

Chambéry métropole - Coeur des Bauges

EAU ET ASSAINISSEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017



www.grandchambery.fr

Edito



Jean-Maurice Venturini

Vice-président en charge de l'eau et de l'assainissement

« La Direction des Eaux et de l'Assainissement de l'agglomération s'inscrit dans la dynamique d'un territoire eau responsable. La construction d'un bassin d'orage de 8000 m³, dont les travaux ont débuté, limitera les rejets d'eaux au milieu naturel, complétant un système d'assainissement performant. Des investissements importants ont également été réalisés sur les réseaux d'eau potable pour offrir à chacune et chacun une eau de qualité respectueuse des ressources naturelles. Un plan d'investissement ambitieux a été décidé pour accompagner la modernisation des ouvrages et réseaux d'eau et d'assainissement sur le territoire du Cœur des Bauges. 24h/24h, les équipes de l'eau et de l'assainissement de l'agglomération ont à cœur d'apporter aux acteurs du territoire un service de qualité. Poursuivre la mise en place de services en ligne modernisés tout en maintenant une proximité avec ses abonnés, tel est l'engagement de l'agglomération ».

SOMMAIRE

PARTIE 1

Relations usagers 3

PARTIE 2

Eau potable 14

PARTIE 3

Assainissement 23

PARTIE 4

Opérations
gestion du patrimoine 34

PARTIE 5

Indicateurs financiers 41

PARTIE 1

Relations usagers

Politique

La Direction des Services des Eaux de l'agglomération assure, aujourd'hui, la gestion d'environ 72 000 abonnés. La relation usagers est un enjeu fondamental pour la qualité du service rendu par l'administration. En profonde mutation ces dernières années, les collectivités doivent tenir compte des exigences et des demandes d'évolution de leurs citoyens : simplicité, rapidité, dématérialisation, efficacité et personnalisation des échanges.

Des services des Eaux de l'agglomération certifiés ISO 9001

La Direction des Services des Eaux de l'agglomération a déployé une organisation qui répond aux standards d'un système de management de la qualité (référentiel ISO 9001), pour l'ensemble de ses activités :

- > production et distribution de l'eau potable,
- > collecte et traitement des eaux usées,
- > gestion de l'assainissement non collectif,
- > réalisation et la réhabilitation des infrastructures,
- > accueil et services à l'utilisateur.



La Direction des Services des Eaux est audité chaque année.

En 2017, 2 points forts ont été soulignés :

- > les actions entreprises au sein du pôle Usagers pour améliorer l'accueil physique et téléphonique des abonnés des Services des Eaux,
- > les démarches de sécurité et la maîtrise opérationnelle relevées au sein du pôle Assainissement.

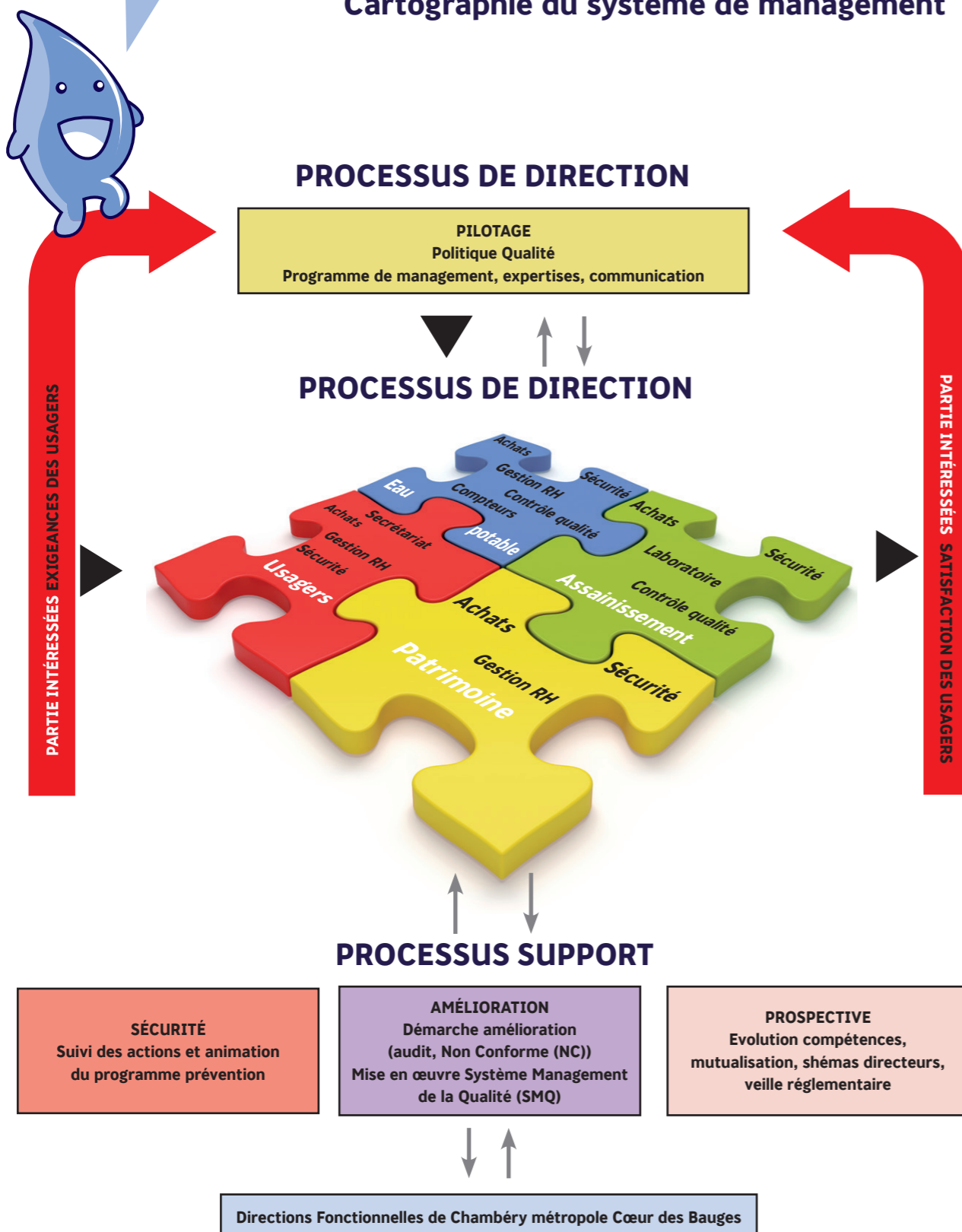


Notre volonté : accroître la satisfaction de nos usagers, renforcer la maîtrise de nos activités, et promouvoir l'amélioration continue !

Notre système de management de la qualité s'articule autour de :

- > 1 processus de direction,
- > 4 processus issus de notre cœur de métier : Eau potable, Assainissement, Usager et Patrimoine
- > 3 processus Supports : Prospective, Sécurité et Amélioration.

Cartographie du système de management



Chambéry métropole *
Cœur des Bauges
Communauté d'agglomération

Qualité
service des eaux
2017

politique

Au travers de ses missions quotidiennes, le service des eaux de Chambéry métropole s'engage à offrir un service public de qualité et de proximité en plaçant le respect de l'utilisateur, la protection des ressources en eau et des milieux récepteurs ainsi que la sécurité de ses collaborateurs au cœur de ses préoccupations.

La direction s'engage dans la poursuite de ces orientations phares en s'appuyant sur la détermination de 4 enjeux majeurs :

- Mettre l'utilisateur de l'eau au centre de notre action en développant l'offre de services proposés, en garantissant un traitement équitable et une tarification maîtrisée
- Garantir la performance de nos équipements d'eau potable et d'assainissement pour assurer la conformité réglementaire et réduire notre empreinte sur l'environnement
- Favoriser les échanges et les relations entre les agents pour développer une culture commune
- Poursuivre notre démarche de prévention et de réduction des risques liés à santé et la sécurité dans l'exercice de nos activités pour nos agents et nos partenaires

Notre responsable Qualité est chargé d'accompagner cette démarche structurante qui traduit l'engagement de chacun à développer ces axes de progrès.

Nous veillerons à ce que toutes les conditions soient réunies pour atteindre nos objectifs et améliorer sans cesse nos performances.

Chambéry le 12/06/2017

Jean-Philippe Laplanche
directeur du service
des eaux

Michel Goudouneix
directeur général
des services

Jean-Maurice Venturini
vice-président chargé de
l'eau et de l'assainissement



SERVICE DES EAUX
298 rue de Chantabord - CS 82618 - 73026 Chambéry cedex
tél. 04 79 96 86 70 • www.chambery-bauges-metropole.fr

objectifs



Chambéry le 12/06/2017

Afin de démontrer nos engagements en matière de qualité de service rendu aux usagers, de protection des milieux naturels et de culture sécurité, nous avons définis 15 objectifs prioritaires pour cette année 2017.

Mettre l'usager de l'eau au centre de notre action en développant l'offre de services proposés, en garantissant un traitement équitable et une tarification maîtrisée

- Améliorer l'écoute et la qualité de service
 - Améliorer les délais de traitement des demandes des usagers (internet et téléphonie)
 - Déployer une enquête globale
- Maîtriser nos budgets
 - Viser un taux d'impayés eau et assainissement de 2,5%
 - Atteindre un taux d'engagement des projets investissement de 95%

Garantir la performance de nos équipements d'eau et d'assainissement pour assurer la conformité réglementaire et réduire notre empreinte sur l'environnement

- Limiter nos impacts sur le milieu récepteur :
 - Obtenir un taux de conformité des rejets de l'usine de dépollution de 97%
 - Limiter les déversements au milieu naturel en engageant les travaux du bassin de stockage-restitution
- Fiabiliser la distribution de l'eau
 - Obtenir un taux de conformité bactériologique de 100%
 - Poursuivre l'amélioration du réseau de distribution en visant un rendement net de 78%
- Maintenir la performance énergétique de nos installations
 - Limiter le ratio énergétique net de l'usine de dépollution à 2,6 kWh/kg DBO5 éliminés
 - Limiter le ratio énergétique de l'eau produite à 0,5 kWh/m³

Favoriser les échanges et relations entre agents pour développer une culture commune

- Développer la communication et les relations entre les agents :
 - Organiser un temps d'accueil pour 100% des nouveaux embauchés
 - Viser un taux de participation de 80% à la journée de regroupement

Poursuivre notre démarche de prévention et de réduction des risques liés à santé et la sécurité lors de nos interventions

- Développer la culture sécurité :
 - Assurer un accueil sécurité pour 100% des nouveaux arrivants
 - Réaliser 100% des contrôles périodiques (électricité, levage, détecteur)
 - Réduire le nombre d'accident et leur gravité (Taux Fréquence: 30 et Taux Gravité : 1,2)

Jean-Philippe Laplanche
 directeur du service
 des eaux

Michel Goudouneix
 directeur général
 des services

Jean-Maurice Venturini
 vice-président chargé de
 l'eau et de l'assainissement



SERVICE DES EAUX
 298 rue de Chantabord - CS 82618 - 73026 Chambéry cedex
 tél. 04 79 96 86 70 • www.chambery-bauges-metropole.fr

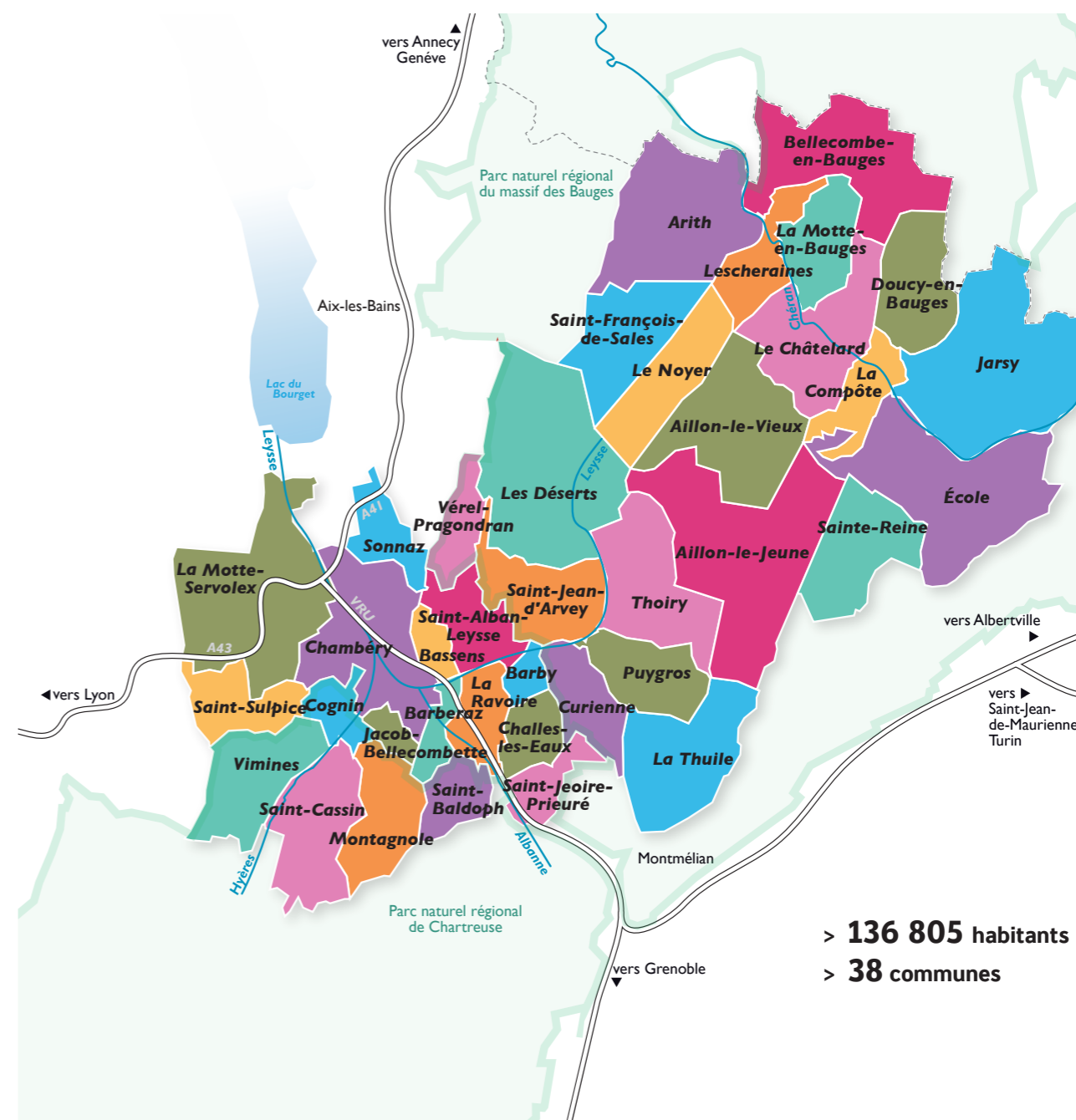
Des objectifs Qualité associés à notre politique ont été fixés pour mesurer l'avancement des actions prioritaires, évaluer l'efficacité de notre démarche et garantir le respect de nos engagements.



