhabilitées, mais pas les branchements ni les réparations ponctuelles de fuites.

	Exercice 2024	Exercice 2025
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,61 %	0,67 %
Kilomètres linéaires (hors branchement)	878,9	877,8

Au cours des 5 dernières années, 29,49 km de linéaire de réseau ont été renouvelés.

$$\text{taux moyen de renouvellement des réseaux} = \frac{L_N + L_{N-1} + L_{N-2} + L_{N-3} + L_{N-4}}{5 \text{ X linéaire du réseau de desserte}} \text{ X } 100$$

Pour l'année 2025, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable est de 0,67 %, contre 0,61 % en 2024.

La moyenne nationale est de 0,65 % selon les dernières données disponibles de l'Observatoire SISPEA. Le taux d'Ardenne Métropole est donc légèrement inférieur à cette référence.

Le renouvellement du réseau doit être renforcé pour préserver durablement le patrimoine et contribuer à la réduction des pertes d'eau. Il constitue, avec la recherche et la réparation des fuites, une priorité pour Ardenne Métropole.

Dans un contexte financier contraint, l'objectif est de concentrer les investissements sur les secteurs les plus prioritaires et de mobiliser au maximum les financements disponibles, afin d'augmenter progressivement le rythme de renouvellement tout en maîtrisant son impact sur le prix de l'eau.

3.4. Indice d'avancement de protection des ressources en eau (P108.3)

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.). En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

0 %	Aucune action de protection
20 %	Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40 %	Avis de l'hydrogéologue rendu
50 %	Dossier déposé en préfecture
60 %	Arrêté préfectoral
80 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
100 %	Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

En cas d'achats d'eau à d'autres services publics d'eau potable ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en pondérant chaque indicateur par les volumes annuels d'eau produits ou achetés.

Pour l'année 2025, l'indice global d'avancement de protection de la ressource est **77,6 %** (76,5 % en 2024).

Les sources ne disposant pas d'arrêté préfectoraux sont :

- Prise d'eau en Meuse – Chalandry Elaire : 40 %
  Il s'agit d'une prise d'eau en Meuse. Le périmètre de protection est indéfinissable.
  Par conséquent, un arrêté ne peut pas être mis en place.
- Fond du Doux – Saint Marcel : 40 %
  Suite à des problèmes sanitaires sur la source, celle-ci n'est pas fonctionnelle donc il n'y a pas d'arrêté.
- Source de l'étang – Haybes : 50 %
  La source étant abandonné et plus en service, cela ne nécessite pas d'avoir un arrêté.

3.5. Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées (P151.1)

Cet indicateur mesure le nombre de coupures d'eau imprévues pour 1 000 abonnés. Une coupure est considérée comme non programmée lorsque les usagers n'ont pas été prévenus au moins 24 heures à l'avance.

$$\text{taux d'occurence des interruptions de service non programmées} = \frac{\text{nombre d'interruptions de service non programmées}}{\text{nombre d'abonnés au service}} \times 1\,000$$

En 2025, le taux est de 0,44 interruption pour 1 000 abonnés, contre 0,30 en 2024.

Cette hausse s'explique notamment par l'augmentation du nombre de casses sur le réseau ayant nécessité une intervention en astreinte : 22 en 2025, contre 15 en 2024.

Malgré cette augmentation, le nombre d'interruptions de service reste limité au regard du nombre total d'abonnés desservis.

3.6. Délai maximal d'ouverture des branchements (D151.0 et P152.1)

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de **1 jour ouvré** après réception d'une demande d'ouverture de branchement, dans la mesure où celle-ci émane d'un abonné doté d'un branchement fonctionnel (pré-existant ou neuf).

$$\text{taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements} = \frac{\text{nombre d'ouvertures de branchements ayant respecté le délai}}{\text{nombre total d'ouvertures de branchements}} \times 100$$

Pour l'année 2025, le taux de respect de ce délai est de **100 %** (100 % en 2024).

3.7. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2)

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

$$\text{durée d'extinction de la dette pour l'année de l'exercice} = \frac{\text{encours de la dette au 31 décembre de l'exercice}}{\text{épargne brute annuelle}}$$

		exercice 2024	exercice 2025
Encours de la dette		13 039 843 €	16 135 999 €
Épargne brute annuelle		2 455 240 €	3 912 414 €
Montant remboursé durant l'exercice	en capital	798 405 €	903 843 €
	en intérêt	229 186 €	322 850 €
Durée d'extinction de la dette		5,3 ans	4,1 ans

Pour l'année 2025, la durée d'extinction de la dette est de **4,1 ans** (5,3 en 2024). Ce niveau témoigne d'une situation financière maitrisée et d'une capacité du service à rembourser sa dette.

