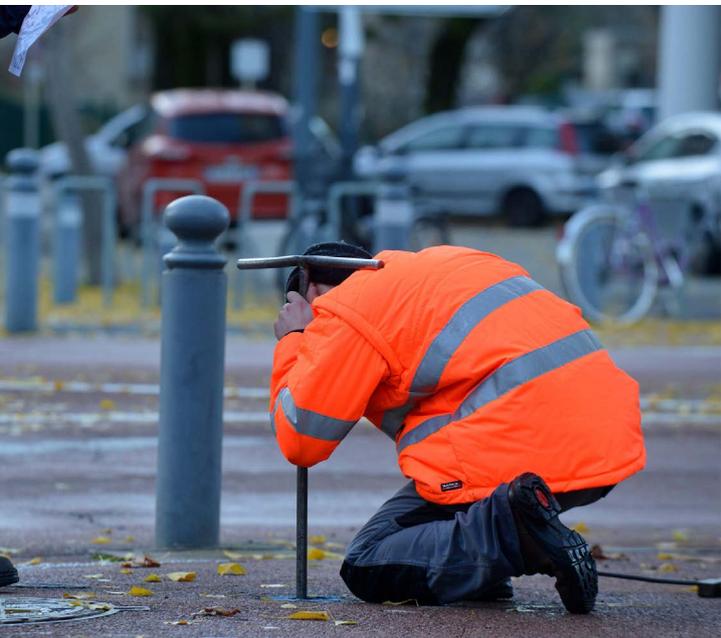


RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE 2020



DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

L'EDITO



Daniel ROCHAIX

Vice-président en charge
de l'eau, de l'assainissement
et des eaux pluviales

Suite aux élections municipales et communautaires de 2020, j'ai été réélu maire de Sonnaz et élu vice-président de l'agglomération sur la compétence eau, assainissement et eaux pluviales urbaines, prenant ainsi la suite de Jean-Maurice Venturini qui a occupé ce poste durant deux mandats. Jean-Maurice Venturini a suivi et travaillé sur de nombreux grands projets qui ont façonné le Service des Eaux tel qu'il est actuellement. J'ai à cœur de poursuivre son action et contribuer à la pérennisation et au développement de tous les process touchant à la ressource en eau.

Très sensible à l'environnement, ce mandat de vice-président en charge de l'eau, de l'assainissement et des eaux pluviales est dans la suite logique de mon engagement commencé il y a quelques années en tant que vice-président à la direction des déchets de Grand Chambéry. Le constat climatique, notamment, nous interroge, chacun et chacune, sur notre positionnement à l'environnement. Les spécificités du territoire (zones rurales, urbaines, montagneuses et plaines), sont un atout pour notre agglomération mais nous devons tous nous engager pour la protection de ce cadre de vie afin de conserver un environnement où il fait bon vivre. L'eau en est un grand sujet. Cette ressource que l'on sait menacée mérite toute notre attention.

La fourniture de l'eau à ses usagers et la collecte des eaux usées font partie du fondement de la Direction de l'eau et de l'assainissement qui a mené cette mission de service public essentielle tout au long de cette année 2020 marquée par la crise sanitaire de la COVID 19. La mobilisation des hommes et des femmes travaillant au Service des Eaux a permis cette continuité de service public dans un contexte sanitaire difficile. Ces professionnels ont assuré leurs missions avec une technicité et un dévouement sans faille permettant ainsi à l'ensemble de la population du territoire d'avoir accès à une eau de qualité.

La crise de la Covid a également eu un impact sur la date des élections des vice-présidents, retardant ainsi la mise en place du conseil d'exploitation au mois de septembre. Les élus ont montré un véritable intérêt et engagement pour les différents sujets qui leur sont soumis à chaque conseil.

Les investissements ralentis en début d'année ont ensuite bien redémarré grâce au soutien financier de l'Agence de l'eau et du Gouvernement dans le cadre de la relance de l'économie.

Cette année difficile pour tous a montré la capacité d'adaptation du service public ainsi que l'engagement des agents qui composent la direction de l'eau et de l'assainissement. Ce rapport d'activité est le reflet de leur travail et de leurs missions.

Je souhaite remercier l'ensemble des agents ainsi que les élus du Conseil d'exploitation, qui œuvrent chacun dans leur domaine pour que les habitants de l'agglomération aient tous accès à ce service essentiel et de qualité.

Rapport d'activité du Service des Eaux

Rédaction et coordination - Direction de l'eau et de l'assainissement

Mise en page : Direction de la communication

Crédits photo : Grand Chambéry - Vas-y-Paulette

1. L'ORGANISATION DE LA DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT 5

Compétences et Gouvernance	6
Ressources humaines	10
Temps forts 2020	16

2. L'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE 18

Production	20
Distribution	24
Protection	30
Suivi et contrôle	32

3. L'ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES 33

Collecte	36
Assainissement non collectif	41
Traitement	45
Suivi des performances	49
Réduction des pollutions	56
Entretien et développement	61

4. LES PROJETS ET INNOVATION 62

Anticipation	63
Innovation	68
Solidarité	69

5. LES FINANCES 72

Facturation	74
Gestion financière	75

6. LA RELATION À L'USAGER 79

Qualité	83
Relation abonnés	84
Relation usagers	87

7. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 88

8. GLOSSAIRE 96



1

L'ORGANISATION DE LA DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

1a

COMPÉTENCES ET GOUVERNANCE

LES COMPÉTENCES EAU ET ASSAINISSEMENT

Les services de Grand Chambéry chargés de l'eau, de l'assainissement et des eaux pluviales urbaines assurent leur mission d'exploitant pour le compte de tous les habitants des 38 communes de Grand Chambéry.

La Direction de l'eau et de l'assainissement assure la production et la distribution de l'eau potable ainsi que la collecte et la dépollution des eaux usées. Elle est compétente sur tout le petit cycle de l'eau (infographie ci-contre)

Outre ces missions principales, les missions suivantes sont également assurées :

VENTE EN GROS D'EAU POTABLE :

Grand Chambéry vend également de l'eau aux communes suivantes, extérieures à son périmètre : Montmélian, Saint-Jean-de-la-Porte, Chignin, Myans, Les Marches, Francin, Le Bourget du Lac et Voglans.

CONTRÔLES ASSAINISSEMENT AUTONOME :

Le service public de l'assainissement non collectif contrôle les dispositifs d'assainissement non collectif du territoire. Les charges et les produits de ce service sont identifiés sur un budget spécifique.

ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT DES POTEAUX INCENDIE :

Cette mission s'effectue par le biais de conventions de prestation pour les communes.

EAUX PUVIALES :

Grand Chambéry est compétente depuis le 1er janvier 2019 en matière de gestion des eaux pluviales urbaines. Les charges liées à l'exercice de cette compétence sont inscrits au budget général de l'agglomération, le transfert des charges sera validé en 2021.

La Direction de l'eau et de l'assainissement s'appuie sur des services techniques et administratifs en régie. Elle bénéficie également des services supports de la communauté d'agglomération de Grand Chambéry : DSI, RH, communication.

L'AMBITION DE LA DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

Garantir la satisfaction de nos usagers (particuliers, professionnels, institutionnels), grâce à un service performant, responsable et innovant, sur l'ensemble de notre territoire, dans le respect de notre environnement.

Le cycle de l'eau sur le territoire de Grand Chambéry



Découvrez la vidéo du cycle de l'eau sur le territoire de Grand Chambéry



LA GOUVERNANCE

Le service des eaux de Grand Chambéry est organisé sous forme de régie simple à autonomie financière, une pour l'eau potable et une autre pour l'assainissement, administrées, sous l'autorité du président de Grand Chambéry et du conseil communautaire, par un conseil d'exploitation et son président ainsi qu'une directrice.

LE CONSEIL D'EXPLOITATION

Les statuts fondateurs des régies prévoient que le conseil d'exploitation est composé d'un représentant de chaque commune adhérente de Grand Chambéry, et de trois personnes extérieures choisies en raison de leur qualification. Un représentant de la commission consultative des services publics locaux et un hydrogéologue qualifié dans le domaine de l'eau font partie du conseil d'exploitation.

Le troisième membre du conseil d'exploitation, parmi les personnes extérieures, est un représentant du personnel de Grand Chambéry issu de l'organisme syndical majoritaire aux dernières élections professionnelles.

LES ATTRIBUTIONS ET LE RÔLE DU CONSEIL D'EXPLOITATION PORTENT SUR :

- consultation obligatoire par le président de la communauté d'agglomération sur toutes les questions d'ordre général intéressant le fonctionnement de la régie,
- présentation des projets de budgets et les comptes,
- possibilité de procéder à toutes mesures d'investigation et de contrôle,
- présentation au président de la communauté d'agglomération de toutes propositions utiles.

EN 2020, LE CONSEIL D'EXPLOITATION S'EST RÉUNI À 7 REPRISES :

27 JANVIER, 10 MARS, 5 MAI, 22 SEPTEMBRE, 13 OCTOBRE, 17 NOVEMBRE ET 1^{ER} DÉCEMBRE.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'EXPLOITATION

Communes	2014-2020	2020-2026	Communes	2014-2020	2020-2026
Aillon-le-Jeune	CERUTTI Yannick	GINOLLIN Pascal	Le Noyer	GAMEN Philippe	PETTELOT Dominique
Aillon-le-Vieux	LEGER Martial	MIGUET Vincent	Les Déserts	GARNIER Pierre	BESNARD Jean-Yves
Arith	FRAIX-BURNET Jean-Philip	FRAIX-BURNET Jean-Philip	Lescheraines	CHAREYRE Hugues	REGAIRAZ Michel
Barberaz	GARCIA Jean-José	BOIX-NEVEU Arthur	Montagnole	VENTURINI Jean-Maurice	BRUNET Julien
Barby	BOUVIER Pascal	BOUVIER Pascal	Puygros	VACHET Patrick	ARIZIO Jacques
Bassens		LAMBERT Martine	Saint-Alban-Laysse	DYEN Michel	DYEN Michel
Bellecombe-en-Bauges	DELHOMMEAU Eric	DELHOMMEAU Eric	Saint-Baldoph	VAUSSENAT Gilles	VAUSSENAT Gilles
Challes-les-Eaux	BILLARD Bernard	GAYET Gérard	Saint-Cassin	MARECHAL Hubert	BUSILLET Sandrine
Chambéry	CHASSOT Alois	BĂABĂA Jimmy	Sainte-Reine	RIVOLLET Yves	RIVOLLET Yves
Cognin	VALLIER Claude	VALLIER Claude	Saint-François-de-Sales	BERTIN Stéphane / Maryse FABRE	BISET Jean-François
Curienne	CHEVALIER Christian	CHEVALIER Christian	Saint-Jean-d'Arvey	JANUEL Bernard	PARENT Evelyne
Doucy-en-Bauges	LAPLACE Patrick	LAPLACE Patrick	Saint-Jeoire-Prieuré	CARLE Albert	CARLE Albert
Ecole	BONNIEZ Annick	ORSOLA Franck	Saint-Sulpice	CAILLE Louis	PELTIER Jean-Marie
Jacob-Bellecombette	BUGNET Bernadette	STELLIAN Bruno	Sonnaz	EXPOSITO Guy	ROCHAIX Daniel
Jarsy	DUPERIER Pierre	DUPERIER Pierre	Thoiry	FRANCYON Olivier	MARIN Philippe
La Compôte	FRESSOZ Jean-Pierre	FRESSOZ Jean-Pierre	Vérel-Pragondran	BRANCIARD Didier	BRANCIARD Didier
La Motte-en-Bauges	MOTTA Claude	VIGNEUX Guy	Vimines	GROSSI Pierre	WOLFF Corine
La Motte-Servolex	GRILLAUD Laurent	GAGET Alain	Représentant syndicat majoritaire	DOLATYARI Ali	DOLATYARI Ali
La Ravoire	VAN WETTER Françoise	GIORDA Chantal	Personne extérieure qualifiée	NICOUD Gérard	NICOUD Gérard
La Thuile	POITOU Jean-François	POMMAT Dominique	CCSPL	REUSA Pierre	A désigner
Le Châtelard	ARMENJON François / Pierre HEMAR	BEGAUD Jino			

VICE-PRÉSIDENT EN CHARGE DE L'EAU, DE L'ASSAINISSEMENT ET DES EAUX PLUVIALES

L'année 2020 a été marquée par les élections municipales qui ont donné lieu au renouvellement des instances de gouvernance de l'agglomération et du conseil d'exploitation.

Jean-Maurice VENTURINI
Président du conseil d'exploitation
de 2014 - 2020



Daniel ROCHAIX
Président du conseil d'exploitation
depuis 2020



LA COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX THÉMATIQUE EAUX (CCSPL)

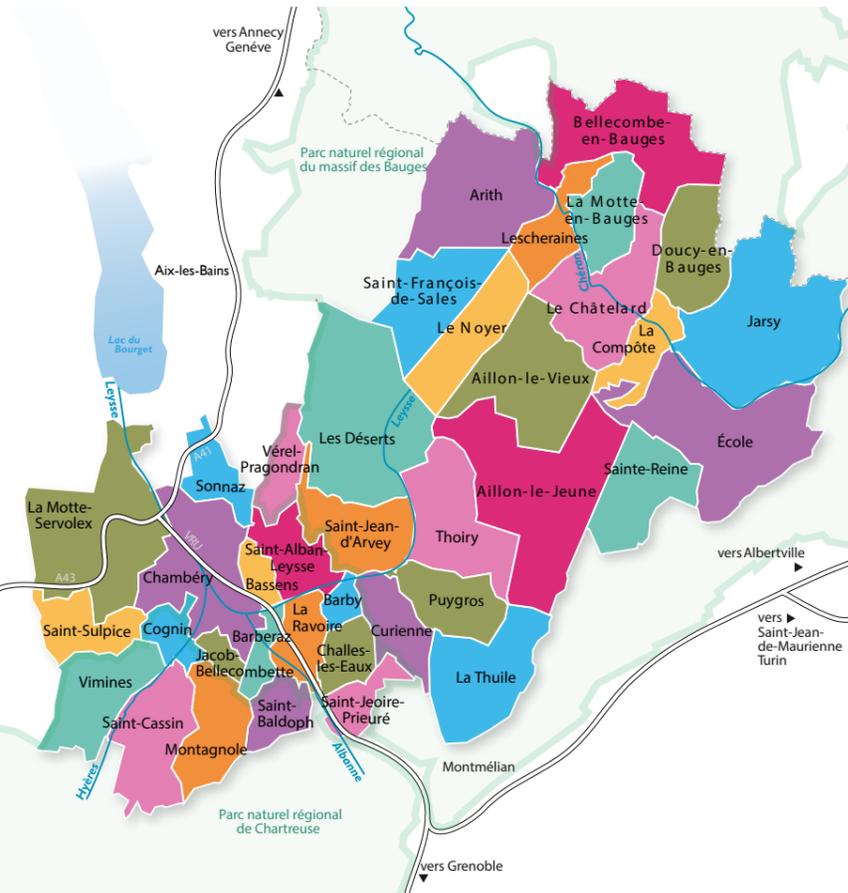
Obligatoire pour les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants, la CCSPL examine chaque année pour Grand Chambéry et plus particulièrement le Service des Eaux le rapport sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et sur les services d'assainissement. Elle examine également tout autre sujet qui peut concerner les usagers des services publics.

LA COMMISSION EST CONSULTÉE POUR AVIS PAR L'ASSEMBLÉE DÉLIBÉRANTE SUR :

- tout projet de délégation de service public avant que l'assemblée délibérante se prononce,
- tout projet de création d'une régie dotée de l'autonomie financière, avant la décision portant création de la régie,
- tout projet de partenariat avant que l'assemblée délibérante ne se prononce,
- tout projet de participation du service de l'eau ou de l'assainissement à un programme de recherche et de développement, avant la décision d'y engager le service.



LE TERRITOIRE



1 TERRITOIRE
38 COMMUNES
139 572 HABITANTS
75 575 ABONNÉS AU SERVICE DE L'EAU

VOIR TABLEAU DU NOMBRE D'ABONNÉS PAR COMMUNE ANNEXE 1

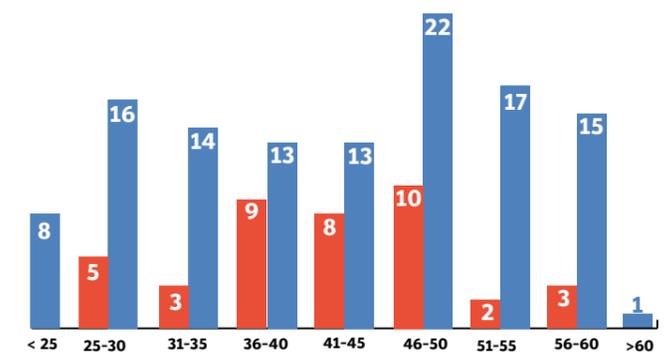
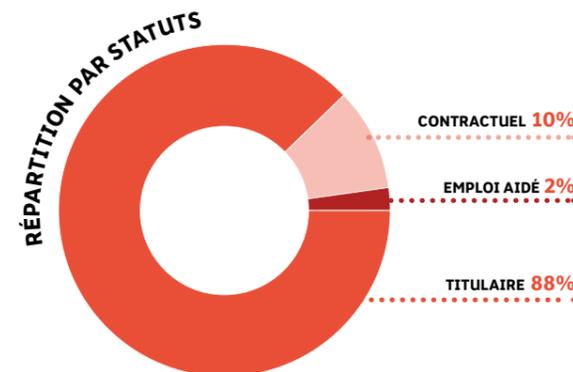
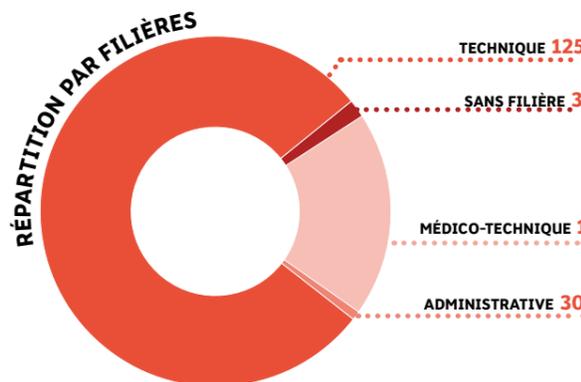
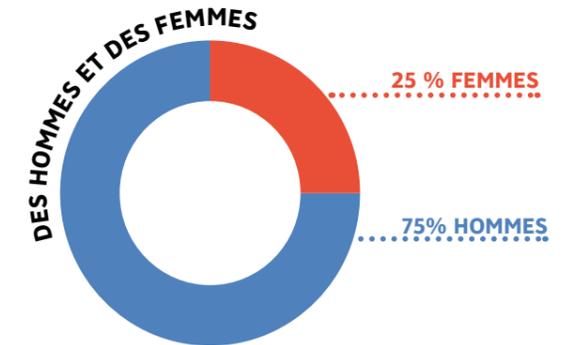
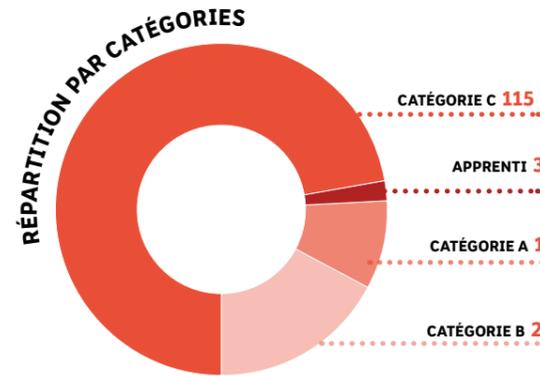
1b

LES RESSOURCES HUMAINES

LES AGENTS

159 AGENTS QUI OEUVRENT POUR

- PRODUIRE L'EAU DESTINÉE À LA CONSOMMATION
- DISTRIBUER L'EAU AUX ABONNÉS
- ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC
- ENTREtenir LES RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT
- TRAITER LES EAUX USÉES
- SUIVRE LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE
- ASSURER LA GESTION DES ABONNÉS ET LE SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER
- ACCOMPAGNER L'USAGER DANS SON QUOTIDIEN



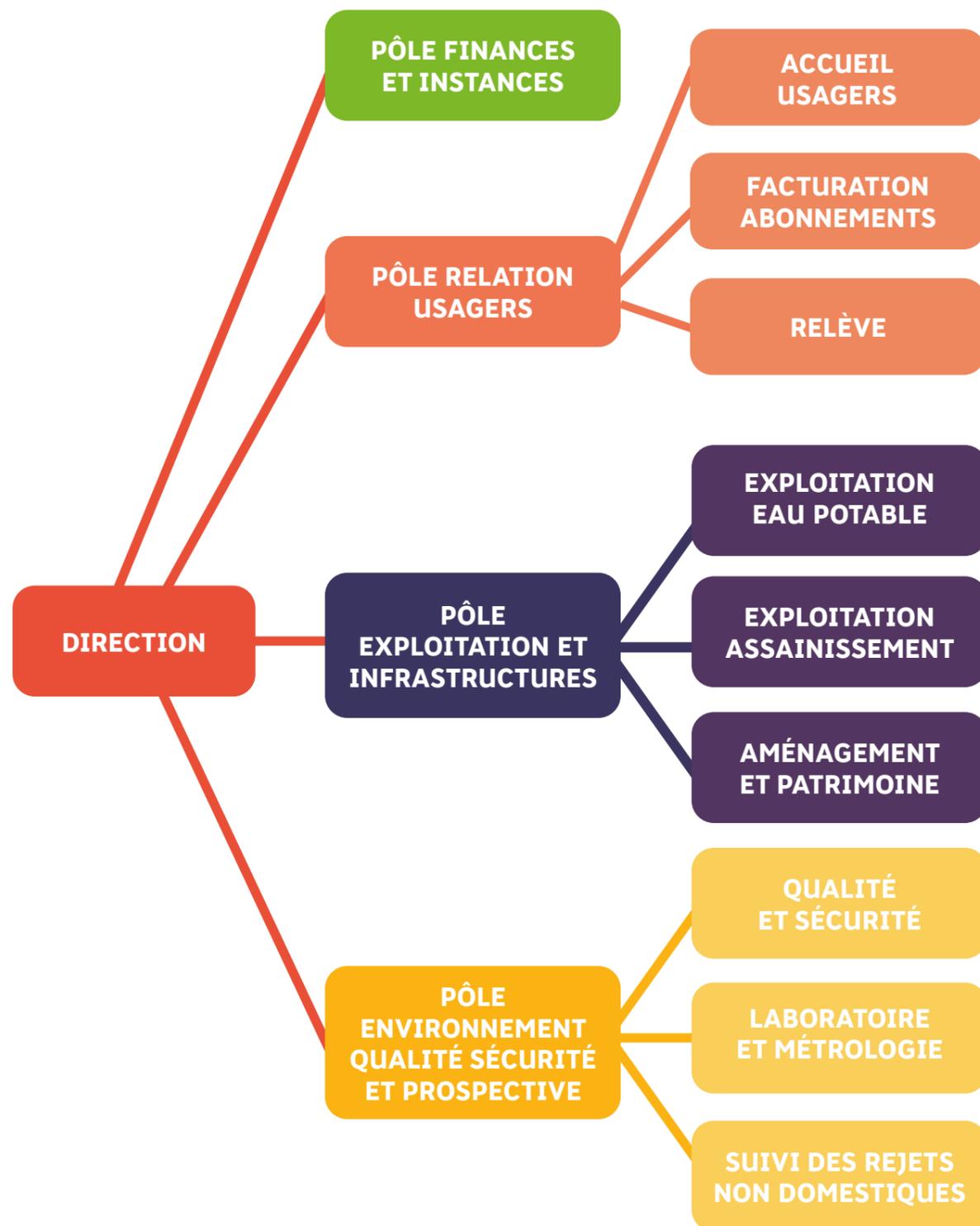
LES LIEUX D'IMPLANTATION DE LA DIRECTION

LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA DIRECTION DES EAUX SONT IMPLANTÉS SUR PLUSIEURS LIEUX GÉOGRAPHIQUES :

- **La direction et les services fonctionnels** : depuis le 30 mars 2015, le service des Eaux accueille ses usagers dans des locaux situés au 298 rue de Chantabord, dans la Zone Industrielle de Bissy à Chambéry (1412 m²).
- **Le service production eau potable** : situé au puits des Iles, rue de la Petite Eau à Chambéry. (200 m² environ de bureaux et ateliers).
- **Le service distribution eau potable** : il est situé au Centre Technique Municipal G. Perrotton, 305 avenue des Follaz à Chambéry, regroupé dans des locaux de la ville de Chambéry avec les services parcs et ateliers, espaces verts, voirie (430 m² de bureaux et ateliers).
- **Le service collecte eaux usées et le service dépollution des eaux** : ils sont situés à la station d'épuration, 300 rue de Chantabord à Chambéry (1658 m²)
- **L'antenne des Bauges** : elle se trouve au coeur des Bauges, avenue Denis Therme au Chatelard (322 m²).

LA MASSE SALARIALE
7 019 957 €

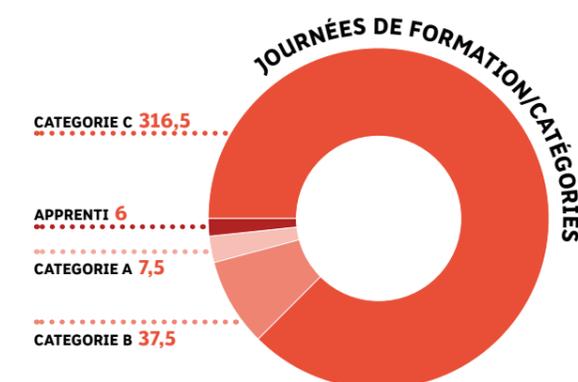
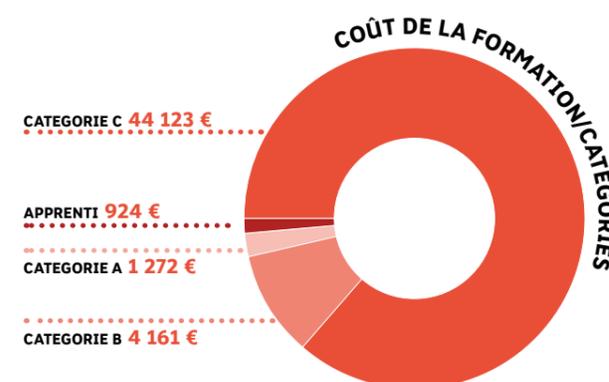
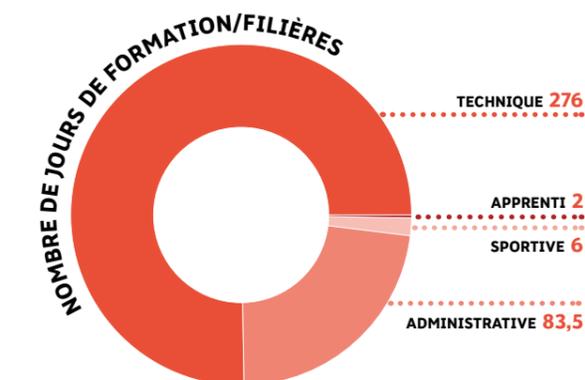
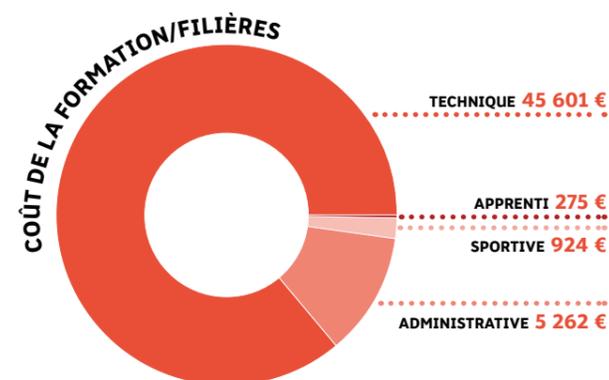
ORGANISATION SIMPLIFIÉE



LA FORMATION

367,5 JOURS DE FORMATION
POUR UN TOTAL DE 50 493,19€

107 AGENTS FORMÉS



OBJETS DES FORMATIONS

VOIR LISTE EN ANNEXE - ANNEXE 2

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

LA COVID_19

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée à la COVID 19 et les mesures d'accompagnement mises en œuvre pour respecter les directives gouvernementales et préserver la santé et la sécurité des agents.

Le pôle Environnement Qualité Sécurité et Prospective a déployé de nombreux modes opératoires garantissant l'application des gestes barrières, notamment durant le premier confinement (Printemps 2020) où les équipes ont été mobilisées pour garantir la continuité de service (distribution d'eau potable et traitement des eaux usées).

Cette pandémie a révélé des pistes d'amélioration dans nos organisations et dans nos pratiques, notamment pour faire face au risque biologique.

Ainsi, l'affectation des bureaux a été revisitée pour éviter une promiscuité trop importante, des mesures barrières (plexiglass, masques, gel hydro-alcoolique) ont été installées et le télétravail a été fortement développé depuis la fin du premier semestre.

Malgré l'application de mesures inédites (confinement, couvre feu, vaccination de masse) le risque COVID reste très présent sur le début de l'année 2021. Des mesures d'accompagnement durables seront à ancrer dans notre fonctionnement quotidien.

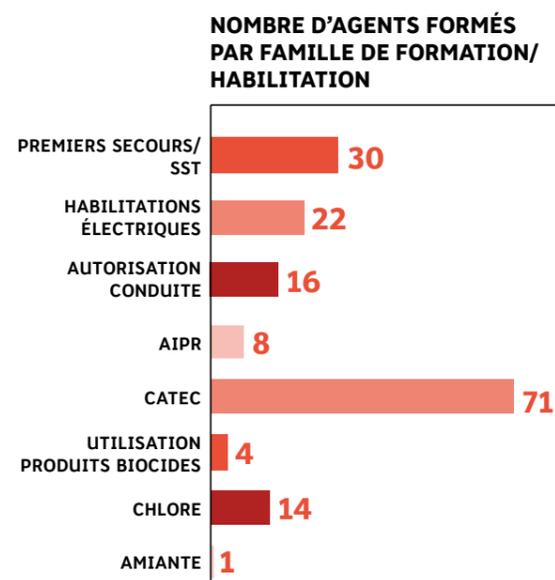
DES FORMATIONS ET HABILITATIONS ADAPTÉES AUX RISQUES DE LA DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

Comme chaque année, les agents de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement ont bénéficié d'un programme de formation et d'habilitation porté par la Direction des Ressources Humaines. Un programme qui vise à prévenir les principaux risques auxquels les agents sont exposés.

15 FORMATIONS & HABILITATIONS SANTÉ/SÉCURITÉ

166 AGENTS FORMÉS

212 JOURS DE FORMATION POUR UN TOTAL DE 29 000 €



TYPE DE FORMATION/HABILITATION
Amiante
CACES Grue auxiliaire - formation recyclage
CACES PEMP Cat B - R486A - Initial
Pont roulant
Examen du code de la route dans le cadre des permis
Permis C
Conduite de scooter
CATEC - Travailler en espaces confinés : Intervenant & Surveillant (CACES Cat CI & CS)
Protection individuelle en espaces confinés - Prérequis CATEC
Gestes qui sauvent
PSC1
SST
MAC SST
Habilitation électrique
Préparation test AIPR : Opérateur
TEST AIPR - Opérateurs
Chlore
Utilisateur professionnel et distribution de certains types de produits biocides destinés exclusivement aux professionnels

FOCUS SUR 2 ACTIONS ENTREPRISES EN 2020

DÉMARCHE RISQUE AMIANTE



Après avoir réalisé des mesures d'empoussièrement courant 2019 sur les différentes activités ciblées (curage de réseaux, ITV), des modes opératoires ont été rédigés et validés en comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail CHSCT.

Leur mise en œuvre a conduit à rechercher de nouvelles solutions techniques pour limiter l'exposition éventuelle.