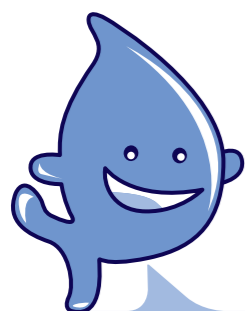
Patrimoine

Depuis le 1^{er} janvier 2004, les Services des Eaux de l'agglomération fonctionnent sous forme de régies avec une autonomie financière : une régie pour l'eau potable et une régie pour l'assainissement.

Un territoire en mutation



> 136 805 habitants
 > 38 communes



Un volume d'activités sur l'agence en ligne en forte croissance !

L'agence en ligne

L'agence en ligne permet de réaliser sans se déplacer :

- > la souscription de votre abonnement,
- > la résiliation de votre contrat,
- > la mise en place de la mensualisation,
- > la mise en place du prélèvement automatique.

<https://eauligne.grandchambery.fr/Portail>

GRAND CHAMBERY
l'agglomération

ACCUEIL
Informations générales

modification des horaires de permanence téléphonique... (Voir...)

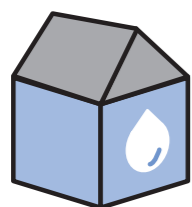
Bienvenue sur votre agence mobile -
Lors de votre première connexion, la création d'un compte sera nécessaire.
Vous devez être en possession de votre dernière facture pour accéder à vos données personnelles.

Abonnez vous en ligne
Vous pouvez souscrire votre contrat d'eau en ligne sur notre site internet. Il suffit de remplir le formulaire en ligne sur le site de Grand Chambéry, rubrique mes démarches en ligne : <http://www.grandchambery.fr/>

Payez en ligne
Créer votre compte en cliquant en haut à droite de cet écran. **PRATIQUE, FACILE et SECURISE**. Entièrement sécurisé, le paiement par carte bancaire sur notre agence en ligne est accessible 24h/24 et 7j/7. La validation de votre paiement est confirmée par l'envoi d'un mail.

Accédez à vos données personnelles
L'agence en ligne vous permet d'accéder à l'ensemble des données relatives à votre contrat d'eau.

Visualisez votre consommation
Vous pouvez suivre l'évolution des vos consommations depuis la pose de votre compteur.



9 080 comptes ouverts
+ 54 % par rapport à 2016



5 759 demandes
+ 56 % par rapport à 2016



4 881 paiements
+ 57 % par rapport à 2016

Données techniques / résultats des performances

Indicateurs de performance du RPQS

La réglementation détermine des indicateurs de performance particuliers pour établir le Rapport sur le Prix et la Qualité des Services (RPQS).

> Service à l'utilisateur

	2016	2017	
Délai maximal d'ouverture des branchements pour nouveaux abonnés	3 jours		😊
Taux de réclamations pour 1 000 abonnés	eau 1,17%	eau 0,55%	😊
	assainissement 0,23%	assainissement 0,06%	

> Bureau d'études

	2016	2017	
Indice de connaissance et gestion patrimoniale des réseaux	eau 120/120 assainissement 104/120		😊
Taux moyen de renouvellement du réseau	eau 1,17%	eau 1,08%	😞
	assainissement 0,27%	assainissement 0,07%	





> Qualité de l'eau

	2016	2017	
Protection des ressources	81,1%	85,8 %	😊
Taux de conformité des prélèvements sur eau distribuée	98,8 % microbiologie	97,9 % microbiologie	😞
	100 % physi-co-chimiques	100 % physi-co-chimiques	








> Distribution eau potable

	2016	2017	
Indice linéaire de perte en réseau m³ / km / jour	6,6	7	😊
Indice linéaire des volumes non comptés m³ / km / jour	6,8	8,2	😊
Rendement net du réseau	77,5%	76,4%	😊




> Collecte des eaux usées

	2016	2017	
Taux de points noirs nb / 100 kms	14,1	14,1	
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel point / 120	110	110	
Taux de débordement des effluents	0,016%	0,016%	
Conformité de la Collecte des effluents, des équipements d'épuration et de la performance des ouvrages d'épuration	oui		




> Usine de dépollution (UDEP)

	2016	2017	
Conformité des rejets	99,60 %	99,23 %	
Quantité de sous produits évacués et / ou valorisés	Boues évacuées	100	
	Sables valorisés	0	
	Refus de dégrillage	100	
	Sables évacués	100	
	Graisses évacués	100	
Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	1 611	1 464	

> Assainissement non collectif (ANC)

	2016	2017	
Evaluation nombre d'habitants desservis par de l'ANC	4 754	4 792	
Indice de mise en oeuvre de l'ANC	140/140	140/140	
Taux de conformité des dispositifs d'ANC	24	25	

> Finances

	2016	2017	
Durée d'extinction de la dette SDE	eau 13,8 années	eau 9,5 années	
	assainissement 10,1 années	assainissement 7,56 années	
Prix € TTC du service au m ³ / 120 m ³	eau 2,096	eau 2,13	
	assainissement 1,837	assainissement 1,871	
Taux d'impayés année n-1	3,53 %	2,5 %	

Des enquêtes de satisfaction au plus près des usagers

Afin de connaître l'avis des usagers sur la Direction des Services des Eaux, plusieurs enquêtes de satisfaction ont été engagées en 2017.

1^{ère} catégorie d'enquêtes : les abonnés

500 questionnaires ont été transmis aux nouveaux abonnés.

Les questions abordaient :

- > la qualité de l'accueil physique et téléphonique,
- > la qualité des informations,
- > les délais de réponse.

La mise en place d'outils spécifiques a permis d'apporter une meilleure qualité de service :



- > un nouveau standard téléphonique,
- > un serveur vocal interactif,
- > une nouvelle organisation de l'accueil.



Votre avis nous intéresse !

A NOTER !
Nette amélioration des résultats par rapport à 2016, « la part d'usagers déclarant avoir eu des difficultés à joindre le service » passe à 6 % en 2017 contre 20 % en 2016.

2^{ème} catégorie : les abonnés « impactés » par des chantiers

Chantier	Impact
 Chantier Quai Charles Roissard (Chambéry)	<ul style="list-style-type: none"> > 77% usagers riverains satisfaits sur les différents aspects de l'organisation et du déroulement du chantier > Ces travaux ont été très pénalisants au niveau de la circulation et du stationnement, l'enquête montre ainsi un taux de satisfaction de 47%.
 Chantier Route de Barby et Rue du Mont Saint-Michel (La Ravoire)	<ul style="list-style-type: none"> > 82,8% usagers riverains satisfaits sur les différents aspects de l'organisation et du déroulement du chantier 100 % pour la qualité de la signalisation 91 % usagers satisfaits pour les modifications de la circulation au cours des travaux > Des retours minoritaires concernant la durée du chantier.

Des aides sociales pour accompagner les usagers en situation difficile

L'agglomération est partenaire du Département dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), qui est un dispositif d'aide au paiement partiel des factures d'eau.

Au cours de l'année 2017, 617 demandes d'aides ont ainsi été acceptées sur les 719 dossiers déposés, soit 85% des demandes.

Les faits marquants

Des actions pédagogiques

Des actions pédagogiques sont réalisées par le CISALB (Comité Intersyndical pour l'Assainissement du Lac du Bourget) pour sensibiliser les citoyens sur les thématiques de l'alimentation en eau potable, du traitement des eaux usées et des actions de restauration des cours d'eau/ protection contre les inondations.

- > 159 interventions
- > 3 500 personnes sensibilisées



Des actions pédagogiques sur les thématiques de l'eau



Les chiffres clés



55 963 appels

- dont
- > 20 090 pour le service instructions
 - > 10 559 pour la facturation

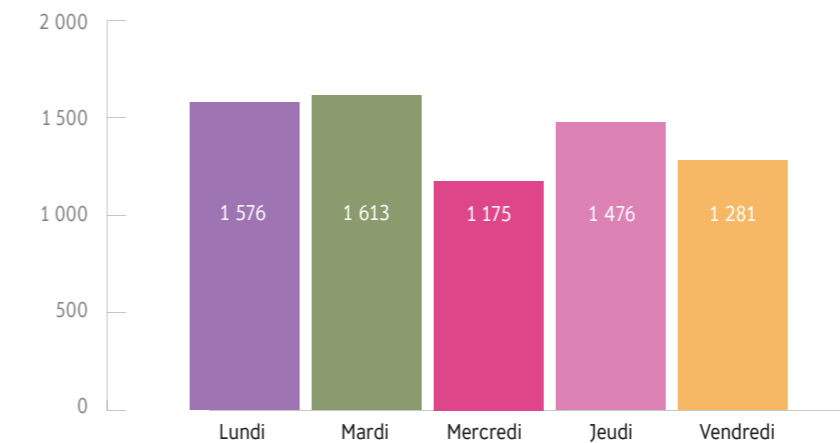
Soit une moyenne de 2 554 appels par mois avec un pic en été de plus de 3 200 appels sur les seuls mois de juillet et août



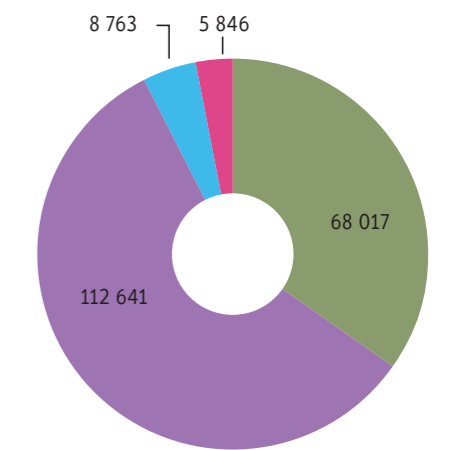
72 461 abonnements

- dont
- > 4 087 pour le territoire des Bauges

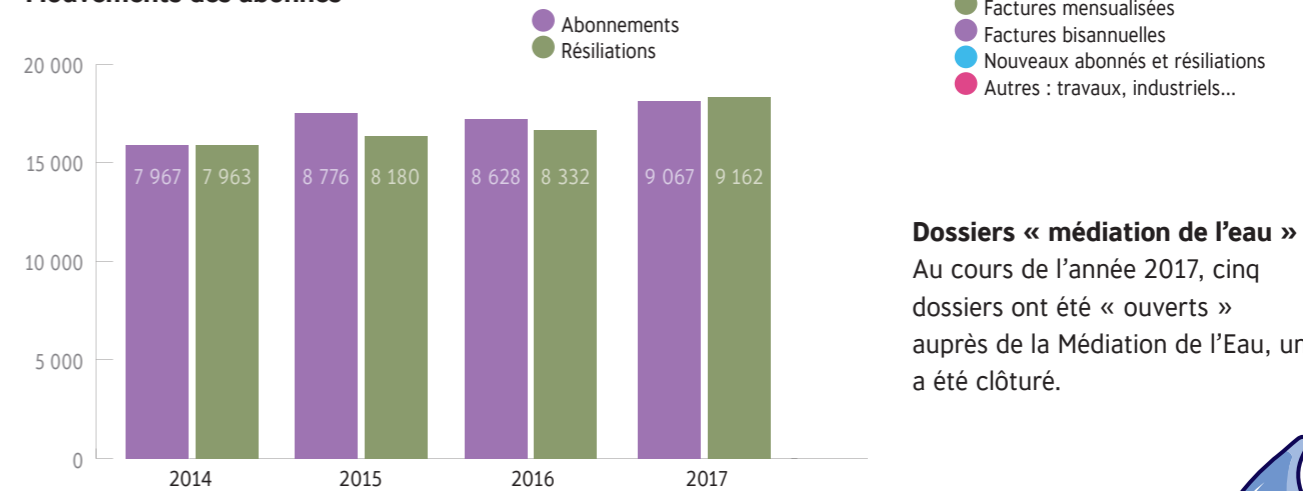
Nombre de personnes accueillies pour les instructions de dossiers



Nombre de factures émises sur 2017



Mouvements des abonnés

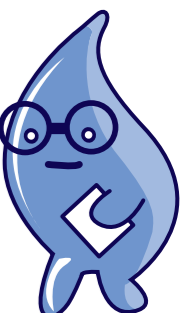


Dossiers « médiation de l'eau »

