

Grand Chambéry

EAU ET ASSAINISSEMENT

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019



www.grandchambery.fr



Edito



Jean-Maurice Venturini

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

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement est entrée en 2019 dans une année qu'on pourrait qualifier de « plein exercice sur le territoire unifié ». En effet après une première année de mise en place, une deuxième année de diagnostic et de travail préparatoire, cette 3ème année post fusion a enfin permis la réalisation d'investissements importants sur les Bauges pour mettre à niveau le patrimoine de l'eau. Les résultats ont été immédiatement visibles avec l'amélioration très nette du rendement des réseaux de ce secteur.

Ces investissements sont soutenus massivement par le contrat de bassin versant du Lac du Bourget qui a été signé avec l'Agence de l'eau pour la période 2019-2020 et va permettre à notre agglomération de bénéficier de subventions pour sécuriser les approvisionnements en eau potable et protéger les ressources.

Parmi les faits marquants de l'année 2019 signalons la parution du nouveau règlement de l'eau potable unifié, ou encore la diminution du taux d'impayé grâce à un travail étroit de partenariat avec la Trésorerie. Enfin, alors que les demandes par internet ont augmenté de 54%, la mise en service de « simplici » en fin d'année permettra de fluidifier les démarches en ligne de nos abonnés.

SOMMAIRE

PARTIE 1

Relations usagers 3

PARTIE 2

Eau potable 14

PARTIE 3

Assainissement 22

PARTIE 4

Opérations
gestion du patrimoine 33

PARTIE 5

Indicateurs financiers 41

PARTIE 1

Relations usagers

Politique

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement de l'agglomération assure, aujourd'hui, la gestion d'environ 74 000 abonnés. La relation usagers est un enjeu fondamental pour la perception de 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.

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Direction de l'Eau et l'Assainissement fonctionne sous forme de régies avec une autonomie financière : une régie pour l'eau potable et une régie pour l'assainissement.



La Direction de l'Eau et de l'Assainissement de l'agglomération certifiés ISO 9001

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement 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 politique Qualité élaborée par les élus et la Direction de l'Eau et de l'Assainissement traduit notre volonté à accroître la satisfaction de nos usagers, à renforcer la maîtrise de nos activités, et celle des collaborateurs et à promouvoir l'amélioration continue.

Cette politique comprend 4 thèmes centraux :

- > **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 la santé et la sécurité** dans l'exercice de nos activités pour nos agents et nos partenaires.

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.

Le règlement de l'eau potable

Ce document contractuel fixe les conditions de la fourniture en eau en tenant compte des évolutions législatives et réglementaires. La Direction de l'Eau et de l'Assainissement a souhaité notamment faire évoluer les moyens coercitifs concernant le vol d'eau et la facturation.

La volonté très forte de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement et des Elus de Grand Chambéry est de lutter contre les incivilités, qui pénalisent indirectement ou directement les usagers qui payent leur consommation d'eau et sont dans une démarche citoyenne de l'utilisation de l'équipement public



LE SAVIEZ VOUS ?
Le règlement de l'eau potable est rentré en vigueur au 1^{er} mars 2019 !

Exposition La Salle de bain

A l'accueil pédagogique de l'UDEP, la Direction de l'eau et de l'Assainissement présente depuis l'automne 2019 l'exposition « la Salle de bain ». Cette exposition créée par le CISALB projette le visiteur dans une salle de bains. Celui-ci découvre une vision générale du Lac du Bourget (dans la baignoire) depuis laquelle s'enchaîne la perspective du bassin versant, puis celle d'espèces animales emblématiques du territoire. Le visiteur est interpellé par le placard des



produits dangereux pour l'eau : des pesticides, de la lessive, des piles, des solvants... Toilettes et lavabo complètent les informations en mettant à la disposition des visiteurs des bornes interactives abordant la géographique, l'histoire, la biodiversité et la qualité des eaux du lac du Bourget, mais aussi l'environnement des lacs alpins.

Enquête AFNOR

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement a participé à une enquête baromètre AFNOR Indiko du 10 décembre 2018 au 25 janvier 2019.

Cela s'est traduit par :

- > des enquêtes mystères
- > un groupe d'enquêteurs mystères

La perception de la qualité est recherchée sur les prestations suivantes :

- > accueil téléphonique,
- > accueil physique,
- > réactivité,
- > accessibilité
- > disponibilité des agents, gestion des réclamations.

Les résultats :

Les points forts de l'enquête mystère :

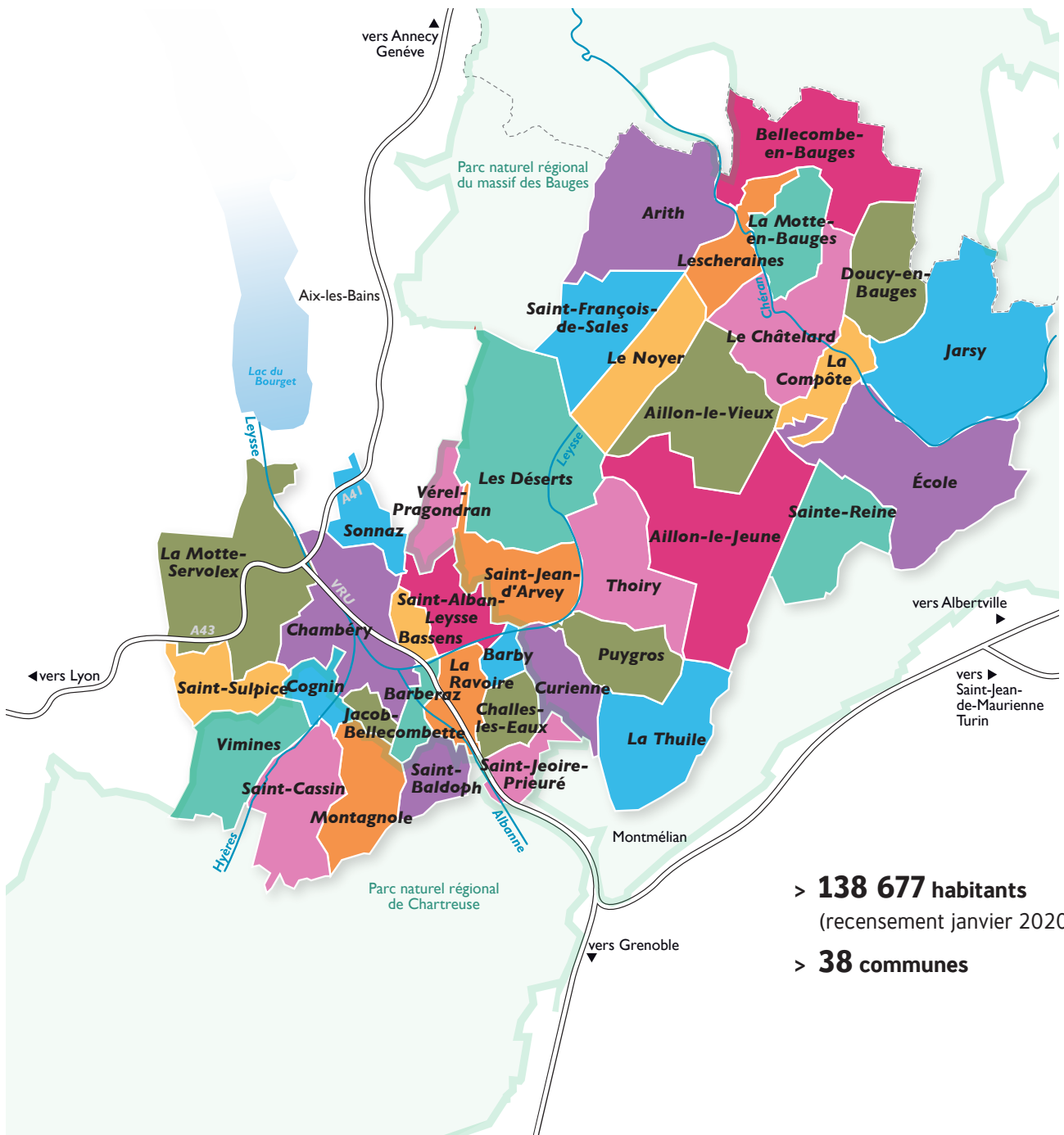
- > sur les appels téléphoniques mystère : l'accès aisé aux coordonnées du Service des Eaux, une information et une orientation claire et personnalisée
- > sur les mails : clarté et réactivité des réponses dans le respect des délais
- > sur le site Internet : accessibilité facile, y compris sur smartphone, informations et orientations claires, dématérialisation des procédures, mise à jour des actualités
- > sur les visites dans nos locaux : propreté et confort, gestion de l'attente, courtoisie, clarté de la réponse, réactivité, adéquation de la réponse à la demande

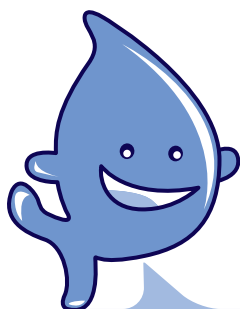


53 718 appels par an à la Direction de l'Eau et de l'Assainissement, un taux de 79 % de décrochés pour la totalité des appels contre 83 % en 2018



Un territoire en mutation





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
- > le paiement par carte bancaire
- > le changement d'adresse pour l'expédition de la facture.

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

GRAND CHAMBERY
l'agglomération

M'inscrire Me connecter

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/>

Payer en ligne

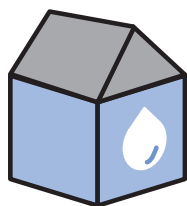
Créer votre compte en cliquant en haut à droite de cet écran
PRATIQUE, FACILE et SECURISE
Entièrement sécurisé, le paiement par carte bancaire sur notre agence en ligne est accessible 24h/24 et 7j/7.
La validation de votre paiement est confirmée par l'envoi d'un mail.