Ainsi, ces dispositifs (travail déporté, caisson de rangement supplémentaire, rinçage du matériel potentiellement souillé) ont été intégrés au cahier des charges de la nouvelle hydrocureuse livrée en 2021.

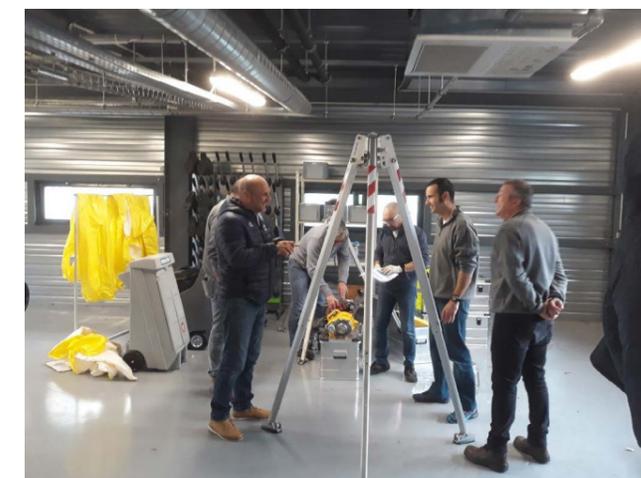
DÉMARCHE CERTIFICAT D'APTITUDE AU TRAVAIL EN ESPACE CONFINÉ (CATEC)

Pour répondre aux risques liés aux interventions en espaces confinés (réseau visitable, regard, chambre de vanne, cuve hydrocureuse, poste de refoulement) une démarche « risque espace confiné » a été engagée à la DEA avec une priorisation pour les activités du pôle Assainissement en 2020.

L'utilisation du site interne de formation a été pleinement optimisée pour former nos agents et les entreprises extérieures, avec la mise en place de convention avec 4 organismes de formation.

Courant 2020, l'ensemble des agents Assainissement a été formé. Des modes opératoires ont été rédigés pour permettre l'application des prescriptions réglementaires tant sur l'intervention que sur le matériel adapté.

Après des phases de tests du parc matériel (Harnais, tripode, masque autosauveteur, détecteur de gaz), l'ensemble du parc matériel a été uniformisé.



BILAN DE L'ABSENTÉISME, MALADIE ET JOURS D'ARRÊT

L'année 2020 a été une année particulière en raison de la pandémie liée à la COVID 19 et notamment les mesures inédites prises afin d'enrayer la propagation du coronavirus, en particulier les périodes de confinement du printemps 2020 et de l'automne 2020 ou encore l'instauration du couvre feu.

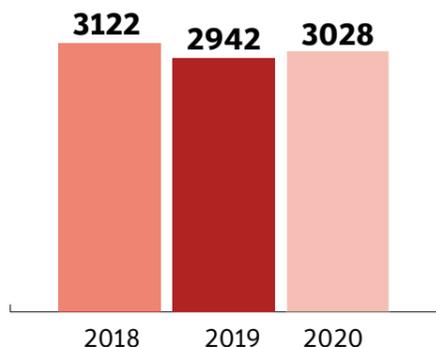
Des mesures qui ont bouleversé l'organisation du travail, en plaçant des agents en Autorisation Spéciale d'Absence ou en télétravail. C'est pourquoi les comparaisons avec les années précédentes sont à manier avec prudence, néanmoins, nous pouvons observer les tendances de quelques chiffres clés.

NOMBRE DE JOURS D'ARRÊT

3028 JOURS D'ARRÊT SUR L'ANNÉE 2020

(Maladie Ordinaire, Accident Travail et Congé longue Maladie)

L'ensemble des ces jours d'arrêt représente globalement 8,4 Equivalent Temps Plein absents sur l'année 2020



Un chiffre relativement proche des années 2019 et 2018 comme l'illustre le graphique ci-contre

NOMBRE DE JOURS D'ARRÊT PAR ANNÉE

En revanche, une analyse détaillée par type d'origine montre des situations particulières.

En effet, si le nombre de jours d'arrêt liés aux Maladies Ordinaires est stable (1763 jours en 2020) les Accidents du Travail ont entraîné 823 jours d'arrêt soit une hausse de + 46% (+ 262 jours). Dans le même temps, les Congés Longue Maladie ont régressé de -40 %, (-292 jours) et représentent 442 jours sur l'année 2020.

RÉPARTITION DES JOURS D'ARRÊT AU COURS DE L'ANNÉE, POUR LA PÉRIODE 2018-2020

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
2018	345	297	323	246	178	192	190	207	273	296	287	288	3122
2019	245	344	342	285	331	226	262	151	145	201	205	205	2942
2020	186	230	237	169	168	216	297	249	291	367	326	292	3028

Nous observons une diminution significative des jours d'arrêt au printemps 2020, liée à la première période de confinement où les activités non essentielles ont été stoppées (ASA) ou organisées en télétravail, entraînant moins d'agents en activité sur site et moins d'accidents de travail.

En revanche le second semestre 2020 a été marqué par une forte hausse des jours d'arrêt imputé aux arrêts suite accident de travail inhérente à la reprise d'activité et la surcharge de travail.

L'effet du second confinement (Automne 2020) n'a pas été significatif.

ABSENTÉISME

5,12% TAUX D'ABSENTÉISME ENREGISTRÉ EN 2020

au sein de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement

Un taux relativement stable par rapport à 2019 et 2018 (5.01 % et 5.41 %)

Une analyse mensuelle montre des valeurs relativement faibles d'absentéisme durant le 1er confinement (mars à mai)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Moyenne
2018	7,04	6,89	6,86	5,16	3,76	4,00	3,93	4,26	5,69	6,41	6,09	6,19	5,52
2019	5,20	7,21	7,13	5,97	7,03	4,68	5,23	3,00	2,95	3,99	4,07	4,02	5,04
2020	3,73	4,67	4,82	3,46	3,46	4,34	5,86	4,94	5,91	7,55	6,71	6,05	5,12

1c

LES TEMPS FORTS 2020

LE BASSIN DE STOCKAGE ET DE RESTITUTION (BSR)

Protéger l'environnement : c'est l'objectif de la construction de ce bassin de stockage et de restitution des eaux par temps de pluie. On évite ainsi de rejeter au milieu naturel 330 000 m³/an d'effluents qui polluent à la fois la Leyse mais aussi les plages et le lac du Bourget lors des épisodes orageux.

Cette opération a été financée par Grand Chambéry et subventionnée par l'Agence de l'Eau.

Le coût global du projet est de 13,2 M€ HT prenant en compte la construction de l'ouvrage BSR et la construction des réseaux associés. L'Agence de l'Eau participe à hauteur de 6,5 M€ HT dans le cadre du Contrat de bassin versant du lac du Bourget en faveur de l'amélioration de la qualité des eaux du lac.

Par temps de fortes pluies, bien qu'elle soit dimensionnée pour traiter jusqu'à 8000 m³/jour, l'usine de dépollution de Chambéry ne peut pas traiter l'intégralité des précipitations. Lors des épisodes de fortes pluies, les réseaux unitaires sont mis en charge occasionnant des déversements au milieu naturel.

Le BSR, d'une capacité de 8000 m³, permettra de stocker une partie de ces effluents et de réduire d'environ 80 % les flux déversés en milieu naturel.

Une fois qu'il est plein, un système de pompage restitue le volume stocké au collecteur d'eaux usées qui va jusqu'à la station d'épuration. Le bassin est vidé dans un délai de 24 heures afin de faire face à un nouvel épisode pluvieux.



UNE ANNÉE MARQUANTE POUR LE BSR

FÉVRIER 2020

INAUGURATION DU BSR

MARS 2020

LES TRAVAUX SONT ARRÊTÉS

pour cause de crise sanitaire COVID-19, Ils ont repris le 27 avril. Le planning initial a été décalé de 6 semaines avec des modalités de mises en oeuvres plus complexes et plus longues.

FIN 2020

ESSAIS DE GARANTIES

Essais de remplissage de l'ouvrage et de ses équipements (vannes, pompes, dégrilleurs, mesure débits, etc.) et contrôle par le prestataire SOCOTEC de la conformité des installations par rapport à la ventilation, désodorisation et bruit,...

2021

MISE EN SERVICE DU BSR

LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE DE LA COVID-19

La gestion de la crise sanitaire a contraint la Direction de l'eau et de l'assainissement à adopter en très peu de temps un plan de continuité de l'activité (PCA). La distribution de l'eau potable et l'assainissement des eaux usées sont en effet des services vitaux, considérés comme prioritaires et dont la continuité doit être assurée en tout temps et dans toutes circonstances.

A chaque étape de la gestion de la crise sanitaire, la Direction de l'eau et de l'assainissement a su trouver et mettre en place des solutions pour assurer sa mission de Service Public.

Lors du confinement du mois de mars, les interventions chez les usagers n'ont pu avoir lieu, sauf urgences, assurées avec des moyens de protection des agents. Sur cette période, l'accueil physique des abonnés a été fermé au public, les démarches se sont effectuées en ligne ou par téléphone. Les relèves de compteurs ont été interrompues et les équipes d'exploitation ont fonctionné en mode « astreinte ».

A la sortie du 1er confinement en mai l'organisation adaptée était en place ce qui a permis d'aborder le second confinement sur un mode de travail désormais stabilisé.



LES PRINCIPALES MESURES D'ADAPTATION À LA CRISE SANITAIRE ONT ÉTÉ :

- Mise en place du télétravail pour les agents ayant des missions le permettant, avec l'acquisition des équipements informatiques et téléphoniques correspondants
- Un planning par roulement (télétravail et présentiel) a été mis en place pour diminuer le nombre de personnes présentes dans les bureaux en open-space
- L'accueil des usagers s'effectue désormais uniquement sur rendez-vous
- Les démarches en ligne et par téléphone se sont largement développées avec notamment la possibilité d'utiliser le portail Simpl'ici pour les signalements et les demandes d'intervention
- Mise en place d'équipements de protection individuelle (EPI) spécifiques jetables pour les agents en contact avec les eaux usées
- Adaptation des horaires de travail pour diminuer le nombre d'agents présents au même moment dans les vestiaires ou les réfectoires, éviter les croisements d'équipes et respecter les distances entre eux
- Mise en place de protocoles spécifiques pour l'utilisation des véhicules et de tous les espaces partagés
- Recalage des plannings de travaux et de facturation qui se sont interrompus lors du premier confinement
- Interventions chez les usagers maintenues mais avec application des protocoles sanitaires
- Continuité de la chaîne de dépense pour garantir le paiement des fournisseurs



2

L'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE

2

LES CHIFFRES-CLÉS

1107 KM DE RÉSEAUX D'EAU POTABLE

4 PUIITS PRINCIPAUX
> Joppet, Pasteur, Les Iles, Saint-Jean-de-la-Porte
+ 83 CAPTAGES

149 OUVRAGES (EN SERVICE ET SECOURS)

SOIT 90 000 M³ DE STOCKAGE

9,76 KM DE LINÉAIRES RENOUVELÉS OU NEUFS

SOIT 0,97% DU RÉSEAU TOTAL
TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX D'EAU POTABLE **0.86 %**

10 768 715 M³ PRODUITS

RENDEMENT

7 349 821 M³ VENDUS AUX HABITANTS DE L'AGGLO

73,4 %

79 321 COMPTEURS

46 AGENTS PRODUCTION ET DISTRIBUTION

1151

AVIS SUR DOSSIERS D'URBANISME RÉALISÉS PAR LE SERVICE «PRESCRIPTIONS»

4 663 210 € HT CONSACRÉS AUX TRAVAUX D'INVESTISSEMENT SUR LES OUVRAGES ET LES RÉSEAUX

299 FUITES RÉPARÉES

SOIT 225 977 M³ ÉCONOMISÉS

2a

LA PRODUCTION D'EAU POTABLE

Ensemble de l'activité liée à la protection des ressources, à la production, à l'adduction et au stockage de l'eau potable dans la totalité du périmètre géographique du service, dans le respect des règles relatives à l'environnement, la protection de la quantité de la ressource : adduction, exploitation, entretien des organes hydrauliques, des installations et des réseaux, entretien du matériel électromécaniques des installations, pilotage des ouvrages de production et de stockage, télégestion et télésurveillance des ouvrages, analyses de l'eau, astreinte 24/24 et 7/7.

LES OUVRAGES DE PRODUCTION ET DE STOCKAGE

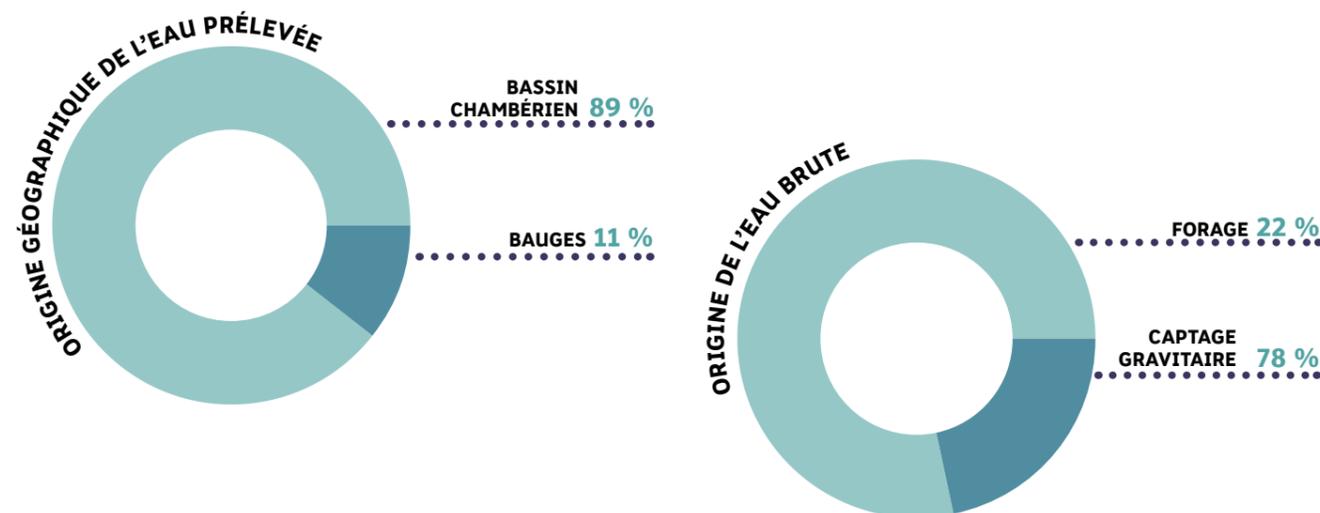
L'eau produite par les ouvrages de Grand Chambéry provient de différentes origines souterraines selon deux types de réservoirs aquifères : poreux ou fissurés.

RÉSERVOIRS AQUIFÈRES POREUX

8 PUIITS PRÉLÈVENT L'EAU DANS CE MILIEU CONSTITUÉ DE DIFFÉRENTES NAPPES PHRÉATIQUES, dont 4 principaux (Joppet, Pasteur, Les Iles, Saint-Jean-de-la-Porte) et 1 en secours

RÉSERVOIRS AQUIFÈRES FISSURÉS

83 CAPTAGES EXPLOITÉS ET SITUÉS POUR LA PLUPART EN POINT HAUT, complètent la production en eau nécessaire à l'agglomération



➤ GRAND CHAMBÉRY POURSUIT LA MISE EN ŒUVRE DES PROTECTIONS NÉCESSAIRES AFIN D'APPORTER À TOUS LES HABITANTS LA SÉCURITÉ QUALITATIVE ET QUANTITATIVE DE LA PRODUCTION EN EAU POTABLE : PROCÉDURES RÉGLEMENTAIRES, TRAVAUX, CONFORMÉMENT AUX SCHÉMAS DIRECTEURS QUI SERONT RETENUS.

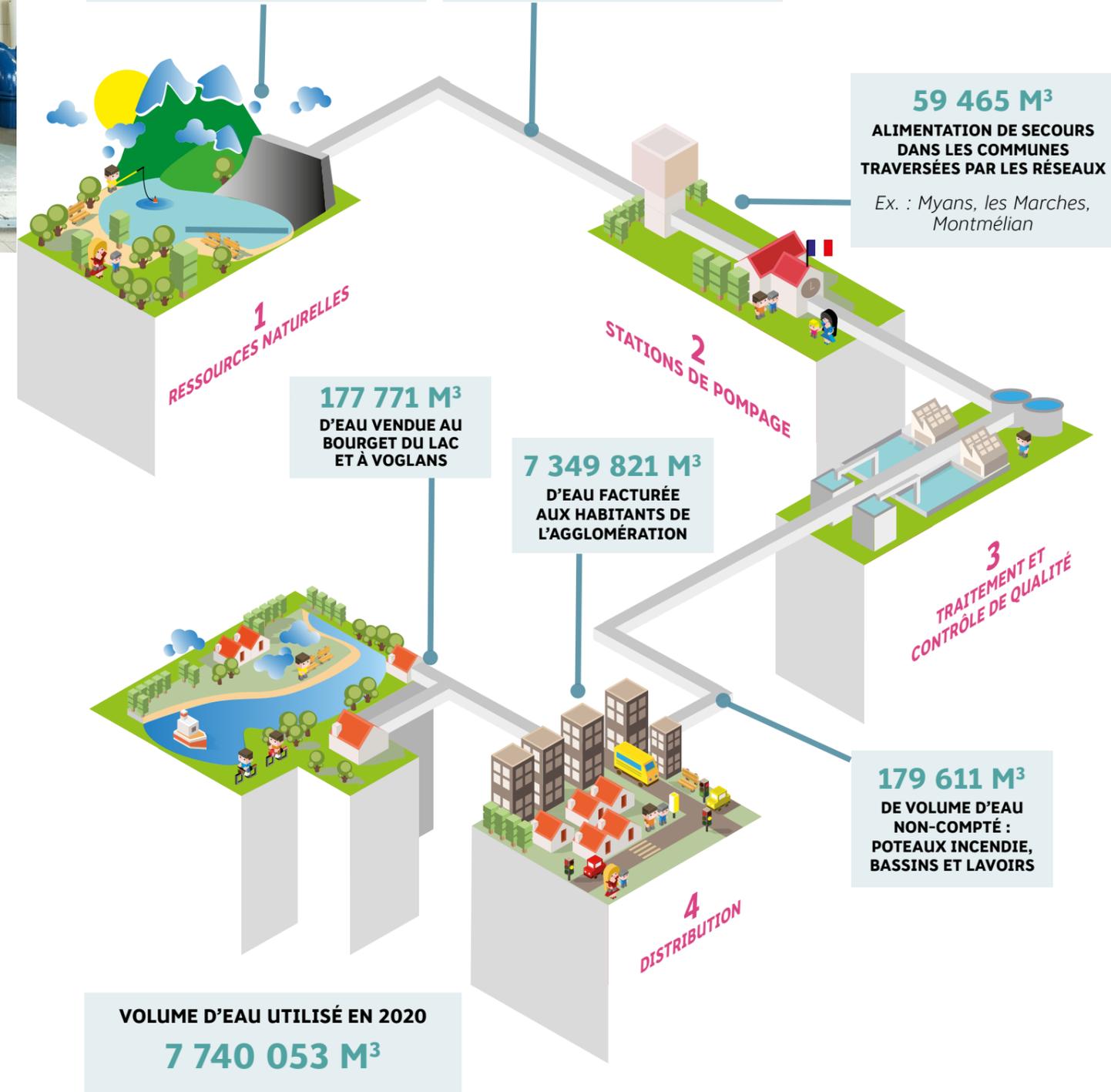


LE BILAN HYDRAULIQUE 2020

PRODUCTION BRUTE
10 768 715 M³

PRODUCTION NETTE
10 540 646 M³

➤ **Production nette** est égale à production brute moins les volumes d'eau servant à nettoyer les réservoirs ou pour les travaux dans des ouvrages



149 OUVRAGES PARTICIPENT À LA PRODUCTION ET AU STOCKAGE AFIN D'OPTIMISER LA DESSERTE DE TOUS LES HABITANTS DE GRAND CHAMBÉRY

Notons également qu'à partir de certains ouvrages, des communes extérieures peuvent être alimentées ou secourues.

- 118 RÉSERVOIRS représentant 87 608 m³ de stockage, dont 22 ont 2 cuves
- 13 STATIONS DE POMPAGE
- 18 COUPE-PRESSIONS

10 768 715 M³ DE VOLUME TOTAL PRÉLEVÉ EN 2020

7 349 821 M³ QUANTITÉ TOTALE D'EAU VENDUE POUR GRAND CHAMBÉRY

234 236 M³ QUANTITÉ TOTALE D'EAU VENDUE POUR LES COMMUNES EXTÉRIEURES

78,3 % DE LA PRODUCTION TOTALE EST ASSURÉE PAR 4 PUIES PRINCIPAUX

VOLUME TOTAL	NOMBRE DE RÉSERVOIRS PUBLICS
volume inconnu	1
1-100	55
101-300	34
301-500	12
501-1000	12
1501-2000	3
6001-6500	1
6501-7000	1
11501 - 12000	4
TOTAL	123

VOLUME TOTAL DES 4 CAPTAGES PRINCIPAUX EN M³ Chiffres 2019

PUITS DES ILES	2 056 856
PUITS ST JEAN DE LA PORTE	2 039 318
PUITS PASTEUR	2 324 180
PUITS JOppet	1 754 074

VITONNE	2000
LA BATAILLARDE	2000
ST-JEAN-DE-LA-PORTE	6152
MÉRANDE	6600
STE CLAIRE	12 000
LES MONTS	12 000
CHAMOUD	12 000
CAZARD	12 000

VOLUME TOTAL DES 8 PLUS GRANDS RÉSERVOIRS EN M³ Chiffres 2019

VOLUME D'EAU UTILISÉ EN 2020

7 740 053 M³

La réglementation impose au gestionnaire des services des eaux un seuil de rendement minimal. Pour Grand Chambéry, ce seuil minimal est de **69 %** alors que le rendement réel de l'agglomération est de **73,4 %**

DES ÉQUIPES TECHNIQUES MOBILISÉES AU SERVICE DES USAGERS

L'ACTIVITÉ DU SERVICE PRODUCTION SE RÉPARTIT SUR 16 AGENTS.

- **Les travaux de fonctionnement** intègrent les visites d'ouvrages, les jaugeages de source, les interventions sur les équipements électriques, électromécaniques, hydrauliques et de traitement (chlore, UV, UF).
- **Les travaux d'investissement** correspondent aux renouvellements des installations de pompage (vannes, canalisations, électricité ...), aux travaux de sécurisation des sites.
- **Les lavages de réservoirs** sont effectués sur deux périodes : au printemps pour ceux alimentés par des sources, en automne pour ceux alimentés par les nappes. Cette activité est obligatoire.
- **Les visites d'ouvrages et captages** sont maintenues pour accroître la surveillance des sites malgré le système centralisé : inspection visuelle des installations et des périmètres immédiats.
- **Les travaux d'entretien** comprennent les interventions sur les armoires électriques, les appareils de stérilisation ou filtration, les équipements hydrauliques. De nombreuses heures sont effectuées pour la régulation et la mise en place de systèmes de traitement au niveau des ressources karstiques des nouvelles communes.
- **Les travaux de surveillance** comprennent l'examen des courbes de débits en sortie de réservoirs ou compteurs généraux depuis le poste central, l'évolution de la pression en certains points, l'évolution de la turbidité sur les eaux brutes des sources, la gestion des alarmes et défauts au poste central.
- **Les actions de maintenance** : les équipes techniques du Service des Eaux interviennent quotidiennement pour réaliser des travaux neufs et des améliorations sur le réseau mais aussi effectuer deux types d'actions de maintenance :
 - Actions préventives pour garantir la qualité des ouvrages
 - Actions curatives dans le cadre d'intervention sur des événements

2b

LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Ensemble de l'activité liée à la distribution d'eau potable avec pour objectifs l'optimisation de la connaissance et de la gestion du patrimoine dédié à l'eau et du rendement des réseaux :

- Distribution, maintenance, exploitation ;
- Entretien des organes hydrauliques, des installations et des réseaux d'eau potable ;
- Définition et mise en œuvre d'un plan d'action pour l'optimisation des rendements (maintenance préventive, recherche et réparation de fuites sur branchement ou sur canalisation, mesure des poteaux incendie et diagnostic de consommation) ;
- Historisation des événements sur les réseaux ;
- Gestion du parc compteurs ;
- Instruction et suivi des démarches d'urbanisme et d'aménagements ;
- Réalisation de travaux sur les réseaux d'eau potable, branchements ;
- Astreinte 24/24 et 7/7.

UN PATRIMOINE UNIQUE

LES RÉSEAUX

PLUSIEURS CATÉGORIES DE RÉSEAUX MAILLENT LE TERRITOIRE :

LES RÉSEAUX D'ADDUCTION ET DE TRANSPORT

LONGUEUR DES CONDUITES : 98KM D'ADDUCTION ET 80KM DE TRANSPORT.

Ces canalisations assurent la liaison gravitaire, ou par refoulement, entre les puits et les premiers réservoirs, ainsi que la liaison entre les stations de reprise et les étages supérieurs et la liaison entre les réservoirs. Ces conduites sont en majorité maillées entre elles et permettent des interconnexions entre les grands secteurs de production.

LES RÉSEAUX DE REFOULEMENT

52KM DE LINÉAIRE ATTEINT

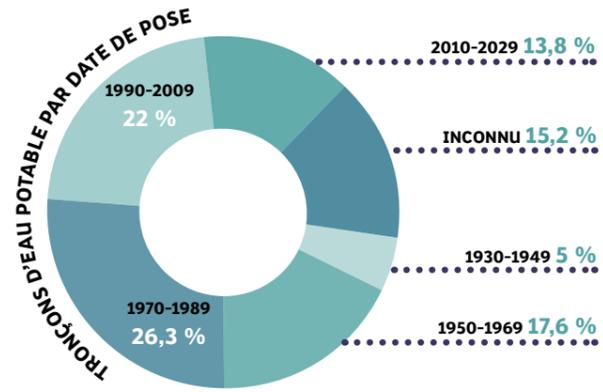
LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

LONGUEUR CANALISATIONS DE DISTRIBUTION 1 107KM

LEURS DIAMÈTRES VARIENT DE 40MM À 600MM

Il est en partie très ancien puisque l'on peut dire que toute la partie agglomérée de la ville de Chambéry a été desservie par des conduites construites entre 1885 et 1890. Il a été rénové en grande partie en coordination avec les aménagements de surface. L'effort de renouvellement est poursuivi régulièrement par Grand Chambéry, ainsi que dans toutes les communes du territoire.



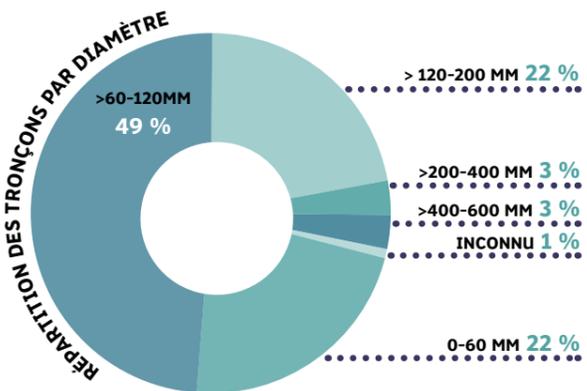
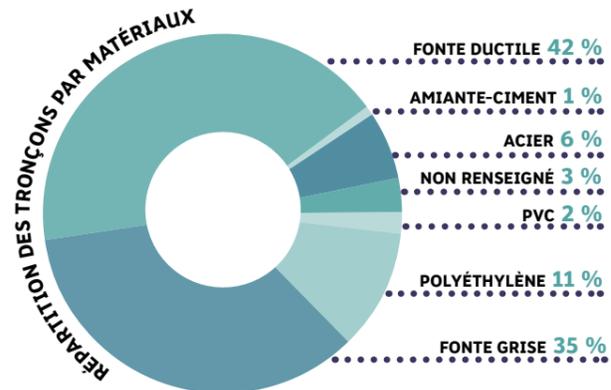
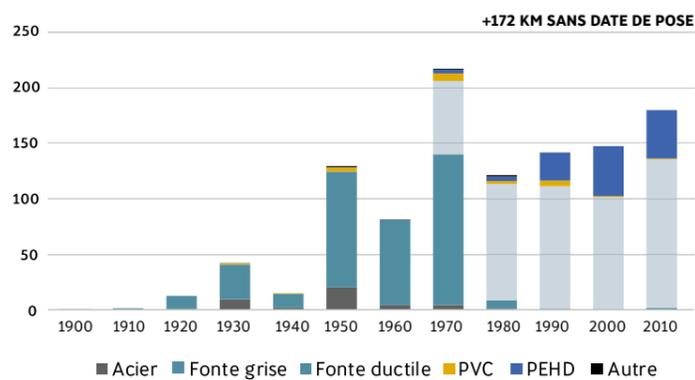


37 ANS ÂGE MOYEN DU RÉSEAU D'EAU POTABLE (Données 2019)

SELON LES ÉLÉMENTS CONNUS FIN 2020, PRÈS DE 25 % DU LINÉAIRE A PLUS DE 50 ANS (dates de pose connues uniquement) ET 44 % A MOINS DE 30 ANS.

LES MATÉRIAUX QUI CONSTITUENT CE PATRIMOINE SONT À FORTE DOMINANTE DE FONTE DUCTILE (42 %) ET DE FONTE GRISE (35 %)

RÉSEAU POSÉ PAR DIZAINE ET PAR MATÉRIAUX (KM)



DÉTAIL DES TRONÇONS EN FONTE GRISE (>200 MM)

Diamètre/ date de pose	1930-1949	1950-1969	1970-1989	TOTAL
250	1,67	1,87	3,24	6,79
300		0,90	1,12	2,03
350		6,71	1,02	7,76
400		1,59	3,68	5,28
500		8,88	6,84	15,72
600		0,56	1,34	1,90
TOTAL	1,67	20,56	17,24	39,48

ZOOM SUR LES DIAMÈTRES SUPÉRIEURS À 200 MM

	1930-1949	1950-1969	1970-1989	1990-2009	2010-2029	DATE INCONNUE	TOTAL
Acier		0,46	0,05			0,07	0,58
Béton						0,07	0,07
Fonte ductile		0,09	12,93	24,45	0,23		37,7
Fonte grise	1,67	20,56	17,24				39,48
Inox			0,01	0,14			0,16
Polyethylene				0,05	0,40		0,45
PVC		0,07					0,07
TOTAL	1,67	21,19	30,23	24,64	0,63	0,14	78,50

LES BRANCHEMENTS

SUR CES CONDUITES SONT RACCORDÉS PRÈS DE 32 746 BRANCHEMENTS DESSERVANT 65 532 POINTS DE COMPTAGE

DIAMÈTRE DE 15 À 300 MM
LONGUEUR TOTALE ESTIMÉE 160 KM
sous domaine public (5 mètres linéaires environ par branchement)

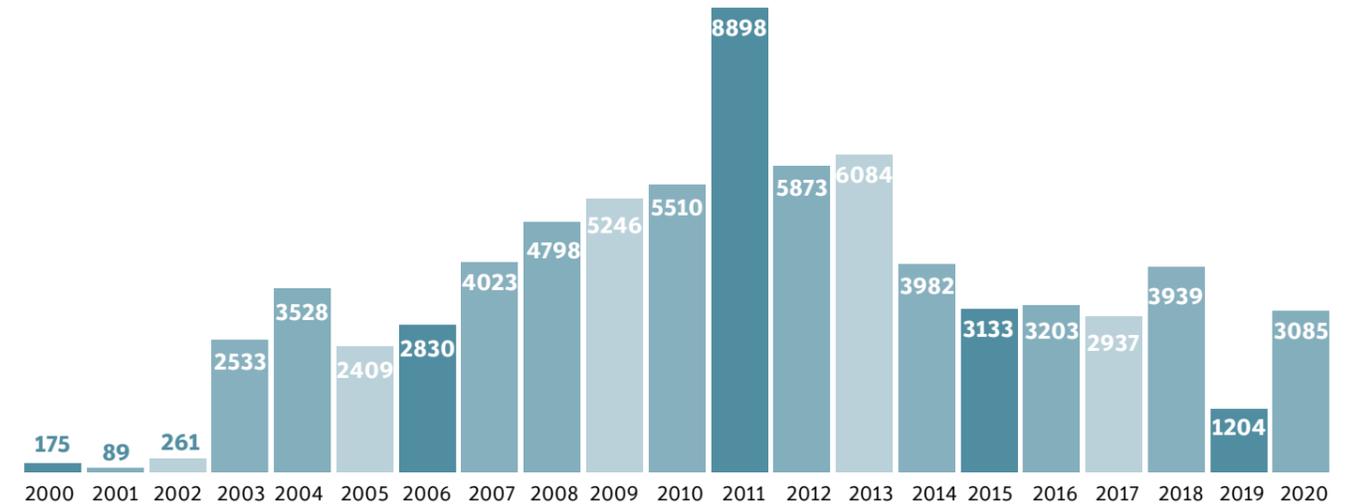
LES COMPTEURS

Le recensement permet de déterminer l'âge moyen des compteurs sur l'ensemble de l'agglomération et celui par commune.