Au cours de l'année 2017, cinq dossiers ont été « ouverts » auprès de la Médiation de l'Eau, un a été clôturé.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En cas de litige avec les Services des Eaux de l'agglomération, les abonnés peuvent saisir la Médiation de l'eau. Tiers extérieur au litige, la Médiation de l'eau facilite son règlement amiable portant sur l'exécution d'un service d'eau ou d'assainissement opposant un consommateur aux Services



PARTIE 2

Eau potable

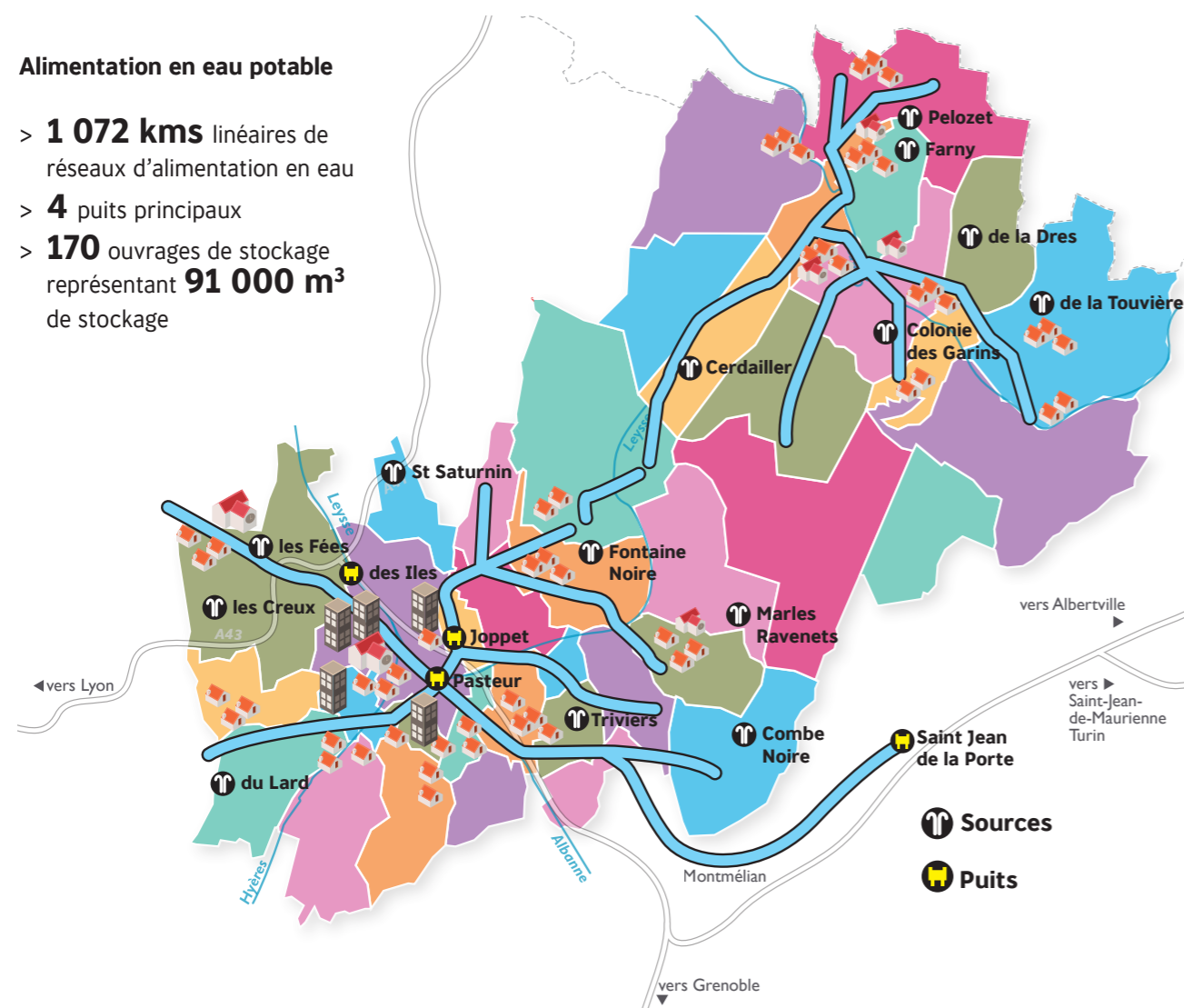
Politique

L'alimentation en eau potable est un enjeu primordial de santé publique. L'agglomération a à cœur de mettre quotidiennement tout en œuvre pour distribuer une eau de très bonne qualité. Une surveillance accrue est réalisée dès la ressource jusqu'à la distribution en passant par la production. L'ensemble du processus d'alimentation en eau potable est sous contrôle permanent.

Patrimoine

Alimentation en eau potable

- > **1 072 kms** linéaires de réseaux d'alimentation en eau
- > **4** puits principaux
- > **170** ouvrages de stockage représentant **91 000 m³** de stockage



Données techniques / résultats des performances

Protection de la ressource

Les périmètres de protection des captages préservent la protection des captages d'eau destinée à la consommation humaine contre des pollutions diffuses et accidentelles.

L'agglomération compte 45 captages qui ont fait l'objet d'une mise en conformité sur la base de cinq critères :

- > Rapport hydrogéologique (100% des captages)
- > Dossier d'enquête publique (100% des captages)
- > Déclaration Utilité Publique (100% des captages)
- > Réalisation des travaux (53% des captages)
- > Suivi des pratiques (100% des captages)

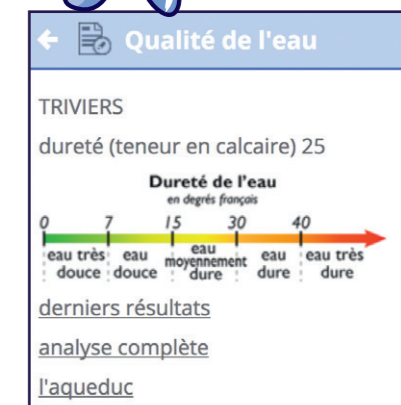
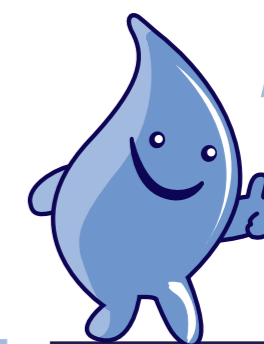
L'agglomération vous informe sur la qualité de l'eau de son territoire

Connectez-vous au site de l'agglomération et indiquez votre rue :

<https://www.grandchambery.fr/1170-connaître-la-qualité-de-l-eau.htm>

Vous pourrez ainsi accéder à la qualité de votre eau

Une carte interactive à votre disposition pour connaître la qualité de votre eau



Surveillance de la qualité de l'eau

En tant que responsable de la production et de la distribution d'eau potable, l'agglomération a l'obligation d'effectuer une surveillance particulière se composant :

- > d'une vérification régulière des mesures prises pour protéger la ressource utilisée,
- > d'une vérification du fonctionnement des installations,
- > de la réalisation d'analyses effectuées en différents points en fonction des dangers identifiés dans le système de production et de distribution de l'eau.

Pour garantir une excellente qualité d'eau, l'agglomération réalise environ 1.000 analyses par an au lieu des 600 obligatoires.

Le puits Pasteur, le puits des Iles et le puits Saint Jean de la Porte font l'objet d'un traitement par ultra-violet de manière à prévenir le recours à la chloration lors de pollutions bactériologiques passagères. Le puits Joppet sera à son tour équipé de ce dispositif en 2018. Les quatre puits sont munis de dispositifs de chloration de secours.

En complément des périmètres de protection, des piézomètres de surveillance sont installés en amont des puits et des ouvrages de captages pour contrôler l'évolution de la qualité de l'eau. Un contrôle de la qualité par analyse biologique a également été ajouté au travers d'un dispositif spécifique



La Nivolette, une eau à boire en toute confiance !



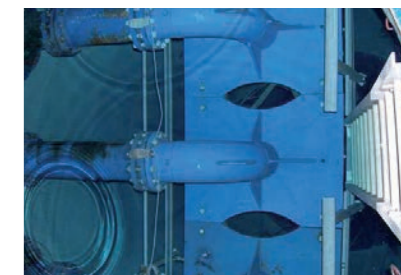
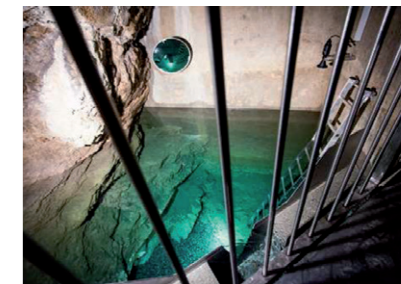
Eau distribuée – Pourcentage de conformité aux normes de potabilité

<p>Bactériologie 97,86 % de conformité</p>	<p>Turbidité* 100 % de conformité</p>	<p>Nitrates 100 % de conformité</p>
---	--	--

* turbidité = teneur d'un fluide en matières qui le troublent

Gestion des risques, notamment Plan de secours ORSEC

En 2016 et 2017, la Direction des Services des Eaux de l'agglomération a rédigé un plan de secours « opérateurs » conformément à la demande de l'Agence Régionale de la Santé suite à la mise en application du plan ORSEC départemental « eau potable ». Ces plans de secours permettent, en fonction de la nature de l'évènement et de sa localisation, de mettre en oeuvre les actions nécessaires pour éviter ou limiter les conséquences sur les usagers.



La production en eau potable

Dans l'agglomération, 88% de l'eau distribuée provient de puits principaux qui pompent l'eau dans les nappes phréatiques :



Puits des Iles
2.351.188 m³ extraits



Puits Joppet
1.955.092 m³ extraits



Puits Pasteur
2.198.293 m³ extraits



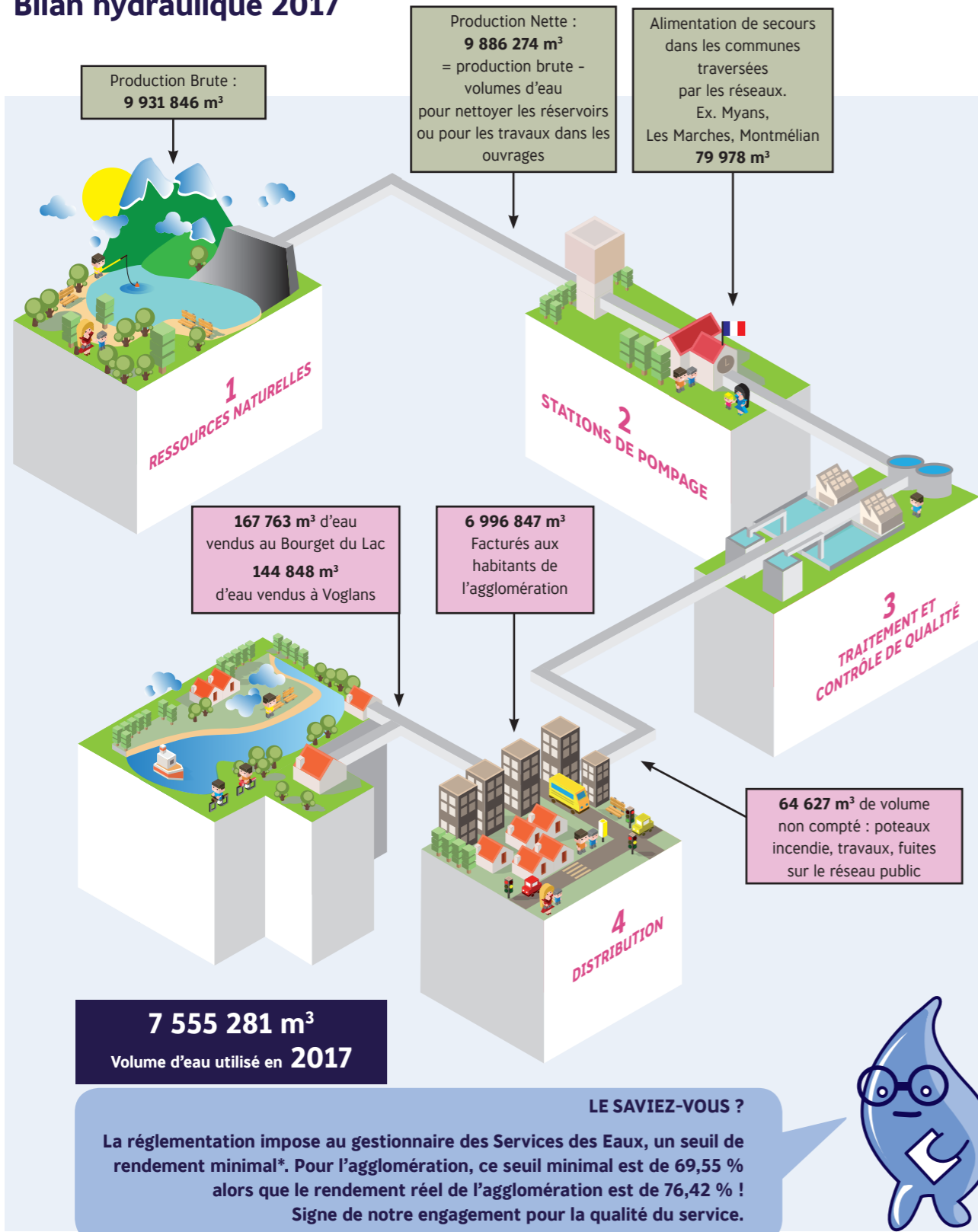
Puits St Jean de la Porte
1.998.741 m³ extraits



Puits de Barberaz
201.444 m³ extraits

Les 12% restants proviennent de sources ainsi que de petits puits qui alimentent localement en eau potable certains hameaux ou villages. Certaines sources produisent peu mais restent très surveillées, comme tous les autres ouvrages de l'agglomération, comme par exemple, la source Saint-Martin sur Vimines qui a produit 152 m³ d'eau potable en 2017.