3.8. Taux d'impayés sur les factures de vente d'eau de l'année précédente (P154.0)

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple suite à une erreur de facturation ou à une fuite).

Toute facture impayée au 31/12/2024 est comptabilisée, quel que soit le motif du non-paiement.

$$\text{taux d'impayés sur les factures de l'année précédente} = \frac{\text{montant d'impayés au titre de l'année précédente tel que connu au 31/12 de l'année en cours}}{\text{chiffre d'affaires TTC (hors travaux) au titre de l'année précédente}} \times 100$$

	exercice 2024	exercice 2025
Montant d'impayés au titre de l'année 2023 tel que connu au 31/12/2025	277 898 €	**400 681 €**
Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année 2024	13 267 275 €	**16 367 107 €**
Taux d'impayés sur les factures d'eau 2024	2,1 %	**2,4 %**

Pour l'année 2025, le taux d'impayés des factures d'eau au 01/01/2025 est de 400 681 euros soit **2,4 %** (2,1% au 01/01/2024).

La valeur moyenne en France de l'indicateur au 01/01/2025 est de 2,36 %.

Si on devait répercuter l'impayé 2025 sur le prix de l'eau, cela reviendrait à une augmentation de 0,04 euros du m^3.

3.9. Taux de réclamations (P155.1)

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix (cela comprend notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service).

Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations reçues ☑ Oui ☐ Non

Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité : 144

$$\text{taux de réclamations} = \frac{\text{nombre de réclamations (hors prix) laissant une trace écrite}}{\text{nombre total d'abonnés du service}} \times 1\,000$$

Pour l'année 2025, le taux de réclamations est de **2,87** pour 1 000 abonnés.

La valeur moyenne de l'indicateur au 1er janvier de l'année 2025 est 2,97 nb / 1 000 ab.

4. Financement des investissements

4.1. Branchements en plomb

La réglementation fixe à 10 µg/L la limite de qualité pour le plomb dans l'eau potable au robinet du consommateur.

Sur le territoire d'Ardenne Métropole, la présence de plomb peut être liée à certains anciens branchements en plomb encore présents sur le réseau. Ceux-ci peuvent être identifiés à la suite d'analyses réalisées par l'ARS, de signalements d'usagers ou lors d'interventions sur le réseau.

Tout branchement en plomb identifié est systématiquement remplacé.

En 2025, 66 branchements en plomb ont été supprimés, contre 65 en 2024.

Le nombre total de branchements en plomb restant sur le territoire n'est pas connu avec précision. En effet, une partie de ces branchements a été posée avant la prise de compétence par Ardenne Métropole, à une époque où leur nature n'était pas systématiquement recensée.

La connaissance de ce patrimoine s'améliore donc progressivement, au fur et à mesure des contrôles et des interventions sur le réseau. Chaque branchement en plomb ainsi identifié est remplacé.

4.2. Montants financiers

	exercice 2024	exercice 2025
Montant exécuté HT des travaux (investissement) pendant le dernier exercice budgétaire d'après le compte administratif	4 955 340 €	**7 460 190 €**

Cette forte augmentation s'explique principalement par la réalisation et le paiement en 2025 de plusieurs opérations engagées dès 2024. Elle concerne notamment des travaux lancés par le service Ingénierie ainsi que l'exécution de marchés publics préparés et attribués par le service Exploitation en 2024.

5. Actions de solidarité et de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau

5.1. Abandons de créance ou versements à un fonds de solidarité (P109.0)

Cet indicateur a pour objectif de mesurer l'implication sociale d'Ardenne Métropole.

Entrent en ligne de compte :
- les versements effectués par la collectivité au profit d'un fonds créé en application de l'article L261-4 du Code de l'action sociale et des familles (Fonds de Solidarité Logement, par exemple) pour aider les personnes en difficulté,
- les abandons de créance à caractère social, votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité (notamment ceux qui sont liés au FSL).

88 064,57 € ont été abandonnés et/ou versés à un fonds de solidarité, soit 0,015 € / m³ pour l'année 2025 (0,006 € / m³ en 2024).