Cette notion fondamentale est utilisée lors des campagnes de renouvellement de compteurs engagées par le service des eaux, puisqu'un compteur vieillissant se caractérise par une moindre précision quant à l'enregistrement des volumes consommés réellement et donc en règle générale à une sous-facturation en faveur des usagers dans les petits débits, sachant que la durée de vie moyenne des appareils de mesure est de 15 ans et que les arrêtés de 2007 entraînent des obligations de contrôle dans la précision des mesures.

9 ANS ÂGE MOYEN DU PARC COMPTEUR

COMPTEURS TOUTES COMMUNES PAR MILLÉSIMÉ



En raison de la crise sanitaire en 2020, il n'y a pas eu de programmation de renouvellement de compteurs. La priorité a été donnée au changement des compteurs défectueux. La programmation des changements des compteurs a repris fin 2020.



Répartition des compteurs par Commune et millésime																						
Étiquettes de lignes	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total généra
antérieur à 2000	388																					388
AILLON LE JEUNE	8				2		1			9	643	5	11	4	1	5	1	11	68	12	7	788
AILLON LE VIEUX											39		47	4	2	30	1	3	4	3	5	138
ARITH	5					1					216		4			4		4	18	8	11	271
BARBERAZ		7	4	116	382	50	89	105	137	221	66	603	70	229	136	44	272	136	102	34	100	2903
BARBY	6	2	4	79	64	93	30	67	240	112	16	11	9	20	50	12	109	148	98	70	319	1559
BASSENS	7		1	137	30	76	102	113	176	116	75	94	177	120	185	101	300	209	359	77	145	2600
BELLECOMBE EN BAUGES		1	6	1	1		3	3		3	266		8			2	3	14	73	12	20	416
CHALLES LES EAUX	3	1	23	91	91	130	271	313	217	195	42	75	253	236	260	74	217	131	114	33	55	2825
CHAMBERY	88	40	127	1024	907	1192	873	1738	1998	2515	1794	6178	3082	2788	1522	1205	950	881	1295	401	1435	32033
COGNIN	5	3	14	314	304	313	218	181	207	124	174	237	162	316	283	71	278	135	91	58	42	3530
CURIENNE	2					10	3	10	23	16	4	20	30	177	5	4	4	8	26	5	18	365
DOUCY	1										75		1	1				24	1	3	8	114
ECOLE											76		1			2	1	5	119	28	9	241
JACOB BELLECOMBETTE	4	1		47	37	57	62	238	71	70	90	152	95	353	162	20	281	135	54	8	17	1954
JARZY	1	1									1					7	33	10	104	42	30	229
LA MOTTE EN BAUGES		1			2	4	8	4			199	1	8		3	3	1	10	40	17	13	314
LA COMPOTE	1									1	79		5	3			1	4	31	5	10	140
LA MOTTE SERVOLEX	20	12	57	188	969	183	154	272	228	223	217	397	554	459	463	284	91	121	204	63	68	5227
LA RAVOIRE	7	11	11	368	100	121	258	279	530	599	185	384	454	394	163	84	155	148	408	100	201	4960
LA THUILE						1		6	32	62	5	49	15	8	9	2	4	5	9	2	2	211
LE CHATELARD											237		1		1	3	70	6	46	26	27	417
LE NOYER	8		1						1	79		4			2	1	6	13	6	8		129
LES DESERTS	1	2		2	2	4	6	2	4	1	6	5	12	3	980	2	19	17	7	23		1098
LESCHERAINES				1		3	1	2	3	342		5			6		17	45	15	26		466
MONTAGNOLE				1		5	2	23	112	105	35	9	61	55	12	12	54	13	27	4	22	552
PUYGROS						8	9	37	38	3	77	6	3		14	2	11	3	6			217
SAINT FRANCOIS DE SALES						2					71		2			1		8	30	3	15	132
SAINTE REINE											16		1			6	1	2	18	2	7	53
SONNAZ	3	1	2	21	77	8	114	69	105	36	25	54	71	96	32	11	21	68	39	12	21	886
ST ALBAN LEYSSE	1	2	5	63	312	36	143	196	168	176	123	211	244	415	401	96	95	388	130	35	165	3405
ST BALDOPH	2		2	11	111	36	61	99	146	131	59	112	224	117	60	7	86	41	66	24	48	1443
ST CASSIN				1	2	6	5	43	81	46	27	69	18	12	4	10	30	43	9	18		436
ST JEAN D'ARVEY			2	32	24	3	89	93	125	205	16	32	59	47	9	5	58	13	13	6	17	848
ST JEOIRE PRIEURE				13	5	54	202	29	23	45	14	40	51	72	111	15	31	107	68	27	71	978
ST SULPICE	1					2	1	18	34	23	17	49	13	90	42	21	22	15	14	14	10	386
THOIRY				5	2	4	4	32	39	71	44	13	4	2	6		11	4	2		3	246
VEREL PRAGONDRAN		2		5	3		2	6	3	6	64	71	10	11	9	1	1	13	6	17	35	265
VIMINES	1	2	2	12	98	14	130	79	88	94	35	24	29	46	40	9	24	93	133	13	48	1014
Total général	563	89	261	2533	3528	2409	2830	4023	4798	5246	5510	8898	5872	6084	3982	3133	3203	2987	3939	1204	3085	73163

DES ÉQUIPES TECHNIQUES MOBILISÉES AU SERVICE DES USAGERS

L'ACTIVITÉ DU SERVICE DISTRIBUTION REPOSE SUR 2 SERVICES COMPOSÉS DE 30 AGENTS.

Les travaux de fonctionnement intègrent : les visites de réseaux, les travaux d'entretien sur les organes de régulation : vannes, réducteurs et stabilisateurs de pression, ventouses, les réparations de fuite, la recherche de fuite, l'entretien des hydrants, les manœuvres de réseau...

LES ACTIONS DE MAINTENANCE

Les équipes techniques du Service des Eaux interviennent quotidiennement pour réaliser des travaux neufs et des améliorations sur le réseau mais aussi effectuer deux types d'actions de maintenance :

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

CONSOMMATIONS ET RENDEMENTS

Le service des eaux a mis en œuvre 2 actions complémentaires afin d'être le plus efficace possible dans la recherche et la réparation des fuites.

LA SECTORISATION DES RÉSEAUX / LA COLLECTE ET VALIDATION DE DONNÉES

Plusieurs communes de l'agglomération ont fait l'objet de travaux de sectorisation et de mesures en continu des volumes qui transitent dans ces secteurs. Plus d'une centaine de « zones » ont été définies et d'importants travaux de création de chambres de débitmètre sont en cours.

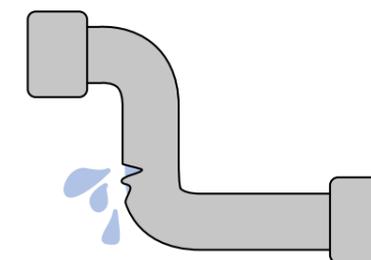
Les données sont collectées par le service informatique industrielle, elles sont complétées par les données de production d'eau potable puis validées. Un tableau de bord est établi de façon journalière, reprenant les zones dont les débits enregistrés peuvent correspondre à des fuites.

LE DIAGNOSTIC TERRAIN DE LA FUITE

En fonction des données constatées précédemment et à partir du découpage des réseaux de distribution en secteurs géographiques définis en fonction des réservoirs ou de points névralgiques pour les réseaux maillés :

- isolement des secteurs jugés non conformes et enregistrement des débits,
- après étude des enregistrements, déclenchement des recherches de fuites si nécessaire et réparations,
- après réparations, nouvel enregistrement des débits nocturnes pour comparaison et quantification des gains réalisés.

	CLUSE DE CHAMBÉRY		BAUGES	
Total	248		51	
Fuites sur voirie	175	68 054 m3	51	99 131 m3
Fuites sur réseaux privés	73	52 392 m3	2	6 400 m3



Il ressort de ces mesures un ratio indiquant le rendement résiduel en m3/h/km de chaque zone.

Celui-ci est fortement dépendant de l'état des canalisations, de la complexité du réseau et du nombre de branchements, et des utilisateurs éventuels en consommation nocturne (refroidissement, fabrication, etc...).

Un ratio complémentaire peut également être calculé à partir de la comparaison des volumes produits sur l'année civile et des volumes distribués vendus en fonction des dates de relevés de compteurs : rendement global brut. De ce ratio, complété par les volumes non vendus mais connus et estimés comprenant les besoins propres du service (lavage réservoirs, purges canalisations etc.), ainsi que les fuites sous domaine privé non réparées et le sous-comptage du parc, il ressort un rendement global net.

Ces ratios sont très complémentaires. Ils sont le résultat d'un travail régulier et permanent qui doit toutefois être complété par une programmation pluriannuelle pour le renouvellement des conduites, en fonction de leur âge et de données complémentaires provenant de l'exploitation : nombre de fuites réparées, type de casse, nature des terrains, etc...

La réduction des pertes constitue en effet la **première économie en eau potable.**

BILAN SUR L'ACTIVITÉ DÉFENSE INCENDIE

La défense extérieure contre l'incendie (DECI) est une compétence communale pour laquelle le maire dispose d'un pouvoir de police spéciale. La DECI consiste à assurer l'alimentation en eau des moyens des Services d'Incendie et de Secours par l'intermédiaire de Points d'Eau Identifiés (PEI) à cette fin. Ces points d'eau peuvent être naturels ou artificiels.

LES MAIRES ONT LA RESPONSABILITÉ DE :

- Effectuer les Contrôles Débit/Pression tous les 5 ans avec mise à jour de la base de données du SDIS
- Maintenir les Poteaux Incendie (PI) en condition opérationnelle
- Rédiger les procès-verbaux d'essai pour modifications et créations de PI
- Prendre un arrêté listant les PEI
- Établir un schéma directeur de la DECI si besoin

Pour les aider à accomplir leur mission la direction de l'eau et de l'assainissement propose depuis le 1^{er} janvier 2019 des **conventions de prestations de services pour l'entretien des Poteaux Incendie (PI) raccordés au réseau d'eau potable**. En 2020, 27 conventions ont été signées pour une durée renouvelable deux fois tacitement.

PRESTATIONS RÉALISÉES EN 2020

- Récupération des conventions signées auprès des communes
- Une première tournée de contrôle de l'ensemble des PI
- La mise à jour de la base de données
- Remplacement ou création de PI en fonction des travaux d'investissement sur les réseaux d'eau potable

FONCTIONNEMENT : (30 € HT/PI/AN)

- Contrôle et entretien technique des PI
- Mesures des PI (débit / pressions)
- Mise à jour de l'application CR+ du SDIS
- Envoi d'un rapport annuel aux communes

INVESTISSEMENT

- Création de nouveaux PI
- Renouvellement des PI (et/ou déplacement)
- Rédaction du procès verbal pour le SDIS 73



BILAN 2020 DE LA MISE EN OEUVRE DE LA CONVENTION

27 COMMUNES ONT SIGNÉ LA CONVENTION

2621 POTEAUX INCENDIES IDENTIFIÉS SUR GRAND CHAMBÉRY

2c

LA PROTECTION DE L'EAU POTABLE

La ressource en eau, essentielle, devient chaque jour plus fragile. Préserver et restaurer la ressource afin de garantir une eau de qualité est un enjeu majeur de la direction de l'eau et de l'assainissement. Cette protection réglementaire nécessite la définition puis l'instauration de périmètres de protection, dans lesquelles les activités peuvent être contraintes.

LA PROCÉDURE COMPREND PLUSIEURS ÉTAPES :

- Élaboration du rapport préliminaire,
- Rédaction et validation par un hydrogéologue agréé d'un rapport hydrogéologique qui décrit le fonctionnement de l'hydrosystème,
- Élaboration du dossier d'enquête publique,
- Consultation des services de l'Etat pour avis puis transmission du dossier de Déclaration d'Utilité Publique (DUP) à l'Agence Régionale de Santé
- Enquête publique
- Présentation de la DUP au Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour avis
- Prise de l'arrêté préfectoral et rédaction des pièces administratives
- Animation foncière sur le Plan Particulier d'Intervention (PPI) et les accès
- Réalisation des travaux prescrits dans le PPI

L'INTÉRÊT DE CETTE PROCÉDURE EST MULTIPLE. ELLE PERMET :

- de s'assurer que la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine présente des garanties suffisantes et durables,
- d'interdire et/ou de réglementer les activités les plus à risque vis-à-vis de l'utilisation des eaux,
- d'acquiescer les terrains et les droits nécessaires,
- de rendre certaines prescriptions opposables aux tiers (servitudes) pour tenir compte de la spécificité des lieux (nature des sols, hydrographie),
- de sensibiliser les usagers concernés par les zones de protection



L'ARRÊTÉ PRÉFECTORAL DÉFINIT 3 PÉRIMÈTRES DE PROTECTION :

■ Le périmètre de protection immédiat

Il est obligatoire et correspond généralement à une zone de quelques mètres carrés autour de l'ouvrage de captage. Il a pour fonction principale d'empêcher la détérioration des ouvrages et d'éviter les déversements de substances polluantes à proximité immédiate du point d'eau. Il doit être acquis en pleine propriété par la collectivité bénéficiaire de l'autorisation de prélèvement. Il est clôturé et régulièrement entretenu. Toute activité non liée au service des eaux y est interdite.

■ Le périmètre de protection rapproché

Il est obligatoire et correspond généralement à une zone de plusieurs hectares autour de l'ouvrage de captage. Il délimite le secteur dans lequel toute pollution ponctuelle ou accidentelle est susceptible d'atteindre rapidement le captage soit par ruissellement superficiel, soit par migration souterraine des substances polluantes.

■ Le périmètre de protection éloigné

Il est facultatif. Il informe les différents acteurs sur la vulnérabilité particulière de ce secteur qui correspond à la zone d'alimentation du captage. Dans ce périmètre, peuvent être réglementés les activités, installations ou dépôts qui, compte tenu de la nature des terrains, peuvent présenter un risque de pollution. Les outils de gestion de la ressource ont été récemment renforcés, en créant des zones de protection des aires d'alimentation des captages, sur lesquelles peuvent être mis en œuvre des programmes d'action visant notamment la lutte contre les pollutions diffuses d'origine, notamment, agricole. La surface d'action touchée dépasse donc largement celle du seul périmètre de protection rapproché.

	TOTAL	dont Bauges
Ressources principales	56	21
Etudes préliminaires	47	10
Rapports hydrogéologiques	47	10
Dossiers d'enquêtes publiques	44	7
DUP	44	7
Arrêtés préfectoraux	43	6
Acquisition foncière PPI	39	4
PPI terminés (travaux)	29	4
Procédures abouties (y compris PPR)	25	0

2019 LANCEMENT D'UNE ÉTUDE DE CONNAISSANCE ET DE DIAGNOSTICS DE 18 CAPTAGES DES BAUGES. Les résultats sont en cours de finalisation et de synthétisation et devraient permettre d'aboutir à une priorisation d'intervention tant en terme de travaux que de procédure de protection à mener.

2020 UN COMPLÉMENT D'ÉTUDE POUR 5 AUTRES CAPTAGES PEU CONNUS DE LA COLLECTIVITÉ. Ce complément comprend également une synthèse des éléments ayant aboutis à l'abandon de 16 sources. Les résultats sont attendus d'ici la fin du premier trimestre 2021.

Concernant la protection des captages, 3 procédures sont menées annuellement. En 2019, la procédure a été lancée pour Coudray (Jarsy), Touvières (Jarsy) et Garins (Le Chatelard). Ce qui a abouti à la prise de DUP pour Touvière et Garins en 2020.

En 2020, les procédures ont été lancées pour les captages de Fontaine Noire (Aillon le Jeune), Cornes (Lescheraines) et Pré Paissard Aillon le Vieux). L'étude de priorisation lancée en 2019 permettra de définir les captages dont les procédures seront démarrées en 2021.

2d

LE SUIVI ET LE CONTRÔLE DE L'EAU POTABLE

L'eau est l'aliment le plus contrôlé en France. Il fait notamment l'objet d'un suivi réglementaire mené par les services de l'Etat (Agence Régionale de Santé) et d'un autocontrôle mené par la collectivité. Chaque ressource est suivie au moins une fois par an en eau brute et en eau distribuée. La fréquence dépend du volume distribué.

- Suivre la conformité réglementaire de l'eau distribuée (nombre d'analyse/an, % conformité)
- Mettre en place les mesures correctives en cas de non-conformité (types de mesures et nombre/an)
- Planifier en complément l'autocontrôle (nombre analyses/an) et réaliser les campagnes de prélèvements
- Assurer la communication des résultats

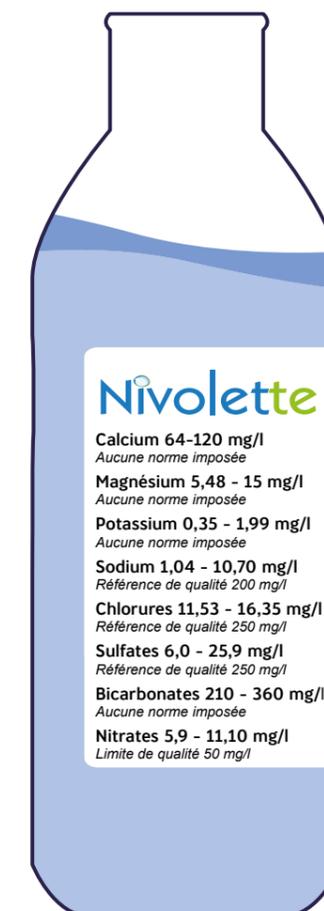
L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUÉE PAR GRAND CHAMBÉRY FAIT L'OBJET D'UN SUIVI DE LA QUALITÉ SANITAIRE :

722 ANALYSES EFFECTUÉES PAR L'ARS SUR L'EAU DISTRIBUÉE *dont 147 sur le territoire des Bauges*

400 ANALYSES EFFECTUÉES PAR GRAND CHAMBÉRY SUR L'EAU BRUTE *dont 147 sur les captages des Bauges*

RÉSULTATS DES ANALYSES SANITAIRES RÉALISÉES PAR L'ARS SUR L'EAU DISTRIBUÉE

NOMBRE D'ANALYSES		NON CONFORMITÉS	
722		96	
Cluse de Chambéry	Bauges	Cluse de Chambéry	Bauges
575	147	75	21
		13%	14%



- Résultats similaires aux années précédentes avec un taux de non-conformité qui s'établit entre 13 et 14%.
- 92% des non-conformités concernent les sources : majoritairement liées à des dépassements de référence de qualité ne donnant pas lieu à une alerte de l'ARS et la mise en œuvre obligatoire d'actions correctives. En effet, seules 15% sont des non-conformités pour dépassement des limites de qualité entraînant des actions correctives et un recontrôle réglementaire.
- 6 dépassements de seuils ont été mesurés sur les puits des Iles et Saint-Jean-de-la-Porte dont 4 liés à la température et 2 à la bactériologie.
- 13 des 15 recontrôles ont mis en évidence un retour à la normal sauf pour deux captages qui ont nécessité plusieurs actions correctives.

VOIR AQUEDUC EN ANNEXE - ANNEXE 3

2e

L'ENTRETIEN ET LE DÉVELOPPEMENT

LES PRINCIPAUX TRAVAUX DANS LE DOMAINE DE L'EAU POTABLE

LE TAUX DE RENOUVELLEMENT 2020 EST DE 0.97 % SOIT 9.75 KMS SUR 1107 KMS DE RÉSEAU TOTAL POUR UN MONTANT GLOBAL DE 4 663 210 € HT

- **Bassens** - secteur des Monts : construction du réservoir du Mollard 2 cuves de 400 m3,
- **Chambéry** - quai Charles Ravet : rénovation de la conduite d'eau potable
- **Bassens** : restructuration des réseaux de distribution d'eau potable en aval du réservoir du Mollard
- **Cognin / Saint Cassin** : création d'une station de pompage de 40 m3/h dans le réservoir de Villeneuve pour le secours de Saint Cassin (secteur de la Désertaz) et restructuration du réseau d'eau potable suite aux travaux de surpresseur (Secteur Villeneuve)
- **Le Chatelard** - Chef-lieu : renouvellement des réseaux d'eau potable au hameau le Plan de chère avant opération immobilière
- **Le Noyer** : rénovation du réseau d'eau potable suite à l'abandon du réservoir du chef-lieu
- **Cognin / Saint Cassin** : travaux sur le secours de la Désertaz, réhabilitation des canalisations de distribution à Villeuneuve et du refoulement de la Désertaz
- **Saint Baldoph** : chemin de St Gras et Route du Granier, restructuration et abandon de la canalisation de distribution
- **Saint Baldoph** - RD201, route d'Apremont : rénovation de la canalisation de distribution d'eau potable liée aux travaux d'aménagement de voirie et d'aménagement immobilier
- **Puygros / Curienne** - RD 21 et RD 11, Pont de la Terneze : rénovation de l'adduction en eau potable

ETUDES PRÉALABLES DANS LE DOMAINE DE L'EAU POTABLE

- **La Motte Servolex** - dans le cadre du Plan Global de Gestion de la Ressource en Eau (PGRE) : renforcement de la conduite d'adduction entre le réservoir de Bataillarde et le Tremblay. Demande de subvention faite et accordée, finalisation du projet et lancement consultation pour le marché de travaux
- **Communes des Bauges et Les Déserts** : études des secours de réseaux d'eau potable – Demande de subvention faite et accordée, finalisation du projet
- **Le Chatelard, Le Vieux Bourg** : restructuration des réseaux d'eau potable dans le cadre des travaux d'aménagement de voirie par la commune et enfouissement des réseaux secs : finalisation du projet
- Secours en eau des **communes des Bauges**, conduite porteuse des Chaudannes, finalisation du projet et lancement de la consultation pour le marché de travaux
- **Barberaz / La Ravoire** - RD1006, route de Challes : restructuration des réseaux eau potable en lien avec le projet d'aménagement de voirie par la Direction des Voiries de l'agglomération
- **Chambéry** - Zone Aménagement Concertée de la Cassine : restructuration des réseaux d'eau potable en lien avec le projet d'aménagement

VOIR LISTE DES TRAVAUX EN ANNEXE - ANNEXE 4



3

L'ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES

3

LES CHIFFRES-CLÉS

675 KM DE RÉSEAUX
D'ASSAINISSEMENT
(EAUX USÉES ET UNITAIRES)

DONT 15 KM
DE RÉSEAUX VISITABLES

3 343 INSTALLATIONS EN
ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

44
POSTES
DE RELÈVEMENT

21 UNITÉS DE
TRAITEMENT

20 STEP

1 UDEP

12 902 343 M³ DE VOLUME GLOBAL TRAITÉ À L'UDEP

3 898 484 € HT
D'INVESTISSEMENT
CONSACRÉS AUX TRAVAUX
D'ASSAINISSEMENT

99,6 %
TAUX DE CONFORMITÉ
DES REJETS
(1 NON CONFORME)

0,15 % DU RÉSEAU D'EAUX
USÉES RENOUVELÉ

507 KM DE RÉSEAUX
D'EAUX PLUVIALES

3a

LA COLLECTE DES EAUX USÉES

Le territoire de Grand Chambéry est situé dans le bassin versant du lac du Bourget. La protection de la qualité de ses eaux a nécessité des travaux importants : la construction d'un assainissement collectif performant avec un rejet des eaux épurées hors du bassin versant du lac, dans le Rhône, via une galerie sous le massif de l'Épine. Elle impose également le contrôle des installations d'assainissement non collectif (SPANC) et l'accompagnement des propriétaires concernés.

Le réseau de collecte des eaux usées de l'agglomération chambérienne s'est développé à partir du réseau d'assainissement de la Ville de Chambéry, lui-même issu d'anciens canaux.

675 KM DE RÉSEAU DE COLLECTE
DES EAUX USÉES

DONT **98 KM UNITAIRES**
RECUEILLANT LES EAUX
DE RUISSELLEMENT ET
557 KM SÉPARATIFS

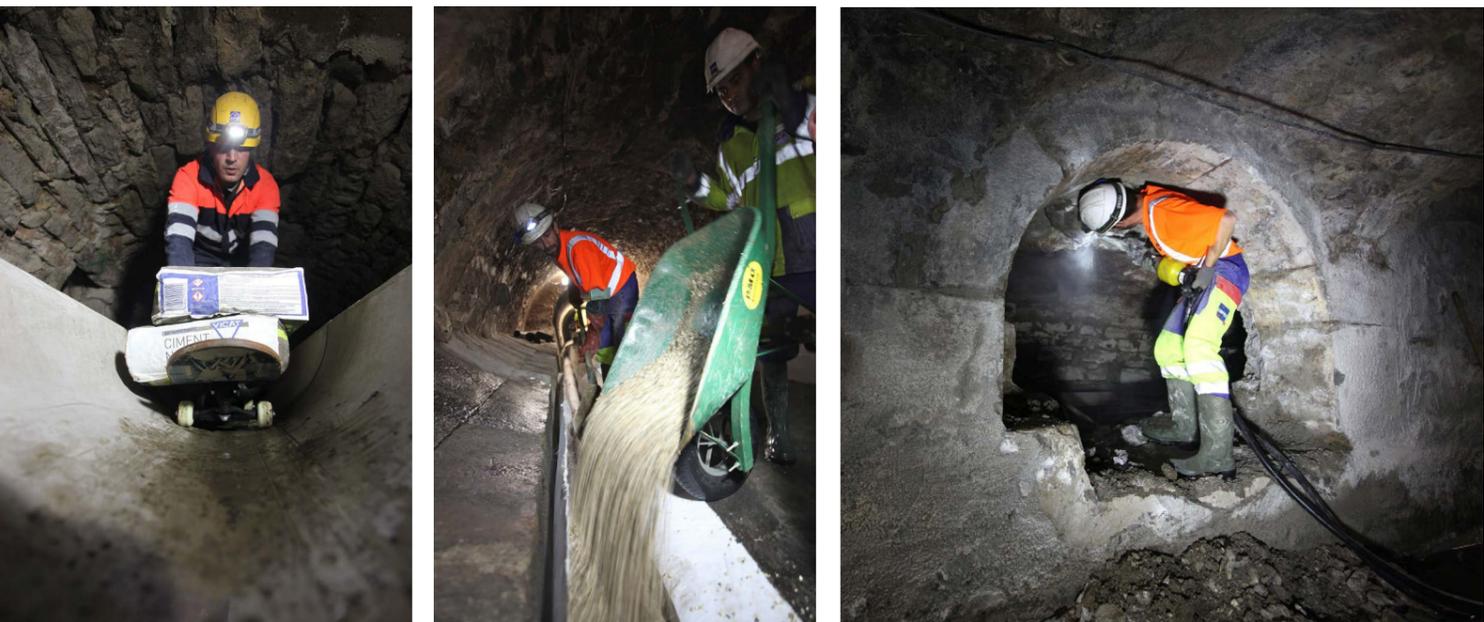
LE RÉSEAU DE COLLECTE DES EAUX USÉES SILLONNE L'AGGLOMÉRATION, PRINCIPALEMENT EN DOMAINE PUBLIC, IL EST CONSTITUÉ :

- du réseau unitaire du centre de Chambéry, visitable à semi-visitable, par lequel transite la plus grande partie des effluents de toute l'agglomération.
- des émissaires principaux, unitaires ou séparatifs, qui constituent la structure du réseau intercommunal.
- des réseaux de collecte secondaires destinés à réceptionner les effluents en provenance des habitations (majoritairement séparatifs).



LE RÉSEAU DE CHAMBÉRY

Le réseau d'assainissement de Chambéry est essentiellement en système unitaire. Ce réseau constitue le patrimoine historique de l'assainissement. Il se compose de 9,5 km d'égouts visitables (largeur de 0,60 à 5,00 ml, hauteur de 0,80 à 4,00 ml). Pour des raisons de sécurité, certains réseaux initialement classés comme visitables (c'est-à-dire dans lesquels les équipes de maintenance peuvent intervenir à pied) ne sont plus considérés comme tels.



8 KM DE RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT UNITAIRES RÉHABILITÉS SUR 15 ANS

Ce réseau doit faire l'objet de soins attentifs afin d'assurer sa pérennité et son bon fonctionnement, notamment pour la rénovation du génie civil et le confortement des radiers pour améliorer l'étanchéité et faciliter l'entretien et l'autocurage.

Ce chantier s'inscrit dans un important programme de rénovation, conduit dans le cadre du contrat de bassin versant du lac Bourget, qui prévoit la réhabilitation de 8 km de réseau d'assainissement, unitaire et visitable, du centre ancien de Chambéry sur 15 ans pour un investissement global estimé à 15 millions d'euros.

LES PRINCIPAUX OBJECTIFS : AMÉLIORER L'ÉTANCHÉITÉ DES COLLECTEURS, RENDRE L'ENTRETIEN PLUS FACILE ET RÉNOVER CE PATRIMOINE HISTORIQUE.

CE CHANTIER, EN PLUSIEURS PHASES, A ÉTÉ ENGAGÉ EN 2008 ET ENTAMERA SA 3^{ÈME} PHASE EN 2021.

4 ENJEUX MAJEURS POUR CES TRAVAUX :

- **Environnemental** : supprimer les exfiltrations, réduire le drainage des eaux parasites et protéger de la nappe
- **Hydraulique** : réduire les phénomènes de stockage et de relargage de pollution
- **Structural** : remettre en état la structure des ouvrages et préserver le patrimoine du réseau bicentenaire du centre-ville de Chambéry
- **Fonctionnel** : améliorer des conditions d'exploitation et de sécurité.

Les réseaux d'assainissement sont connus et identifiés dans le système d'information géographique. Cette connaissance est améliorée, quotidiennement, grâce aux inspections vidéo ainsi qu'aux visites effectuées par le service collecte : inspections et contrôles des branchements neufs ou campagnes diagnostiques eaux claires parasites.

EN 2020, LE VOLUME D'EAUX USÉES FACTURÉ S'ÉLÈVE À 6 936 413 M³

LES DÉVERSOIRS D'ORAGE

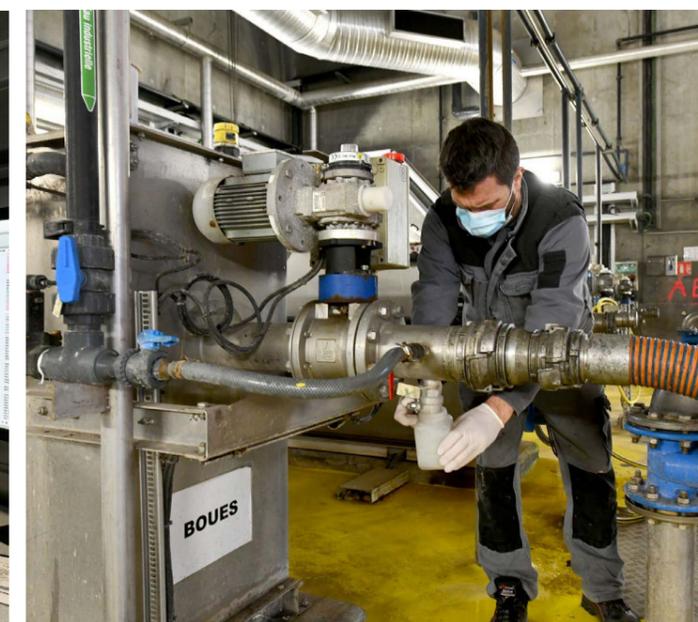
LES DÉVERSOIRS D'ORAGES IMPLANTÉS SUR LE RÉSEAU UNITAIRE REPRÉSENTENT EN 2020, UN REJET TOTAL DE 293 346 M³, SOIT 2,2 % DU VOLUME GLOBAL ANNUEL TRANSITANT PAR LE RÉSEAU.