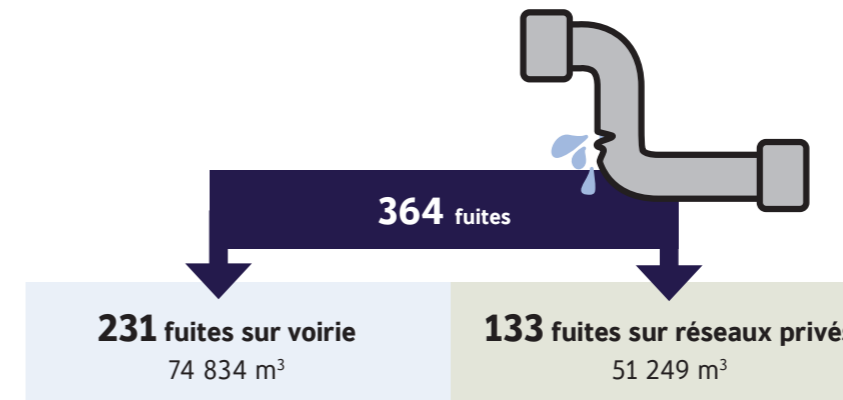
Bilan hydraulique 2017



* Rendement minimal : indicateur de performance - Rapport entre le volume consommé et le volume d'eau introduit dans le réseau de distribution.

Points sur la gestion des fuites

L'agglomération veille à la bonne qualité de ses réseaux. A ce titre, elle effectue des actions préventives sur les fuites en effectuant des travaux de rénovation de ses réseaux. Elle intervient aussi sur les fuites pour les réparer en urgence.



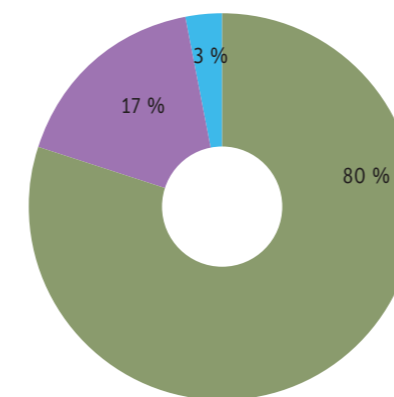
Des équipes techniques mobilisées

Les actions de maintenance

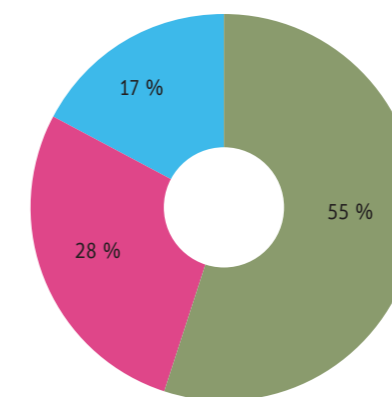
Les équipes techniques de l'agglomération interviennent quotidiennement pour effectuer deux types d'actions de maintenance :

- > Actions préventives pour garantir la qualité des ouvrages,
- > Actions curatives dans le cadre d'interventions sur des événements

Service production

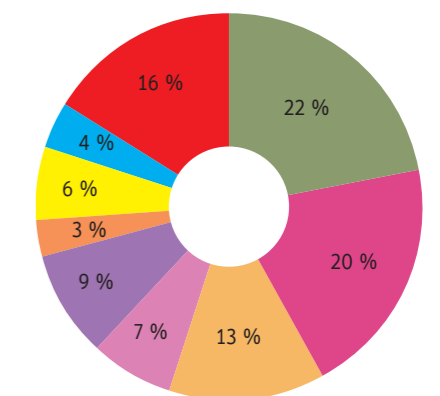


Service distribution



L'ensemble des actions menées par les agents du pôle eau potable

Ce pôle est constitué de 55 agents. Ces agents interviennent sur plusieurs champs d'actions pour garantir une qualité d'eau constante.



- Services aux abonnés
- Recherches et réparations de fuites
- Travaux neufs
- Travaux traitement d'alimentation en eau potable
- Travaux et visites des réseaux d'alimentation en eau potable
- Travaux hydrauliques sur les ouvrages
- Travaux automatisme, télétransmission et métrologie
- Entretien Poteau Incendie
- Autres (21 activités)

Les faits marquants

Les travaux sur le réseau d'eau potable réalisés au cours de l'année 2017



- > Travaux sur le réseau d'eau potable sur le Quai Charles-Roissard, coordonnés avec GrDF et l'éclairage public.



- > Travaux de nuit sur l'avenue du Grand Arietaz : chantier particulier avec des opérations de nuit pour ne pas perturber la circulation.



- > Rénovation des réseaux d'eau potable de l'avenue de la Houille Blanche à Chambéry, de l'avenue Général Cartier à Chambéry et Cognin, du Quai des Allobroges au préalable de travaux d'aménagement sur la voirie et la piste cyclable



- > Poursuite de la restructuration de l'adduction sur le secteur des Bauges Devant, dernière tranche sur le réservoir d'Ecole en Bauges pour sécuriser et optimiser l'alimentation en eau du secteur.



- > Mise en place d'un périmètre de protection sur la Commune des Déserts pour les captages de Rosse, le Noyer, les Carres et le Margéraz.

Expérimentation de la télé-relève

L'agglomération a fait le choix, il y a plus de 15 ans d'installer des compteurs avec des têtes émettrices. Depuis 5 ans, 90 % des compteurs installés sont équipés de têtes émettrices. Ainsi, l'agent releveur peut effectuer la relève, par radio, directement depuis la rue, sans devoir pénétrer chez vous.

La collectivité a le souhait de faire évoluer cette technologie pour permettre une télé-relève, c'est-à-dire, la mise en place d'un système moderne de relève de compteurs d'eau associant les technologies radio et Internet.

Une expérimentation a eu lieu à partir de mai 2017 sur 12 points de comptage d'eau potable.

Une innovation technologique à votre service

Ce nouveau système permet de surveiller votre consommation et de relever le compteur à distance.

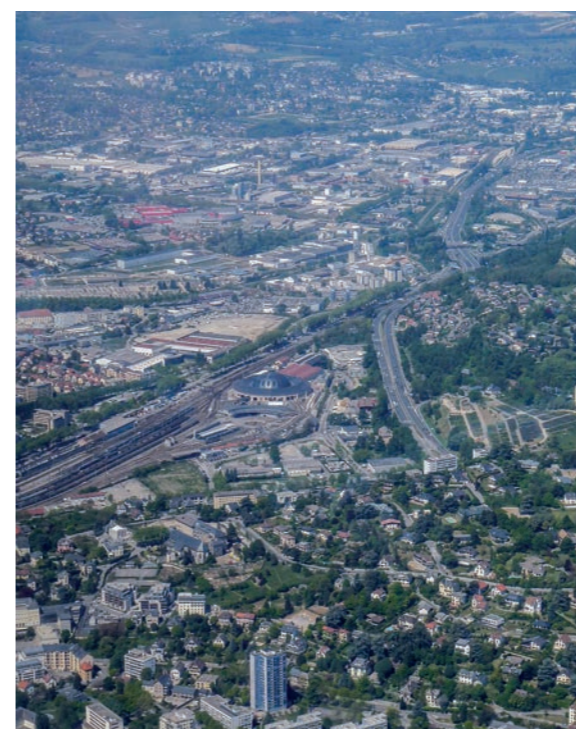
Cette innovation permet :

- > D'effectuer les relèves sans vous déranger,
- > D'avoir des factures au réel et non plus estimées,
- > De suivre votre consommation d'eau quotidiennement, outil particulièrement performant pour prévenir d'une fuite ou d'un dysfonctionnement de l'un de vos appareils.



Par la suite...

L'agglomération souhaite équiper dans un premier temps les 500 plus gros consommateurs du territoire. Ce déploiement permettra à ces utilisateurs d'avoir une surveillance accrue de leur consommation en eau potable. Pour les particuliers, le déploiement est à l'étude et nécessitera encore plusieurs années.



LE SAVIEZ-VOUS ?

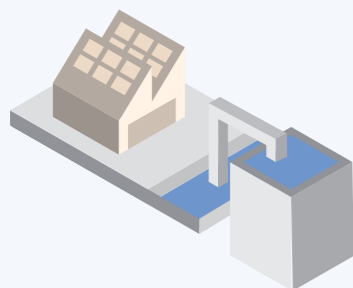
Les 500 plus gros consommateurs du territoire représentant 40 % de la quantité d'eau distribuée



Les chiffres clés

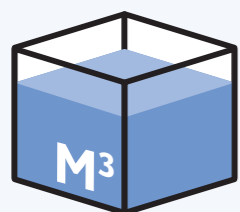


69 230 compteurs



9 931 846 m³
volume d'eau produit

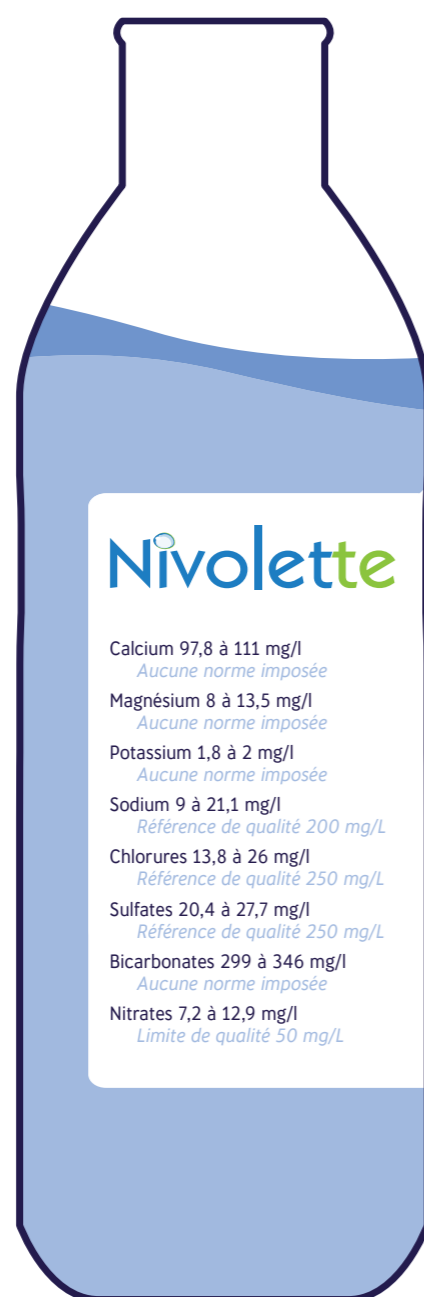
+4% par rapport à 2016



6 996 847 m³
volume d'eau vendu

aux habitants de l'agglomération

Caractéristiques qualitatives de l'eau distribuée



LE SAVIEZ-VOUS ?

La production issue des nappes phréatiques, c'est-à-dire des puits représente 88% de la production totale.



PARTIE 3

Assainissement

Politique

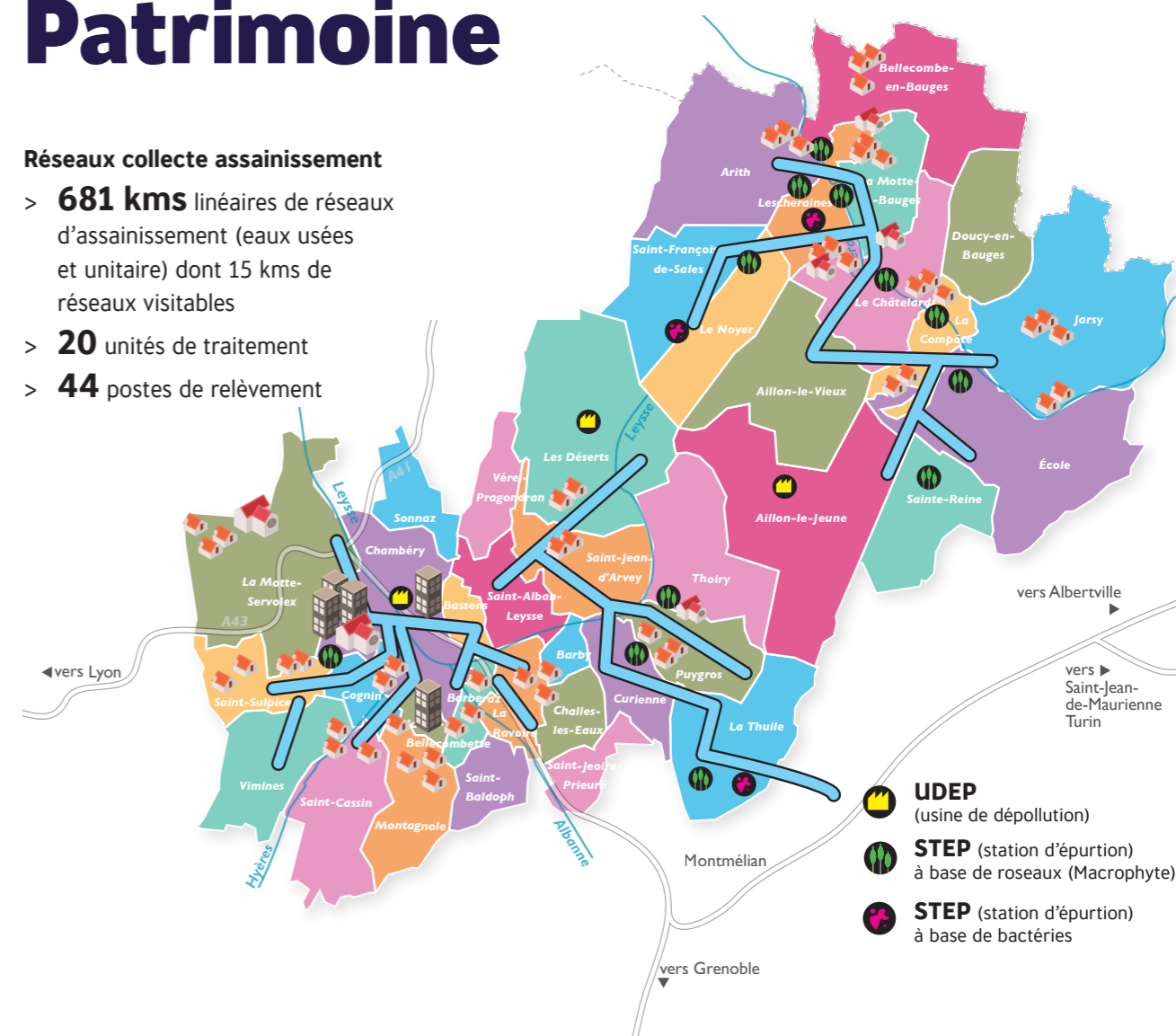
L'assainissement des eaux usées s'inscrit dans la lutte contre la pollution des milieux aquatiques. Les actions de l'agglomération ont pour objectif de rendre les eaux domestiques et industrielles usagées aptes à rejoindre le milieu naturel après épuration.