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



17 975 comptes sont ouverts



11 249 demandes
+ 54,5 % par rapport à 2018





6 988 paiements
+ 31 % par rapport à 2018

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

	2018	2019	
Délai maximal d'ouverture des branchements pour nouveaux abonnés	3 jours	3 jours	
Taux de réclamations pour 1 000 abonnés	eau 0,55 assainissement 0,06%	ND ND	




> Bureau d'études

	2018	2019	
Indice de connaissance et gestion patrimoniale des réseaux	eau 120/120	eau 120/120	
	assainissement 105/120	assainissement 105/120	
Taux moyen du renouvellement du réseau (sur 5 ans)	eau 1,21%	eau 1%	
	assainissement S	assainissement 0,05%	





> Qualité de l'eau

	2018	2019	
Protection des ressources (hors Bauges)	90,3 %	90,9 %	
Taux de conformité des prélèvements sur eau distribuée	98,3 % microbiologie	97,3 % microbiologie	
	100 % physi-co-chimiques	99,8 % physi-co-chimiques	








> Distribution eau potable

	2018	2019	
Indice linéaire de perte en réseau m³ / km / jour	9,35	8,6	
Indice linéaire des volumes non comptés m³ / km / jour	9,4	8,5	
Rendement net du réseau	70,2%	72,6%	




> Collecte des eaux usées

	2018	2019	
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	0,015%	0,023%	
Conformité de la Collecte des effluents, des équipements d'épuration et de la performance des ouvrages d'épuration	oui	1 STEP non conforme (les Aillons)	






> Usine de dépollution (UDEP)

	2018	2019	
Conformité des rejets	99 %	99,2 %	
Quantité de sous produits évacués et / ou valorisés	Boues évacuées	100	
	Sables valorisés	100	
	Refus de dégrillage	100	
	Sables évacués	100	
	Graisses évacuées	100	
Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	1 454,6	1 581	

> Assainissement non collectif (ANC)

	2018	2019	
Evaluation nombre d'habitants desservis par de l' ANC	6 753	6 974	
Indice de mise en oeuvre de l'ANC	140/140	140/140	
Taux de conformité des dispositifs d'ANC sauf Bauges	25	25	

> Finances

	2018	2019	
Durée d'extinction de la dette SDE	eau 8,7 années	eau 7,4 années	
	assainissement 7,7 années	assainissement 5,9 années	
Prix € TTC du service au m ³ / 120 m ³	eau 2,142	eau 2,164	
	assainissement 1,902	assainissement 1,9	
Taux d'impayés année n-1	3,20 %	2,70 %	

Tout au long de l'année 2019, Grand Chambéry a mené un travail d'amélioration de la relation à l'utilisateur. Cette démarche vise à rendre plus simples et plus faciles les démarches et les contacts de l'agglomération pour les particuliers, les associations et les professionnels. Cette démarche a également pour objectif de faire évoluer l'administration de la collectivité à l'ère du numérique.

SIMPL'ICI, c'est simple, c'est ici !

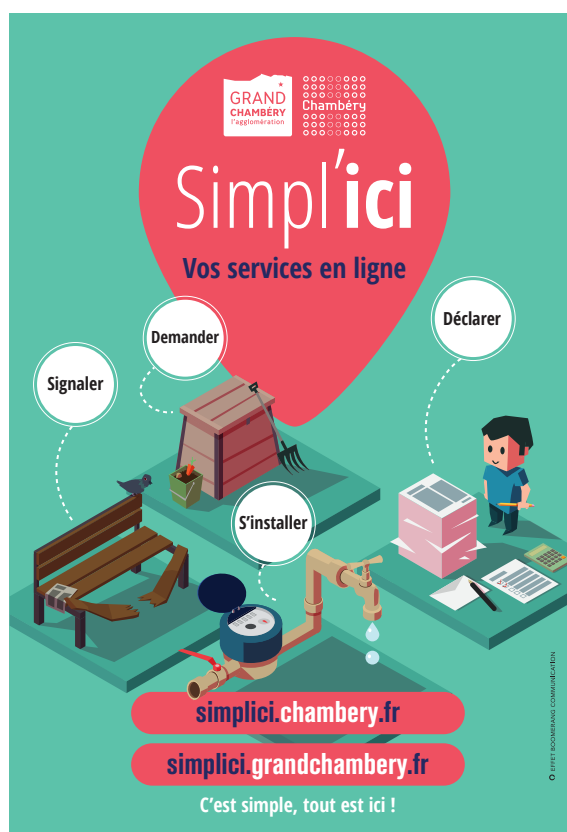
Signalements possibles :

- > un manque d'eau
- > un problème de débit ou de pression d'eau
- > une fuite chez vous ou dans votre résidence
- > une fuite sur l'espace public
- > un problème sur un poteau incendie, une borne fontaine ou une borne de puisage
- > un problème sur le réseau d'eaux usées ou pluviales
- > faire une réclamation suite à des travaux du service des eaux, soit à votre domicile, soit sur la voie publique

Démarches possibles :

- > Souscrire ou résilier votre abonnement
- > payer votre facture en ligne
- > accéder à votre espace personnel
- > faire une demande de visite technique
- > faire une demande de branchement
- > contacter le Service des Eaux

LE SAVIEZ VOUS ?
Depuis le 16 décembre 2019, sur simplici.grandchambery.fr, les habitants peuvent signaler des dysfonctionnements concernant l'eau et l'assainissement et faire un certain nombre de démarches en ligne.



Des aides sociales pour accompagner les usagers en situation difficile

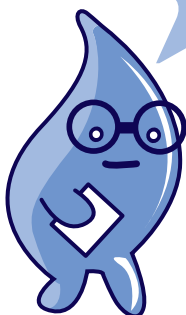
L'agglomération est partenaire du département dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), qui est un dispositif d'aide au paiement partiel des factures d'eau.

Au cours de l'année 2019, 692 demandes d'aides ont été ainsi acceptées sur les 775 dossiers déposés, soit 89 % des demandes.

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 dans le cadre de la protection contre les inondations.

**63 interventions
1297 personnes sensibilisées**



La Coopération décentralisée

L'agglomération a poursuivi l'accompagnement d'associations dans leurs projets.

Chambéry Ouahigouya

Programme d'amélioration de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement de la commune de Ouahigouya au Burkina Faso, validation du programme d'actions
Aide financière de **30 000 €**
Période : 2019

Association Eau Soleil

Installation d'un système d'adduction d'eau par pompage photovoltaïque au village d'Azbdar au Maroc
Aide financière de **6 370 €**

Les chiffres clés



53 718 appels

dont

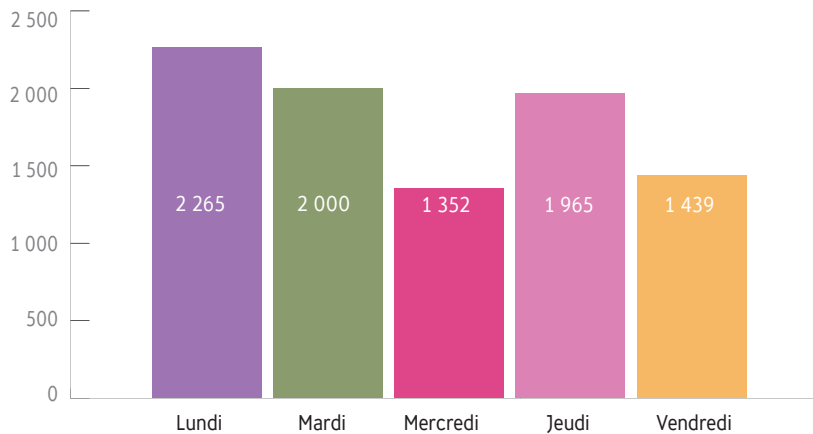
- > 16 895 pour le service instruction
- > 12 326 pour le service facturation

soit une moyenne de 2 435 appels par mois, avec un pic en été de plus de 3 000 appels.

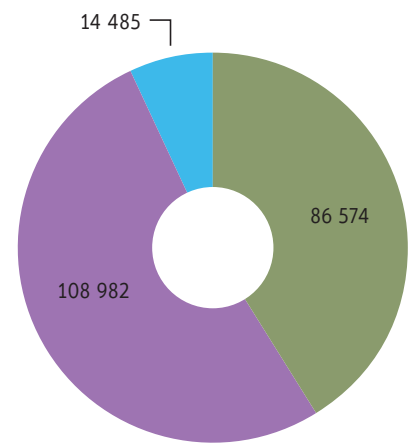


74 400 abonnés

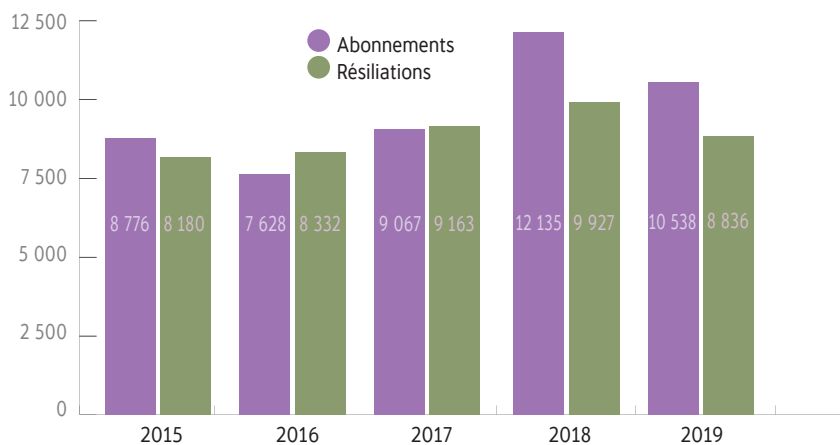
Nombre de personnes accueillies pour les instructions de dossiers
(fermeture du Service des Eaux les mercredi et vendredi matin)



Nombre de factures émises sur 2019



Mouvements des abonnés



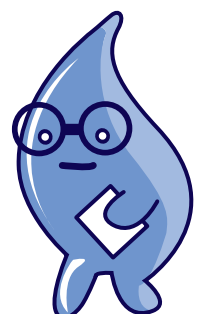
- Factures mensualisées
- Factures bisanuelles
- Résiliations, travaux, industriels...