LES POSTES DE RELÈVEMENT

PAR LEUR SITUATION TOPOGRAPHIQUE OU À L'AVANT DE L'UDEP, PLUSIEURS BRANCHES DE RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT NÉCESSITENT UN REFOULEMENT PAR POMPAGE. LE DÉBIT MAXIMUM HORAIRE DES POSTES DE RELÈVEMENT S'ÉCHELONNE DE 20 À 550 M³/HEURE POUR UN TOTAL DE 2 400 M³/HEURE.

Les postes sont intégrés à l'autosurveillance du réseau d'assainissement et équipés de mesures de débits. La maintenance et les astreintes sont assurées par le personnel de l'UDEP où se trouve le poste central de supervision.

EN 2020, 12 902 343 M³ REFOULÉS EN DIRECTION DE L'UDEP



DES ÉQUIPES TECHNIQUES MOBILISÉES POUR LA QUALITÉ DES RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT

L'ACTIVITÉ DU SERVICE COLLECTE / ASSAINISSEMENT REPOSE SUR **20 AGENTS**

LES INTERVENTIONS DU SERVICE SONT RÉPARTIES PRINCIPALEMENT AUTOUR DE 6 SECTIONS ANALYTIQUES :

- le contrôle de réseaux (inspection pedestre, vidéo, contrôle branchements),
- l'entretien des réseaux (curage, pompage),
- les travaux sur réseaux (maçonnerie, remise à niveau de tampons),
- la métrologie,
- l'entretien d'espaces verts,
- la gestion de service (réunions, formations, entretien véhicules).



LES TRAVAUX DE FONCTIONNEMENT REGROUPENT L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX EAUX USÉES, UNITAIRES, ET EAUX PLUVIALES, AUXQUELS S'AJOUTENT LES TRAVAUX REMBOURSABLES. L'ACTIVITÉ SUR LES RÉSEAUX UNITAIRES NE CONCERNE QUE L'ENTRETIEN : VISITES, CURAGES, DÉRATISATION.

LE CONTRÔLE DES RÉSEAUX

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

VISITES PÉDESTRES

Suivi des points noirs : un point noir est un point critique du réseau avec une fréquence de curage supérieure à un an.

Visite préventive : toutes les communes font l'objet d'une visite pedestre préventive avec une périodicité de trois ans. À cette occasion, tous les tampons d'eau usées et d'eaux pluviales sont soulevés. Les regards et l'écoulement des effluents sont contrôlés.

CES INSPECTIONS ONT POUR BUT :

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

23 KM DE LINÉAIRES INSPECTÉS

120 BRANCHEMENTS ONT ÉTÉ REPÉRÉS ET MIS À JOUR DANS LA CARTOGRAPHIE

8 KM DE RÉSEAUX D'EAUX USÉES
7 KM DE RÉSEAUX UNITAIRES
8 KM DE RÉSEAUX D'EAUX PLUVIALES

L'ENTRETIEN DES RÉSEAUX

Le service assainissement de l'agglomération est équipé 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 à 1 000 mm.

CES CURAGES CONCERNENT :

- Les points critiques du réseau
- Les curages préventifs suite aux visites pedestres et/ou aux inspections vidéos
- Les entretiens de poste de relevement : 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.
- Les débouchages de collecteurs, de branchement public, grilles et avaloirs d'eaux pluviales

LES TRAVAUX SUR RÉSEAUX

Les remises à niveau de tampons s'effectuent en fonction des constats réalisés régulièrement par les agents. Sauf travaux nécessitant des engins de travaux publics ou coordonnés avec des aménagements de chaussées, elles sont réalisées principalement par le service collecte assainissement.

3b

L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

3343 INSTALLATIONS EN ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF SUR GRAND CHAMBÉRY (FIN 2020)

Le Service Public de l'Assainissement Non Collectif, créé en 2005, a pour compétence :

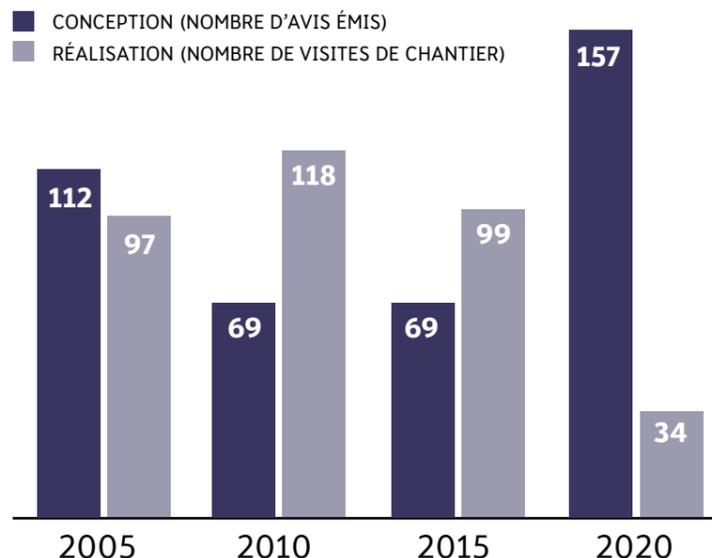
- le contrôle de conception et de réalisation des installations d'assainissement non collectif,
- le contrôle périodique de bon fonctionnement et d'entretien des ouvrages,
- la prestation d'entretien des ouvrages,
- la prestation de réhabilitation des ouvrages,
- le contrôle de conformité lors des ventes.

CONTRÔLE DE CONCEPTION ET DE RÉALISATION DES INSTALLATIONS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

Il s'agit du contrôle de conception (avis sur CU et PC) et de réalisation (visites de chantier).

157 CONTRÔLES DE CONCEPTION **4** CONTRÔLES D'EXECUTION **30** NOUVELLES INSTALLATIONS CONTRÔLÉES **52** DÉPLACEMENTS AU TOTAL

CONTRÔLE DE CONCEPTION ET DE RÉALISATION D'ANC



CONCEPTIONS

	2020
Avis émis	
Certificat d'urbanisme (CU)	17
Déclaration préalable	22
Permis d'aménager	8
Permis de construire (PC)	71
Attestation de conformité	39

RÉALISATIONS

	Cluse	Bauges	Total
Nombre de sites	21	7	28
Nombre de visites	34	18	52
Nombre de rapports produits	4		

CONTRÔLE PÉRIODIQUE DE BON FONCTIONNEMENT ET D'ENTRETIEN DES OUVRAGES

Le contrôle de bon fonctionnement et d'entretien consiste à vérifier que :

- le fonctionnement des ouvrages est satisfaisant, qu'il n'entraîne pas de pollution des eaux ou du milieu aquatique, ne porte pas atteinte à la santé publique et n'entraîne pas d'inconvénient de voisinage
- l'entretien des ouvrages a été effectué, et les matières de vidange correctement éliminées.

Aucun diagnostic de bon fonctionnement n'a été réalisé en 2020 sur les 38 communes du territoire en raison de la crise sanitaire de la COVID.

Les contrôles de bon fonctionnement sont réalisés par un prestataire extérieur, NICOT Contrôle, dans le cadre d'un marché de prestation.

Aucun dossier de subvention n'a été déposé auprès du Conseil départemental en 2020.

PRESTATION DE RÉHABILITATION DES OUVRAGES

Suite aux contrôles périodiques réalisés, les installations diagnostiquées peuvent nécessiter des travaux de réhabilitation si elles présentent des risques pour la salubrité ou pour l'environnement. Il s'agit pour la plupart de problèmes de rejets directs avec absence de traitement.

	Cluse	Bauges	Total
Nombre de réhabilitations	10	11	21

PRESTATION D'ENTRETIEN DES OUVRAGES

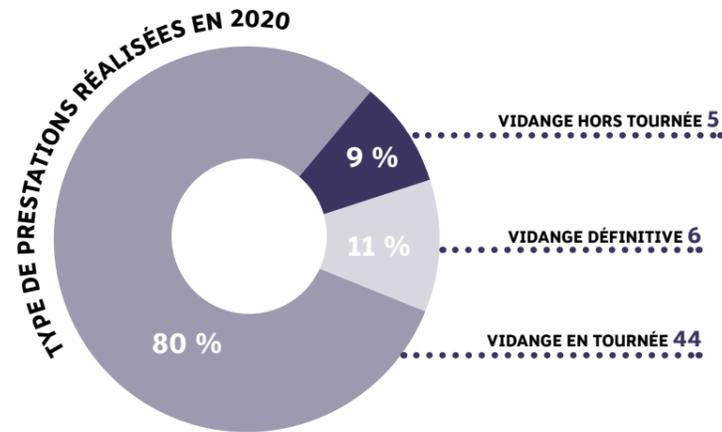
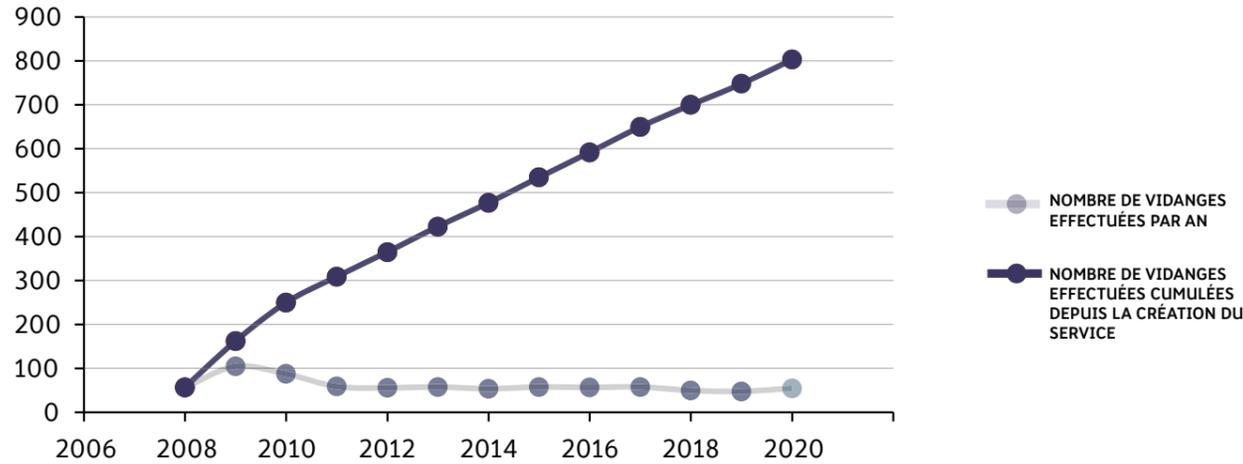
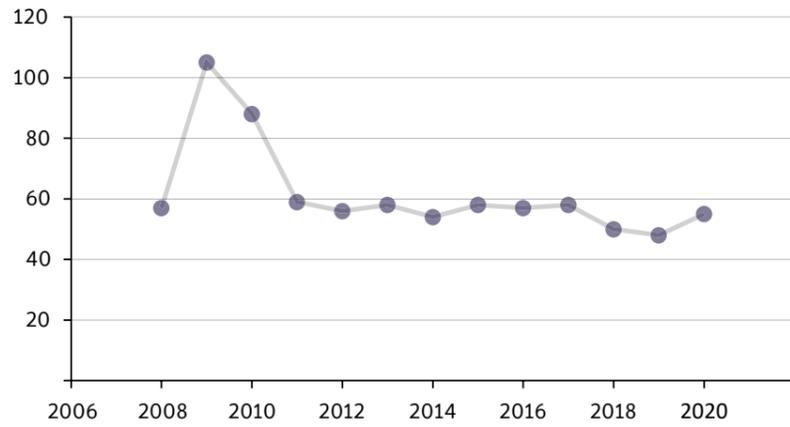
Dans le cadre de la compétence « entretien des installations d'assainissement non collectif », décidée par les élus de Grand Chambéry lors de la création du SPANC, il est proposé aux usagers qui le souhaitent une prestation d'entretien de leurs ouvrages (principalement la vidange de la fosse).

Cette prestation est opérationnelle depuis le 1er juillet 2008. En 2020 le marché de vidange a été renouvelé. Après consultation, une seule entreprise pour l'ensemble du territoire a été retenue, il s'agit de la société SCAVI.

3 TYPES DE PRESTATION SONT DISPONIBLES POUR L'USAGER :

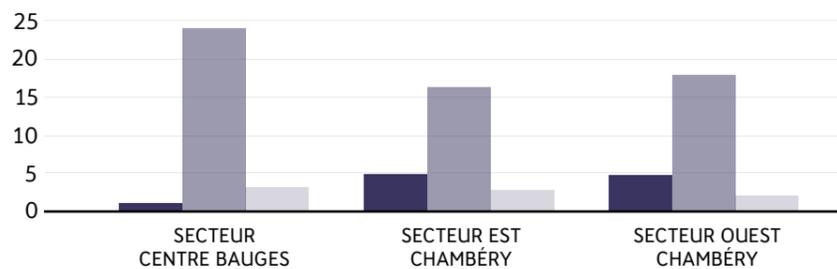
- La vidange ponctuelle de son installation réalisée dans le cadre de tournée regroupée à plusieurs usagers : délai d'intervention maximum 10 mois, en moyenne 2 tournées sont réalisées chaque année
- La vidange ponctuelle de son installation réalisée hors tournée : délai d'intervention de maximum 3 semaines
- La vidange définitive avant raccordement de son installation : délai d'intervention maximum 10 mois, en moyenne 2 tournées sont réalisées chaque année

NOMBRE DE VIDANGES RÉALISÉ PAR AN



TYPE DE PRESTATIONS RÉALISÉES PAR LOT

- VIDANGE DÉFINITIVE
- VIDANGE EN TOURNÉE
- VIDANGE HORS TOURNÉE



VOIR CARTE DES LOTS EN ANNEXE ANNEXE 5

POLICE DES BRANCHEMENTS ET DIAGNOSTIC DES RÉSEAUX

CE CONTRÔLE CONCERNE :

- la recherche et l'élimination d'eaux parasites : tests à la fumée, traçages à la couleur, inspection vidéo
- la recherche et l'élimination de « mauvais branchements » : raccordement d'eaux usées dans le réseau d'eaux pluviales ou défaut de raccordement des eaux usées en zonage d'assainissement collectif.

RECHERCHE ET ÉLIMINATION DES EAUX PARASITES

Il s'agit de rechercher et d'éliminer les branchements non conformes (chéneaux et grilles reliés au collecteur séparatif d'eaux usées).

CONFORMITÉ DES BRANCHEMENTS EAUX USÉES

Parallèlement aux recherches d'eaux parasites, les « mauvais branchements » d'eaux usées sont recherchés : il s'agit de raccordements d'eaux usées dans les eaux pluviales ou de l'existence de fosses septiques dans des zones où le raccordement est obligatoire.

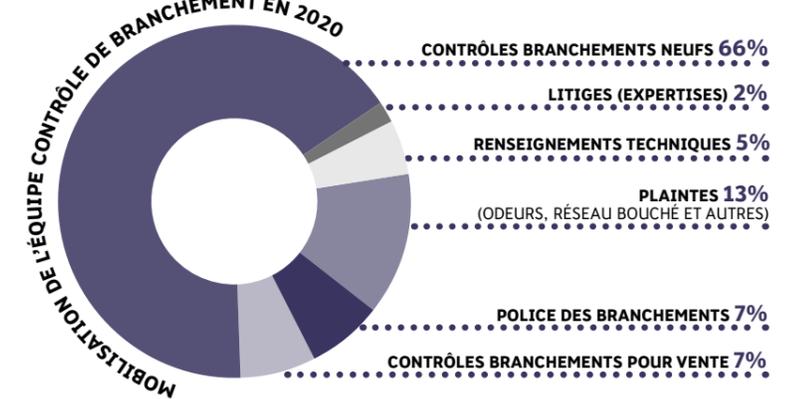
DEMANDES DE NOTAIRES SUR LA SITUATION DES HABITANTS AU REGARD DE L'ASSAINISSEMENT LORS DES VENTES

En 2020, il y a eu 850 demandes de notaires sur l'état d'assainissement, dont 91 ont concerné des habitations en assainissement non collectif, 55 dans la Cluse et 36 dans les Bauges.

CONTRÔLE DE BRANCHEMENTS POUR LES VENTES

21 VÉRIFICATIONS DE RACCORDEMENT

ONT ÉTÉ RÉALISÉES SUR LE TERRAIN EN 2020



	BRANCHEMENTS CONTRÔLÉS	BRANCHEMENTS NON-CONFORMES	BRANCHEMENTS MIS EN CONFORMITÉ	BRANCHEMENTS RESTANTS NON CONFORMES
Eaux pluviales	542	379	173	206
Eaux usées	712	351	123	228
TOTAL	1254	730	296	434

3c

LE TRAITEMENT DES EAUX USÉES

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 UDEP COMPREND DIFFÉRENTES ÉTAPES DE TRAITEMENT :

- le prétraitement : dégrillage-tamissage, dessablage, déshuilage ;
- la décantation ou traitement physico-chimique ;
- les traitements biologiques avant rejet des eaux épurées au milieu naturel ;
- le traitement et la valorisation des boues d'épuration ;
- le traitement et la valorisation d'apports extérieurs : matières de vidange, graisses, produits de curage, boues d'autres stations ;
- le traitement des odeurs



L'UDEP (Usine de Dépollution des eaux usées) de Chambéry est composée :

- d'un pré-traitement,
- d'un traitement primaire physicochimique
- d'un traitement secondaire biologique.

EN SORTIE DE TRAITEMENT PRIMAIRE, LA POLLUTION DE L'EAU EST ÉLIMINÉE À ENVIRON 50 % PAR RÉACTION CHIMIQUE

LE TRAITEMENT SECONDAIRE QUANT À LUI ENTRAÎNERA UN ABATTEMENT DE 40 % DE LA POLLUTION RESTANT PAR DÉGRADATION BIOLOGIQUE ET FILTRATION SUR LIT DE POUZZOLANE

LE PASSAGE DES EAUX USÉES DANS CES DEUX PARTIES SUCCESSIVES PERMET DE DÉPOLLUER À 90 % LES EAUX USÉES ENTRANT DANS LA STATION.

LA PARTIE PHYSICOCHIMIQUE A UNE CAPACITÉ DE 8000 M3/H, ALORS QUE LA FILTRATION BIOLOGIQUE NE PEUT ABSORBER QUE 3500 M3/H

LE REJET DES EAUX S'EFFECTUE VERS DEUX MILIEUX RÉCEPTEURS DISTINCTS AVEC DEUX NIVEAUX D'ÉPURATION :

- **LE RHÔNE** : jusqu'au débit maximum de 5760 m3/h admissible par l'émissaire de rejet de diamètre 1200 mm en amont de la galerie de rejet au Rhône commune à Grand Chambéry et à Grand Lac. Ces eaux sont rejetées après passage dans le prétraitement, traitement physicochimique et filtration biologique jusqu'à un débit de 3500 m3/h.
- **LA LEYSSE** : lors de débit > 5760 m3/h et jusqu'à 8000 m3/h, les eaux sont rejetées à la rivière après pré-traitement et traitement physicochimique. Ce bypass à La Leysse se produit uniquement lors de conditions météo avec forte pluviométrie. La construction du BSR, a pour but, de diminuer ce by-pass à la Leysse par temps de pluie, en stockant les eaux usées, et en les restituant petit à petit. Cet ouvrage, dont la mise en service est prévue courant 2021, permettra un lissage des eaux en entrée station, en évitant les phénomènes « vagues d'eau » génératrices de passages aux déversoirs d'orage et de by pass-station.(Cf. page 16)



293 346 M³ VOLUME D'EFFLUENT PASSÉ SUR LES 5 GROS DÉVERSOIRS D'ORAGE

CE QUI REPRÉSENTE 2.2 % DU VOLUME GLOBAL ANNUEL D'EFFLUENT TRANSITANT PAR LE RÉSEAU (CONTRE 3.7 % EN 2019)

LES RENDEMENTS ÉPURATOIRES DE L'UDEP SONT DÉFINIS AVEC LES PARAMÈTRES SUIVANTS :

- MEST** Matières en Suspension Totales
- DBO** Demande Biologique en Oxygène
- DCO** Demande Chimique en Oxygène
- NK** Azote Kjeldhal
- PT** Phosphore Total

VOLUMES COLLECTÉS ET ÉPURÉS À L'UDEP

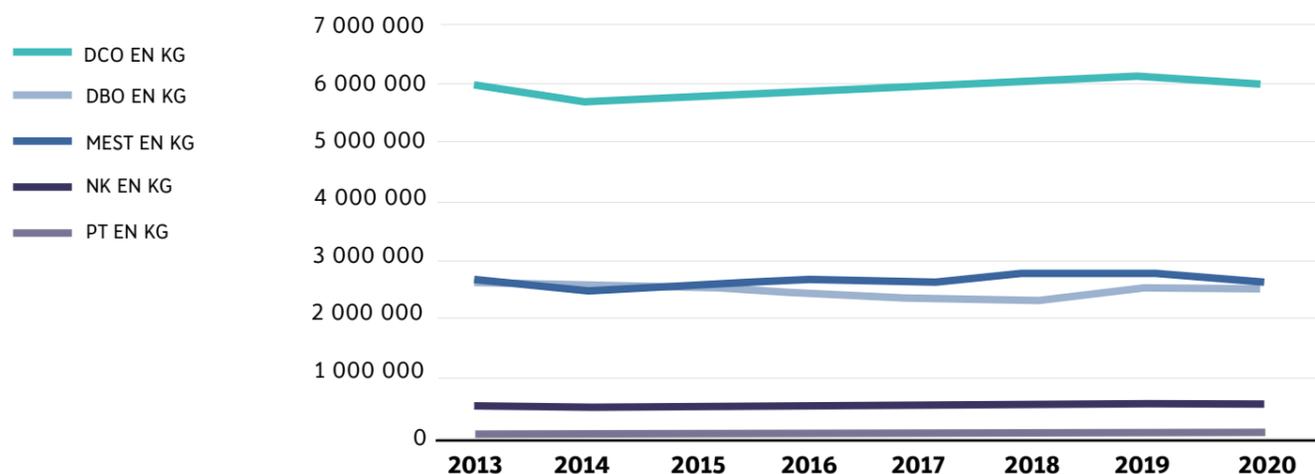
12 902 343 M³ VOLUME GLOBAL TRAITÉ PAR L'UDEP EN 2020

COMPARATIF SUR LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, AVEC LA PLUVIOMÉTRIE EN MM

	Volume traité	Pluviométrie
2016	13 441 240	1226
2017	11 034 169	907
2018	14 478 483	999
2019	13 257 537	1140
2020	12 902 343	1065

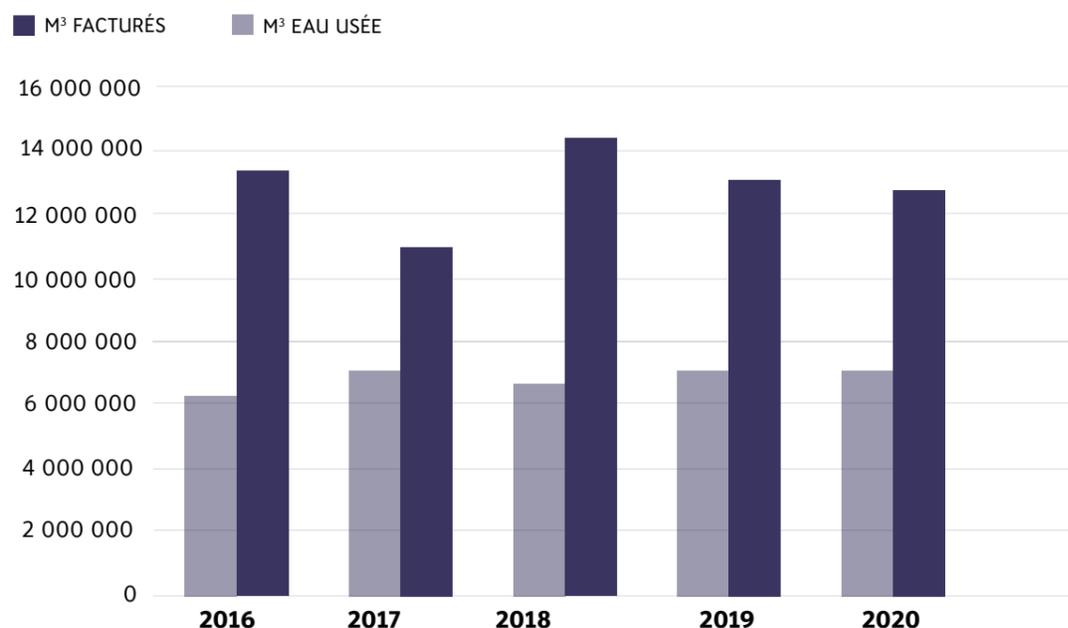
CHARGES DE POLLUTION EN ENTRÉE UDEP ET ÉVOLUTION SUR LES DERNIÈRES ANNÉES

CHARGES ANNUELLES DE 2013 À 2020



VOLUMES D'ASSAINISSEMENT RAPPORTÉS AUX VOLUMES D'EAU FACTURÉS

M³ FACTURÉS / M³ EAU USÉE



PRODUITS EXTERNES DÉPOTÉS SUR L'UDEP

Les produits admis en dépotage sur l'UDEP sont les sous-produits issus de l'assainissement provenant de la Savoie ou des départements limitrophes.

- Matières de vidanges provenant des installations domestiques ou assimilables
- Boues de stations d'épuration
- Graisses (issues de stations ou de bacs)
- Produits de curage

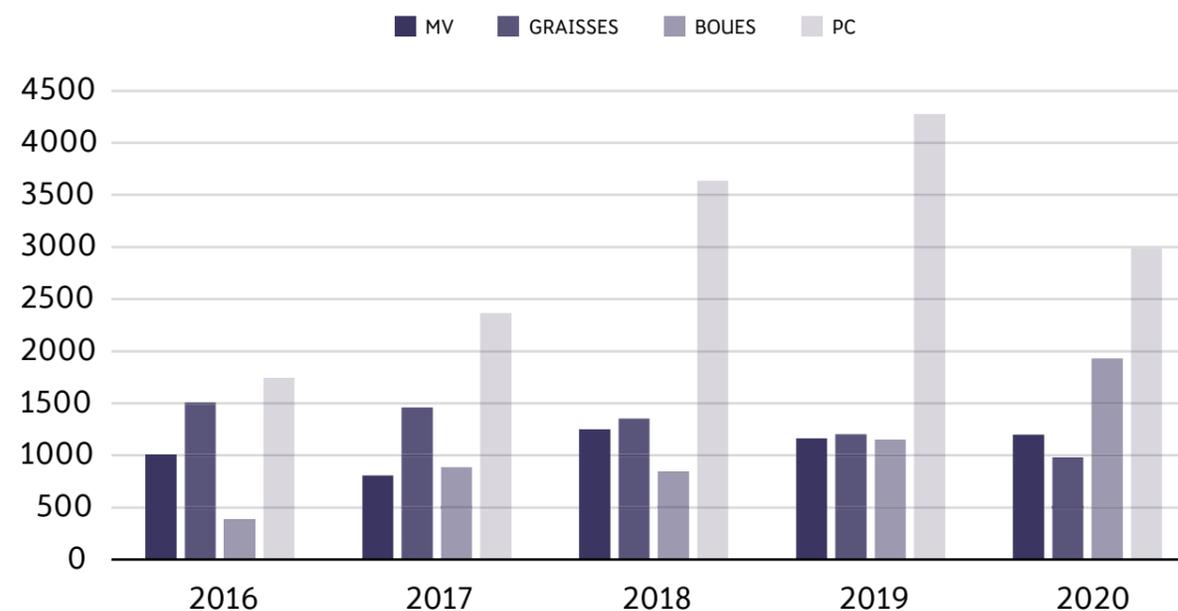
Les boues de station sont dépotées en entrée de filière boue, afin d'être mélangées aux boues produites par l'UDEP, pour aller alimenter les digesteurs où elles sont méthanisées. Le méthane issu de la digestion est transformé en énergie électrique, par le biais d'un moteur de cogénération.

Les kilowattheure produits sont ensuite vendus à EDF. Les matières de vidange et les produits de curage sont déversés en entrée station et dégrillés avant de passer dans la filière eau pour être traités.

Quant aux graisses, elles sont épaissies sur le site par un système de bennes spécifiques, puis sont ensuite expédiées vers des filières de traitement type compostage ou hydrolyse.

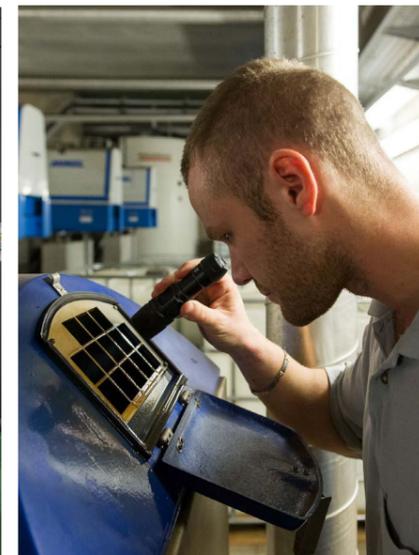
Le graphique ci-dessous donne une vision pluriannuelle des tonnages dépotés :

APPORTS MATIERES EXTERIEURS EN TONNES 2016 À 2020



L'AUGMENTATION DES APPORTS DE BOUES EXTERIEURES EST DUE À LA CRISE SANITAIRE, QUI A ENGENDRÉ UNE NETTE DIMINUTION DES ÉPANDAGES, SUITE À UNE RÉGLEMENTATION EXIGEANT UNE HYGIENISATION DES BOUES (CAUSE COVID 19). LES EXPLOITANTS DE STATIONS ONT DÛ S'ORIENTER VERS UN AUTRE CHOIX DE FILIÈRE D'ÉLIMINATION.

QUANT AUX GRAISSES, LE MOTIF SANITAIRE EST AUSSI L'ORIGINE DE LEUR DIMINUTION EN DÉPOTAGE EN RAISON DE LA FERMETURE DES HÔTELS ET RESTAURANTS. LE CONFINEMENT A INFLUÉ SUR LES CURAGES DE RÉSEAU.