L'assainissement comprend la collecte des eaux usées, le traitement de ces eaux, le rejet au sein du milieu naturel et également la maîtrise des eaux pluviales.

Patrimoine

Réseaux collecte assainissement

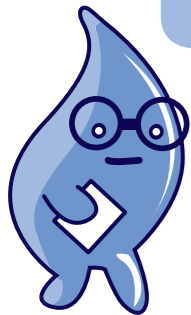
- > **681 kms** linéaires de réseaux d'assainissement (eaux usées et unitaire) dont 15 kms de réseaux visitables
- > **20** unités de traitement
- > **44** postes de relèvement



Données techniques / résultats des performances

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'agglomération accompagne les entreprises dans la gestion de leurs eaux usées



Les eaux usées non domestiques

Les eaux usées non domestiques sont des eaux provenant d'une utilisation autre que domestique ou pluviale, issues notamment de tout établissement à vocation industrielle, commerciale ou artisanale.

Le déversement de ces effluents est soumis à certaines conditions, notamment un prétraitement adapté et/ou une surveillance.

La mise en place d'un contrôle de ces rejets spécifiques permet de :

- > Prévenir et lutter contre les pollutions des cours d'eaux via les réseaux d'eaux pluviales ;
- > Protéger les ressources en eaux (sols, nappes) ;
- > Protéger et faciliter la collecte des eaux usées (rejets dangereux, obstructions, corrosions) ;
- > Améliorer et fiabiliser le traitement à l'usine d'épuration ;
- > Etablir une facturation de la prestation assainissement proportionnelle à la charge polluante et aux volumes rejetés.

Le cadre opérationnel

Les actions du Service des Eaux s'inscrivent dans le cadre de la 3^{ème} « opération collective Lac du Bourget », dispositif contractuel entre l'Agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse et les collectivités du bassin versant.

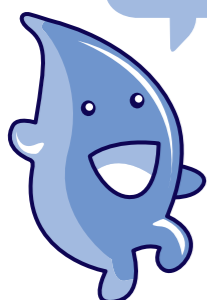
474 visites de contrôle ont été réalisées en 2017.

Etablissements à fort enjeu

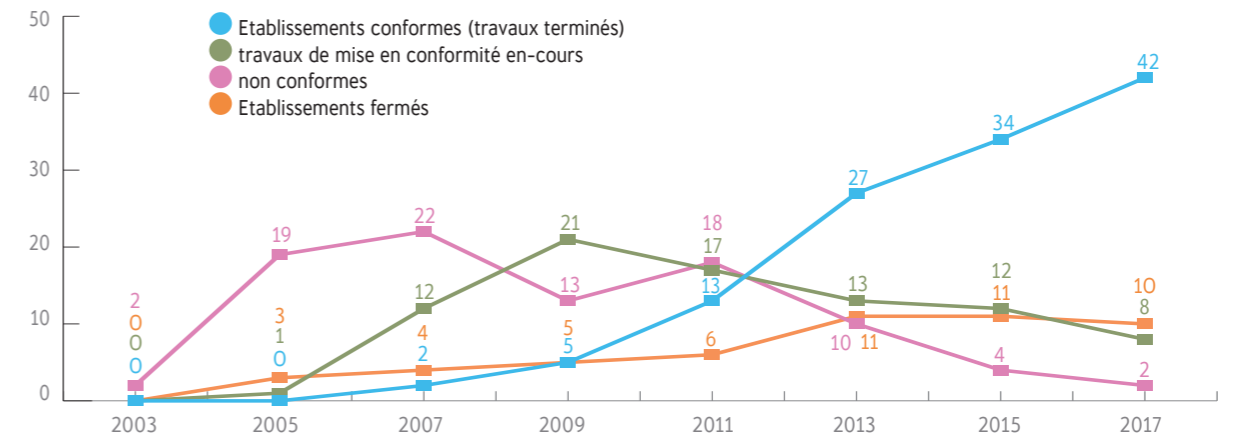
A fin 2017, 62 établissements prioritaires ciblés initialement ont fait l'objet d'un diagnostic :

- > 42 établissements ont terminé les travaux de mise en conformité,
- > 8 sont en cours de mise en conformité,
- > 2 doit commencer les travaux (non-conformes),
- > 10 établissements sont fermés ou ont arrêté l'activité générant des rejets.

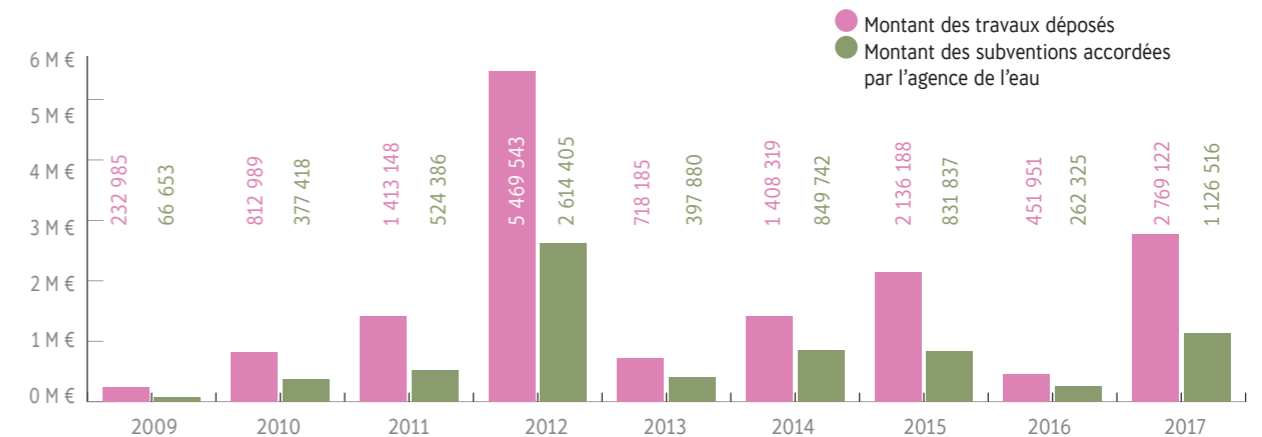
21 rejets accidentels ont fait l'objet d'une recherche de l'origine puis de son élimination, avec une mise en conformité.



Etablissements prioritaires (visés par une convention de déversement) Avancement diagnostics / mise en conformité



Travaux et subventions accordées aux entreprises



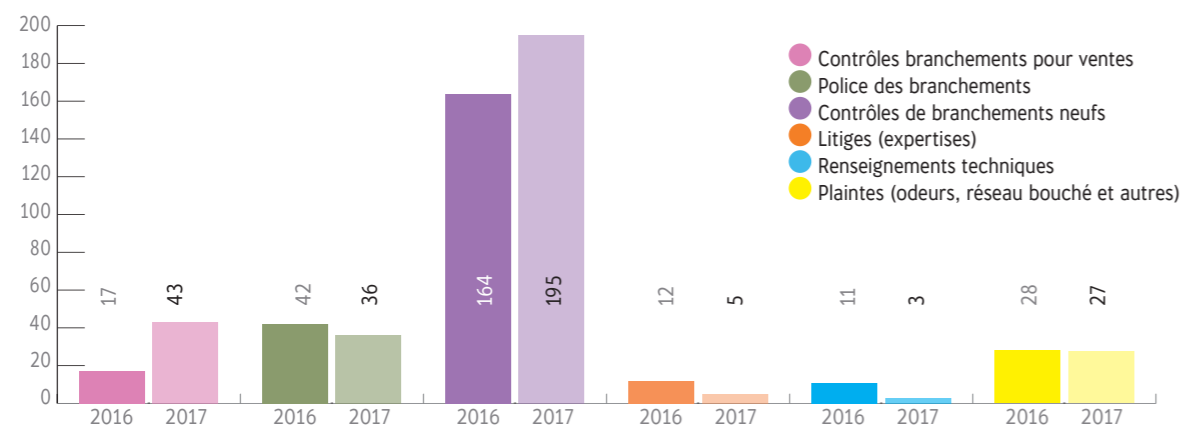
Les eaux usées domestiques

L'agglomération effectue ponctuellement des contrôles des branchements des eaux usées domestiques.

Ces contrôles concernent



Interventions à la demande des usagers



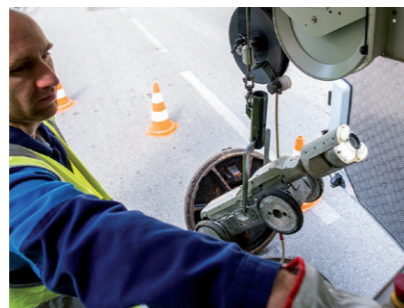
Contrôle des réseaux

Le contrôle des réseaux est une partie importante des actions menées par l'agglomération. Ces actions préventives s'effectuent de deux manières soit par des visites pédestres soit par des inspections vidéo.

- > Visite pédestre :
 - Suivi des points noirs : Un point noir est un point critique du réseau avec une fréquence de curage supérieur à 1 an.
 - Visite préventive : Toutes les communes font l'objet d'une visite pédestre préventive avec une périodicité de trois ans.
 A cette occasion, tous les tampons d'eaux usées et d'eaux pluviales sont soulevés. Les regards et l'écoulement des effluents sont contrôlés.

- > Inspection vidéo :

Le pôle assainissement de l'agglomération est équipée d'un véhicule d'inspection équipé de caméras pouvant inspecter des diamètres de réseaux allant de 100 mm à 1 000 mm.



Ces inspections ont pour but :

- > Un diagnostic du réseau : Ces contrôles sont effectués avant des travaux sur voiries ou pour des recherches d'eaux parasites.
- > La mise à jour du patrimoine : Ces interventions sont programmées suite au retour terrain des visites pédestres ou des débouchages.
- > Une dératisation : Ces interventions sont programmées en préventif sur le centre-ville de Chambéry avec 4 visites par an.

Les linéaires inspectés :

10,7 kms	de réseaux d'eaux usées
2,7 kms	de réseaux unitaires
4,4 kms	de réseaux d'eaux pluviales
155	branchements ont été repérés et mis à jour dans la cartographie

Entretien des réseaux

Le pôle assainissement de l'agglomération est équipée de deux véhicules hydro-cureurs et d'un véhicule avec une pompe haute pression, utilisés pour le curage ainsi que pour le débouchage des réseaux de diamètres pouvant aller de 100 mm à 1 000 mm.

Ces nettoyages concernent :

- > Les points critiques du réseau
- > Les curages préventifs suite aux visites pédestres et/ou aux inspections vidéo.
- > Les entretiens des postes de relèvement : Des tournées hebdomadaires sont programmées pour le nettoyage des postes de relèvement. Différents contrôles sont effectués lors de ces visites. Une auto surveillance est mise en place avec un suivi journalier du fonctionnement des pompes.



629	interventions de curage préventif
83	interventions de débouchage
3 900	grilles de chaussées ont été nettoyées
dont 2 500	grilles ont été sous-traitées pour être nettoyées

Travaux sur réseaux



271 tampons ont été changés sur le réseau d'eaux usées et d'eaux pluviales par le service Assainissement de l'agglomération contre 307 en 2016.

Traitement des eaux usées

A quoi sert une usine de dépollution des eaux ?

Une usine de dépollution est un ensemble d'équipements situés au débouché d'un réseau public de collecte et de transport des eaux usées, assurant l'épuration plus ou moins poussée des eaux usées et pluviales avant leur rejet dans le milieu naturel (Lac du Bourget et Rhône).

Une usine de dépollution (UDEP) comprend différentes étapes de traitement :

- > prétraitements (dégrillage-tamissage, dessablage, déshuilage)
- > décantation (ou traitement physico-chimique)
- > traitements biologiques rejet des eaux épurées au milieu naturel
- > traitement et valorisation des boues d'épuration
- > traitement et valorisation d'apports extérieurs (matières de vidange, graisses, produits de curage, boues d'autres stations)
- > traitement des odeurs.