Dossiers « médiation de l'eau »

Au cours de l'année 2019, 31 dossiers ont été ouverts auprès de la Médiation de l'eau, 20 ont été clôturés.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En cas de litige avec la Direction de l'Eau et de l'Assainissement, 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 à la Direction de l'Eau et de l'Assainissement



PARTIE 2

Eau potable

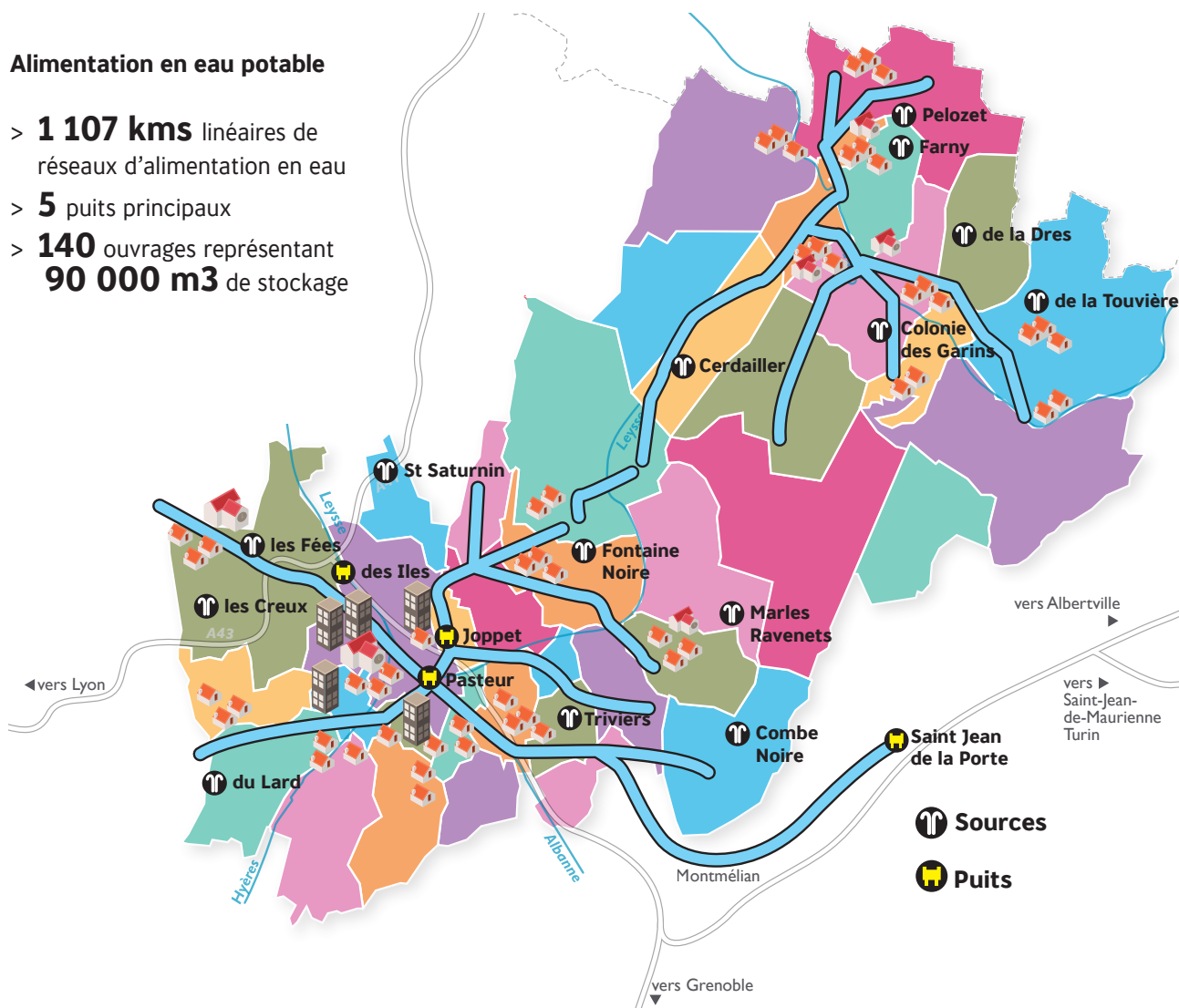
Politique

L'alimentation en eau potable est un enjeu primordial de santé publique. L'agglomération a à coeur de mettre quotidiennement tout en oeuvre 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

- > **1 107 kms** linéaires de réseaux d'alimentation en eau
- > **5** puits principaux
- > **140** ouvrages représentant **90 000 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 sur la cluse de Chambéry 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 (54,43 % des captages)
- > Suivi des pratiques (100% des captages).

33 captages sont recensés sur le secteur des Bauges. Une étude est en cours afin d'identifier les captages principaux qui seront conservés pour l'avenir. En 2019, 2 arrêtés d'utilité publique ont été prononcés : Captages Touvière et Garin.

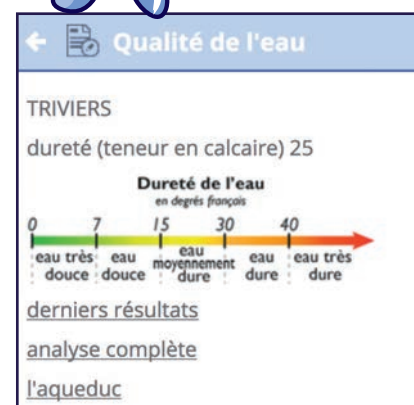
L'agglomération vous informe sur la qualité de l'eau de son territoire

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.

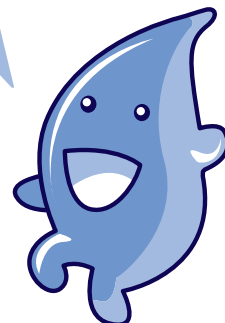
Pour garantir une excellente qualité d'eau, la Direction de l'Eau et de l'Assainissement réalise environ 1 000 analyses par an au lieu des 600 obligatoires, notamment le suivi des paramètres hydrocarbures et pesticides.

Le puits Pasteur, le puits des Iles, le puits de Saint Jean de la Porte et le Puits Joppet font l'objet d'un traitement par ultra-violet de manière à prévenir d'éventuelles pollutions bactériologiques passagères. 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 brute. Un contrôle de la qualité par analyse biologique a également été ajouté au travers d'un dispositif spécifique appelé "Truite!".

Le puits Pasteur, le puits des Iles, le puits de Saint Jean de la Porte et le Puits Joppet disposent d'un traitement par ultra-violet de manière à prévenir d'éventuelles pollutions bactériologiques passagères. Les quatre puits sont munis de dispositifs de chloration de secours.

La Nivolette, une eau à boire en toute confiance !



Nivolette
L'eau de Grand Chambéry

Eau distribuée – Pourcentage de conformité aux normes de potabilité

Bactériologie
97,92 % de conformité

Turbidité*
100 % de conformité

Nitrates
100 % de conformité

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

Gestion des risques, notamment Plan de secours ORSEC

En 2016 et 2017, la Direction de l'Eau et de l'Assainissement 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
2 292 986 m³



Puits Joppet
1 575 621 m³

Les 12% restant proviennent de sources 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.