3d

SUIVI DES PERFORMANCES

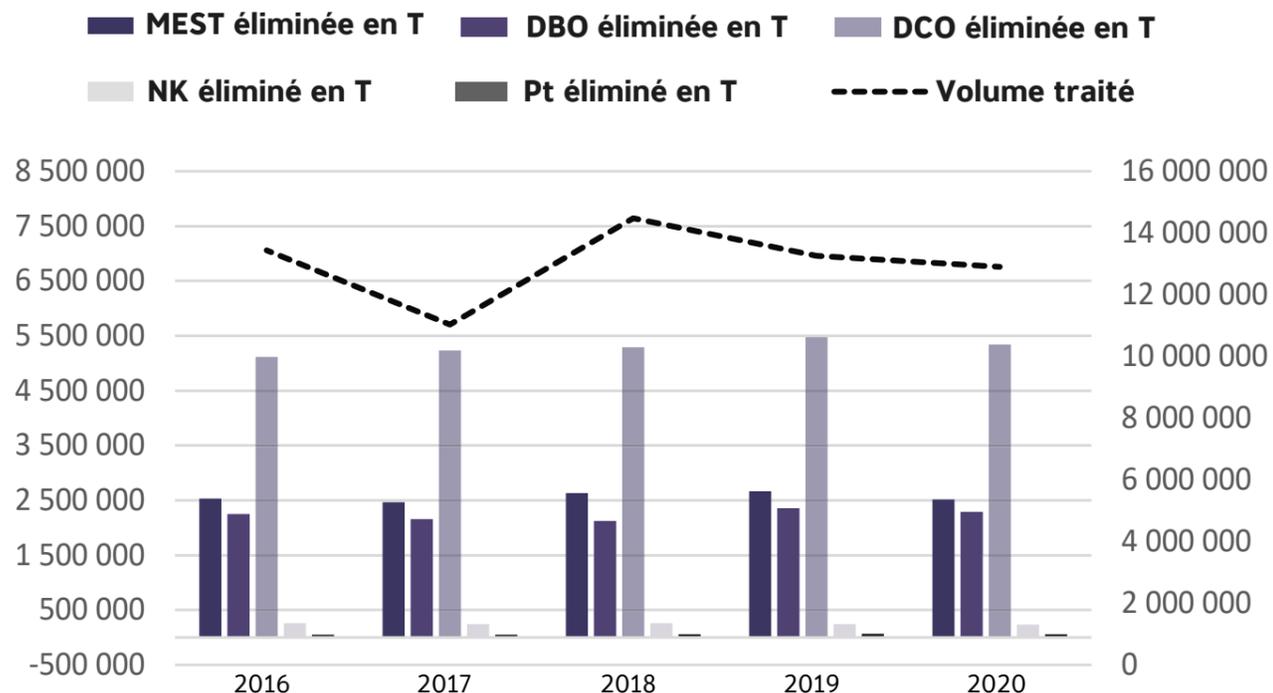
USINE DE DÉPOLLUTION DE CHAMBÉRY

POLLUTION ÉLIMINÉE ET PERFORMANCES ÉPURATOIRES À L'USINE D'ÉPURATION

	2016	2017	2018	2019	2020
MEST	93	93	92	93	94
DBO5	93	93	92	93	93
DCO	88	88	87	87	87
NK	49	46	49	45	44
Pt	86	86	83	87	88

TRÈS GRANDE RÉGULARITÉ CONCERNANT LES RENDEMENTS ÉLIMINATOIRES SUR LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES.

POLLUTION ÉLIMINÉE ET VOLUME TRAITÉ 2016 À 2020



LE TRAITEMENT DE LA CHARGE ORGANIQUE EST OPTIMUM, MAIS L'UDEP N'EST CEPENDANT PAS PERFORMANTE POUR TRAITER L'AZOTE.

LA QUALITÉ DU REJET

Le fonctionnement du système d'assainissement de Grand Chambéry est soumis à un arrêté préfectoral du 21/07/2015. Il contient, entre autres, les normes applicables au rejet de l'UDEP :

	MEST		DBO		DCO		NK	JOURNÉES
	NC	rédhibitoire	NC	rédhibitoire	NC	rédhibitoire	NC	NC
2020	1	0	0	0	0	0	0	1
2019	2	0	0	0	0	0	2	4
2018	5	0	2	0	1	0	1	6
2017	6	0	0	0	0	0	6	12
2016	3	0	0	0	0	0	2	5

Les NC DBO et DCO se sont produites le même jour qu'une NC MEST.

LA QUALITÉ DU REJET DES BYPASS À LA LEYSSE DÉPEND ESSENTIELLEMENT DU TRAITEMENT PHYSICOCHIMIQUE :

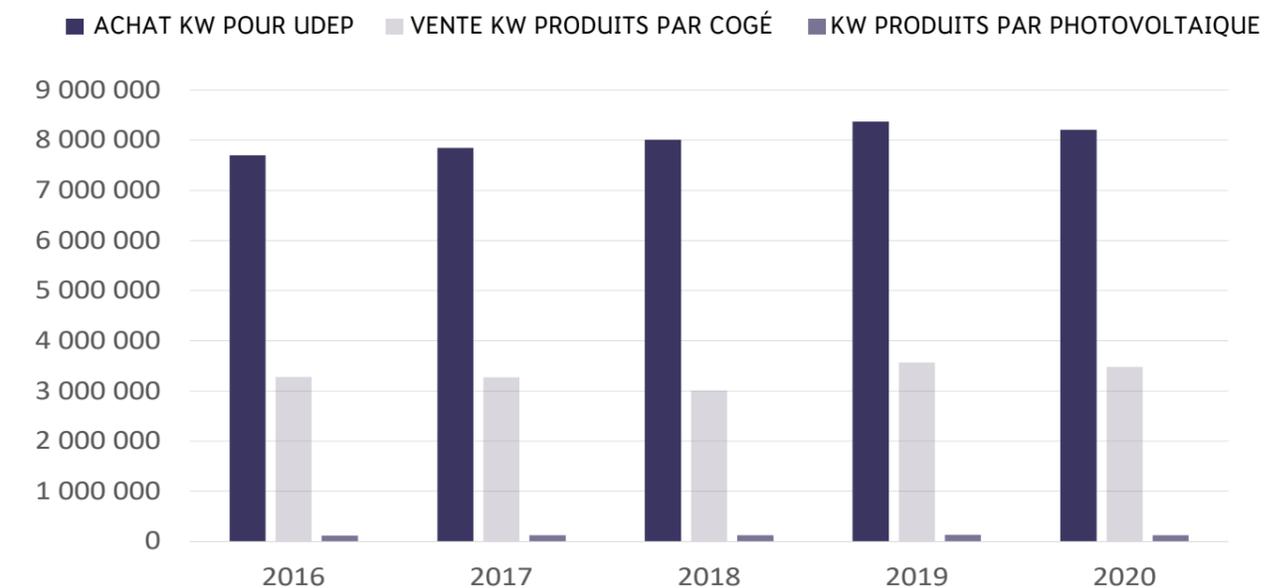
	2016	2017	2018	2019	2020
PLUVIOMETRIE MM	1226	907	999	1140	1065
VOLUME REJETÉ M³	156 313	139 821	183 711	136 359	134 312



2020, UNE ANNÉE EXCEPTIONNELLE : UN SEUL DÉPASSEMENT DE NORME EN MEST. 99.6 % DE JOURNÉES CONFORMES SUR LE REJET.

Malgré les modifications organisationnelles dues à la situation sanitaire, cela traduit un très bon fonctionnement du traitement en 2020. L'année 2020 est d'ailleurs la meilleure année depuis 2016. Ce sont les matières en suspension qui posent le plus de non conformités.

ACHAT/PRODUCTION KW SUR UDEP



LA PRODUCTION D'ÉNERGIE PAR LA COGÉNÉRATION ET PAR LE PHOTOVOLTAÏQUE CORRESPOND À 43 % DE LA CONSOMMATION DE L'UDEP.

LES PRODUITS DE TRAITEMENT

Le principal produit de traitement est le chlorure ferrique. Ce coagulant est utilisé sur le traitement physicochimique et sur la partie traitement des eaux boueuses des lavages de filtres de la partie biologique

Il est toujours difficile de tirer des conclusions définitives sur les consommations de produits car elles dépendent des quantités et de la charge des eaux traitées (ou boues traitées). Néanmoins, il est important de toujours suivre les taux de traitement dans un but d'optimisation.

LES SOUS-PRODUITS DE L'ASSAINISSEMENT

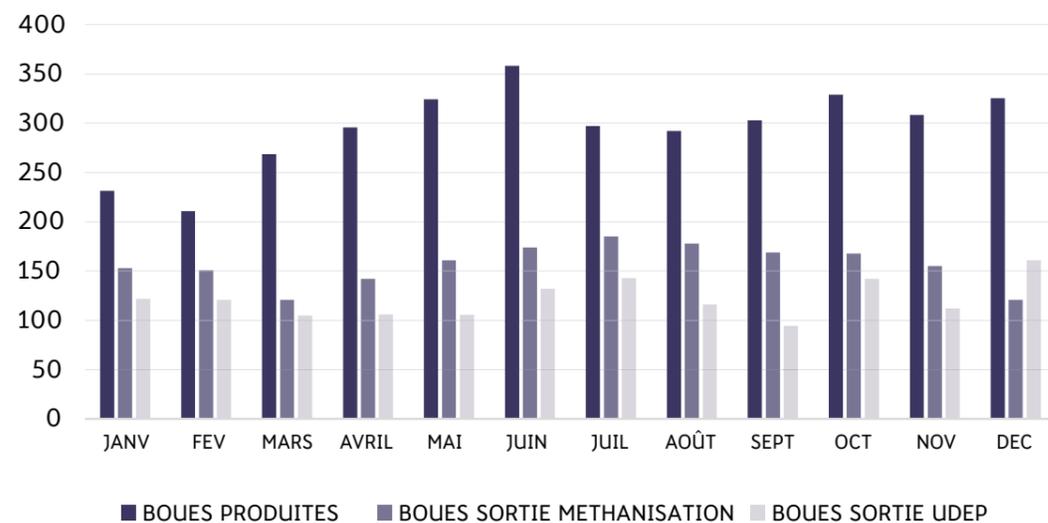
Le traitement des eaux usées engendre des quantités importantes de sous-produits divers, qu'il faut ensuite éliminer, ou mieux, valoriser, dans une filière respectant les aspects écologiques et financiers.

LES BOUES

ELLES REPRÉSENTENT LA **PLUS GRANDE PART DES SOUS-PRODUITS**. ELLES PROVIENNENT D'UNE PART DE TRAITEMENT PRIMAIRE PHYSICOCHIMIQUE ET DU TRAITEMENT PAR FILTRATION BIOLOGIQUE.

CI-DESSOUS UN GRAPHIQUE DES QUANTITÉS DE BOUES AVANT/APRÈS DIGESTION, ET APRÈS CENTRIFUGATION QUI MONTRE BIEN LES **PERTES EN MATIÈRES SÈCHES DUES À LA MÉTHANISATION**

LES QUANTITÉS DE BOUES SONT EXPRIMÉES EN TONNES DE MATIÈRES SÈCHES (TMS)



Les boues sont pré-épaissies par des tambours d'égouttage avant d'être mélangées aux boues primaires et aux boues extérieures, avant d'être envoyées en digestion ; **2 digesteurs de 3900 m³ permettent d'assurer une fermentation anaérobie des boues et transforment la matière organique en biogaz**, dont la composition est de 66 % de CH₄ (méthane), 33 % de CO₂ et 1 % d'impuretés.

La majeure partie de ce biogaz est envoyé sur le moteur de cogénération afin d'être **transformé en énergie électrique pour revente à EDF**.

Un petit pourcentage du biogaz va alimenter une chaudière afin de maintenir en température les digesteurs, et le surplus est brûlé en torchère.

LA MÉTHANISATION PERMET UNE **PERTE D'ENVIRON 40 % DES MATIÈRES SÈCHES** CONTENUES DANS LES BOUES.

3 centrifugeuses, en sortie de digestion permettent une déshydratation des boues à 20 % de siccité. Ces dernières sont ensuite stockées en silo avant d'être transférées par pompage à l'Unité de Valorisation Energétique de Savoie Déchets pour incinération. Pour ce faire, les boues sont pulvérisées à contrecourant au niveau des tours IBISOC des fours, dans la veine des gaz d'incinération. **L'urée contenue dans les boues permet le traitement des NOx des fumées** par réduction non catalytique.

LES SABLES

LE TONNAGE ANNUEL EST D'**ENVIRON 300 T**.

LES SABLES ISSUS DU PRÉTRAITEMENT DE L'UDEP SONT LAVÉS ET STOCKÉS SUR SITE AVANT VALORISATION POUR TRAVAUX ROUTIERS, APRÈS VALIDATION DE QUALITÉ PAR DES ANALYSES.

LES REFUS DE DÉGRILLAGE

ILS SONT LE RÉSULTAT DU PASSAGE DES EFFLUENTS SUR LES TAMISEURS.

LA QUANTITÉ ANNUELLE EST DE **300 À 450 T/AN**.

ILS SONT ENVOYÉS SUR L'UVE POUR INCINÉRATION.

LES GRAISSES

ELLES PROVIENNENT DU PRÉ-TRAITEMENT DE L'UDEP ET DES APPORTS EXTÉRIEURS.

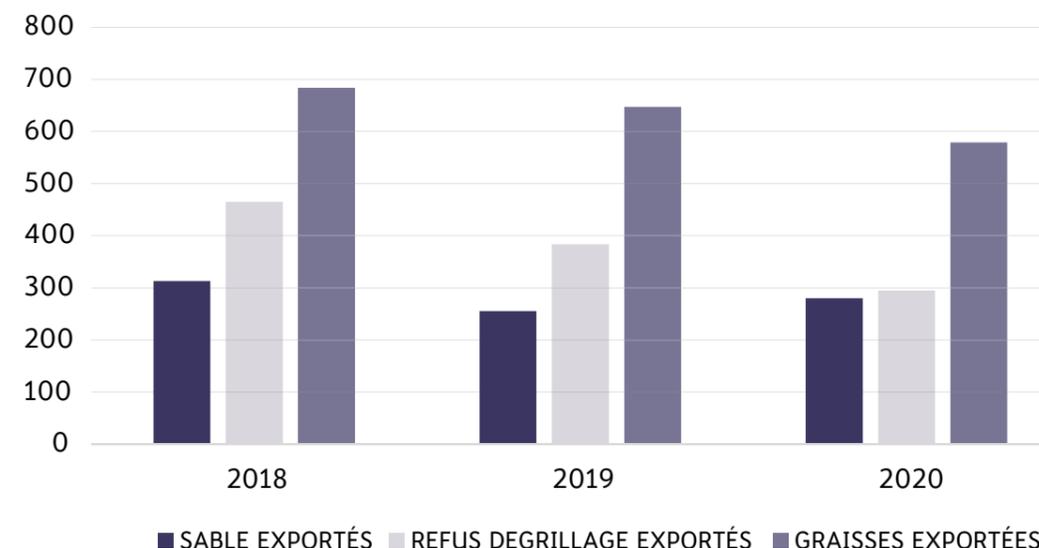
LE TONNAGE EXPORTÉ GLOBAL EST D'**ENVIRON 600 T/AN**.

LE TRAITEMENT SUR LE SITE EST UN SIMPLE ÉPAISSISSEMENT PAR BENNE.

Elles font partie des **exports vers d'autres sites de traitement** comme le compostage ou la dégradation par hydrolyse.

GRAPHIQUE DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES SUR LES REFUS

EXPORTS 2018/2020 EN T/AN



AILLON

STATION DONT LA CHARGE VARIE, AVEC **UN MAXIMUM DE 4100 ÉQUIVALENT HABITANT** SUR LES PÉRIODES TOURISTIQUES DE VACANCES, HIVERNALES SURTOUT.

La réglementation sur ce type de station est de 12 bilans annuels, programmés en périodes de forte occupation touristique. Deux bilans annuels sur le milieu récepteur en amont et aval du rejet sont aussi réalisés. **En 2020, le traitement est relativement satisfaisant, mais nécessitant d'importants travaux de réhabilitation des armoires électriques et de l'automate.** Ces derniers sont programmés pour 2021 et permettront aussi le rapatriement de la supervision sur l'UDEP.

ANNÉE	VOLUME TRAITÉ	PLUVIO	BOUE PRODUITES	BOUE ÉLIMINÉES	NON CONFORMITÉ	VALEUR REDHIBITOIRE
	m3	mm	kg MS	kg MS		
2020	85 282	1 779	5 647	4 388	0	0
2019	91 550	1 840	pas de mesure	0	1	2
2018	91 735	1 626	pas de mesure	1 026	0	1
2017	80 442	1 811	pas de mesure	32 187	2	1

LES DÉSERTS - LA FÉCLAZ

COMME AILLON, SA CHARGE VARIE SUIVANT LES PÉRIODES AVEC UN **MAXIMUM DE 2500 ÉQUIVALENT HABITANT.**

Le nombre de bilans réglementaires est le même que sur Aillon ainsi que les dates de réalisation. En prévision de la période hivernale, il est indispensable d'anticiper les réglages, notamment sur le taux d'oxygène, afin que les charges importantes arrivant en entrée station puissent être dégradées par le traitement. **Un taux d'oxygène insuffisant dans le bassin d'aération est à l'origine d'une non-conformité et d'une valeur rédhitoire déclarées début janvier et fin décembre 2020.**

ANNÉE	VOLUME TRAITÉ	PLUVIO	BOUE PRODUITES	BOUE ÉLIMINÉES	NON CONFORMITÉ	VALEUR REDHIBITOIRE
	m3	mm	kg MS	kg MS		
2020	32 906	1 575	15 044	12 412	2	1
2019	35 570	1 704	pas de mesure	11 627	2	0
2018	35 604	1 674	pas de mesure	7 898	1	2
2017	26 007	1 506	pas de mesure	10 700	0	0

Arrêt de l'épandage en 2018.

Réflexion sur la gestion des boues avec des essais d'épaississement effectués sur le site de Aillon par une vis presse mobile.

Les résultats obtenus ne sont pas satisfaisants pour une incinération directe à l'UVE Savoie déchets. D'autres techniques vont être étudiées.

Une réflexion sur la gestion des boues est aussi menée sur cette station.

LES STEP BIOLOGIQUES

ELLES SONT AU NOMBRE DE 4 : LA THUILE, LESCHERAINES PLAN D'EAU ET LESCHERAINES MADELEINE, ST FRANÇOIS/LA MAGNE

La station d'épuration biologique (STEP) s'inspire de mécanismes naturels : un cours d'eau est capable de s'auto épurer, c'est-à-dire qu'il peut dégrader la pollution biodégradable pour retrouver son équilibre. Cela est permis par l'action de bactéries en conditions d'aérobies (elles consomment l'oxygène). Lorsque la concentration en oxygène dissous devient trop faible, les bactéries diminuent leur activité et la dégradation se fait en conditions d'anaérobies (sans consommation d'oxygène) par d'autres bactéries.

	CAPACITÉ EN EQ HAB	INFORMATIONS TECHNIQUES	BILAN ANNUEL	RÉSULTATS BILAN ANNUEL	BOUES ÉLIMINÉES
La Thuile	150	Complètement refaite en 2018, fonctionnement par disques biologiques avec un décanteur digesteur	1	conformes	1572
Lescheraines Plan d'eau	600	Station obsolète affichant de nombreuses défections. Sera arrêtée en début d'été 2021 et ses effluents d'entrée rejoindront par le biais d'un poste de relevage l'entrée de la station de La Madeleine.	1	conformes	622
Lescheraines Madeleine	800	Traitement avec un SBR (sequencing batch reactor 1)	1	conformes	2899
St François / La Magne	300	Décanteur/ digesteur. Réflexion en cours pour arrêter cet équipement qui n'est plus fonctionnel et raccorder les habitants sur une autre station.	1	Non Conformes avec valeurs rédhitoires sur MEST et DBO. DCO non conf.	1072



LES STEP À MACROPHYTES

ELLES SONT AU NOMBRE DE 13 : CHALLOT EST, CHALLOT OUEST, THOIRY, MORION (LA THUILE), LE NOYER, LA COMPOTE, ECOLE, SAINTE REINE, CURIENNE, LE CHATELARD, LA MOTTE EN BAUGES, BELLECOMBE ET ARITH.

Le terme **macrophytes** désigne l'ensemble des plantes aquatiques visibles à l'œil nu, telles que les **roseaux**. De tels végétaux permettent la dégradation des composés polluants présents dans leur milieu, caractéristique utilisée depuis les années 80 dans des stations d'épuration particulières, dites à macrophytes ou à filtres plantés de roseaux.

Les roseaux fournissent un environnement favorable aux micro-organismes : apport d'oxygène, protection contre les UV et maintien de l'humidité. Ces derniers vont dégrader les molécules présentes dans les eaux usées : matière organique, nitrites, phosphates... Le substrat, quant à lui, permet la rétention des matières en suspension, formant des boues en surface, ainsi que l'adsorption de métaux. Enfin des réactions chimiques d'oxydoréduction et de précipitation complètent le processus.

	CAPACITÉ EN EQ HAB	INFORMATIONS TECHNIQUES	BILAN ANNUEL	RÉSULTATS BILAN ANNUEL	BOUES ÉLIMINÉES
Challot Ouest	40	macrophytes	1	conformes	0
Challot Est	65	macrophytes	1	conformes	0
Morion	80	macrophytes	1	conformes	0
Sainte reine	130	macrophytes	1	conformes	0
Ecole	220	macrophytes	1	Non conformes avec valeur rédhitoire sur MEST. Retour à la conformité validé par deux bilans les jours suivants.	
Le Noyer	225	macrophytes	1	conformes	0
Thoiry	365	macrophytes	1	conformes	0
La Compôte	370	macrophytes	1	conformes	0
Curienne	500	macrophytes	1	conformes	0
Arith	500	macrophytes	1	conformes	0
La Motte en Bauges	500	macrophytes	1	conformes	0
Le Chatelard	700	macrophytes	1	conformes	0
Bellecombe en Bauges	800	macrophytes	1	conformes	0



■ Une campagne de mesure de hauteurs de boue dans les différents lits a été réalisée en 2019 et 2020.

■ Ceci afin de déterminer la quantité de boues à éliminer sur chaque STEP.

■ Les stations ont été construites entre 2008 et 2010, les curages sont à programmer sur toutes au cours des prochaines années.

3e

LA RÉDUCTION DES POLLUTIONS

Au delà des performances de traitement, la réduction de la pollution se met en place à la source. Le meilleur traitement des pollutions reste encore de ne pas les émettre. C'est pourquoi la Direction de l'eau et de l'assainissement en collaboration avec les autres services de Grand Chambéry agit en relation directe avec les acteurs économiques du territoire - artisans, industriels, agriculteurs - afin de les accompagner dans leurs projets et obligations de réduction des émissions de substances dangereuses.

Les eaux usées non domestiques sont des eaux souillées par une activité autre que domestique, issues principalement de tout établissement privé ou public dont l'activité est assimilée à une activité industrielle, commerciale ou artisanale. Le déversement de ces effluents est soumis à certaines conditions, notamment une autorisation de déversement dans le réseau public, un prétraitement adapté, des entretiens des installations privées, une surveillance des rejets, une facturation spécifique.

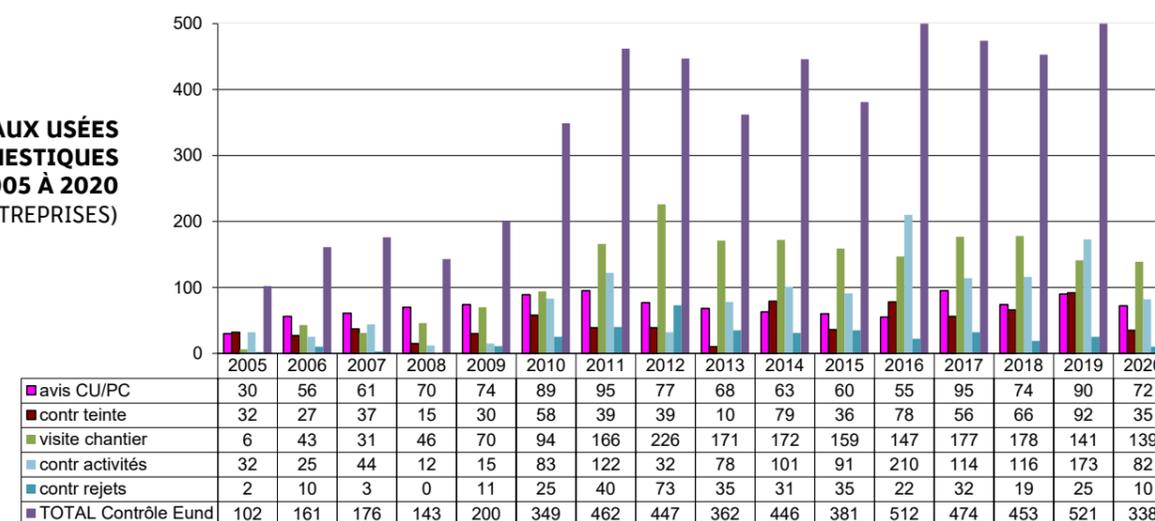
LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE ET D'UN SUIVI DE CES REJETS PERMET DE :

- Préserver, protéger et faciliter la collecte des eaux usées (rejets dangereux, obstructions, corrosions, dégradations) ;
- Prévenir et lutter contre les pollutions des cours d'eaux via les réseaux d'eaux pluviales ;
- Protéger les ressources en eaux (sols, nappes) ;
- 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.

DIAGNOSTIC DES ACTIVITÉS

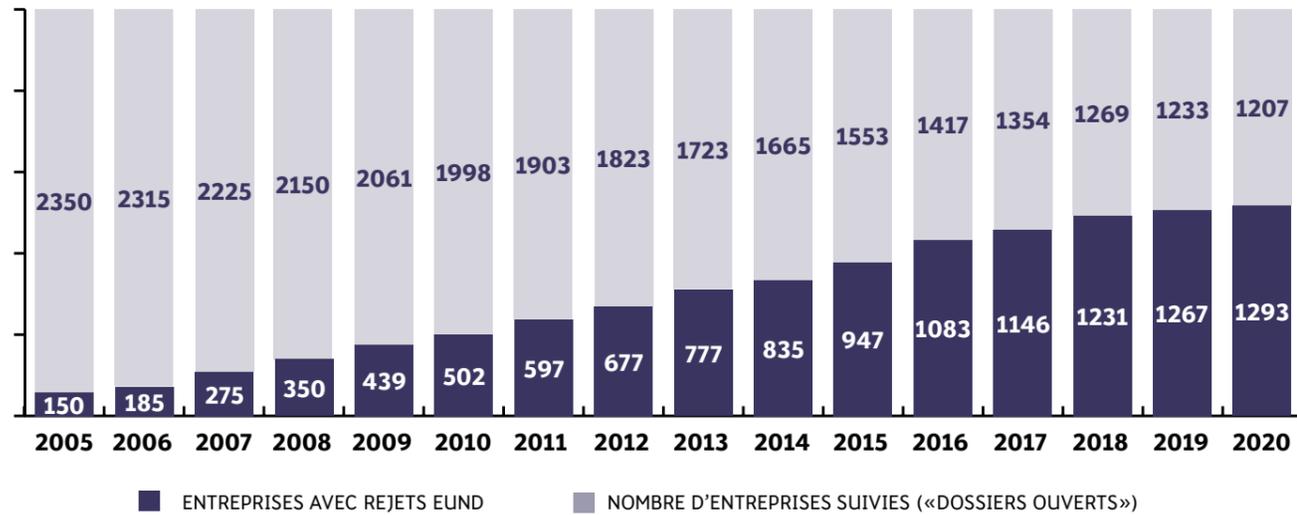
338 INTERVENTIONS AUPRÈS DES ENTREPRISES (AVIS SUR LES PERMIS DE CONSTRUIRE, VISITES DE CHANTIERS ET CONTRÔLES DE TRAVAUX, CONTRÔLES DES REJETS,...)

CONTRÔLES EAUX USÉES NON DOMESTIQUES DE 2005 À 2020 (NOMBRE D'ENTREPRISES)

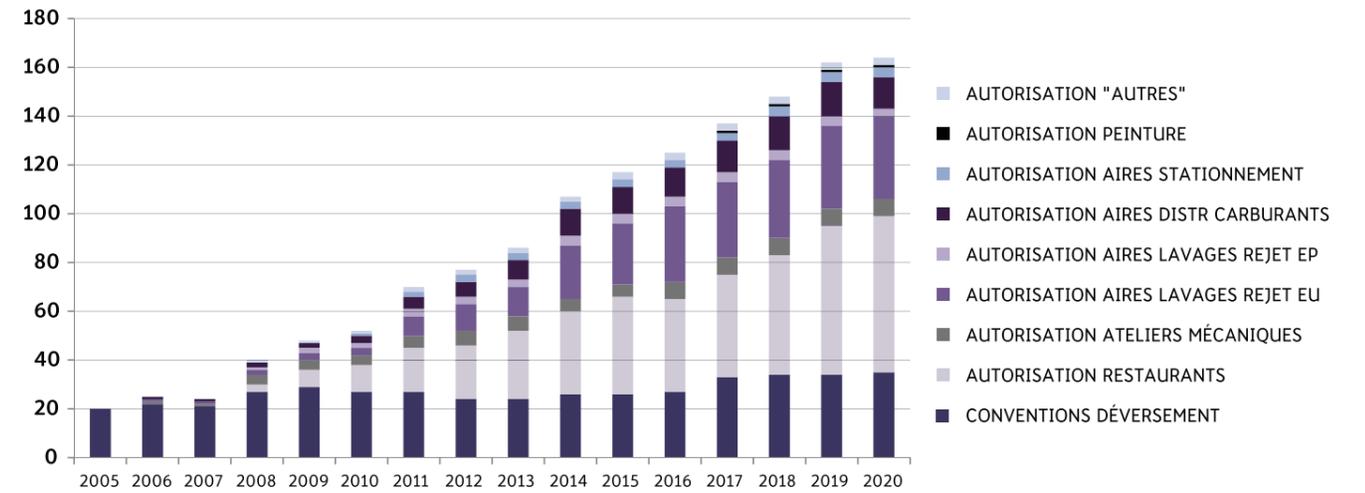


Ce nombre d'interventions **moins important que les années précédentes** reflète la situation sanitaire particulière qui n'a pas permis de se rendre dans les entreprises.

Pour autant, ces interventions ont abouti à l'ouverture de **26 nouveaux dossiers (soit 1 293 dossiers depuis 2005)**. En prolongement de l'année 2019 (année de préparation de l'opération collective « lac du Bourget »), l'année 2020 a permis de faire avancer les dossiers existants et accompagner techniquement et administrativement les entreprises (suivi des études et travaux, montage des dossiers de demande de subvention...).



NOMBRE D'AUTORISATIONS DÉLIVRÉ PAR AN

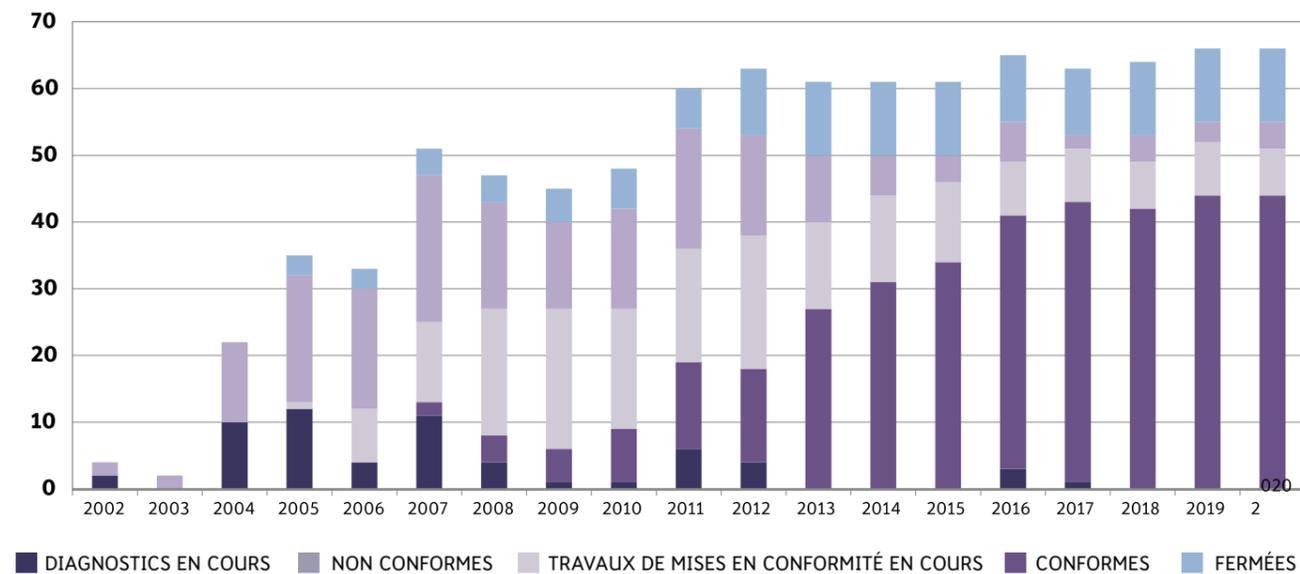


La situation particulière de l'année 2020 n'a pas permis le renouvellement escompté des conventions et la finalisation des arrêtés. L'impossibilité de rencontrer les entreprises a rendu difficile la concertation et leur finalisation. Pour autant, l'année 2020 a été consacrée à la rédaction des nouvelles conventions qui seront soumises aux entreprises en 2021.