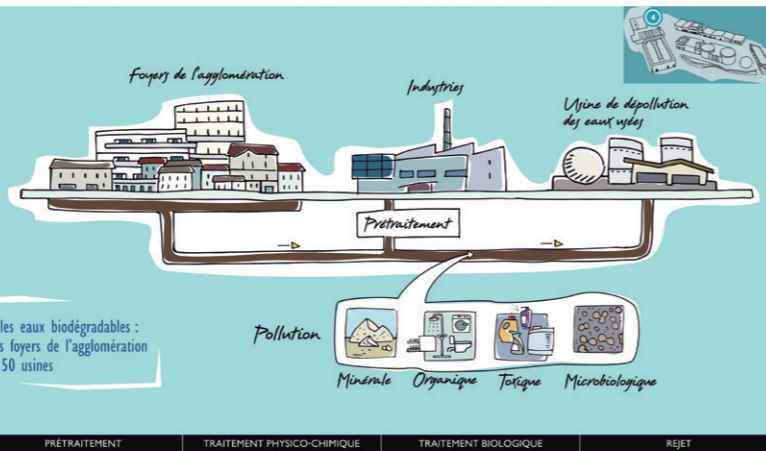
LE SAVIEZ-VOUS ?

A chaque étape du traitement de ces eaux usées, des analyses et des mesures sont réalisées : 7 674 analyses pour les eaux et 9 057 pour les boues.
 Mais aussi :
 1 840 analyses sur les autres stations d'épuration
 1 574 analyses microbiologiques et 1286 analyses physicochimiques



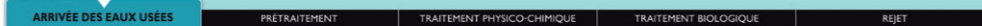
Origines et composition de l'eau usée

Qu'est-ce que l'eau usée ?



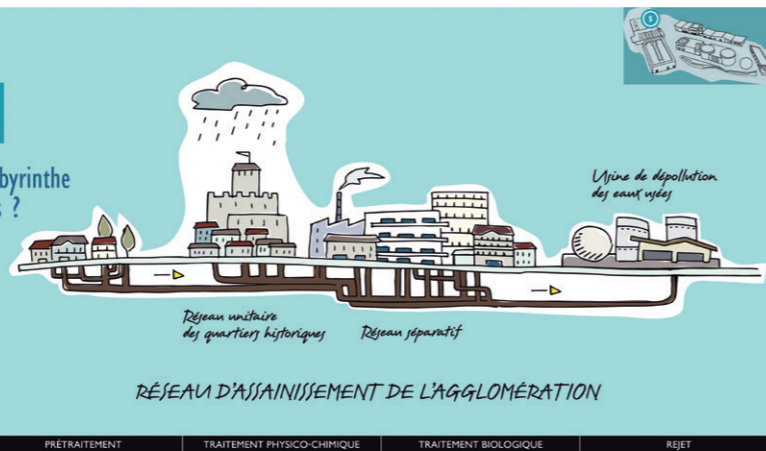
L'usine traite les eaux biodégradables :
 • de 95% des foyers de l'agglomération
 • de plus de 50 usines

Attention ! Eau chargée d'un cocktail polluant en cours d'acheminement...



Collecte et stockage des eaux usées

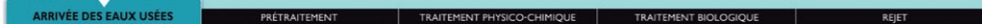
Quel est ce labyrinthe sous nos pieds ?



Près de 600 km de réseaux :
 • moins de 100 km de réseaux unitaires
 • environ 500 km de réseaux séparatifs
 • une trentaine de postes de refoulement

En avant l'eau usée, en route pour le grand voyage !

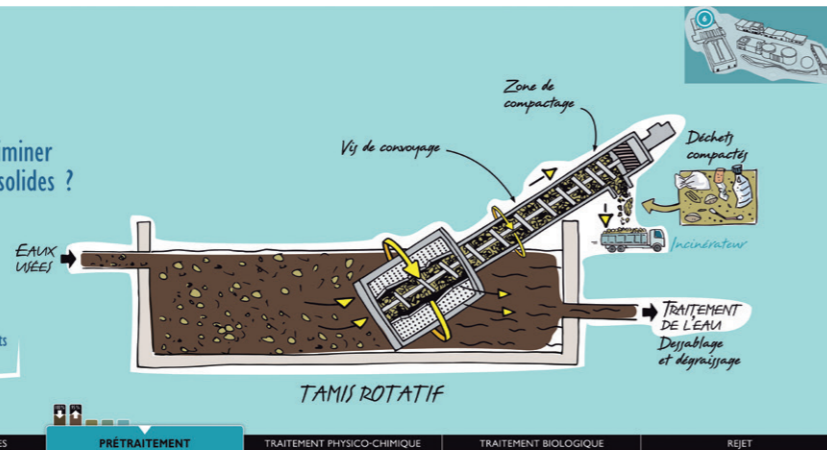
RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT DE L'AGGLOMÉRATION



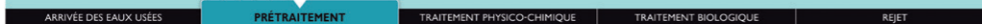
Tamissage

Comment éliminer les déchets solides ?

Tamiser pour éliminer les déchets de plus de 6 mm



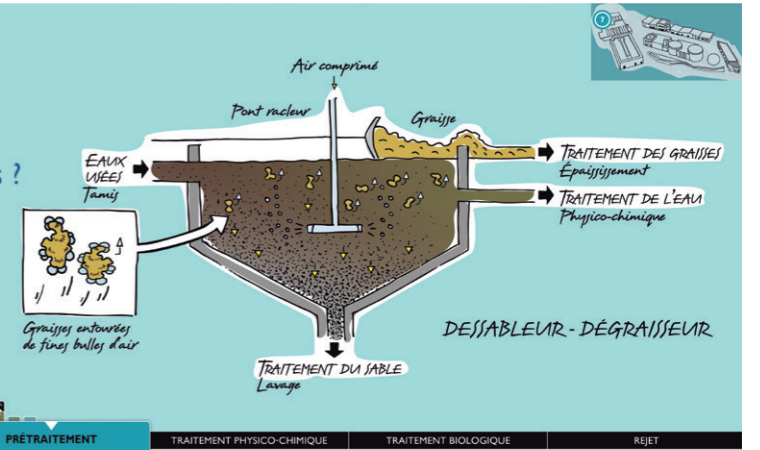
Quelles grossièretés ! Un peu de finesse pour passer entre les mailles du tamis.



Dessablage et dégraissage

Comment éliminer les sables et les graisses ?

Dessabler pour :
 • éviter les dépôts dans les canalisations
 • protéger les dispositifs mécaniques contre l'abrasion
 Dégraisser pour permettre le traitement biologique



La couche de gras en moins et débarrassée du sable... Ça commence à aller mieux !

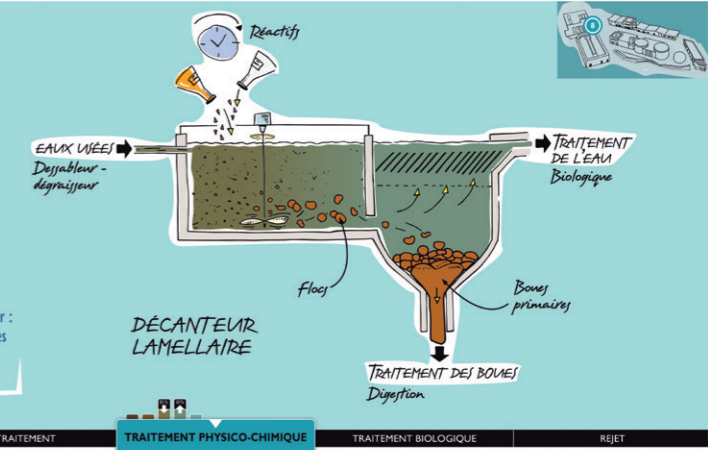


Le traitement physicochimique élimine environ 40 à 50 % de la pollution d'entrée.

Coagulation-floculation et décantation

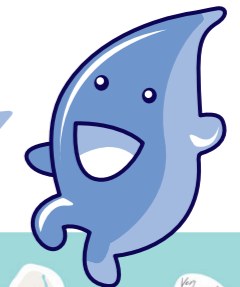
Comment éliminer les petites matières en suspension ?

Ajout de réactifs chimiques pour :
 • agglomérer en floccs les petites particules en suspension
 • former les boues primaires



Une dose de chimie et un peu de patience pour poursuivre le nettoyage !

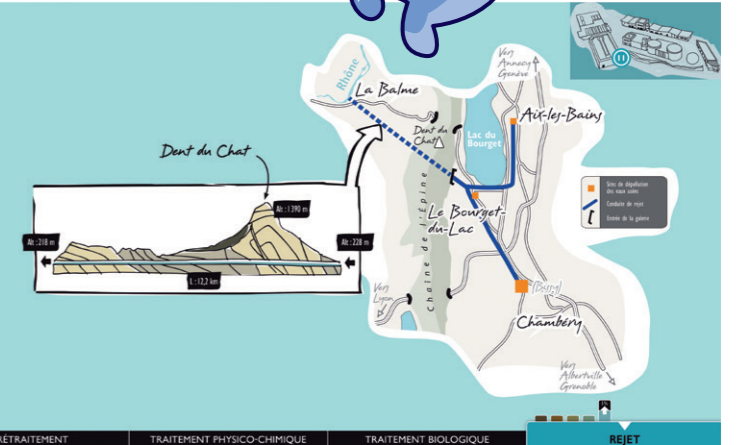
L'ensemble de ces traitements permet de répondre aux normes environnementales. Les traces de pollution qui restent en sortie de station sont assimilables et dégradables par la faune et la flore du milieu récepteur qui est le Rhône sans impact sur ce milieu.



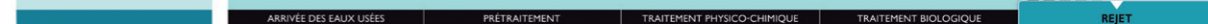
Restitution de l'eau traitée au milieu

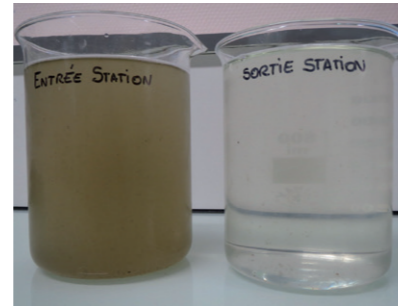
Où va l'eau traitée ?

Afin de préserver le lac du Bourget, l'eau sortant de l'usine est acheminée vers le Rhône par une galerie creusée à travers le massif de l'Épine



Me voici propre et prête pour le grand saut dans le Rhône... Fin du voyage !





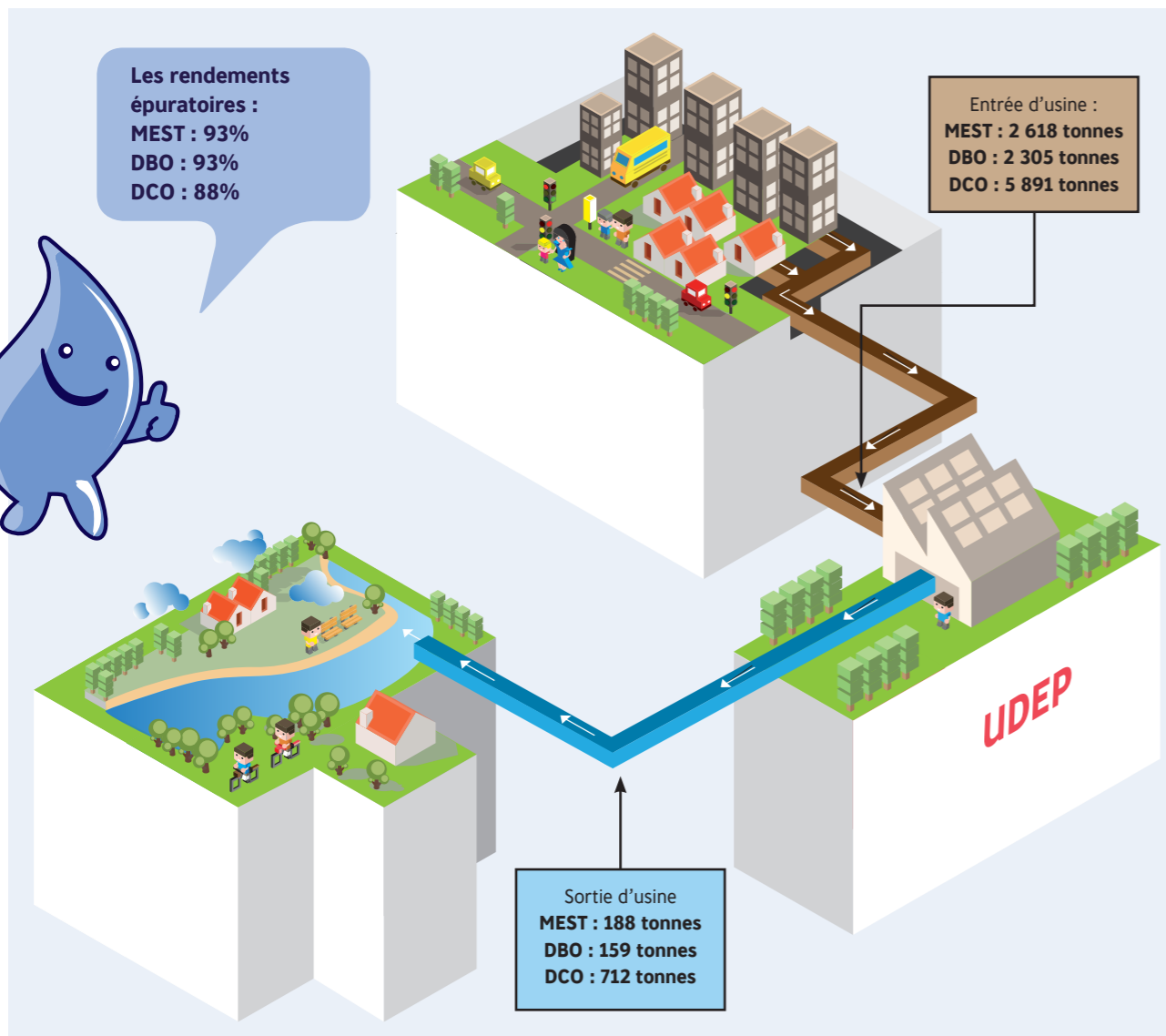
Le traitement des eaux usées

La pollution d'une eau est définie en grande partie par trois paramètres :

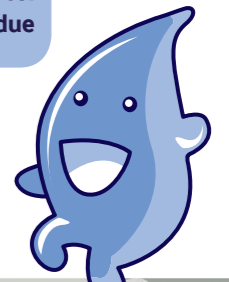
MEST
La Matière En Suspension Totale, correspond à des particules en suspension et des débris dans l'eau

DCO
La Demande Chimique en Oxygène, est une mesure globale des matières organiques et de certains sels minéraux oxydables présents dans l'eau.