Puits Pasteur
2 315 770 m³

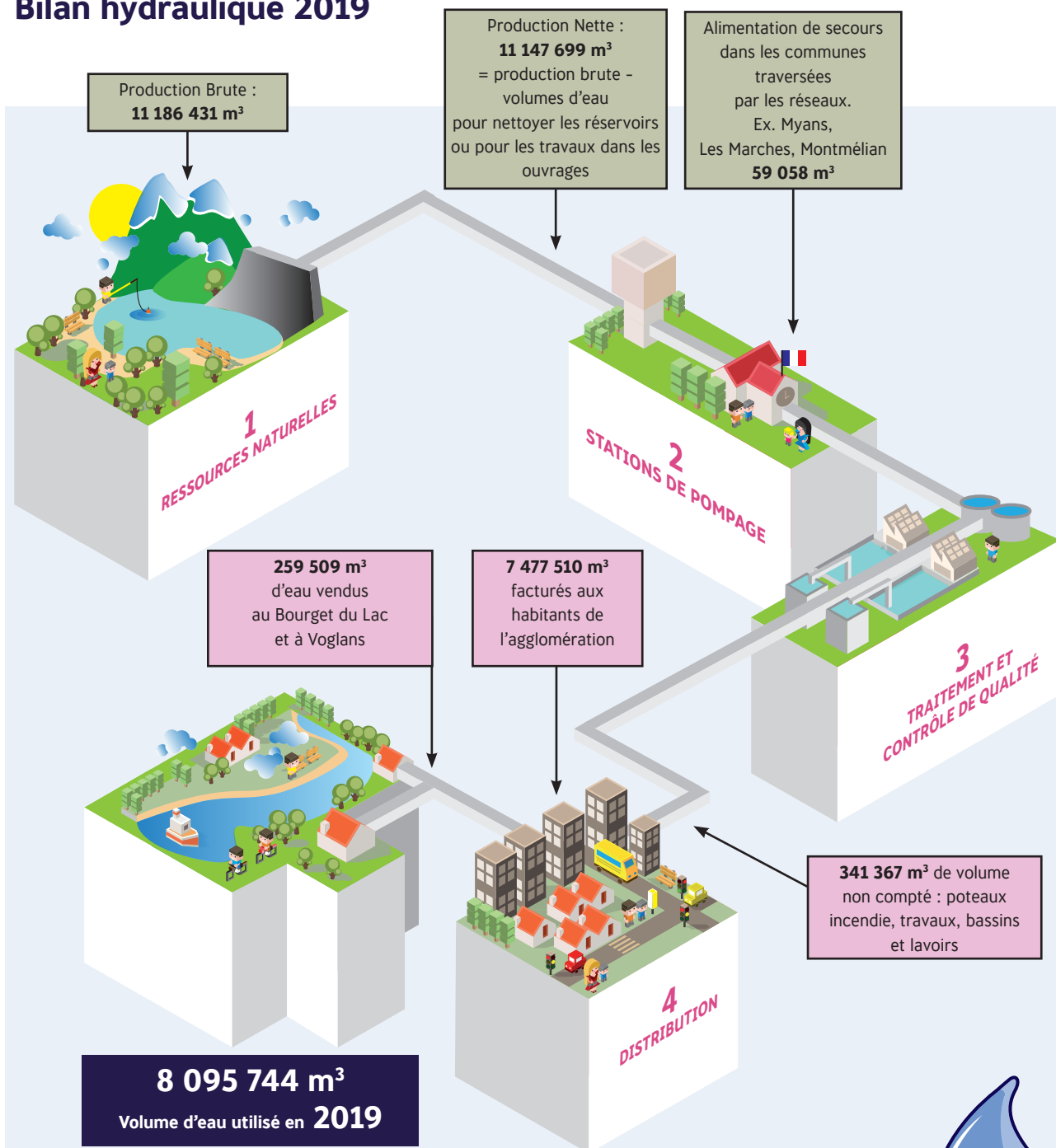


Puits St Jean de la Porte
2 505 415 m³



Puits de Barberaz
272 721 m³

Bilan hydraulique 2019



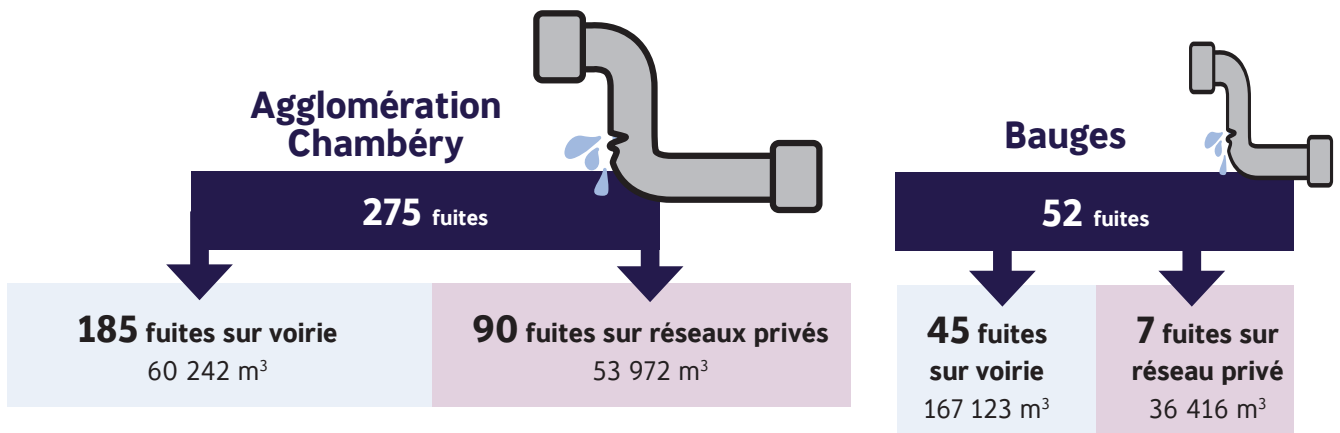
LE SAVIEZ-VOUS ?

La réglementation impose au gestionnaire des services des eaux un seuil de rendement minimal. Pour l'agglomération, ce seuil minimal est de 68,95 % alors que le rendement réel de l'agglomération est de 72,6 %. Les Bauges ont gagné 12 points passant de 48 à 60% de rendement, tandis que la cluse chambérienne gagne 1,4 point passant de 72,7 à 74,1 % de rendement.



Point 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.



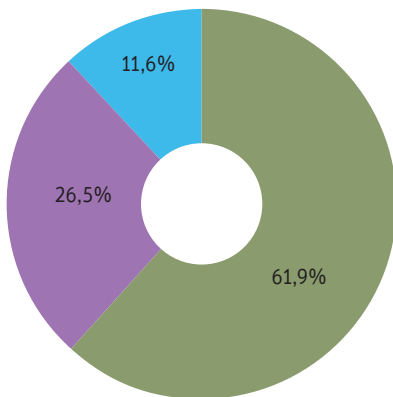
Des équipes techniques mobilisées

Les actions de maintenance

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

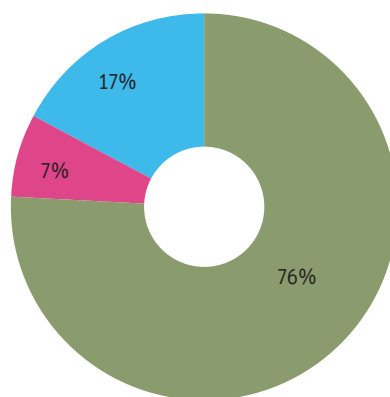
- > Actions préventives pour garantir la qualité des ouvrages,
- > Actions curatives dans le cadre d'interventions sur des évènements

Service production



- Préventif
- Curatif
- Travaux neufs/Améliorations

Service distribution

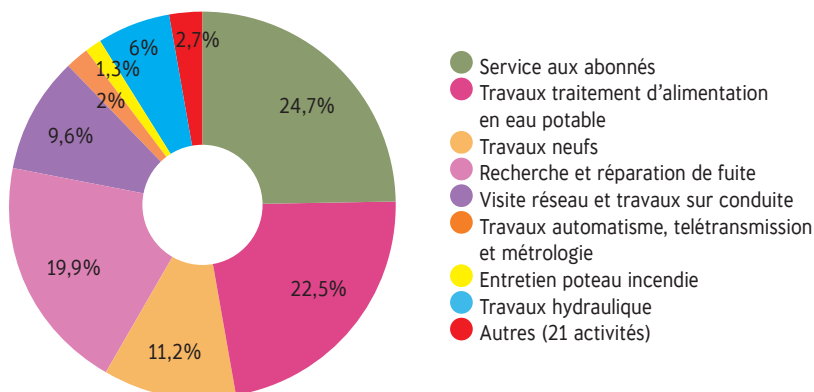


- Préventif
- Curatif
- Travaux neufs/Améliorations



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.



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 le relèvement par radio, directement depuis la rue, sans devoir pénétrer chez l'utilisateur.

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

Le pôle eau potable développe donc la télé-relève des compteurs d'eau des plus gros consommateurs, en substitution de la radio-relève existante.

Une innovation technologique à votre service :

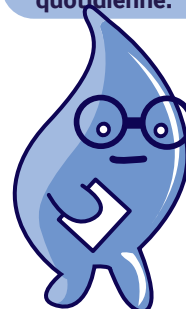
Avec la télé-relève le compteur peut être considéré comme « intelligent » car la lecture est non seulement réalisée à distance, mais également de manière automatique à une fréquence régulière.

Cette innovation permettra à terme :

- > D'effectuer les relevés sans déranger l'utilisateur,
- > D'avoir des factures au réel et non plus estimées,
- > De suivre la consommation d'eau quotidiennement, outil particulièrement performant pour prévenir d'une consommation anormale.

LE SAVIEZ-VOUS ?

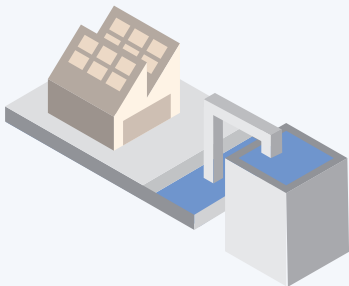
Et demain ? La Direction de l'Eau et de l'Assainissement est en train de créer un portail spécifique à destination des plus gros consommateurs de l'agglomération, qui leur permettra de suivre leur consommation de manière quotidienne.



Les chiffres clés



78 432 compteurs

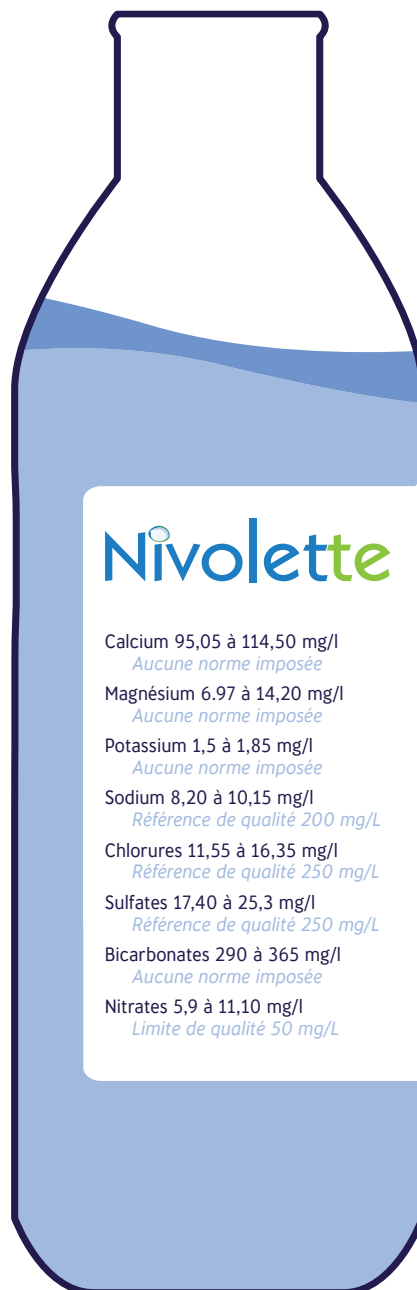


11 186 431 m³
volume d'eau produit
 + 9,8 % par rapport à 2018



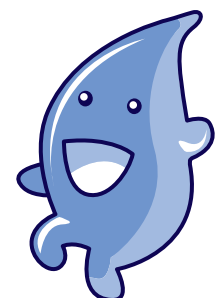
7 477 510 m³
volume d'eau vendu
aux habitants de l'agglomération

Caractéristiques qualitatives de l'eau distribuée



LE SAVIEZ-VOUS ?