Une convention a été signée, une entreprise a transféré son rejet d'aire de lavage de l'eau pluviale vers les eaux usées et une entreprise a cessé son activité de distribution de carburant.

AVANCEMENT DES MISES EN CONFORMITÉS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES

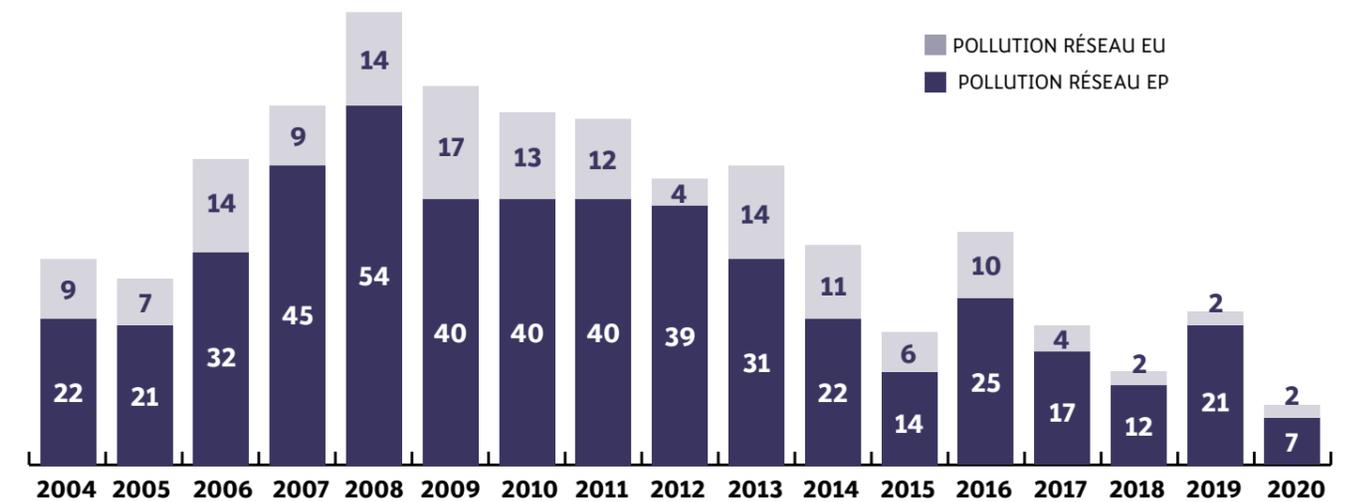
ENTREPRISES PRIORITAIRES (VISÉES PAR UNE CONVENTION DE DÉVERSEMENT)



AU COURS DE L'ANNÉE 2020, 3 ENTREPRISES ONT FINALISÉ LEUR MISE EN CONFORMITÉ ET 2 ENTREPRISES CONFORMES EN 2019 ONT ÉTÉ CLASSÉES NON-CONFORMES OU EN COURS DE MISE EN CONFORMITÉ.

SUIVI DES POLLUTIONS ACCIDENTELLES

POLLUTIONS ACCIDENTELLES DANS LES RÉSEAUX EU ET EP

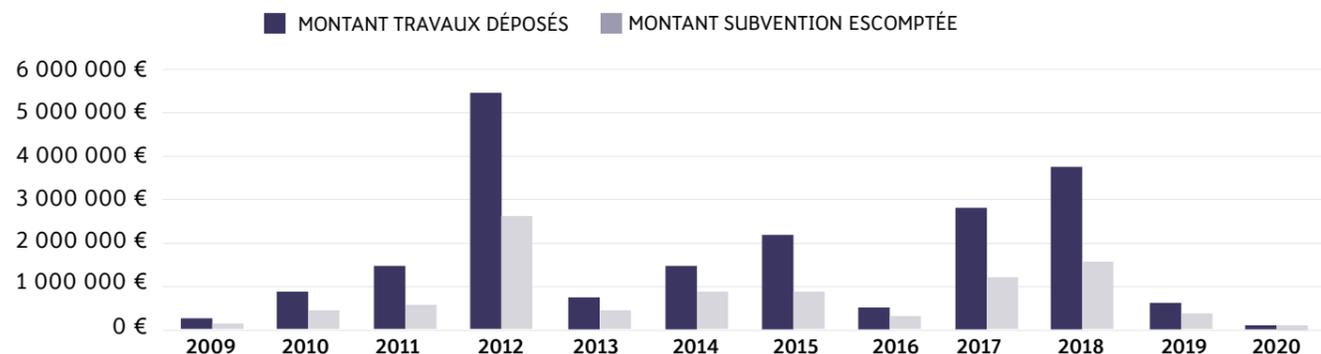


EN 2020, 9 REJETS ACCIDENTELS ONT ÉTÉ SIGNALÉS ET ONT FAIT L'OBJET PAR LE SERVICE D'UNE RECHERCHE DE L'ORIGINE DU DÉVERSEMENT PUIS DE SON ÉLIMINATION (AVEC UNE MISE EN CONFORMITÉ POUR LES ENTREPRISES CONCERNÉES, LE CAS ÉCHÉANT)
7 DÉVERSEMENTS POLLUANTS DANS LE RÉSEAU PUBLIC D'EAUX PLUVIALES
2 DÉVERSEMENTS POLLUANTS DANS LE RÉSEAU D'EAUX USÉES

L'impossibilité de déplacement durant la période de confinement a sans aucun doute une influence sur ces résultats. Les pêcheurs comme les riverains de cours d'eau, « vigies » du milieu naturel, étaient moins présents.

PRÉCONISATIONS ET SUIVI DES PROJETS DE MISE EN CONFORMITÉ DES REJETS

TRAVAUX PROGRAMMÉS ET SUBVENTIONS ESCOMPTÉES



APRÈS UNE BAISSÉ ENREGISTRÉE EN 2019 LIÉE À LA MISE EN PLACE DE L'OPÉRATION COLLECTIVE, L'ANNÉE 2020 PRÉSENTE ÉGALEMENT UNE RÉDUCTION SIGNIFICATIVE DU VOLUME FINANCIER CONSACRÉ AUX TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITÉ (CEUX QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE SUBVENTION) :

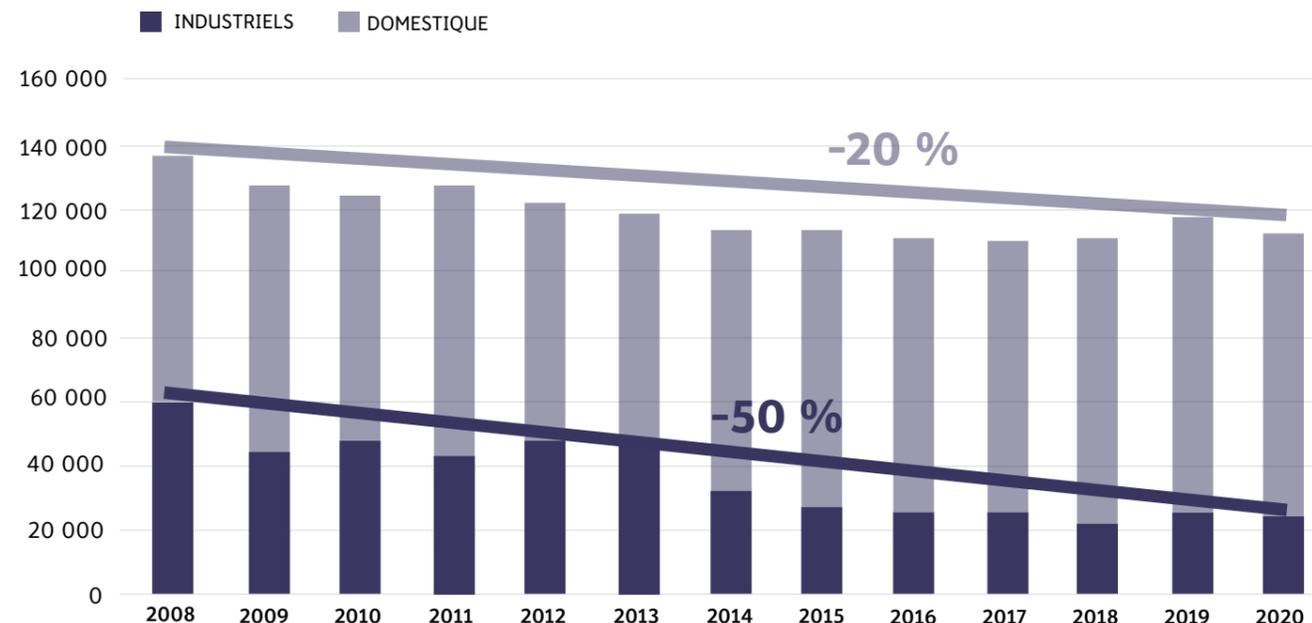
- 1 DOSSIER DE DEMANDE D'AIDE
- MONTANT PRÉVISIONNEL DES TRAVAUX : 568 903 € HT
- MONTANT PRÉVISIONNEL DE L'AIDE FINANCIÈRE DE L'AGENCE DE L'EAU : 311 505 € HT

Le contexte de 2020 n'a pas été propice aux relations directes avec les entreprises nécessaires au montage des dossiers de demande de subvention et à la réalisation des travaux (5 fins travaux et soldes). Les entreprises ont également dû gérer cette situation et ont donc reportés leurs investissements et projets.

ESTIMATION DE LA CHARGE POLLUANTE GÉNÉRÉE PAR LES INDUSTRIELS

CET INDICATEUR EST BASÉ SUR LES SEULS 41 ÉTABLISSEMENTS FAISANT L'OBJET D'UN SUIVI/CONTRÔLE DES REJETS. LA CHARGE EN ENTRÉE DE L'UDEP GÉNÉRÉE PAR LES ACTIVITÉS SUIVIES REPRÉSENTE 22% DE LA CHARGE GLOBALE CONTRE 44% EN 2008. CELA REPRÉSENTE 25 000 ÉQUIVALENT HABITANT (EH) DES 112 000 EH TRAITÉS EN CHAQUE JOUR EN MOYENNE PAR L'UDEP.

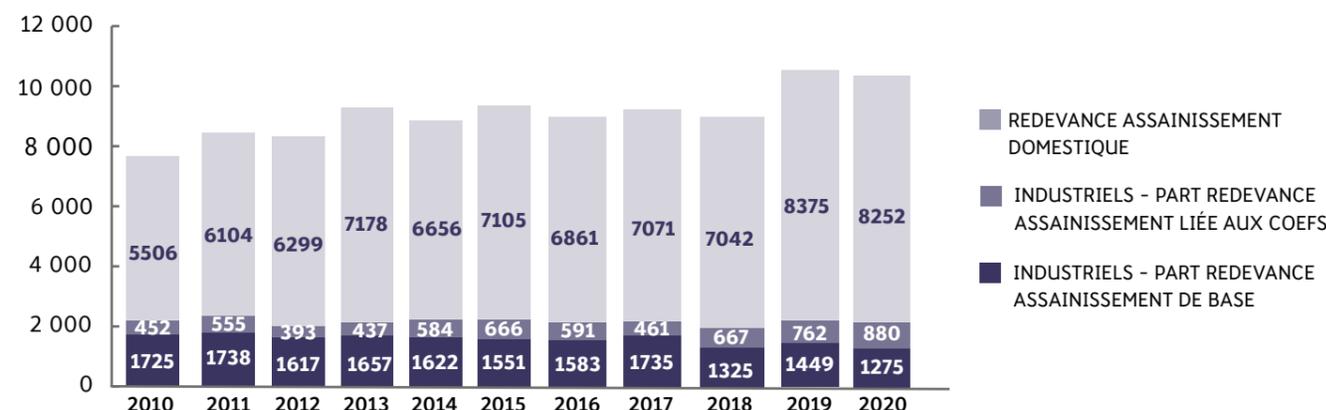
CHARGE ENTRÉE UDEP EH/J MOY



ESTIMATION DE LA PART DE LA REDEVANCE ASSAINISSEMENT LIÉE AUX REJETS INDUSTRIELS

La redevance assainissement des entreprises pour lesquelles une facturation spécifique est appliquée (77 entreprises concernées en 2020) correspond pour cette année à 20,7% de la redevance assainissement globale. Or, nous avons vu précédemment que la charge polluante moyenne des entreprises (calculée en équivalents-habitants par jour, EH/jour) correspond, en 2020, à 22 % de la charge entrante à l'UDEP.

REDEVANCE ASSAINISSEMENT INDUSTRIELS / DOMESTIQUES (EN MILLIERS D'EUROS)



L'APPLICATION DU PRINCIPE DE POLLUEUR/PAYEUR AU NIVEAU DE LA REDEVANCE ASSAINISSEMENT PAR L'APPLICATION DE COEFFICIENT DE POLLUTION A PERMIS DE COLLECTER 880 000 € TTC, CE QUI REPRÉSENTE 8,4 % DE LA REDEVANCE ASSAINISSEMENT GLOBALE.

SUIVI DES CAMPAGNES DE RECHERCHE DES SUBSTANCES DANGEREUSES POUR L'EAU (RSDE), RÉDACTION ET MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Une campagne réglementaire de recherche des substances dangereuses pour l'eau a été menée en 2018 sur l'UDEP de Chambéry. Plus de 100 molécules ont été recherchées sur 4 campagnes de prélèvements. 33 molécules ont été détectées en entrée de l'UDEP dont 17 à des concentrations ou flux significatifs ; 13 molécules étaient encore présentes en sortie dont 9 de manière significative.

Ces molécules, principalement des éléments traces métalliques ou des tensio-actifs, ont donné lieu courant 2019 et 2020 à une priorisation en fonction de plusieurs critères :

- La fréquence de détection,
- La dangerosité de la molécule,
- Les objectifs réglementaires de réduction des flux.

Les deux premiers critères recoupant la notion de risque. Il est ressorti de cette priorisation 3 classes de molécules :

- Priorité 1 – mercure, cuivre, nickel, plomb
- Priorité 2 – zinc et tensio-actifs
- Priorité 3 – chloroforme, DEHP

L'année 2020 a permis au travers d'une recherche bibliographique de déterminer l'origine potentielle de ces molécules et d'établir le plan d'action de réduction des flux des substances prioritaires en listant les entreprises potentiellement ciblées sur le territoire.

> 7 SECTEURS D'ACTIVITÉS POUR 110 ENTREPRISES DONT 18 PRIORITAIRES

3f

L'ENTRETIEN ET LE DÉVELOPPEMENT

TRAVAUX SUR LE RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT

3.34 KM DE RÉSEAUX ONT ÉTÉ RENOUVELÉS EN 2020. EN 2020, LE MONTANT TOTAL DES TRAVAUX D'ASSAINISSEMENT S'EST ÉLEVÉ À 3 898 484 € HT.

- **Barby** Impasse de la Trousse, déviation du collecteur d'assainissement liée à de l'aménagement immobilier
- **Chambéry** rue Garibaldi, rénovation du collecteur unitaire
- **Chambéry**, Bassin de Stockage et de Restitution des eaux, capacité de 8 000m³, fin des travaux et mise en essai ; Chemin des Abattoirs et Place Coubertin, poursuite des travaux sur les collecteurs unitaires liés à l'ouvrage
- **Curienne**, hameaux de Fornet et Boyat, création d'un réseau d'assainissement collectif

ETUDES PRÉALABLES DANS LE DOMAINE DE L'ASSAINISSEMENT

- **Chambéry**, rénovation du collecteur unitaire dans le centre ancien. Demande de subvention faite et accordée, finalisation du projet et lancement de la consultation pour le marché de travaux
- **Cognin**, Chemin de la Digue : modélisation et études des réseaux d'assainissement du déversoir d'orage à la rivière l'Hyères
- **La Motte Servolex et ZI Bissy nord**, modélisation et études des réseaux d'assainissement en lien avec les postes de refoulement
- **Aillon le Jeune**, mise en conformité électrique et supervision de la station d'épuration
- **Barberaz / la Ravoire**, RD1006 / route de Challes, rénovation du collecteur d'eaux usées en lien avec le projet d'aménagement de voirie par la Direction des Voiries de l'agglomération
- **Chambéry**, Zone d'Aménagement Concertée de la Cassine, restructuration des réseaux d'assainissement en lien avec le projet d'aménagement
- **Chambéry** les Hauts de Chambéry secteur des Combes, restructuration des réseaux d'eaux usées et pluviales dans le cadre de la transformation des quartiers de la ville (projet ANRU)
- **Lescheraines**, abandon de la STEP du plan d'eau, création d'un poste de refoulement, finalisation du projet et lancement de la consultation pour le marché de travaux
- **Lescheraines**, STEP de la Madeleine, demande de subvention suite à l'étude de diagnostic,
- **Chambéry**, Usine de dépollution des eaux finalisation de l'étude concernant le BIOGAZ
- **Le Chatelard**, Vieux Bourg, restructuration des réseaux d'eaux usées et pluviales dans le cadre des travaux d'aménagement de voirie par la commune.

VOIR LISTE DES TRAVAUX EN ANNEXE - ANNEXE 6



4

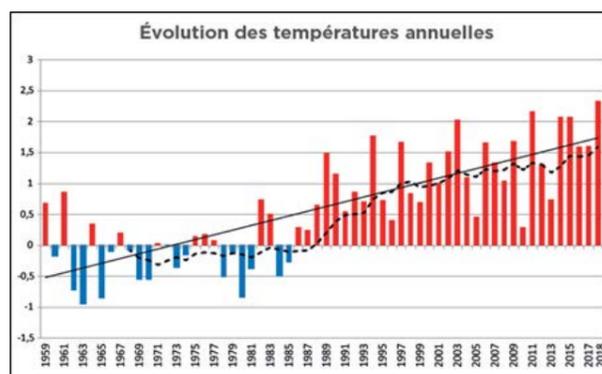
LES PROJETS ET LES INNOVATIONS

4a

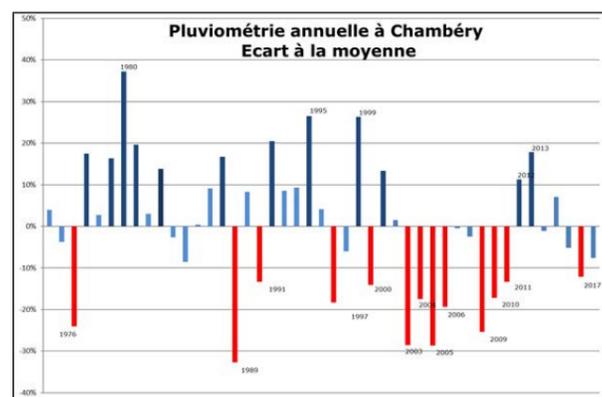
L'ANTICIPATION

CONSTAT LIÉ AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Notre territoire pré alpin fait face à un changement climatique tous les jours plus prégnant. Cette évolution se caractérise :

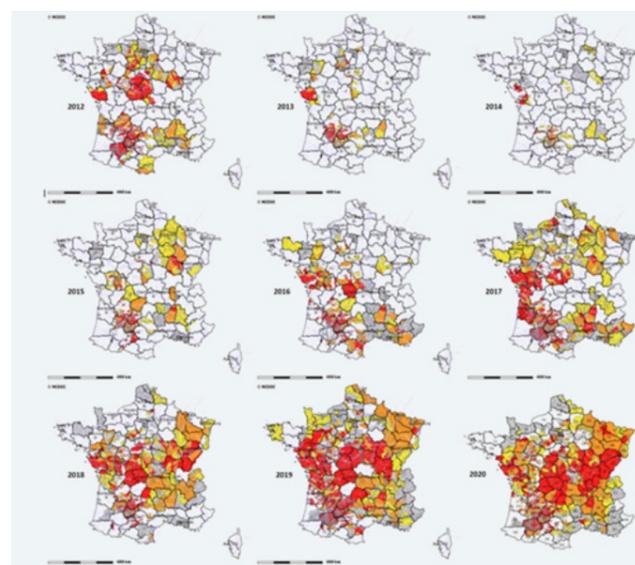


■ **PAR UNE ÉLÉVATION DES TEMPÉRATURES** (+1,5°C à la station de Voglans entre 1970 et 2018)



■ **UNE FRÉQUENCE PLUS IMPORTANTE DES DÉFICITS PLUVIOMÉTRIQUES ANNUELS.** La tendance globale étant plutôt un maintien des quantités de pluie mais une répartition annuelle beaucoup moins homogène – plus de pluie en automne, printemps et des sécheresses plus longues et intenses en période estivale

LA CARTE CI-CONTRE PRÉSENTE CETTE ÉVOLUTION AU TRAVERS DE LA SITUATION NATIONALE VIS-À-VIS DES ARRÊTÉS SÉCHERESSE

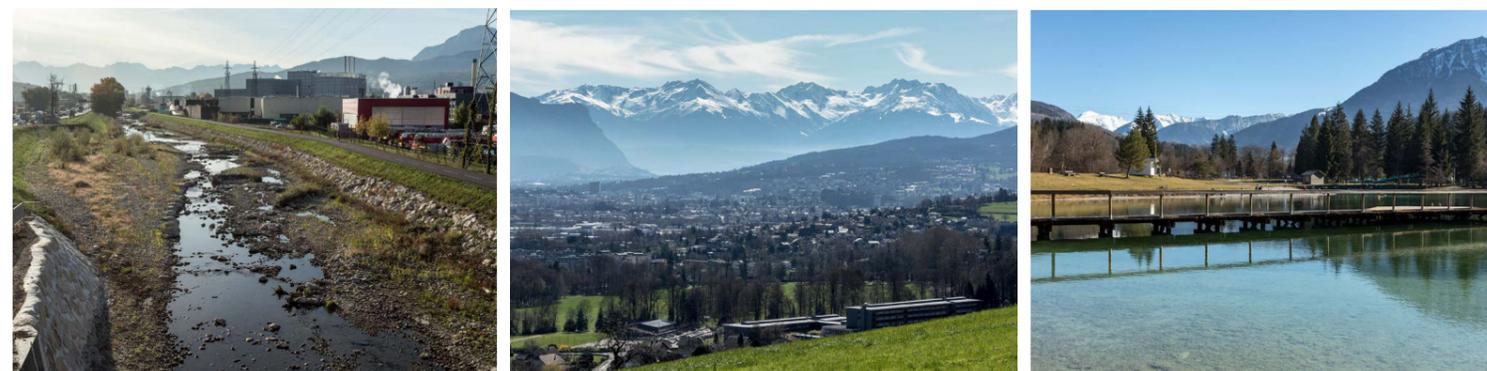


LE PLAN DE GESTION DE LA RESSOURCE EN EAU

La réponse territoriale pour une meilleure adaptation : le Plan de Gestion de la Ressource en Eau (PGRE) qui instaure la notion de partage de la ressource entre les usages et une volonté toujours plus forte de sécuriser l'alimentation en eau des territoires par un maillage plus important des ressources.

Cette évolution nous oblige à l'innovation. La mise en œuvre dans un premier temps des consignes de restitution sur les sources du Lard et de Saint-Saturnin en 2020 s'inscrit dans cette dynamique. Elles permettront, une fois étendues à l'ensemble des secteurs en déficit quantitatif du territoire de maintenir un débit suffisant à la vie biologique dans les cours d'eau. Afin de garantir l'approvisionnement en eau potable des secteurs concernés, leur mise en œuvre a nécessité la réalisation de travaux conséquents de renforcement des réseaux et notamment de la chaîne de l'Épine (travaux par tranche de 2020 à 2023).

La sécurisation des Bauges dont les études ont été menées en 2020 s'inscrit également dans cette perspective et dans l'anticipation de l'évolution des débits des sources sur ce territoire karstique fortement dépendant de ses ressources fragiles. Cette sécurisation permettra à terme d'alimenter les Bauges à partir de ressources pérennes.



Suite à la sécheresse de 2003, les premières réflexions autour du partage de la ressource en eau ont émergé sur le territoire du bassin versant du lac du Bourget. Plus les années passent et plus le constat est alarmant : **les épisodes de sécheresse se succèdent et semblent se renforcer.**

Afin de résorber ces déficits, liés en partie aux prélèvements, les collectivités, en concertation avec l'ensemble des acteurs de l'eau, se sont engagées dans l'élaboration d'un Plan de Gestion de la Ressource en Eau (PGRE) porté par le CISALB.

Ce PGRE, validé en Décembre 2016, a pour objectif de définir les modalités de partage de la ressource en eau et d'adapter les prélèvements à la ressource disponible au travers d'un programme d'actions cohérentes.

L'ENSEMBLE DES USAGES DU TERRITOIRE (EAU POTABLE, AGRICULTURE, INDUSTRIE, ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES...) EST CONCERNÉ PAR LES ACTIONS DE RÉDUCTION D'IMPACT :

- Réaliser, en priorité, des économies d'eau en améliorant le rendement des réseaux d'eau potable et en limitant les usages trop consommateurs,
- Substituer une ressource déficitaire par une ressource pérenne,
- Restituer les volumes nécessaires au cours d'eau,
- Suivre les prélèvements et l'évolution de la ressource,
- Régulariser les prélèvements,
- Mettre en adéquation les documents d'urbanisation avec le PGRE

Maillons structurants du territoire, les collectivités territoriales se doivent d'être exemplaires en matière de gestion de l'eau. Entre irrigation des espaces verts, eau ornementale (fontaines, bassins) et eau loisirs (plans d'eau) les usages de l'eau sont divers et les leviers d'action variés.

EXEMPLE D'ACTIONS : UTILISATION RAISONNÉE DE L'EAU DES USAGES NON PRIORITAIRES EN REPENSANT LES ESPACES VERTS ET EN LIMITANT L'EAU DÉCOR-LOISIR.

L'arrosage des espaces verts, usage non prioritaire, est le point d'entrée des communes pour mettre en place une bonne gestion des ressources en eau valorisable auprès de la population. Certaines communes récupèrent d'ores et déjà les eaux pluviales de leur centre technique municipal pour l'arrosage des plantes, limitant ainsi les prélèvements sur le réseau d'eau potable. Les espaces verts sont également repensés : sélection de plantes moins gourmandes en eau, suppression de bacs à fleurs, paillage pour maintien de l'humidité, limitation des arrosages,...

Il convient également aux communes de respecter les limitations et restrictions d'usages de l'eau en période de sécheresse : heures d'arrosage, fermeture des fontaines en circuit ouvert, limitation de l'utilisation ornementale de l'eau,... Mais également d'en informer la population à son échelle.



PARTENAIRES ET ACTEURS DU PGRE



SÉCURISATION EN EAU POTABLE DES BAUGES

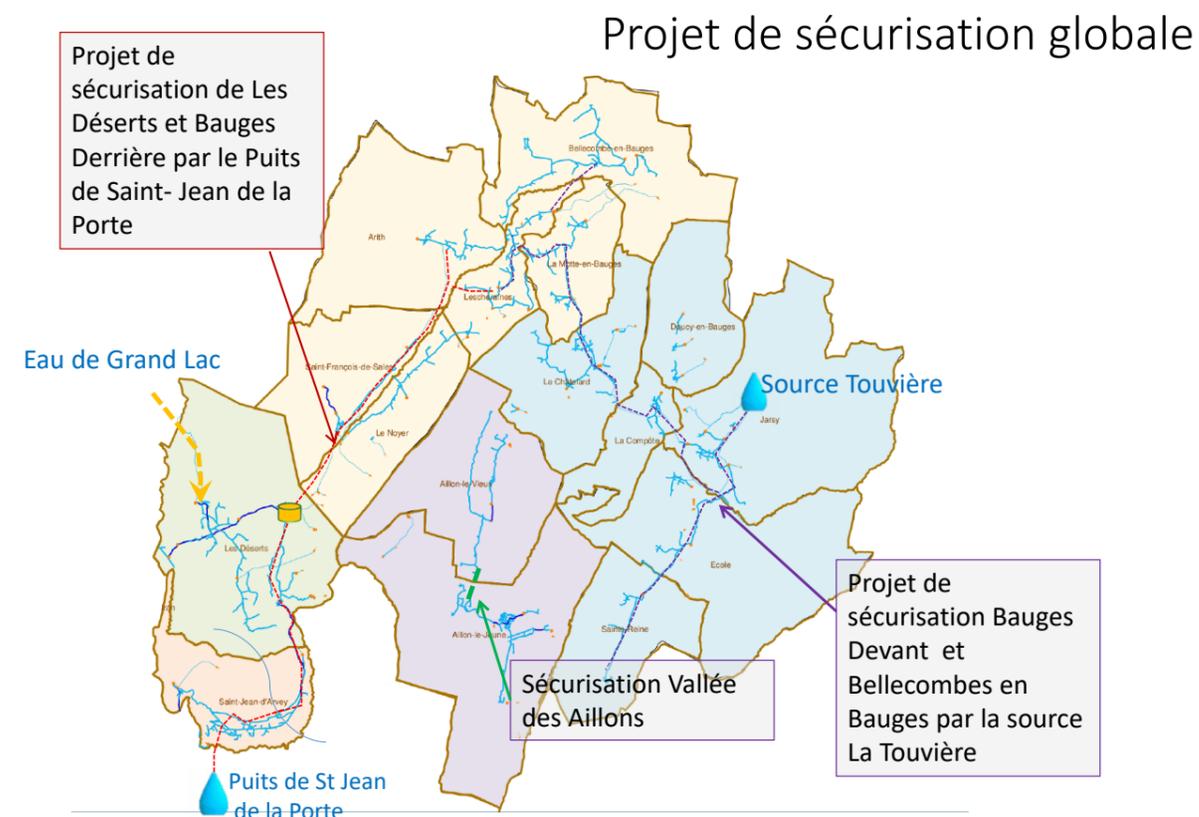
Le Schéma Directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) classe le bassin versant du Chéran amont dans la catégorie des sous bassins pour lesquels des actions de préservation des équilibres quantitatifs sont nécessaires. L'année 2019 a mis en évidence un déséquilibre quantitatif marqué sur ce territoire, notamment les communes de La Motte en Bauges, Bellecombe en Bauges, Le Noyer, Arith et Lescheraines.

Dès la mi 2019, un diagnostic des infrastructures de captages et les moyens à mettre en oeuvre ont été établis afin de permettre la connaissance des débits de production et de prélèvements ainsi que l'acquisition des données afin de déterminer la pression des prélèvements d'adduction en eau potable notamment sur les captages de la Touvière et de Coudray sur la commune de Jarsy et le captage des Garins sur la commune du Chatelard.

Certaines communes, comme Bellecombe pourront bénéficier d'un bilan excédentaire en situation future, avec des améliorations du rendement (renouvellement important du réseau de distribution) et des pratiques hydriques plus modérées (pratiques agricoles).

Mais beaucoup de ressources d'origine karstiques présentent un bilan qualité très mauvais (Microbiologique et turbidité), obligeant un équipement lourd en terme de traitement sur un nombre important d'ouvrages.

CET ÉTAT DES LIEUX A PERMIS AU SERVICE DES EAUX D'ENGAGER UNE ÉTUDE GLOBALE DE LA SÉCURISATION EN EAU POTABLE SUR CE SECTEUR DE L'AGGLOMÉRATION.