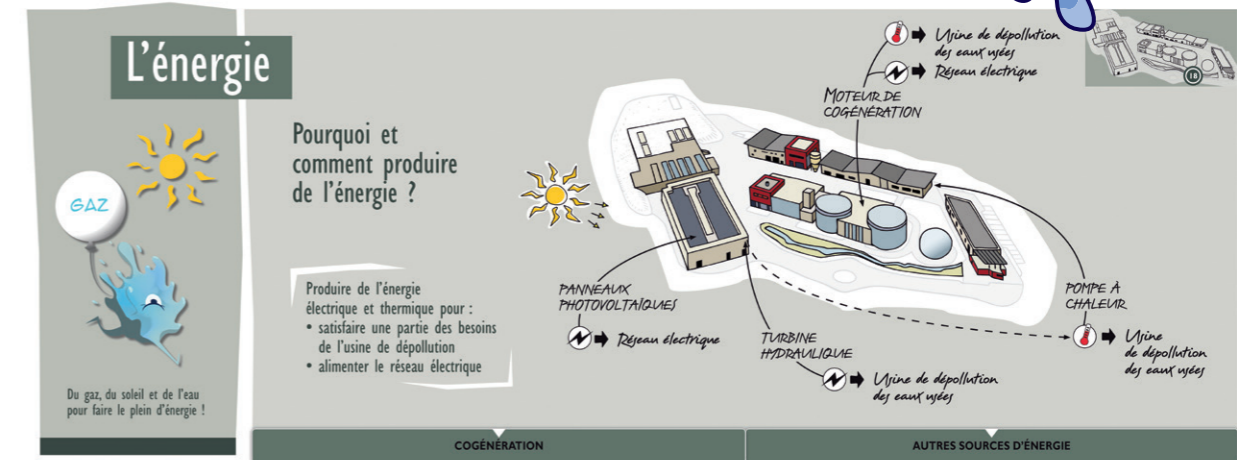
DBO
La Demande Biologique en Oxygène, ne prend en compte que les matières organiques biodégradables. C'est une pollution plus facilement dégradable.



L'UDEP consomme 7 849 584 kw. Elle a produit dans le même temps 3 398 005 kw d'électricité par la cogénération du biogaz et par ses installations photovoltaïques. Cette production est revendue



Une usine qui traite les eaux usées et qui produit de l'électricité



L'assainissement non collectif (SPANC)

Le Service Public de l'Assainissement Non Collectif, a pour compétences :

- > le contrôle de conception et de réalisation des installations d'assainissement non collectif
- > le contrôle périodique de bon fonctionnement et d'entretien des ouvrages
- > la prestation d'entretien des ouvrages
- > l'accompagnement des usagers dans la réhabilitation de leurs ouvrages
- > le contrôle de conformité lors des ventes.



3 202 installations sont en assainissement non collectifs dont 920 sur le territoire des Bauges

18 installations nouvelles en assainissement non collectif ont été réalisées en 2017

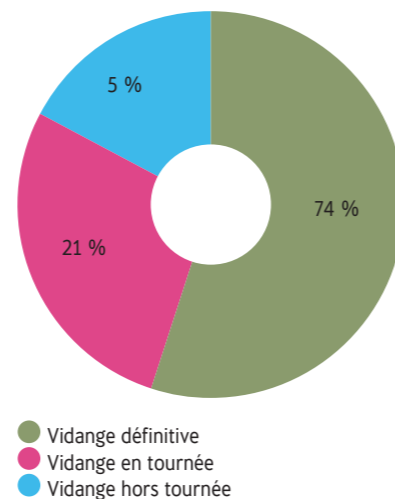
Prestations d'entretien des ouvrages

Dans le cadre de la compétence « entretien des installations d'assainissement non collectif », l'agglomération propose aux usagers une prestation d'entretien de leurs ouvrages.

3 types de prestation sont proposés aux usagers :

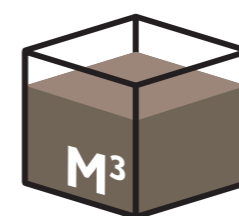
- > La vidange ponctuelle de leur installation réalisée dans le cadre de tournée regroupée à plusieurs usagers.
- > La vidange ponctuelle de leur installation réalisée hors tournée.
- > La vidange définitive avant raccordement de leur installation.

Type de prestation réalisée

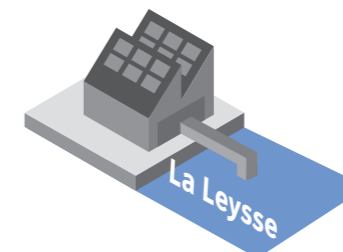


En 2017, 58 opérations d'entretien ont été réalisées.

Les chiffres clés



11 034 169 m³
volume traité à l'UDEP
13 102 441 m³ en 2016



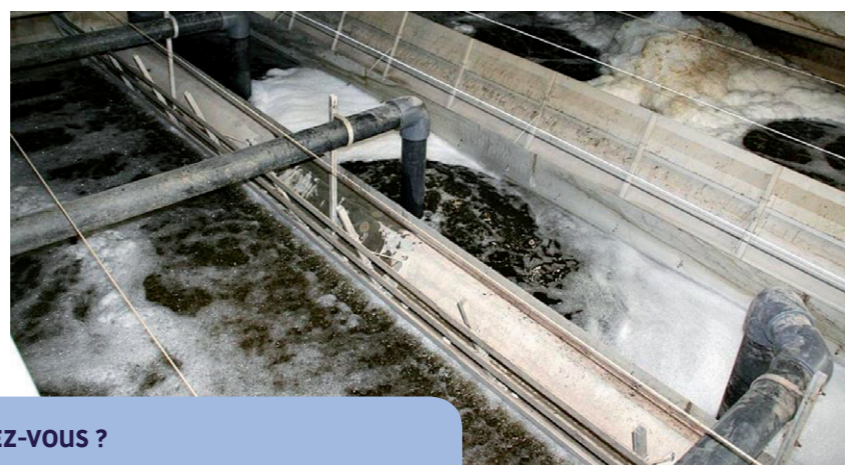
155 337 m³
rejetés à la Leyse
après traitement



282 116 m³
rejetés dans les déversoirs
d'orages

Les faits marquants

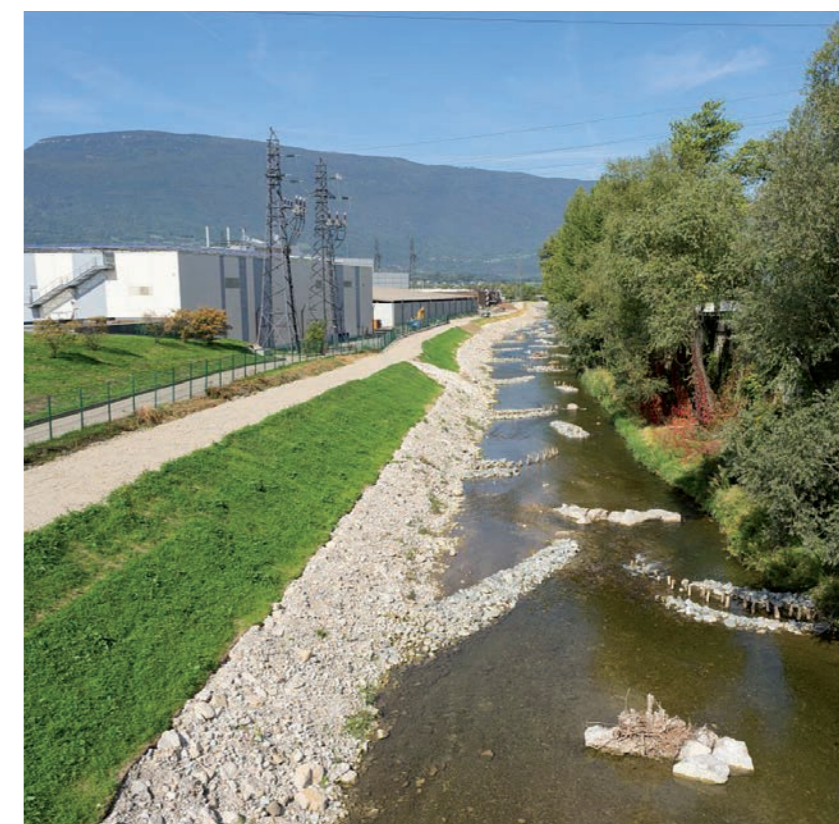
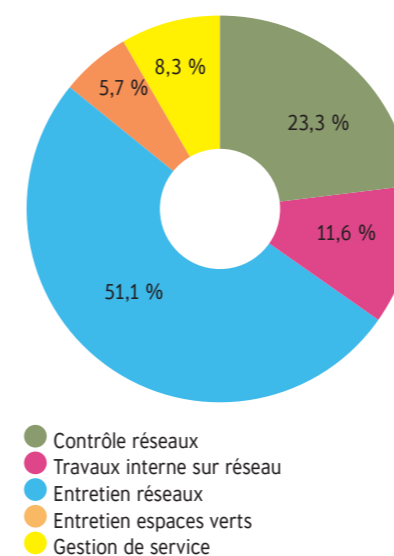
Optimisation du traitement de l'azote à l'UDEP par la mise en place d'une procédure spécifique de prise en compte des retours en tête de station des eaux extraites des centrifugeuses de la filière boue.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le volume d'eau traité par l'UDEP a baissé de 19 % par rapport à 2016, conséquence d'une faible pluviométrie en 2017

Des équipes techniques mobilisées



Mobilisation des équipes le 11 décembre 2017, jour d'importantes intempéries et de fortes précipitations : une vingtaine de demandes, comprenant essentiellement des

problèmes pluviaux d'écoulement sur chaussées ou de débordement de ruisseaux, fossés, caniveaux,... Les communes les plus touchées ont été St Badolph/La Ravoire

PARTIE 4

Opérations gestion du patrimoine

Politique

La Direction des Services des Eaux de l'agglomération souhaite maintenir son patrimoine à un niveau élevé de service. Des ouvrages de bonne qualité garantissent un rendement plus important et un taux de fuites limité.

Le taux moyen de renouvellement est supérieur à 1% soit environ 10 kilomètres linéaires de réseaux rénovés pour un budget de l'ordre de 3,6M€ pour l'année 2017.

La gestion patrimoniale s'articule autour de trois axes :

- > Inventaire et connaissance du patrimoine : le Système d'Information Géographique (SIG)

- > Gestion et maintien du patrimoine existant : les études et les travaux
- > Création et évolution du patrimoine : l'instruction et le contrôle des projets d'aménagement

Patrimoine

Pour l'ex-territoire de Chambéry Métropole :

La valeur patrimoniale des ouvrages et réseaux est estimée à environ 680 millions €, décomposé comme suit :

- > Eau Potable : 258 M€ pour près de 970 kms de réseaux, 100M€ pour les ouvrages (stockage réservoirs 80 000 m³, systèmes traitement, surpresseurs etc.)
- > Assainissement : 252 M€ pour près de 660 kms de réseaux, 70 M€ pour les ouvrages de traitement (UDEP, STEP) et postes de refoulement.

Pour l'ex-territoire des Bauges :

La valeur patrimoniale des ouvrages et des réseaux n'a pas été encore évaluée en totalité :

- > Eau potable : 189 kms de réseaux et 60 ouvrages (réservoirs et bâches),
- > Assainissement : 102 kms de réseaux et 12 ouvrages de traitement et 4 postes de refoulement.

Données techniques / résultats des performances



DÉPENSES INVESTISSEMENT 2017

4 045 968,46 € HT

Budget eau potable

1 763 989,18 € HT

Budget Assainissement

Cela représente une cinquantaine d'opérations en travaux ou en études dont les plus représentatives sont :



EN ÉTUDES

Eau Potable :

- > Communes de Saint Cassin / Cognin : Restructuration de la production et distribution en eau potable
- > Commune de La Thuile : Restructuration de la production et distribution en eau potable
- > Chaîne du Puits des Îles : Etudes de secours dans le cadre du Plan Global Ressource en Eaux (PGRE) pour les demandes de débits réservés et pour le nouveau réservoir de Challot 500m³
- > Commune de Barberaz : Restructuration de la production et distribution en eau potable
- > Commune de Bassens : Nouveau réservoir du Mollard 2 400 m³

Assainissement:

- > Bassin de stockage : Restitution des eaux unitaires par temps de pluie
- > Rénovation des collecteurs dans le périmètre du Puits Pasteur
- > Rénovation de la STEP de la Thuile
- > Création d'un nouveau poste de refoulement Rue Flemming dans le cadre du projet de travaux au niveau de l'autoroute.