La production issue des nappes phréatiques, c'est-à-dire des puits représentent 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

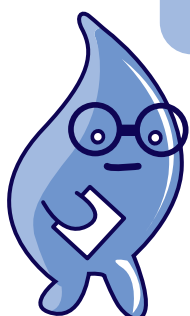
- > **673 km** linéaires de réseaux d'assainissement (eaux usées et unitaire) dont 15 kms de réseaux visitables
- > **21** unités de traitement
- > **44** postes de relèvement



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 de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement s'inscrivent dans le cadre de la 4ème « opération collective Lac du Bourget », dispositif contractuel entre l'Agence de l'Eau Rhône-Méditerranée-Corse et les collectivités du bassin versant. Un nouveau contrat a été signé en juillet 2019 pour la période 2019-2021.

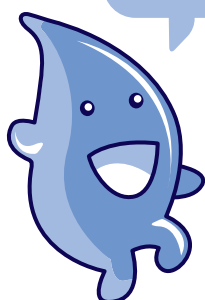
521 visites de contrôle ont été réalisées en 2019.

Etablissements à fort enjeu

A fin 2019 sur 64 établissements prioritaires ciblés initialement, tous ont fait l'objet d'un diagnostic :

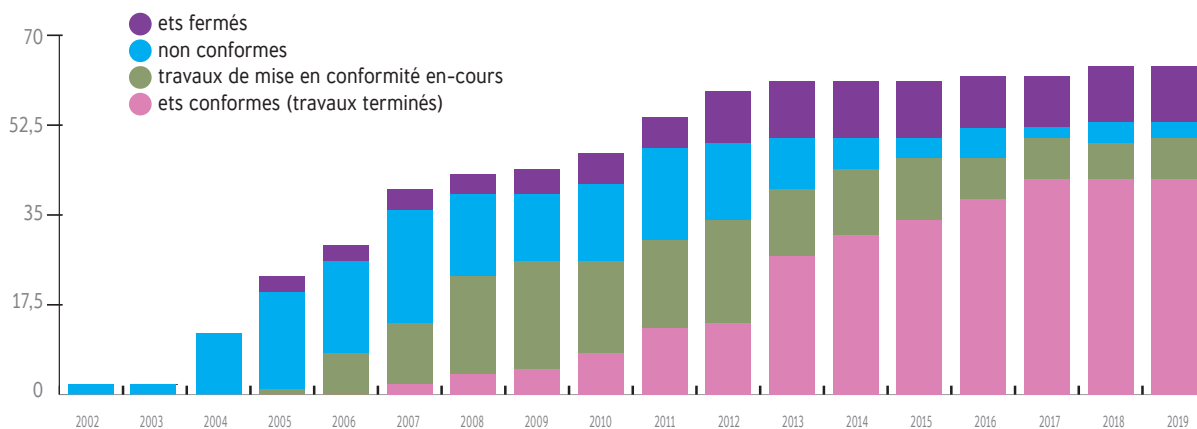
- > 42 établissements ont terminé les travaux de mise en conformité,
- > 8 sont en cours de conformité,
- > 3 doivent commencer les travaux (non conformes)
- > 11 établissements sont fermés ou ont arrêté l'activité générant les rejets.

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

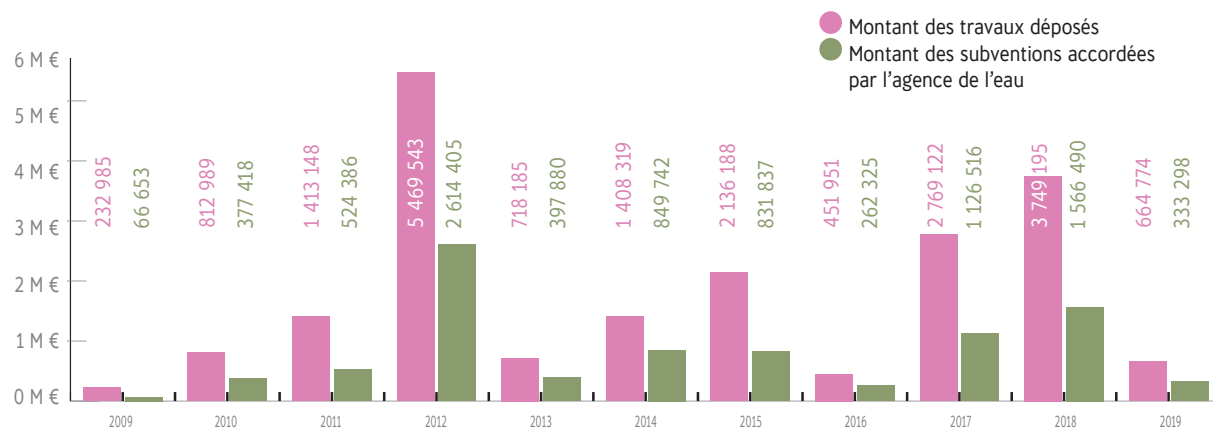


Établissements prioritaires (visés par une convention de déversement) Avancement diagnostics / mise en conformité

Les chiffres en baisse pour 2019 s'expliquent par l'année de transition de la nouvelle opération collective et le changement des règles de subvention.



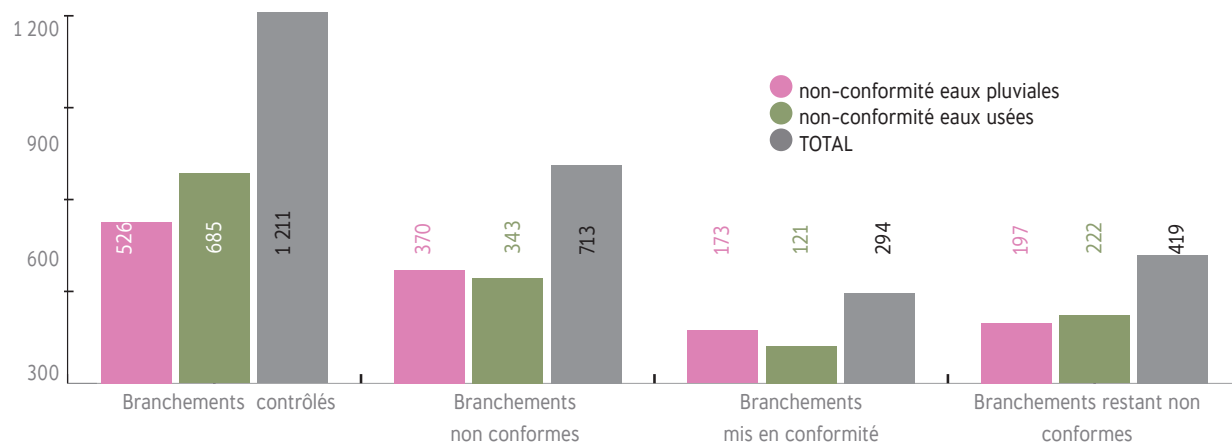
Travaux et subventions accordées aux entreprises



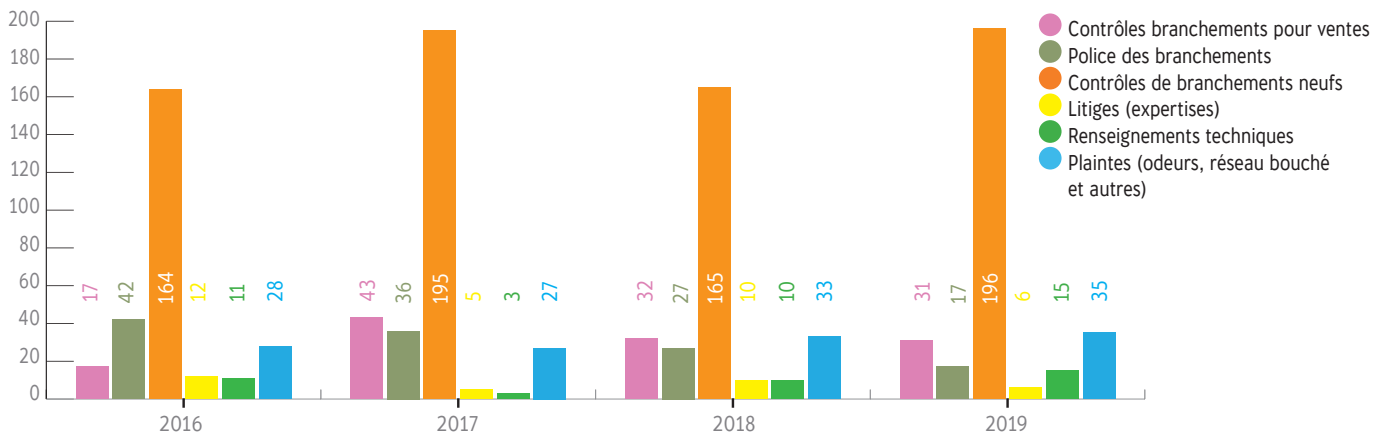
Les eaux usées domestiques

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

Bilan contrôle des branchements 1998 à 2019



Interventions sur les branchements



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 doté 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 dératissage : Ces interventions sont programmées en préventif sur le centre-ville de Chambéry avec 4 visites par an.

Les linéaires inspectés

18 kms dont :

10 kms de réseaux d'eaux usées

3 kms de réseaux unitaires

5 kms de réseaux d'eaux pluviales

70 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 curages 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.