LE SECOURS DU SECTEUR DES BAUGES DERRIÈRE

Le secours de la commune de Les Déserts, via la commune de St Jean d'Arvey, avec la ressource du puits de St Jean de la Porte, permet le secours du secteur des Bauges derrière depuis le col de Plainpalais et la commune de St François de Sales.

- Création de 2 nouvelles stations de pompage, 1 station sur le hameau de Montagny (Saint Jean d'Arvey) pour refoulement (dans conduite existante) vers le chef-lieu de la commune de Les Déserts + 1 station au chef-lieu Les Déserts pour refoulement vers le col de Plainpalais (Les Déserts).
- Refoulement commune des Déserts entre le chef-lieu et le col de Plainpalais, linéaire de 4 400 m, en PEHD diamètre 125 mm.
- Nouveau réservoir (environ 500 m3), col de Plainpalais
- Renforcement des pompages (changement de pompes) sur les ouvrages de Vigne Blanche et Monterminod, pour optimiser le volume apporté sur la commune de Saint Jean d'Arvey.



LE SECOURS DU SECTEUR DES BAUGES DEVANT

Ces communes sont alimentées par diverses ressources dont certaines présentent des situations déficitaires à l'horizon 2030 quand d'autres sont excédentaires. L'objectif est d'interconnecter les ressources afin d'alimenter en période critique les unités de distribution déficitaires par celles excédentaires.

- La conduite d'adduction des Chaudannes, située entre le hameau Carlet à Jarsy et le vieux Bourg de Le Chatelard, sera renouvelée sur un linéaire de 6 300 mètres. Cette conduite est la principale du secteur des « Bauges devant » et permet l'alimentation en eau des communes de Ecole, La Compote et du Châtelard.
- L'unité de distribution des Chaudannes est limitée en période de pointe actuelle, son renouvellement permettra l'interconnexion avec la ressource de la Touvière (excédentaire) depuis un réservoir. Elle desservira les mêmes communes, et devrait, à terme, être prolongée sur les communes de La Motte en Bauges, et Lescheraines. Le montant total des travaux s'élève à 2 000 000 € HT.



4b

L'INNOVATION

PROJET INJECTION BIOGAZ

L'USINE DE DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES (UDEP), SITUÉE DANS LA ZONE INDUSTRIELLE DE BISSY, ASSURE LE TRAITEMENT DES EAUX RÉSIDUAIRES URBAINES ET INDUSTRIELLES DE 16 COMMUNES

CAPACITÉ
260 000
ÉQUIVALENTS-HABITANTS

L'UDEP DISPOSE D'UNE
UNITÉ DE MÉTHANISATION

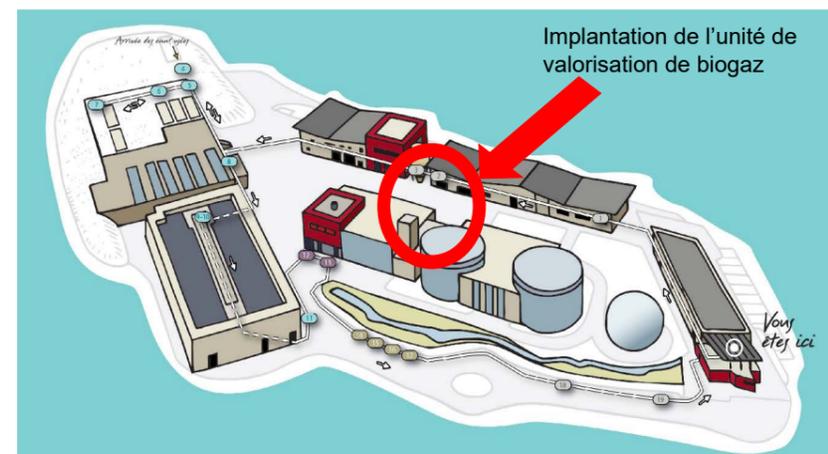
PRODUCTION MOYENNE ANNUELLE
5 300 NM3/J DE BIOGAZ

Actuellement, le biogaz est valorisé par **cogénération** (meilleur compromis technico-économique lors de la phase de conception et de réalisation des travaux de modernisation de l'UDEP). Ce processus permet, d'une part, de **produire de l'électricité** vendue à EDF, et, d'autre part, de **produire de la chaleur** alimentant les boucles d'eau chaude permettant le chauffage des boues et des locaux techniques (CTA).

L'exploitation et la maintenance des équipements de cogénération sont réalisées par un prestataire de services. Suite à l'évolution de la réglementation relative à l'injection de biométhane dans le réseau (juin 2014), compte tenu des coûts d'exploitation/maintenance des installations de cogénération (reorganisation importante après 6/8 ans d'exploitation), Grand Chambéry a souhaité étudier l'opportunité que peut présenter l'injection du biométhane dans le réseau GRDF en lieu et place de l'installation de cogénération actuelle. L'étude de faisabilité a été faite début 2019. Elle a conclu à l'opportunité de remplacer la cogénération actuelle par une valorisation du biogaz par traitement membranaire avant injection au réseau GRDF. Dans ce contexte Grand Chambéry a lancé un marché de conception / réalisation pour la construction d'une usine d'injection de biométhane sur le site de la station d'épuration de Chambéry.

LE PROJET DE GRAND CHAMBÉRY SUR LE SITE DE L'UDEP COMPREND :

1. Construction d'une unité d'épuration du biogaz et injection du biométhane produit au réseau GRDF
2. Dépose de l'unité de cogénération existante
3. Le chauffage des ouvrages de digestion soit par une pompe à chaleur, soit par le biais d'un raccordement au chauffage urbain (selon la tranche optionnelle affermie)
4. Le chauffage des locaux de l'UDEP par le biais soit du chauffage urbain soit d'une pompe à chaleur



CE PROJET QUI S'INCRIT DEPUIS 2019 DANS LES PROJETS DE LA DIRECTION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT, VISE LA MISE EN SERVICE DE CE NOUVEL ÉQUIPEMENT EN JUILLET 2022

4c

LA SOLIDARITÉ

LA COOPÉRATION INTERNATIONALE

Conformément à la loi Oudin-Santini du 9 février 2005 qui ouvre la faculté aux collectivités territoriales de consacrer une partie de leurs ressources spécifiques « eau et assainissement » à des actions de coopération internationale, Grand Chambéry alloue une aide, répartie par moitié sur l'eau et sur l'assainissement, à des projets de soutien à l'accès à l'eau et à l'assainissement dans les pays du sud.

Suite aux auditions de divers organismes demandeurs par le conseil d'exploitation des régies de l'eau et de l'assainissement et à l'analyse des projets selon les critères de choix comme la pérennité des actions engagées ou l'accompagnement à la mise en place de structures locales, des aides ont été attribuées aux associations suivantes en 2020 :

EAUSOLEIL

L'association eauSoleil a pour projet l'installation d'un système d'adduction d'eau par pompage solaire au village de Taldight au Maroc. Ce village est situé au sud du pays, à 2007 m d'altitude dans le massif de l'Atlas. Il est actuellement équipé d'un puits. La corvée d'eau, chronophage, est dévolue aux femmes et aux jeunes filles qui de ce fait sont déscolarisées.

ELABORÉ PAR L'ASSOCIATION EAUSOLEIL EN COLLABORATION AVEC LES AUTORITÉS ET LES POPULATIONS LOCALES (COMMUNE TERRITORIALE D'AGADIR-MELLOUL, AGENCE DU BASSIN HYDRAULIQUE DE SOUSS MASSA DRAA, ASSOCIATION DE VILLAGE TALDIGHT DÉVELOPPEMENT), LE PROJET CONSISTE À :

- installer un système d'adduction d'eau par pompage solaire,
- connecter ce système à un réservoir d'eau,
- installer un réseau de distribution de l'eau et quatre bornes fontaines.

En outre, la construction de blocs toilettes avec assainissement est prévue au centre du village. L'association du village est chargée d'organiser et de collecter le paiement de l'eau, composé d'une part fixe et d'une part variable. Ce prix de l'eau sert à financer l'entretien des équipements et à rémunérer l'agent technique en charge des relevés de compteurs et des petites réparations.

La particularité de ce projet, mené en collaboration avec les populations locales, est que le système d'adduction et le réseau de distribution d'eau soient réalisés par des élèves du lycée professionnel Sainte-Anne (La Motte-Servolex) pour encourager les valeurs de solidarité et permettre la valorisation des acquis professionnels.

En complément, dans l'objectif de faire de ce partenariat un échange bénéfique à tous, l'association eauSoleil intégrera à sa mission une action concrète permettant de recueillir sur le terrain, auprès des Marocains bénéficiaires, un retour d'expérience (pratiques de l'usage de l'eau, valeur de l'eau...).

LA DEMANDE DE PARTICIPATION FINANCIÈRE FAITE À GRAND CHAMBÉRY S'ÉLÈVE À 9 240 €.
UN ACOMPTE DE 50 % A ÉTÉ ACCORDÉ SUR DEMANDE AU DÉMARRAGE DU PROJET.

CHAMBÉRY-OUAHIGOUYA

Depuis 2007, une coopération est instaurée entre l'association Chambéry-Ouahigouya et Grand Chambéry pour le financement et l'accompagnement d'actions relatives à l'approvisionnement et à l'amélioration de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement.

LES ACTIONS SUIVANTES MENÉES SUR LE TERRAIN ONT ABOUTI À LA STRUCTURATION D'UN SERVICE DE L'EAU PÉRENNE SUR LE TERRITOIRE DE LA COMMUNE DE OUAHIGOUYA :

- études sur l'origine et le fonctionnement des différentes ressources,
- organisation du financement des opérations de maintenance et d'entretien des ouvrages,
- étude hydrogéologique prospective de la nature de la ressource en eau (quantité et qualité, disponibilité et facultés de renouvellement de la nappe phréatique),
- prise en compte des normes burkinabés de distribution de l'eau.

La dernière convention définissant les termes du partenariat, signée le 29 décembre 2015, portait sur les années 2016, 2017 et 2018. Un avenant a dû être signé pour prolonger sa durée et modifier le calendrier de versement des aides, en raison des troubles survenus au Burkina Faso, venus entraver le déroulement du projet. C'est dans ce contexte que l'association historique Chambéry-Ouahigouya a été renommée en 2020 Chambéry Solidarité Internationale, pour prendre en compte l'ouverture à d'autres territoires.

LE PARTENARIAT SE POURSUIT PAR LA **MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À L'EAU POTABLE ET À L'ASSAINISSEMENT DE LA COMMUNE DE OUAHIGOUYA AU BURKINA FASO, POUR UN MONTANT DE 30 000 € POUR 2020.**

LES BÉNÉFICIAIRES DIRECTS SONT LES **60 000 HABITANTS DES 37 VILLAGES COMPOSANTS LA COMMUNE DE OUAHIGOUYA** OÙ ONT ÉTÉ INSTALLÉES LES POMPES À MOTRICITÉ HUMAINE.



LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)

Porté par le Département, le dispositif de Fonds de Solidarité pour le Logement permet aux personnes en difficulté de bénéficier d'une aide financière partielle aux paiements des factures d'eau en restant due. Les dettes, prises en charges par le FSL, sont des dettes d'eau froide et d'assainissement facturées sur la même facture.

RÉUNIE MENSUELLEMENT, LA COMMISSION FSL A ATTRIBUÉ :

488 AIDES SUR 559 DOSSIERS EXAMINÉS **MONTANT TOTAL D'AIDES 70 740 €**

L'AIDE AU PAIEMENT DE L'IMPAYÉ D'EAU EST ACCORDÉ EN SUBVENTION. LE PAIEMENT S'EFFECTUE DIRECTEMENT AU FOURNISSEUR D'EAU.

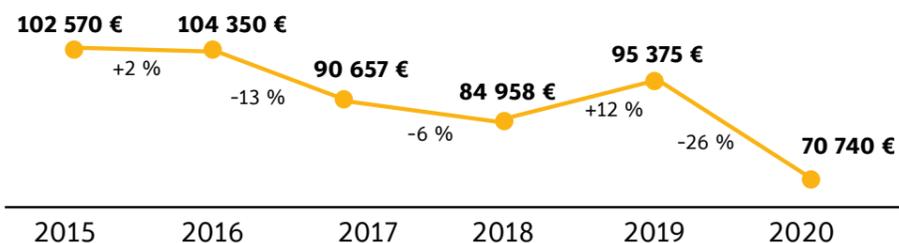
BARÈME ANNUEL D'INTERVENTION POUR LES IMPAYÉS D'EAU PLAFONNÉ EN FONCTION DE LA COMPOSITION FAMILIALE

1 personne	160 €
2 personnes	190 €
3 personnes	220 €
4 personnes	250 €
5 personnes et plus	280 €

La période s'apprécie en année civile et le plafond ne peut pas être modifié en cours d'année en cas d'évolution de la composition familiale. De plus, dans la mesure où le plafond d'aide annuel n'est pas atteint lors du passage en commission, l'abonné a la possibilité de présenter une seconde demande d'aide dans la limite du droit à aide annuel défini ci-contre

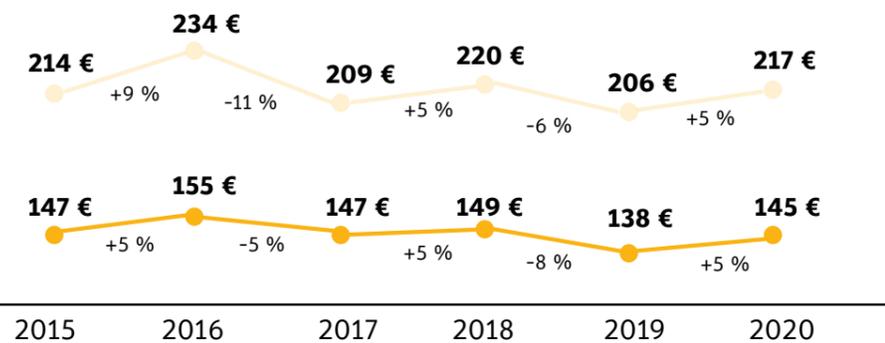
BILAN DE L'ANNÉE 2020

MONTANT ACCORDÉS AUX MÉNAGES



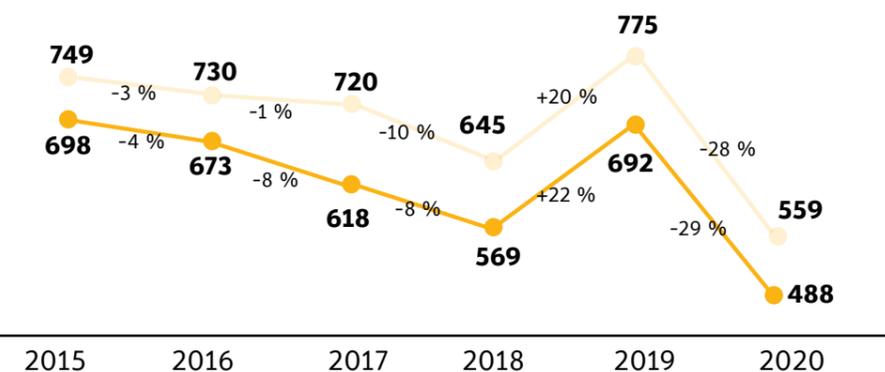
MONTANTS MOYENS DE LA DETTE ET DE L'AIDE

■ MONTANT MOYEN DE LA DETTE
■ MONTANT MOYEN DE L'AIDE FSL



NOMBRES DE DOSSIERS EXAMINÉS ET D'ACCORDS

■ NOMBRE DE DOSSIERS EXAMINÉS
■ NOMBRE D'ACCORDS



5
LES FINANCES

5

La Direction des finances et des instances gère les contentieux et la gestion des dossiers de sinistres, l'élaboration des pièces administratives dans le cadre de marchés publics, la comptabilité et les opérations financières, ainsi que le contrôle de gestion.

COMPTABILITÉ ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Assurant le titrage des recettes ainsi que les dépenses des 2 budgets eau potable et assainissement, l'activité du service comptabilité se traduit avec les principaux chiffres suivants :

	Eau potable	Assainissement	Moyenne hebdomadaire
Partie DEPENSES			
Bons de commande	2 727		52
Factures	2 408	1 950	84
Avoirs	46	33	2
Mandats	3 945	4 852	169
Partie RECETTES			
Rôles d'eaux (dont annulation)	253		5
Titres individuels	144	125	5

Parmi les recettes de financement des opérations d'investissement figurent les subventions, le principal financeur étant l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse, avec 428 080 € sur l'eau et 552 817 € sur l'assainissement.

CONTENTIEUX ET GESTION DES SINISTRES

20 DOSSIERS DE SINISTRES
ONT DONNÉ LIEU À DÉCLARATION

MARCHÉS PUBLICS

25 MARCHÉS ENREGISTRÉS
SUITE À CONSULTATION OU
RECONDUCTION EN 2020

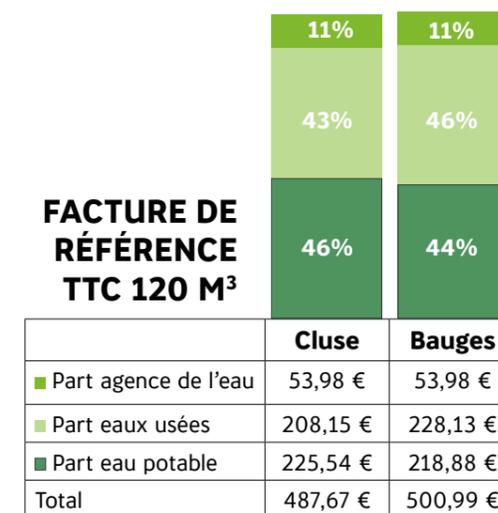
L'activité sur la partie marchés publics a été perturbée au cours de l'année 2020, avec la suspension des chantiers pendant la première période de confinement.

5a

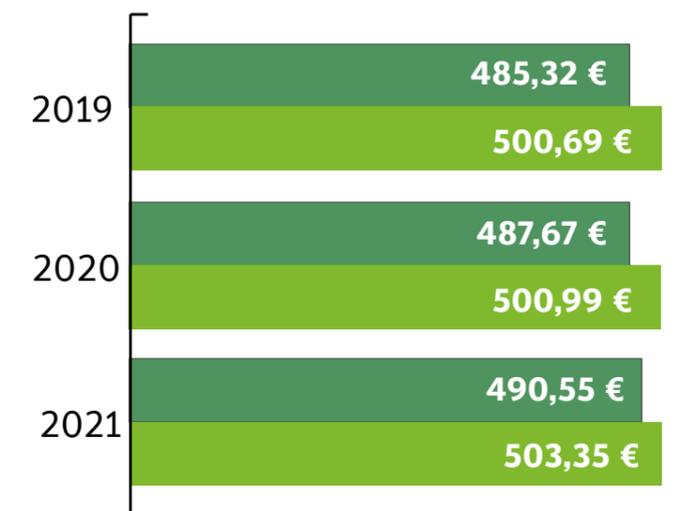
LA FACTURATION

QUI DÉCIDE LE PRIX DE L'EAU ?

Le prix de l'eau s'inscrit dans le processus décisionnel qui débute par la définition des besoins financiers nécessaires au financement de l'activité du service et issus d'un plan d'actions et d'investissements, cadré par une prospective financière et tarifaire assise sur une période de 6 ans glissant. Ainsi l'analyse technique des besoins conjuguée à celle financière sont à l'origine des tarifs, ceux-ci étant présentés devant les différentes instances dont le conseil d'exploitation des régies pour être votés par le conseil communautaire.



ÉVOLUTION FACTURE TTC 120M3 : MONTANT



	2019	2020	2021
Prix au m ³ Cluse	4,044 €	4,064 €	4,088 €
Prix au m ³ Bauges	4,172 €	4,175 €	4,195 €

Harmonisation progressive des tarifs constitutifs à la facture (part fixe et part variable) à l'horizon 2026.

La prospective tarifaire 2020-2026 prévoit une évolution des autres tarifs de l'ordre de 2% par an.

INDICATEUR DE TAUX D'IMPAYÉS

Calcul au 31/12/N+1

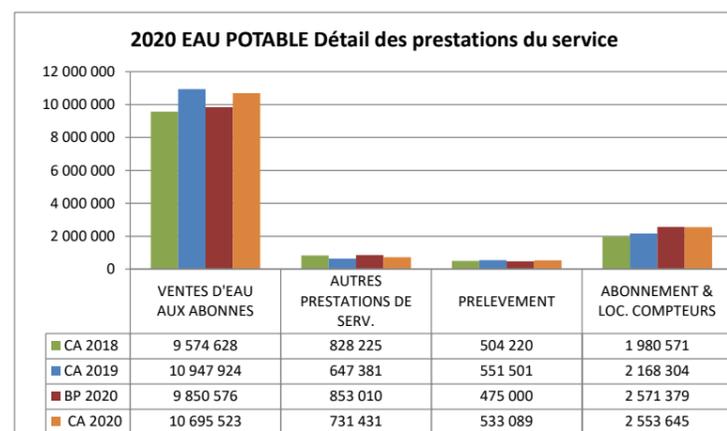
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d'impayés N-1	4,4%	3,8%	3,2%	3,6%	3,5%	3,6%	2,5%	3,2%	2,7%	3,5%
Moyenne depuis 2011		4,1%	3,8%	3,8%	3,7%	3,7%	3,5%	3,5%	3,4%	3,4%

5b

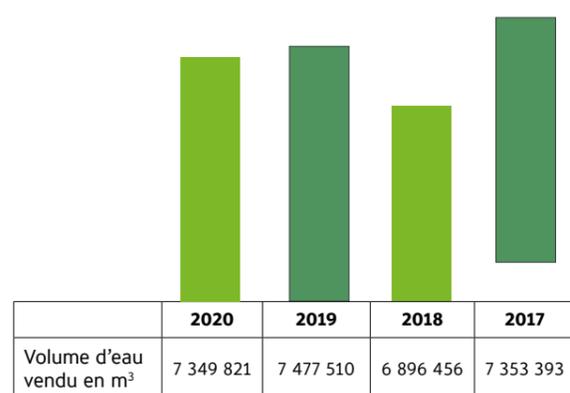
LA GESTION FINANCIÈRE

LES RECETTES

EAU POTABLE

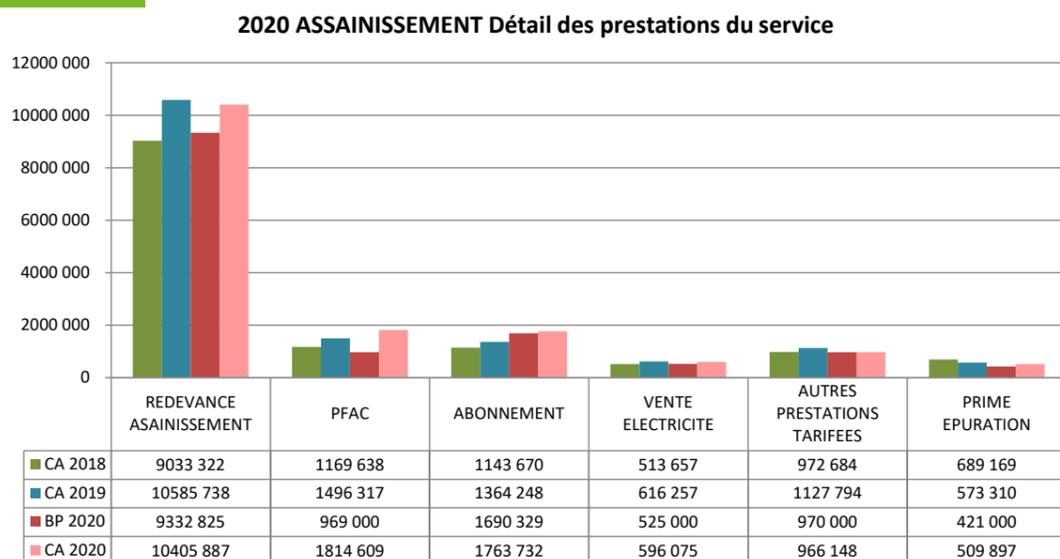


VENTE EAU AUX ABONNÉS M³



Le décalage à l'automne de la relève des compteurs d'eau des communes traditionnellement relevées au printemps compte tenu de la période de 1er confinement sanitaire a contribué à de meilleures recettes de vente d'eau, malgré la fermeture d'établissements professionnels (restauration, sportifs).

ASSAINISSEMENT



LA DETTE

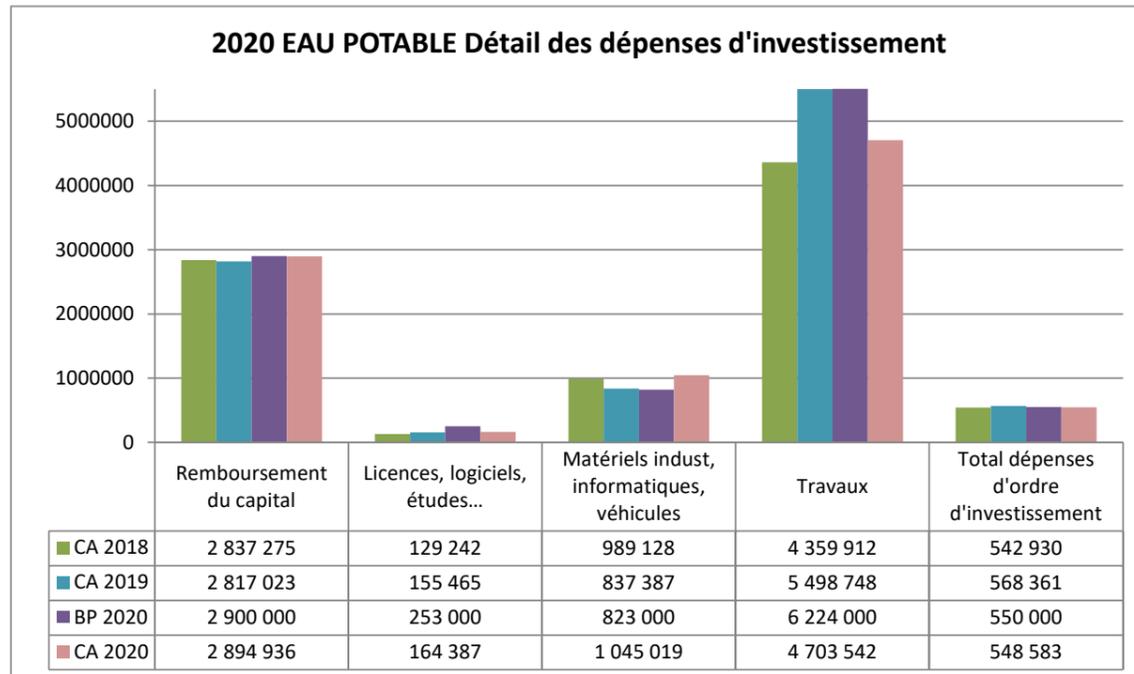
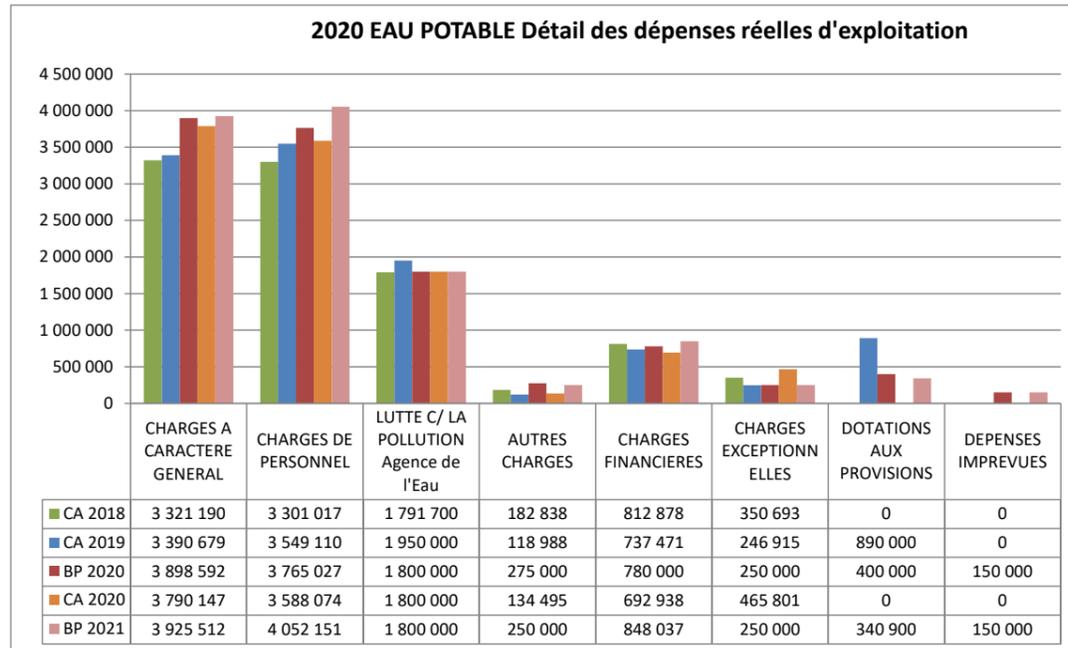
	EAU	ASSAINISSEMENT
EN COURS DE DETTE AU 31 DÉCEMBRE 2020	38 544 023 €	34 398 071 €
DURÉE EXTINCTION DE LA DETTE (ANNÉES)	6,2	4,4

	m3 vendus	nbre de points d'installation
Aillon-le-Jeune	29 382	804
Aillon-le-Vieux	10 319	152
Artih	21 164	276
Barberaz	216 247	2 924
Barby	218 350	1 594
Bassens	237 764	2 641
Bellecombe en Bauges	37 324	424
Challes-les-Eaux	317 805	2 852
Chambéry	3 375 399	33 490
Cognin	306 006	3 583
Curienne	23 990	302
Doucy	5 160	115
Ecole	17 356	245
Jacob-Bellecombette	161 088	1 975
Jarsy	8 411	259
La Motte en Bauges	20 507	318
La Compote	24 358	225
La Motte-Servolex	696 595	5 288
La Ravoire	440 388	5 017
La Thuile	17 367	203
Le Chatelard	37 358	434
Le Noyer	11 519	155
Les Déserts	65 544	801
Lescheraines	38 891	472
Montagnole	48 546	502
Puygros	25 835	221
Saint-Alban-Leyse	308 637	3 451
Saint-Baldoph	131 726	1 450
Saint-Cassin	41 308	442
Saint François de Sales	8 896	135
Saint Jean-d'Arvey	67 693	856
Saint-Jeoire-Prieuré	106 727	989
Sainte Reine	10 162	137
Saint-Sulpice	37 637	376
Sonnaz	93 330	900
Thoiry	19 600	259
Vérel-Pragondran	19 945	269
Vimines	91 487	1 039
TOTAL	7 349 821	75 575