EAU POTABLE :

- > Taux de renouvellement 2017 de 1.08% soit 9 574 ml
- > Montant global de **3 647 758.32 € HT**



- > Réhabilitation conduite technique sans tranchée **245 854,90 €**



- > Rue Louis Pasteur La Ravoire **138 452,77 €**



- > La Motte en Bauges restructuration des réseaux **153 192,47 €**



- > Quai Charles Roissard Chambéry **95 969,23 €**



ASSAINISSEMENT :

- > Taux de renouvellement 2017 de 0.07% soit 620 ml
- > Montant global de **1 534 112,37 € HT**



- > Cognin : Bld P. Herould Dépose collecteur en amiante ciment et pose nouveau collecteur en gré **212 531,65 €**



- > Restructuration de réseaux non visitable **174 645,94 €**



- > ZAC Vetrotex : pose de tuyaux **108 145,50 €**



- > Création conduite de refoulement Pré Pagnon **86 952,43 €**

Les faits marquants

Construction d'un bassin de stockage et restitution des effluents sur la commune de Chambéry dont l'objectif est de limiter les déversements et préserver la qualité des cours d'eau.

Capacité : 8 000 m³

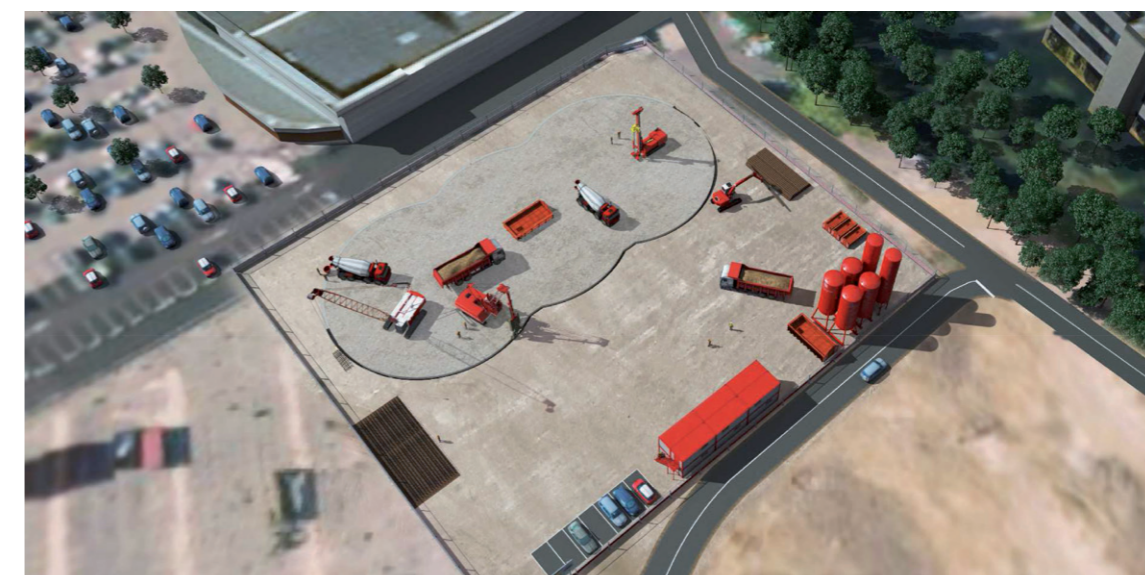
Coût 16 Millions d'Euros HT

Financement : 50 % de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée et Corse.

Les étapes du chantier



Installations de chantier, purges préliminaires, sondages complémentaires



Paroi moulée, micropieux



Terrassement et butons



Génie civil - carneau



Génie civil - radier



Génie civil - dalle de couverture

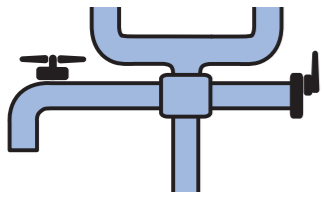


Génie civil - poteaux

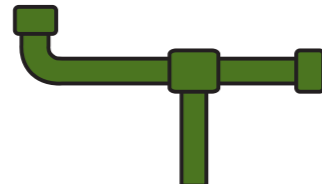


Terrassement - remblaiement sur dalle

Les chiffres clés



1 072 kms
linéaires de réseaux pour
l'alimentation en eau potable



681 kms
linéaires de réseaux
pour les eaux usées



3 391
réponses réglementaires
aux demandes de travaux
+1,5% par rapport à 2016



PARTIE 5

Indicateurs financiers

Politique

La volonté politique affirmée est le maintien du patrimoine comprenant les réseaux et les ouvrages, tout en maîtrisant les dépenses afin de contenir l'évolution des tarifs.

Cela se traduit par l'inscription récurrente d'une enveloppe budgétaire consacrée au renouvellement du patrimoine, un financement des investissements provenant pour partie de l'autofinancement (au moins 20 %) et une hausse des tarifs de 2%.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La consommation est facturée par tranche de consommation. Le seuil de 15 m³ a été retenu pour définir deux tranches de consommation ayant des tarifs différenciés. Ce volume de 15 m³ est considéré comme celui répondant à un usage vital de l'eau. Tous les abonnés bénéficient de l'application de cette première tranche. Au-delà des 15 m³ la seconde tranche est appliquée



Présentation générale des modalités de facturation

La facture d'eau, principale ressource financière d'exploitation, est composée :

Une part fixe
L'abonnement

Une part variable
basée sur le volume d'eau enregistré au compteur et donc consommé par l'abonné.

La facturation est semestrielle :

Une facture estimée
en référence aux consommations des 3 dernières années de l'abonné

Une facture établie
suite au relevé de compteur

Données techniques / résultats des performances

vosre adresse de facturation

vosre lieu de consommation

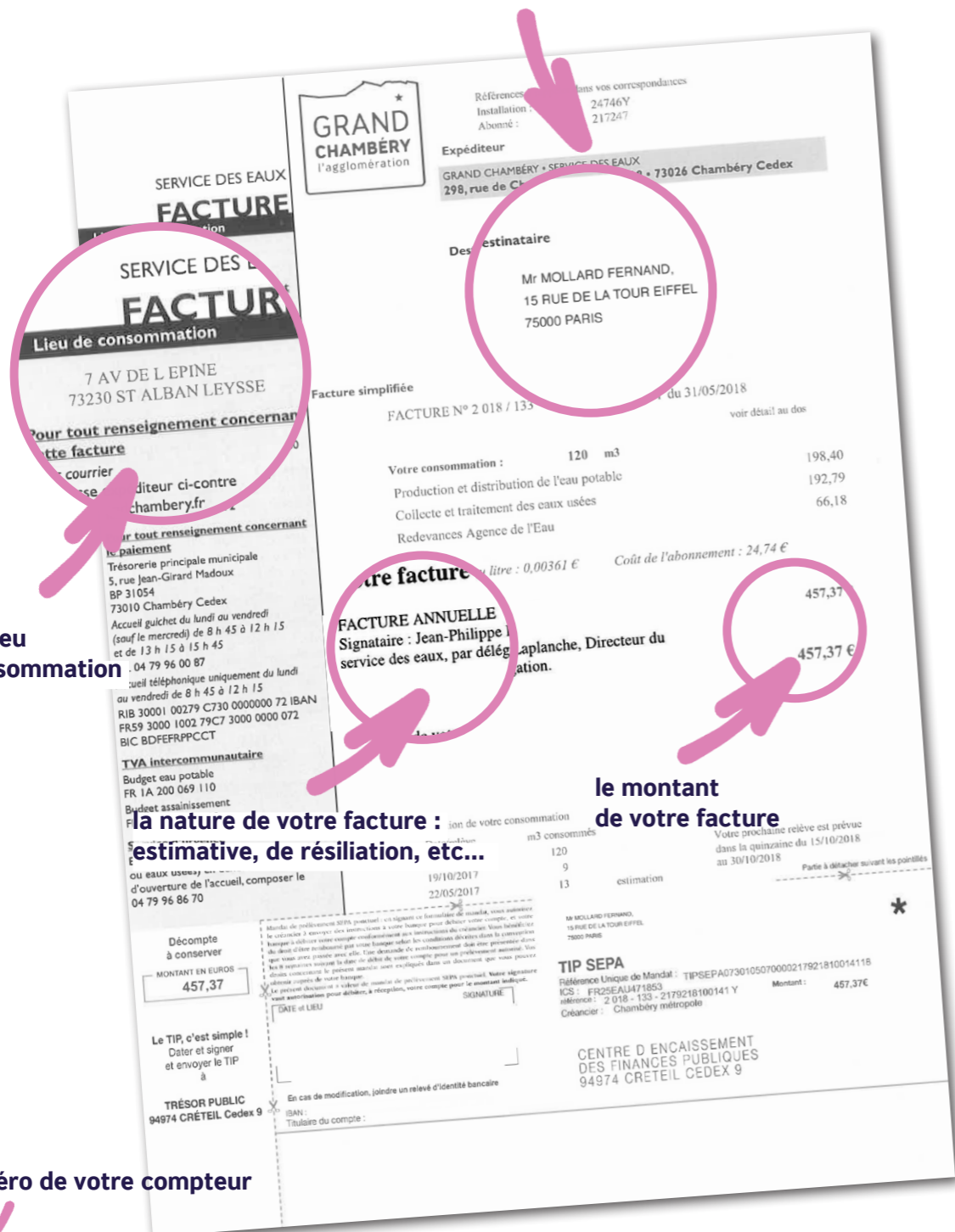
la nature de vosre facture : estimative, de résiliation, etc...

le montant de vosre facture

le numéro de vosre compte

Consommation facturée

vosre consommation facturée



Compteur n°	Opération	Date opération	Ancien index	Nouvel index	Volume consommé
03TA038373	Estimée	11/08/2015	843	963	120

Les chiffres clés

Recettes liées à la facturation du prix de l'eau et des autres recettes d'exploitation

BUDGET EAU POTABLE

PRODUITS	Réalisé 2016 en €	Réalisé 2017 en €
VENTES D'EAU AUX ABONNES	9 029 156,05	8 897 917,07
ABONNEMENT	1 556 700,62	1 998 844,72
AUTRES VENTES D'EAU	273 772,67	267 356,33
TRAVAUX REMBOURSABLES	85 947,07	157 938,65
FRAIS DE PRISE EN CHARGE DOSSIER	104 659,47	194 027,53
LOCATION DE COMPTEURS	172,86	45 964,33
AUTRES	3 071 434,32	3 493 866,40
TOTAL RECETTES EXPLOITATION	14 121 843,06	15 055 915,03

BUDGET ASSAINISSEMENT

PRODUITS	RÉALISÉ 2016 EN €	RÉALISÉ 2017 EN €
REDEVANCE ASSAINISSEMENT	9 037 151,40	9 267 116,73
ABONNEMENT	996 811,78	1 201 150,19
TRAVAUX REMBOURSABLES	578 031,88	577 115,97
TRAITEMENT DES SOUS-PRODUITS	250 137,54	259 898,11
PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF	1 246 575,97	1 264 332,47
VENTE ELECTRICITE	517 494,42	598 484,10
AUTRES	3 534 014,25	3 794 459,35
TOTAL RECETTES EXPLOITATION	16 160 217,24	16 962 556,92

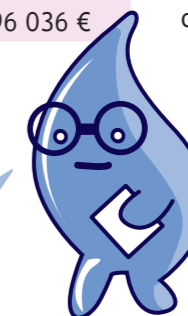
Dépenses liées aux travaux engagés

MONTANTS FINANCIERS DES TRAVAUX ENGAGÉS

	EAU POTABLE	ASSAINISSEMENT
TRAVAUX SUR OUVRAGES	457 698,28 €	398 653,35 €
TRAVAUX SUR RÉSEAU	3 785 709,11 €	1 162 854,89 €
MONTANTS SUBVENTIONS	469 819 €	2 851 562 €
AMORTISSEMENTS	3 096 708 €	4 396 036 €

L'orientation stratégique :

- > Evolution tarifaire de 2%/ an
- > Des dépenses réelles d'exploitation continues à 1,2%
- > Des investissements ambitieux et maîtrisés



Une analyse prospective pour la période 2017-2020

Une analyse prospective a été réalisée par le Cabinet Klopfer. Cette étude a confirmé l'orientation stratégique prise en 2014. A partir des hypothèses formulées, les prospectives des budgets eau et assainissement ressortiraient viables, en réalisant la programmation pluriannuelle des investissements envisagée :

- > Taux d'épargne brute avoisinant respectivement les 30% (budget eau) et 34% (budget assainissement) sur la période
- > À l'horizon 2020, capacité de désendettement respectivement de 9,8 ans (budget eau) et 7 ans (budget assainissement). Pour rappel, le seuil d'alerte est de 15 ans.

Taux d'impayés

Le taux d'impayés est le rapport entre les restes à recouvrer au 31 décembre N+1 sur les factures émises au cours de l'exercice N.

Au cours de l'année 2017, les élus ont mis en place une politique volontariste pour diminuer le taux d'impayés.

Ce taux d'impayés global eau potable et assainissement est passé de 3,5 % en 2016 à 2,50 % en 2017.