71 kms de curage préventif

40 interventions de débouchage sur collecteurs public d'eaux usées et d'eaux pluviales

21 interventions de débouchage sur branchement

2 093 grilles de chaussées ont été nettoyées

980 grilles et **72** puits perdus ont été sous-traités

Travaux sur réseaux



173 tampons ont été changés sur les réseaux eaux usées et unitaires par le service Assainissement de l'agglomération contre 104 en 2018. 53 tampons ont été changés sur les réseaux d'eaux pluviales-

Traitement des eaux usées

A quoi sert une usine de dépollution des eaux ?

Une usine de dépollution est un ensemble d'équipements situés en aval 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.



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

- > prétraitements (dégrillage-tamassage, dessablage, déshuilage)
- > décantation (ou traitement physico-chimique)
- > traitements biologiques avant 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 ?

Le Pôle assainissement du Service des Eaux gère :

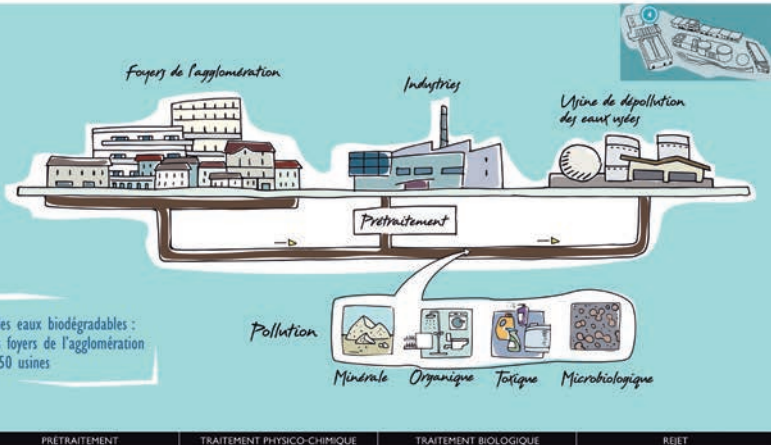
- > l'usine de dépollution des eaux : 220 000 équivalent habitants
- > 2 stations de dépollution moyenne (La Féclaz et les Aillons) traitant les eaux pour un équivalent habitants supérieur à 2 000
- > 2 stations biologiques (lit bactérien ou aération)
- > 16 stations macrophytes (dont 8 dans les Bauges)
- > 2 décanteurs

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



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

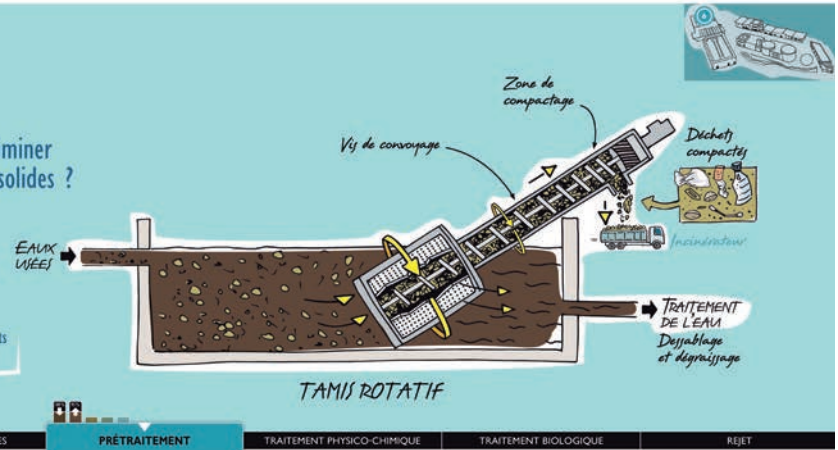


Tamissage



Comment éliminer les déchets solides ?

Tamiser pour éliminer les déchets de plus de 6 mm



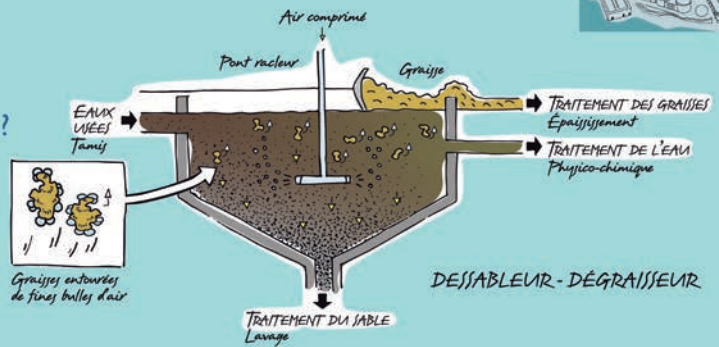
Dessablage et dégraissage



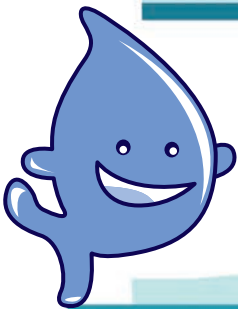
La couche de gras en moins et débarrassée du sable... ça commence à aller mieux !

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



ARRIVÉE DES EAUX USEES PRÉTRAITEMENT TRAITEMENT PHYSICO-CHIMIQUE TRAITEMENT BIOLOGIQUE REJET



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

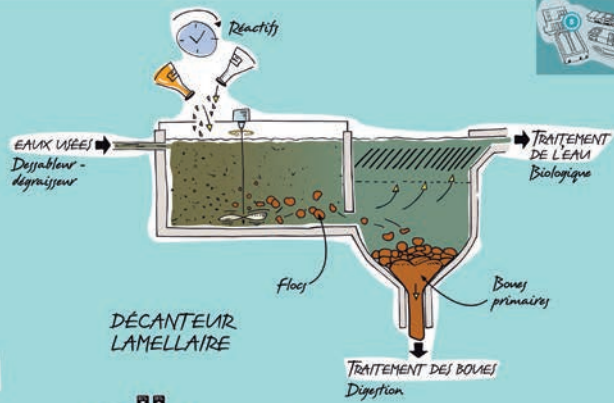
Coagulation-floculation et décantation



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

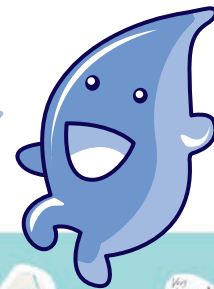
Comment éliminer les petites matières en suspension ?

- Ajout de réactifs chimiques pour :
- agglomérer en floes les petites particules en suspension
 - former les boues primaires



ARRIVÉE DES EAUX USEES PRÉTRAITEMENT TRAITEMENT PHYSICO-CHIMIQUE TRAITEMENT BIOLOGIQUE REJET

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



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

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.



ARRIVÉE DES EAUX USEES PRÉTRAITEMENT TRAITEMENT PHYSICO-CHIMIQUE TRAITEMENT BIOLOGIQUE REJET

Le traitement des eaux usées

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

MEST

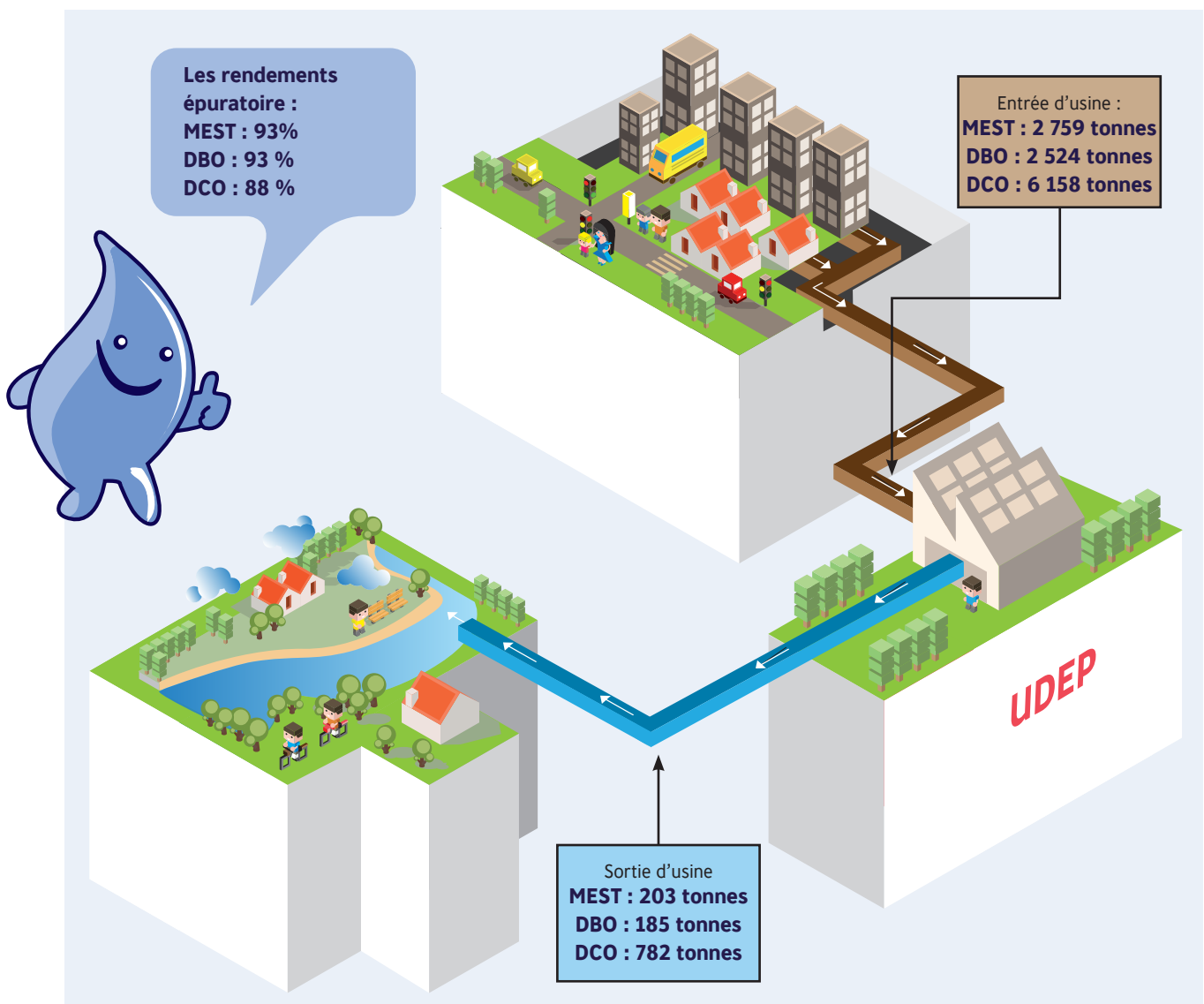
La Matière En Suspension Totale, correspond à des particules en suspension et des débris dans l'eau