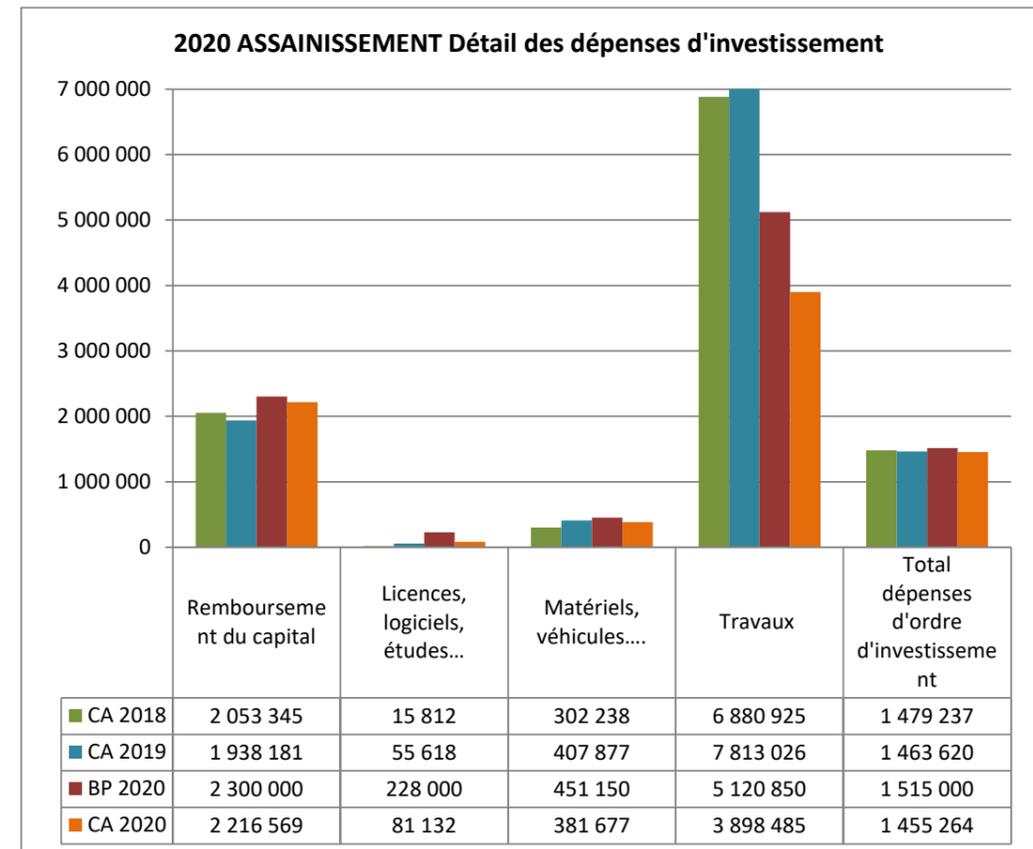
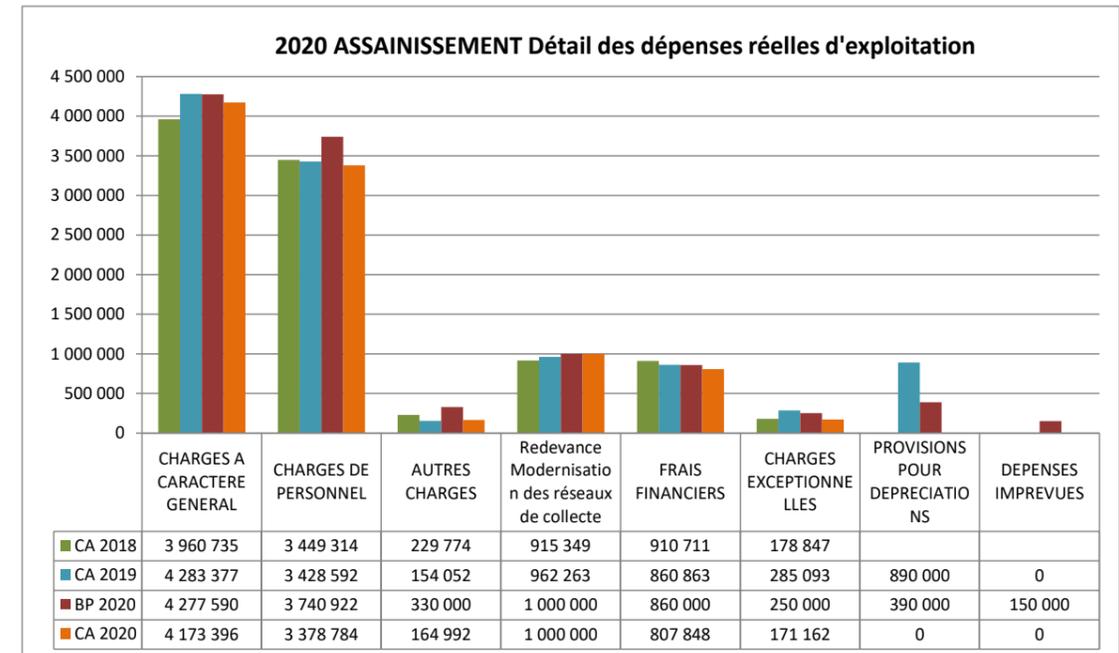
VOLUMES VENDUS ET NOMBRE DE POINTS DE COMPTAGE AEP PAR COMMUNES

LES DÉPENSES

EAU POTABLE



ASSAINISSEMENT





6

LA RELATION USAGERS

6

LES CHIFFRES-CLÉS

75 575
ABONNÉS

57 859
APPELS
TÉLÉPHONIQUES

8 009
RÉSILIATIONS

9 133 ABONNEMENTS

10 617
DÉMARCHES
SUR SIMPL'ICI

850
SIGNALEMENTS
SUR SIMPL'ICI

8 592 PAIEMENTS EN LIGNE

5 885
COMPTES OUVERTS
SUR L'AGENCE EN LIGNE

23 860
COMPTES ACTIFS
SUR L'AGENCE EN LIGNE

NOS MISSIONS



ACCOMPAGNER NOS USAGERS (PARTICULIERS, PROFESSIONNELS, INSTITUTIONNELS) DANS TOUTES LEURS DÉMARCHES
GARANTIR UNE RÉPONSE EFFICACE À LEURS DEMANDES
ASSURER L'APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION
PROMOUVOIR LES OFFRES DE SERVICES ADAPTÉES

ACCUEIL DU PUBLIC

ACCUEIL DE CHAMBÉRY



UN ACCUEIL PHYSIQUE UNIQUE
298 rue de Chantabord
73000 CHAMBERY

Le Service des eaux est ouvert au public **sur rendez-vous** : les lundis, mardis et jeudis de 8h à 12h et de 13h30 à 17h, les mercredis et vendredis de 13h30 à 17h.

UNE ADRESSE MAIL UNIQUE :
eau.assainissement@grandchambery.fr

UN NUMÉRO D'APPEL UNIQUE
04 79 96 86 70

L'accueil téléphonique est ouvert tous les jours de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

En dehors des heures d'ouverture, **en cas d'urgence technique**, appeler le service au 04 79 96 86 70 - choix 1 pour une urgence sur l'eau potable ou le choix 2 pour une urgence concernant l'assainissement.

Les techniciens d'astreinte interviennent 24h/24 et 7j/7. De plus, en cas d'appel direct par un usager, les services d'incendie et de secours peuvent, en cas d'urgence, alerter les mêmes équipes d'astreinte du service des eaux.

ACCUEIL DE L'ANTENNE DES BAUGES



UN ACCUEIL PHYSIQUE UNIQUE
Avenue Denis Therme
Le Chatelard

L'Antenne du Chatelard est ouverte au public **sur rendez-vous** : du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30, le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30.

UNE ADRESSE MAIL UNIQUE
sde.bauges@grandchambery.fr

UN NUMÉRO D'APPEL UNIQUE
04 79 54 53 56.

L'accueil téléphonique est ouvert : du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30 le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30

En dehors des heures d'ouverture, **en cas d'urgence technique**, appeler le service au 04 79 54 53 59.

SIMPL'ICI

Simpl'ici, portail de démarche et de signalement a été mis en ligne et proposé aux usagers à partir du 16 décembre 2019. La crise sanitaire de la COVID-19 a été le tremplin de démarrage de Simpl'ici puisqu'à partir du 16 mars, le public n'était plus accueilli physiquement à l'accueil du Service des Eaux.

Le portail permet de faire de nombreuses démarches en ligne :

- Souscrire son contrat
- Résilier son contrat
- Faire une demande de visite technique
- Prendre RDV pour une démarche administrative
- Faire une demande de branchement
- Contacter le Service des Eaux

Ainsi que des signalements :

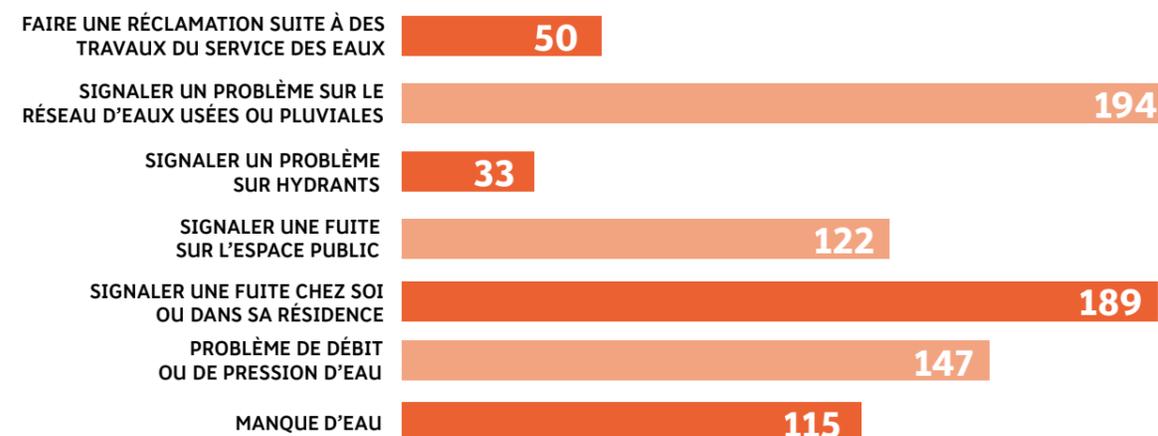
- Manque d'eau
- Problème de débit ou de pression d'eau
- Signaler une fuite chez soi ou dans sa résidence
- Signaler une fuite sur l'espace public
- Signaler un problème sur hydrants
- Signaler un problème sur le réseau d'eaux usées ou pluviales
- Faire une réclamation suite à des travaux du Service des eaux



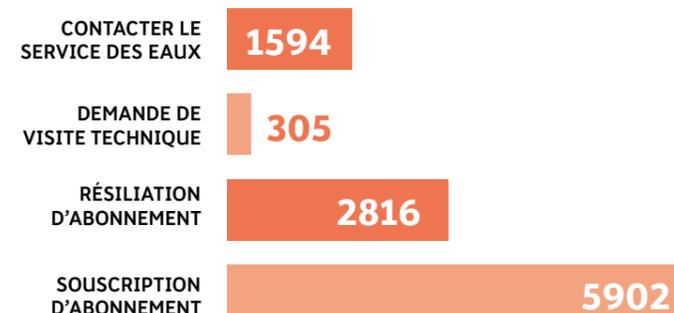
10 617 DÉMARCHES

850 SIGNALEMENTS

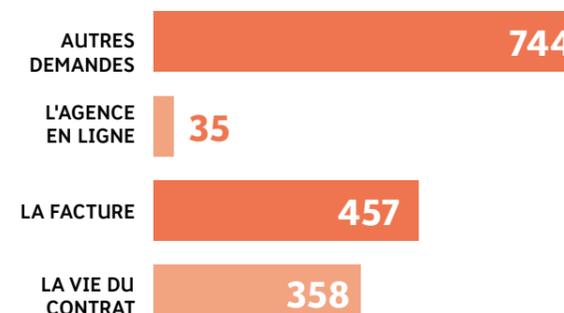
STATISTIQUES SIGNALEMENTS



STATISTIQUES DÉMARCHES



CONTACTER LE SERVICE DES EAUX



6a

LA QUALITÉ

BAROMÈTRE EXPÉRIENCE CITOYEN INDIKO 2020

Le groupe AFNOR alimente depuis 2012 un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers.
Par audits mystères des canaux de contacts (courrier, e-mails, site Internet, téléphone et réseaux sociaux), les principaux déterminants de la satisfaction usagers sont mesurés : accessibilité, réactivité, courtoisie, personnalisation, gestion de l'attente, efficacité du transfert, gestion des réclamations.

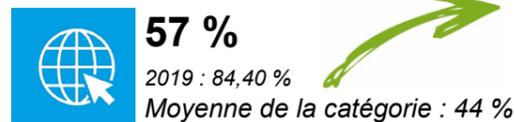
La Direction de l'Eau et de l'Assainissement participe à cette grande enquête depuis 2017

Chiffres clés de l'édition 2020 :

321 participants
80 % de collectivités
20 % d'autres structures publiques

Note globale : 6,2 sur 10

Positionnement dans la catégorie Service d'aménagement, de développement économique et d'attractivité» (30 organismes) :
10ème place sur 30



Note RH : 79 %

Compétences des agents : courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation...
75ème sur 321

**AVIS
SERVICE DES EAUX
2020
70%
FAVORABLE**

6b

LA RELATION ABONNÉS

3 SERVICES

**INSTRUCTION / GESTION DES DOSSIERS ABONNÉS
FACTURATION
RELÈVE DE COMPTEURS**

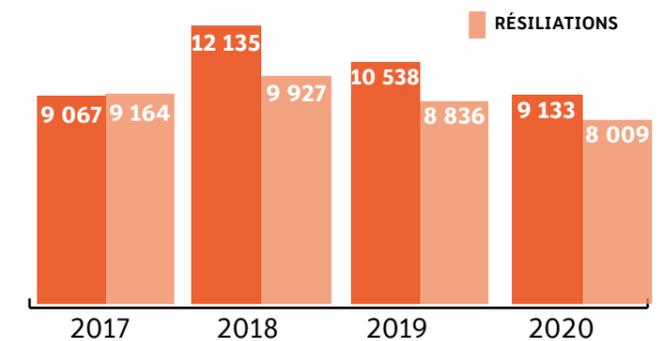
INSTRUCTION DES DOSSIERS D'ABONNEMENT

6,5 ETP DONT 1 CHEF D'EQUIPE
14 029 APPELS
9 133 ABONNEMENTS
8 009 RÉSILIATIONS

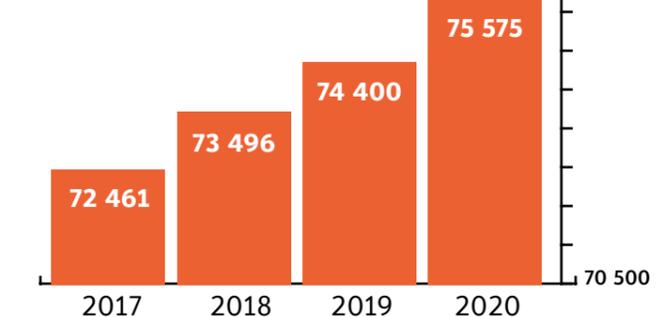
LES MISSIONS DES AGENTS INSTRUCTEURS

- Accueillir les abonnés : accueil physique et téléphonique et répondre à leur sollicitation
- Procéder aux abonnements, résiliations, demande de mensualisation, demande de prélèvement
- Programmer les interventions sur le terrain des vérificateurs et fontainiers
- Promouvoir les modes de paiements
- Mettre à jour les adresses suite au retour plis non distribués (PND)
- Saisir les déménagements : mise à jour des index, mise à jour de la base,
- Vérification des données de chaque abonné : contrôle des justificatifs, contrôle de cohérence de la base de données, mise à jour de la base
- Suivre et gérer les demandes internet
- Suivre et gérer les demandes courrier et courriel
- Mettre en place les demandes d'individualisation
- Traiter les déclarations de créances en lien avec la Trésorerie municipale

ABONNEMENTS ET RÉSILIATIONS



NOMBRE D'ABONNÉS



RÉPARTITION PAR MOIS

Prestations/Mois	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	Total 2020
Résiliation	657	666	394	297	531	875	895	780	849	675	671	719	8 009
Nouvel abonnement	741	823	481	316	503	793	1 031	816	1 120	820	936	753	9 133
TOTAL	1 398	1 489	875	613	1 034	1 668	1 926	1 596	1 969	1 495	1 607	1 472	17 142

En raison de la crise de la COVID, les usagers sont accueillis sur RDV depuis le mois de mai 2020. Les RDV se prennent soit par téléphone soit en se connectant sur le site internet et en utilisant la plateforme de prise de RDV : Synbird sur Simplici.grandchambery.fr

NOMBRE DE RDV PRIS PAR PRESTATION / MOIS

Prestations/Mois	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	Total 2020
Demande de mensualisation ou prélèvement	3	47	44	36	38	37	23	26	254
Nouvel abonnement	41	163	240	174	218	222	160	187	1 405
Résiliation	9	30	23	15	11	111	6	10	215
TOTAL	53	240	307	225	267	370	189	223	1 874

LA RELÈVE DE COMPTEURS

7 AGENTS VÉRIFICATEURS

75 575 COMPTEURS RELEVÉS PAR AN
3 500 COMPTEURS TÉLÉRELEVÉS

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 compteur peut effectuer la relève par radio, directement depuis la rue, sans devoir pénétrer chez l'utilisateur.

LES MISSIONS DES RELEVÉS DE COMPTEURS

Réaliser quotidiennement les tournées de relève (manuellement ou à distance) :

- Effectuer les tournées pour relever les indices de consommation d'eau des abonnés,
- Signaler toute anomalie concernant l'état ou le fonctionnement des compteurs d'eau,
- Si nécessaire changer les têtes émettrices des compteurs, réaliser des paramétrages,
- Mettre à jour les données collectées sur le logiciel spécifique Eau 2 et les autres logiciels du service,
- Prendre part à la démarche de modernisation de la relève des compteurs.

Intervention auprès des usagers :

- Recherche emplacement de comptage,
- Vérification index de visu,
- Signalement de fuite sur compteur,
- Enquêtes permettant la gestion des abonnements clos (consommation d'eau sans abonnement)

Participer activement aux tests des nouvelles méthodes de travail proposées par la direction :

- Appliquer les méthodes,
- Faire remonter les difficultés rencontrées,
- Proposer des axes d'amélioration et les mettre en application,
- Réaliser des diagnostics.

FACTURATION

7 AGENTS
DONT 1 CHEF D'ÉQUIPE

209 687 FACTURES ÉMISES

15 094 APPELS

8 592 PAIEMENTS EN LIGNE

3 404 COURRIERS D'INFORMATION DE SURCONSOMMATION

LES MISSIONS DES AGENTS DU SERVICE FACTURATION

Mettre en oeuvre et effectuer les contrôles de cohérence préalables et nécessaires afin d'assurer la facturation effective et exacte selon les process en vigueur :

- analyser des consommations à l'aide des requêtes Business Object,
- contrôler des rapports de relève,
- adresser les courriers d'information aux abonnés,
- contrôler et corriger les profils de facturation avant facturation de chaque commune,
- examiner les consommations bloquées et prendre les décisions de suivi qui s'imposent,
- contrôler mensuellement les abonnements gelés et prendre les décisions qui s'imposent,
- calculer et contrôler tout type de rôles : avenant, résiliation, pénalité, changement de compteurs, industriels, estimation, tournées de relève, mensualisation, réduction Fonds Solidarité Logement (FSL),...
- répondre aux courriers et aux réclamations.

Analyser et instruire les dossiers des abonnés :

- accueil téléphonique des abonnés,
- traitement de la demande et si nécessaire programmer les interventions de terrain.

VOIR FACTURE EN ANNEXE - ANNEXE 7

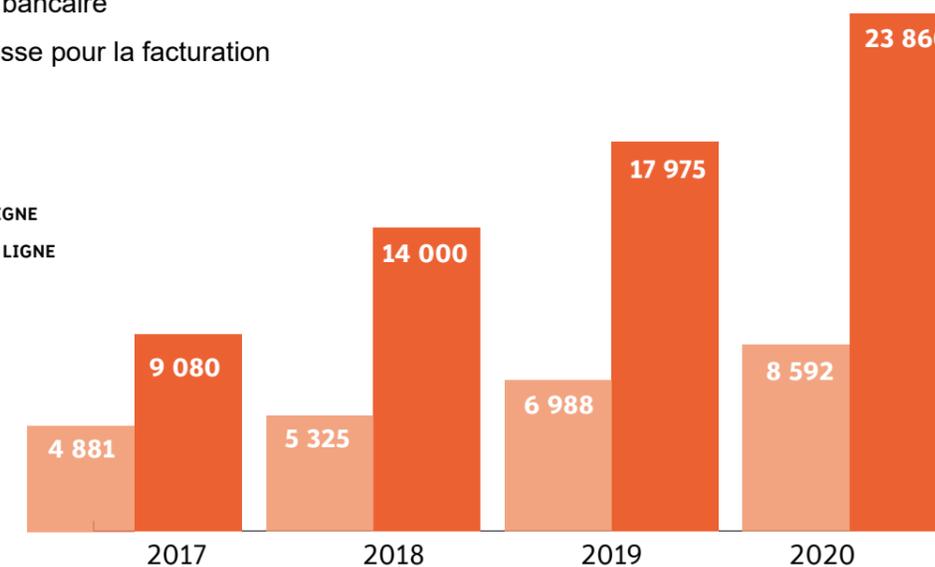
L'AGENCE EN LIGNE

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

- la mise en place de la mensualisation
- la mise en place du prélèvement automatique
- le paiement par carte bancaire
- le changement d'adresse pour la facturation

AGENCE EN LIGNE

- NOMBRES DE COMPTES EN LIGNE
- NOMBRES DE PAIEMENTS EN LIGNE



6c

LA RELATION USAGERS

Véritable porte d'entrée de l'utilisateur, le service a compté 2 agents puis 4 agents à partir du mois de septembre 2020 en raison de la prise en charge de la communication interne, externe et marketing et de la gestion des compteurs au sein du pôle usagers.

16 956 APPELS (+60% EN 1 AN)

850 DEMANDES D'INTERVENTIONS

6 068 COURRIERS ENTRANTS

2 781 COURRIERS SORTANTS

212 DEMANDES DE BRANCHEMENT

40 DOSSIERS DE MÉDIATION

850 ÉTATS D'ASSAINISSEMENT
DEMANDÉS PAR LES NOTAIRES

1 151 DOSSIERS D'URBANISME (GÉOCODAGE,
1^{ER} NIVEAU D'INFORMATION, TRANSMISSION DES
AVIS AUX COMMUNES)

1 579 COURRIERS ENVOYÉS DANS LE CADRE
DE LA GESTION DES ABONNEMENTS CLOS

LES MISSIONS DES AGENTS DU SERVICE CHARGÉ DE LA RELATION USAGERS

Garantir une réponse à l'utilisateur ou l'accompagner dans ses démarches au sein de la Direction de l'eau et de l'assainissement.

Apporter une cohérence dans le fonctionnement de la Direction de l'eau et de l'assainissement.

Permettre à l'utilisateur d'avoir un seul interlocuteur

- Placer l'utilisateur au centre de la Direction de l'eau et de l'assainissement,
- Apporter une réponse immédiate et claire en direction de l'utilisateur,
- Satisfaire les demandes de l'utilisateur, répondre au mieux à ses questions,
- Pré-analyse de la problématique pour permettre l'efficacité de toute la direction,
- Faciliter la remontée des informations de terrain afin de les centraliser et de faciliter la réponse à l'utilisateur,
- Transmettre aux usagers les éléments de communication existants (fiches d'information, formulaires,...),
- Aider les usagers dans leurs démarches (l'utilisateur doit repartir avec sa réponse)
- Prise en charge du dossier en vue de sa résolution : action auprès des services concernés, centralisation des données, information des interlocuteurs,
- Etre source de propositions pour améliorer la relation à l'utilisateur en termes d'organisation mais également d'outils sur l'ensemble de la direction.

Apporter une prise en charge immédiate de la demande de l'utilisateur :

- Identifier si la demande de l'utilisateur doit se traduire par une intervention,
- Identifier l'urgence de l'intervention,
- Déclencher l'intervention dans le bon domaine (eau potable, eaux usées, autres,...), et à terme s'assurer de son suivi jusqu'à sa clôture.

7

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 introduit les indicateurs de performance dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement. Ces indicateurs et leur application ont été précisés dans l'arrêté du 2 mai 2007 et par la circulaire ministérielle du 28 avril 2008.

La définition de ces indicateurs fait suite au rapport de la Cour des comptes de décembre 2003 sur la gestion des services publics d'eau et d'assainissement et a résulté de nombreux travaux : parmi ceux-ci ceux de l'Afnor (Normes NFP 15 : référentiel appliqué par le service des eaux depuis maintenant 5 ans).

PRÉCISION DES INDICATEURS EN ANNEXE - ANNEXE 8

SERVICE À L'USAGER

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Estimation du nombre d'habitants desservis	D 101.0	Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance	142 828	143 368	140 627	140 574
Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	D 201.0	Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance	138 036	138 551	131 703	135 335
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	D 151.0	Indicateur descriptif du service qui caractérise le niveau d'engagement de résultat de l'opérateur	3 jours	3 jours	3 jours	3 jours
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	P 152.1	Evaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable	92,30%	89,50%	88,40%	91,10%
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	P 151.1	Mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement	1,6	1	1,3	0,9
Taux de réclamations eau potable	P 155.1	Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'eau	0,55	0,32	ND	1,02
Taux de réclamations assainissement	P 258.1	Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'assainissement collectif	0,06	0,06	ND	0,12

QUALITÉ DE L'EAU

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	P 108.3	L'indicateur donne une information sur la performance atteinte pour assurer une protection effective de la ressource selon la réglementation en vigueur	85,8%	90,3%	90,3%	94,0%
Taux de conformité des prélèvements sur eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité en ce qui concerne les paramètres microbiologiques	P 101.1	Donner une mesure statistique de qualité microbiologique de l'eau afin d'en apprécier la qualité sanitaire sur la base des contrôles réglementaires	97,9%	98,3%	97,3%	97,7%
Taux de conformité des prélèvements sur eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité en ce qui concerne les paramètres physicochimiques	P 102.1	Donner une mesure statistique de qualité physicochimique de l'eau afin d'en apprécier la qualité sanitaire sur la base des contrôles réglementaires	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%

PATRIMOINE

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	P 103.2B	évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'eau potable et son évolution, gage d'une politique patrimoniale efficiente	120	118	118	119
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	P 202.2B	évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'assainissement et son évolution, gage d'une politique patrimoniale efficiente	104	101	101	102
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	P 107.2	Compléter l'information sur la qualité de la gestion du patrimoine enterré constitué par les réseaux d'eau potable, en permettant le suivi du programme de renouvellement défini par le service	1,08	1,21	1	0,86
Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	P 253.2	Compléter l'information sur la qualité de la gestion patrimoniale du service donné par l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	0,07	0,22	0,05	0,15

DISTRIBUTION EAU POTABLE

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Indice linéaire de pertes en réseau	P 106.3	Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés	7	9,35	8,6	7,1
Indice linéaire des volumes non comptés	P 105.3	Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau	8,2	9,4	8,5	7,5
Rendement du réseau de distribution	P 104.3	Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution	76,4%	70,2%	72,6%	73,5%

COLLECTE DES EAUX USÉES

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	P 201.1	Cet indicateur permet d'apprécier l'état d'équipement de la population et de suivre l'avancement des politiques de raccordement pour les abonnés relevant du service d'assainissement collectif				99,58%
Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	P 252.2	L'indicateur donne un éclairage sur l'état et le bon fonctionnement du réseau de collecte des eaux usées à travers le nombre de points sensibles nécessitant des interventions d'entretien spécifiques ou anormalement fréquentes	14,1	14,1	14,1	14,1
Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	P 255.3	L'indicateur mesure le niveau d'investissement du service dans la connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux d'assainissement, en temps sec et en temps de pluie (hors pluies exceptionnelles)	110	110	110	110
Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	P 251.1	L'indicateur mesure un nombre d'événements ayant un impact direct sur les habitants, de par l'impossibilité de continuer à rejeter les effluents au réseau public et les atteintes portées à l'environnement (nuisances, pollution). Il a pour objet de quantifier les dysfonctionnements du service dont les habitants ne sont pas responsables à titre individuel	0,016	0,015	0,023	0,023
Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	P 203.3	fiche non dispo, en cours de refonte	100	100	100	100
Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	P 204.3	fiche non dispo, en cours de refonte	100	100	100	100
Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	P 205.3	fiche non dispo, en cours de refonte	100	100	100	100
Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	D 202.2	Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier le degré de maîtrise des déversements d'eaux usées non domestiques dans le réseau de collecte	137	148	162	164

ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif	D 301.0	Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance	4792	4817	6974	3342
Indice de mise en oeuvre de l'assainissement non collectif	D 302.0	Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées en assainissement non collectif	140	140	140	140
Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	P 301.3	installation neuve	87%	87%	87%	89%
Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	P 301.3	installation existante	10%	10%	10%	11%
Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	P 301.3	L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser	25%	25%	25%	27%

TRAITEMENT DES EAUX USÉES

	CODE	FINALITÉ	CATÉGORIE	2017	2018	2019	2020
Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel	P 254.3	S'assurer de l'efficacité du traitement des eaux usées	DBO	100	99,0	99,2	99,0
			DCO	100	99,6	100	99,7
			MEST	97,7	98,0	99,2	98,3
Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	P 206.6	L'indicateur mesure le niveau de maîtrise de la collectivité dans l'évacuation des boues issues du traitement des eaux usées et unitaires		100	100	100	100
Quantité de sous produits évacués et/ou valorisés selon filières conformes	P 206.3	sables valorisés		100	100	100	100
		refus de dégrillage		100	100	100	100
		sables évacués		100	100	100	100
		Graisses évacuées		100	100	100	100
Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	D 203.0	Indicateur descriptif du service qui permet de quantifier les quantités de pollution extraite des eaux usées par les stations d'épuration		1464	1454,6	1581	1483

FINANCES	CODE	FINALITÉ	2017	2018	2019	2020
Durée d'extinction de la dette de la collectivité	P 153.2	Apprécier les marges de manœuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement	9,5	8,7	7,4	6,2
Durée d'extinction de la dette de la collectivité	P 256.2	Apprécier les marges de manœuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement	7,56	7,7	5,9	4,4
Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (eau potable)	P 109.0	Mesurer l'impact du financement des personnes en difficultés	ND	0,011	ND	0,012
Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (assainissement)	P 207.0	Mesurer l'impact du financement des personnes en difficultés	ND	0,011	ND	0,01
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ (eau potable)	D 102.0	Montant de la facture d'eau en lien avec le service eau potable	2,130	2,142	2,164	2,196
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ (assainissement)	D 204.0	Montant de la facture d'eau en lien avec le service assainissement	1,871	1,902	1,900	1,892
Prix total TTC		Montant total de la facture d'eau	4,001	4,044	4,064	4,088
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	P 154.0	Mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement	2,5%	3,20%	2,67%	3,50%
Taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente	P 257.0	Mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement	2,5%	3,20%	2,67%	3,50%

8

GLOSSAIRE

- AEP** - ALIMENTATION EN EAU POTABLE
- AMO** - ASSISTANT MAITRE D'OEUVRE
- ANC** - ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF
- ARS** - AGENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
- CODERST** - COMITÉ DÉPARTEMENTAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DES RISQUES SANITAIRES ET TECHNOLOGIQUES
- CRU** - CHARGÉ DE RELATION USAGERS
- CTM** - CENTRE TECHNIQUE MUNICIPAL
- DBO** - DEMANDE BIOLOGIQUE EN OXYGÈNE
- DCO** - DEMANDE CHIMIQUE EN OXYGÈNE
- DEA** - DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
- DUP** - DÉCLARATION D'UTILITÉ PUBLIQUE
- EH** - ÉQUIVALENT HABITANT
- EQSP** - ENVIRONNEMENT QUALITÉ SÉCURITÉ ET PRÉVENTION
- ETP** - EQUIVALENT TEMPS PLEIN
- EU** - EAUX USÉES
- FSL** - FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT
- MEST** - MATIÈRE EN SUSPENSION TOTALE
- NM3/J** - NORMOMÈTRE CUBE PAR JOUR
- NOX** - OXYDE D'AZOTE
- PEI** - PÔLE EXPLOITATIONS ET INFRASTRUCTURES
- PFI** - PÔLE FINANCES ET INSTANCES
- PI** - POTEAU INCENDIE
- PND** - COURRIER NON DISTRIBUÉ
- PPI** - PLAN PLURI-ANNUEL D'INVESTISSEMENT
- PU** - PÔLE USAGERS
- RSDE** - RECHERHCE DE SUBSTANCES DANGEREUSES POUR L'EAU
- RTU** - RELATION TECHNIQUE USAGERS
- STEP** - STATION D'EPURATION
- UDEP** - USINE DE DEPOLLUTION
- UND** - USAGER NON DOMESTIQUE
- UVE** - UNITÉ DE VALORISATION ÉNERGÉTIQUE