5.2. Dispositif Bons de solidarités

Le dispositif des « bons » solidarité eau a été mis en place par délibération du conseil communautaire en date du 29 juin 2023 pour un montant total de 40 000 € TTC / an pour l'eau.

Au titre de 2025, 21 communes ont adhéré à ce dispositif, soit 94 069 habitants, soit 76,7 % de la population.

Communes	Montant alloué eau TTC	Montant dépensé eau TTC	Taux d'utilisation
Vrigne-aux-Bois	1 516 €	371 €	24 %
Pouru-Saint-Rémy	493 €	208 €	42 %
Balan	687 €	-	-
Gespunsart	417 €	-	-
Nouvion-sur-Meuse	962 €	-	-
Belval	100 €	-	-
Sedan	7 236 €	1 883 €	26 %
Charleville-Mézières	19 762 €	3 107 €	16 %
Lumes	475 €	-	-
Etrepigny	118 €	-	-
Daigny	153 €	-	-
Flize	731 €	-	-
Houldizy	174 €	-	-
Aiglemont	721 €	-	-
Pouru-aux-Bois	100 €	-	-
Nouzonville	2 380 €	-	-
Villers-Semeuse	1 566 €	557 €	36 %
Glaire	354 €	-	-
Prix-lès-Mézières	603 €	-	-
Noyers-Pont-Maugis	291 €	-	-
Bazeilles	1 153 €	392 €	34 %
Total eau	**40 000 €**	**6 529 €**	**16 %**

6. Gestion de la relation avec les usagers

Les volumes consommés sont relevés avec une fréquence :

☑ semestrielle

La facturation est effectuée avec une fréquence :

☑ semestrielle

- 84 088 factures émises *(90 638 en 2024)*
- La facturation des abonnés est semestrielle sauf pour les abonnés mensualisés
- 14 518 abonnés mensualisés *(10 518 en 2024)* avec facturation annuelle
- Taux de retour (demande de dégrèvement par rapport au nombre de factures émises) : 0,29 % *(0,25 % en 2024)*
- Nombre d'individualisations mises en place : 87 soit 1 094 contrats supplémentaires

	TOTAL 2025	VARIATION N-1 (%)
MUTATION / CONTRAT REGUL / RESILIATION / NOUVEL ABONNEMENT	2 275	+ 13
RDV CHANGEMENT DE COMPTEUR	1 088	- 12
DUPLICATA FACTURE	486	+ 41
FACTURATION : PROBLEME / RENSEIGNEMENT	2 508	+ 3
MENSUALISATION / CHGT MONTANT / ECHEANCIER / RIB	1 335	+ 17
CONSO ELEVEE / FUITE	499	+13
TRESOR PUBLIC	693	+ 5
DIMINUTION DE CONSO	282	- 4
RDV CHANGEMENT DE MODULE	218	+ 29
PORTAIL ABONNE	157	+ 349
AUTRES SERVICES	1 127	- 5
AUTRES / INDEX	857	+ 34
NB APPELS TOTAL / MOIS	11 769	+ 9
NB ACCUEIL PHYSIQUE TOTAL / MOIS	3 077	+ 7

7. Tableau récapitulatif des indicateurs

	Indicateurs descriptifs des services	exercice 2024	exercice 2025	
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	124 102	122 709	
D102.0	Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ [€/m³]	265,2	295,75	
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service [jours ouvrables]	1	1	
Indicateurs 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	99,8 %	99,8 %	
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	96,3 %	98 %	
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	28	28	
P104.3	Rendement du réseau de distribution	61,7 %	65,8 %	
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés [m³/km/jour]	14,5	12,9	
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau [m³/km/jour]	14,3	12,4	
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,67 %	0,61 %	
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	76,5 %	77,6 %	
P109.0	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité [€/m³]	0,006	0,015	
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [nb/1000 abonnés]	0,30	0,44	
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %	100 %	
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité [an]	5,3	4,1	
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,1 %	2,4 %	
P155.1	Taux de réclamations [nb/1000 abonnés]	2,29	2,87	

ARDENNE METROPOLE

Communauté d'Agglomération
49 avenue Léon Bourgeois 08000 Charleville-Mézières
accueil@ardenne-metropole.fr - 03 24 57 83 00
www.ardenne-metropole.fr

Conception-impression : cycle de l'eau / communication-reprographie Ardenne Métropole / Ville de Charleville-Mézières - juillet 2026