DCO

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

DBO

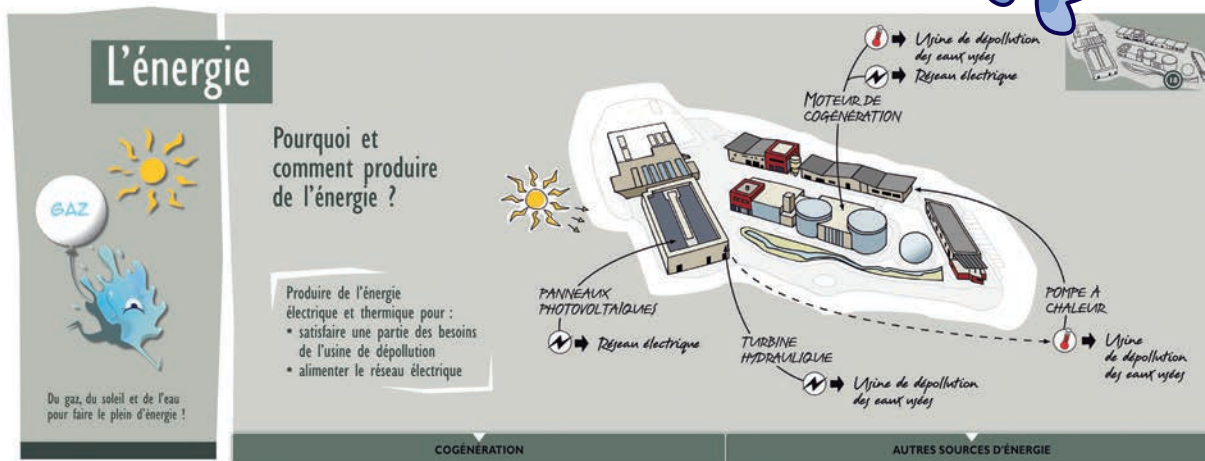
La Demande Biologique en Oxygène, ne prend en compte que les matières organiques biodégradables. C'est une pollution plus facilement dégradable.



L'UDEP consomme 8 374 662 kW.
Elle produit dans le même temps : 3 694 803 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



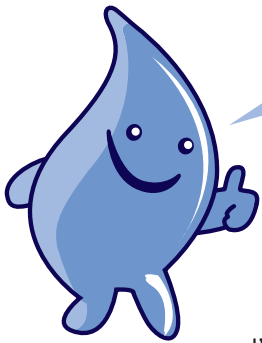
L'assainissement non collectif (SPANC)

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.

3 321 installations
sont en assainissement
non collectifs dont 1 000 sur
le territoire des Bauges

16 installations nouvelles
en assainissement non collectif
ont été réalisées en 2019



En 2019, 48 opérations d'entretien ont été réalisées.

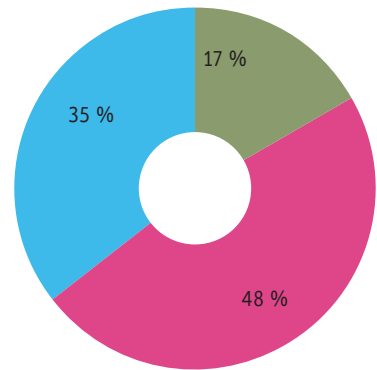
Prestations d'entretien des ouvrages

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



- Vidange définitive
- Vidange en tournée
- Vidange hors tournée

Les faits marquants

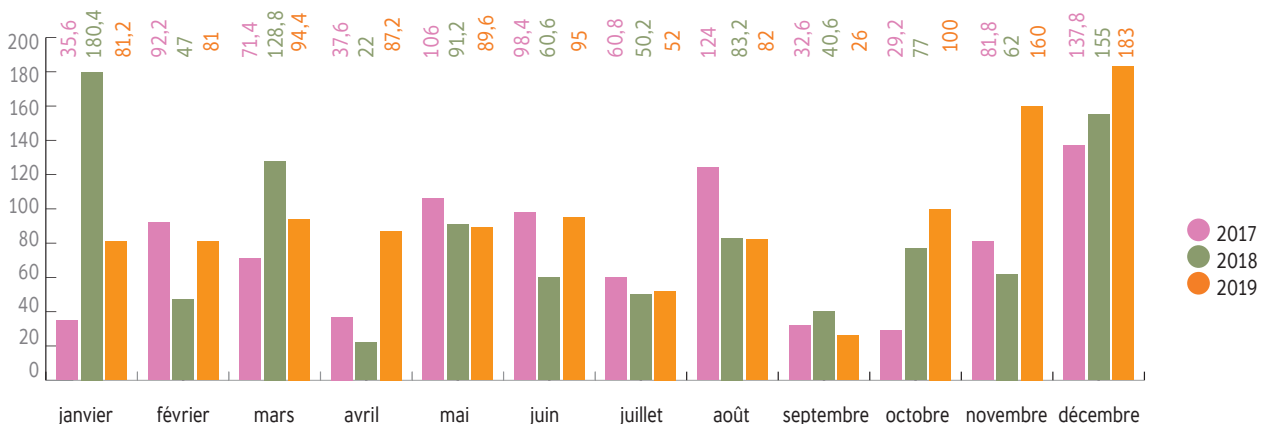
Optimisation du traitement de l'azote, un des paramètres les plus préjudiciables pour l'environnement en modifiant nos process de traitement des boues.



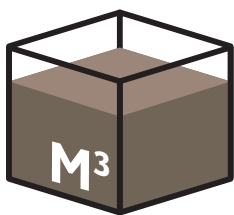
LE SAVIEZ-VOUS ?

13 257 537 m³ d'eau traités par l'Usine de dépollution des eaux usées, soit une diminution de 8% par rapport à 2018.

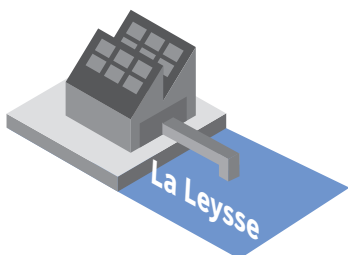
Pluviométrie Buisson Rond (mm)



Les chiffres clés



13 257 537 m³
volume traité à l'UDEP
14 478 483 m³ en 2018

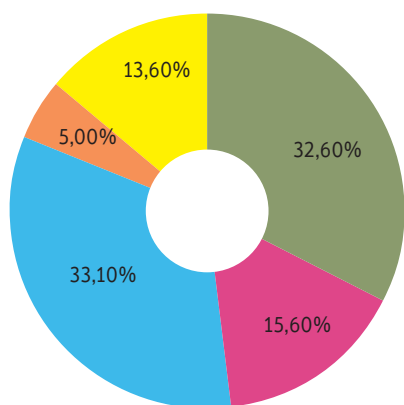


136 359 m³
rejetés à la Leyse
après traitement



504 343 m³
rejetés par les déversoirs
d'orages
508 204 m³
rejetés par les déversoirs
d'orages et les trop-pleins
des postes de relèvement

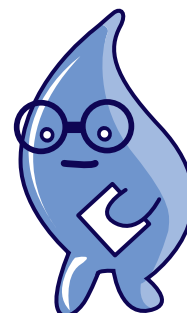
Des équipes techniques mobilisées



- Contrôle réseaux
- Travaux interne sur réseau
- Entretien réseaux
- Entretien espaces verts
- Gestion de service

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour limiter les rejets en milieu naturel en temps de pluie, l'agglomération réalise un bassin de stockage et de restitution de 8 000 m³. Sa fonction première est de stocker les eaux excédentaires par temps de pluie avant de les renvoyer progressivement vers la station d'épuration.



PARTIE 4

Opérations

gestion du patrimoine

Politique

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement 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 des réseaux d'eau potable est supérieur à 1% soit environ 12 kilomètres linéaires de réseaux rénovés pour un montant de l'ordre de 3,9 millions d'€ sur un budget prévisionnel de 5 498 748 €.

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'ensemble des territoires de Chambéry et des Bauges

(données valeurs à neuf)

La valeur patrimoniale des ouvrages et réseaux est estimée à environ 905 millions d'€, décomposé comme suit :

- > Eau potable : 291 millions d'euros pour 1 107 kms de réseaux, 100 millions d'€ pour les ouvrages (stockage réservoirs, système traitement, surpresseurs, etc.)
- > Assainissement : 422 millions d'€ pour 673 kms de réseaux eaux usées, réseaux unitaires et eaux pluviales, 92 millions d'€ pour les ouvrages de traitement (UDEP, STEP) et poste de refoulement.

Données techniques / résultats des performances



MONTANT DES TRAVAUX D'INVESTISSEMENT 2019

Budget eau potable
5 498 748 € HT

Budget Assainissement
2 487 164 € HT
+ BSR 5 325 861 € HT

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



EN ÉTUDES

Eau Potable

- > Chaîne du Puits des Îles : dans le cadre du Plan Gestion Ressource en Eau (PGRE), renforcement de la conduite d'adduction en DN 300 entre le Réservoir de Bataillarde et le Tremblay, Commune de La Motte Servolex . Demande de subvention faite
- > Etude des secours réseau d'eau potable entre Cognin et Saint Cassin (Puits Pasteur et source de la Combe)
- > Etudes diagnostic de l'ensemble des captages des Bauges et procédures administratives sur périmètres de protection
- > Etudes des secours réseau d'eau potable, communes des Bauges et Les Déserts – Demande de subvention faite
- > Saint Baldoph : Secours en eau potable entre les réservoirs de la Coche et Grande Montagne. Station de pompage (Puits Pasteur / Source Joigny)

Assainissement

- > Rénovation collecteurs des périmètres des Puits des Îles et Joppet. Demande de subvention faite
- > Rénovation collecteur unitaire centre ancien Chambéry. Demande de subvention faite
- > Diagnostic des Stations d'épuration (STEP) du plan d'eau de Lescheraines (raccordement sur réseau de la STEP de la Madeleine). Demande de subvention faite
- > Diagnostic des Stations d'épuration (STEP) Curienne et Le Noyer



LES TRAVAUX

EAU POTABLE

- > Le taux de renouvellement 2019 est de **1.08 %** soit 12 kms
- > Pour un montant global de **3 900 000 €**



CONSTRUCTION DU RÉSERVOIR DU MOLLARD

2 cuves de 400 m³, secteur des Monts,
Bassens

197 529 € HT



ROUTE DE CHARTREUSE, SAINT BALDOPH

Renouvellement réseau eau
potable, pose conduite re-
foulement pour secours du
réservoir Grande Montagne

939 231 € HT



AVENUE DE LA MOTTE SERVOLEX, CHAMBÉRY

Renouvellement réseau eau
potable de la rue des Bissières
aux voies SNCF

200 740 € HT



AVENUE DE LA BOISSE, AVENUE DES DUCS, CHAMBÉRY

Réhabilitation des conduites d'eau potable
par éclatement

329 437 € HT



HAMEAU DES GRANGES, LE CHATELARD

Renforcement du réseau d'eau potable

136 786 € HT



LA MOTTE EN BAUGES / LE CHATELARD

Maillage en eau potable. Secours

128 709 € HT



SAINT FRANÇOIS DE SALES, LES CHARMILLONS

Restructuration du réseau eau potable

62 641 € HT



LES TRAVAUX

ASSAINISSEMENT

350 ml ont été renouvelés correspondant à **60%** du budget assainissement
Le montant global des travaux est de **2 487 164 €** hors BSR
(avec BSR 5 325 861 €)



36B1 LA THUILE

Création de la Station d'épuration,
382 647 € HT



CURIENNE, HAMEAU DE FORNET ET BOYAT

Création d'un réseau d'assainissement collectif
155 600 € HT



SAINT FRANÇOIS DE SALES, LES CHARMILLONS

Création d'un réseau
d'assainissement collectif
381 850 € HT



CHAMBÉRY

Aménagement des locaux du pôle assainissement
à l'UDEP
301 567 € HT



TRAVAUX DE CONSTRUCTION D'UN BASSIN DE STOCKAGE / RESTITUTION DES EAUX UNITAIRES PAR TEMPS DE PLUIE



Objectifs :

- > Créer un bassin de délestage permettant de stocker provisoirement jusqu'à 8 000 m³ d'eaux unitaires en temps de pluie,
- > Après pompage, traiter les eaux stockées dans le bassin grâce à l'usine de dépollution avant rejet dans le milieu naturel,
- > Limiter les déversements dans la Leysse et le lac du Bourget en temps de pluie,
- > Projet financé par Grand Chambéry et l'Agence de l'eau pour un coût global de **11 millions d'euros**.

Phase 1 : Réalisation des parois moulées du bassin

- > Mai à Août 2018.
- > 1700 m³ de béton ; 1800 ml de micropieux.
- > Ouvrage en trilobe de 70 mètres x 35 mètres.
- > Profondeur moyenne de la paroi moulée : 15 mètres.



Phase 1 : Réalisation des parois moulées

Phase 2 : Terrassement du bassin

- > Octobre 2018 à Janvier 2019.
- > 17 500 m³ de déblais.
- > Profondeur moyenne de terrassement : 9 mètres.



Phase 2 : Terrassement de l'ouvrage

Phase 3 : Aménagements du bassin - Gros Œuvre

- > Janvier à Juin 2019.
- > 2300 m³ de béton ; 120 tonnes d'armatures.
- > Bétonnage du radier en trois plots de 350 m³ chacun.



Phase 3 : Gros Œuvre

Phase 4 : Aménagements du bassin - Equipements et automatismes

- > Mai à Décembre 2019.
- > Pose de 4 vannes murales pour compartimenter l'ouvrage.
- > 2 dégrilleurs de 2 tonnes ; 2 pompes de restitution de 220 m³/h.
- > 400 mètres de chemin de câbles ; 9 km de câbles électriques tirés.

Phase 5 : Essais et mise en service

- > Janvier à Mars 2020.
- > 250 points d'automatismes à contrôler.

Point Travaux du BSR



janvier 2019



février 2019



avril 2019

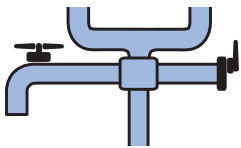


Juin 2019

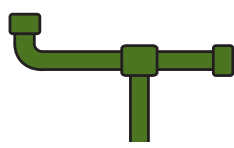


Novembre 2019

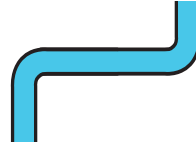
Les chiffres clés



1 107 kms
linéaires de réseaux
pour l'alimentation en
eau potable



673 kms
réseau Eaux usées
et réseau unitaire



490 kms
linéaires de réseaux
d'eaux pluviales



4 205
réponses réglementaires
aux demandes de travaux
+ 12,5% par rapport à 2019



1 140
avis techniques sur des dossiers
d'autorisation d'urbanisme,
après une hausse de 10,9% en
2018, retour aux chiffres de 2017

PARTIE 5

Indicateurs financiers

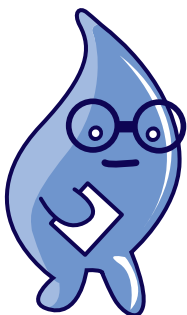
Politique

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 annuelle des tarifs maximum de 2 %.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le recensement des travaux et de tous les investissements à mener sont un préalable nécessaire pour construire la programmation pluriannuelle des investissements, élément indispensable à la prospective tarifaire 2019.



Présentation générale des modalités de facturation



Cluse de Chambéry

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

Bauges

La facturation est annuelle

suite au relevé
de compteur

Les chiffres clés

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

BUDGET EAU POTABLE

PRODUITS	RÉALISÉ 2018 en €	RÉALISÉ 2019 en €
VENTES D'EAU AUX ABONNES	9 574 628€	10 947 923 €
ABONNEMENT	1 916 749 €	2 098 483 €
AUTRES RECETTES	3 900 907 €	3 984 284 €
TOTAL RECETTES EXPLOITATION	15 392 285 €	17 030 691 €

BUDGET ASSAINISSEMENT

PRODUITS	RÉALISÉ 2017 EN €	RÉALISÉ 2019 EN €
REDEVANCE ASSAINISSEMENT	9 033 321 €	10 585 737 €
ABONNEMENT	1 143 670 €	1 364 274 €
PFAC	1 169 637 €	1 496 316 €
VENTE ELECTRICITE	513 657 €	616 257 €
AUTRES RECETTES	4 279 240 €	4 492 401 €
TOTAL RECETTES EXPLOITATION	16 139 527 €	18 554 988 €

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 de l'ordre de 8 ans pour les budgets eaux et assainissement. Pour rappel, le seuil d'alerte est de 15 ans.

Dépenses liées aux travaux engagés

MONTANTS FINANCIERS DES TRAVAUX ENGAGÉS

	EAU	ASSAINISSEMENT
ACQUISITIONS D'INVESTISSEMENT	992 851 €	463 494 €
TRAVAUX D'INVESTISSEMENT	5 498 748 €	7 813 026 €

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 2019, un travail collaboratif a été renforcé avec les services de la direction des finances publiques pour améliorer le recouvrement des créances.

Le taux d'impayés global eau potable et assainissement est de 2,7 % en 2019. Ce taux s'élevait à 3,2 % en 2018.

Evolution des dépenses réelles d'exploitation à + 1,2 %



Aillon-le-Jeune
Aillon-le-Vieux
Arith
Barberaz
Barby
Bassens
Bellecombe-en-Bauges
Challes-les-Eaux
Chambéry
Cognin
Curienne
Doucy-en-Bauges
Ecole
Jacob-Bellecombette
Jarsy
La Compôte
La Motte-en-Bauges
La Motte-Servolex
La Ravoire
La Thuile
Le Châtelard
Le Noyer
Lescheraines
Les Déserts
Montagnole
Puygros
Saint-Alban-Leyse
Saint-Baldoph
Saint-Cassin
Saint-François-de-Sales
Saint-Jean-d'Arvey
Saint-Jeoire-Prieuré
Saint-Sulpice
Sainte-Reine
Sonnaz
Thoiry
Vérel-Pragondran
Vimines

Rédaction
Direction de l'Eau et de l'Assainissement
Grand Chambéry

Coordination :
Direction de la communication
Grand Chambéry

Conception graphique et mise en page
Agence Gomm
06 66 11 29 71
valerie.cachat@gomm.fr

Crédits photos
Grand Chambéry
VR3D

Grand Chambéry
106 allée des Blachères
73026 Chambéry cedex
04 79 96 86 00
www.grandchambery.fr

Service des Eaux
298 rue de Chantabord
73000 Chambéry
04 79 96 86 70

Antenne des Bauges
Avenue Denis Therme
73630 Le Chatelard
04 79 54 53 56