

★  
**GRAND  
CHAMBÉRY**  
l'agglomération

**2023**

**RAPPORT SUR LE PRIX  
ET LA QUALITÉ DU SERVICE**

**DIRECTION DE L'EAU  
ET DE L'ASSAINISSEMENT**





# ÉDITO



Les conditions météorologiques de l'année 2023 ont conduit le service des eaux à relever le double défi de gérer une nouvelle sécheresse et des épisodes pluvieux exceptionnels. Grâce à la mobilisation et aux efforts de nos équipes, la continuité de service a été assurée permettant de ne pas faire ressentir aux habitants les difficultés techniques rencontrées.

L'expérience acquise au cours des années précédentes nous a permis d'aborder plus sereinement la gestion des ressources en eau, encore en tension durant l'été. Dans ce cadre, la mise en service du nouveau réservoir de Plainpalais et des ouvrages d'interconnexion associés sécurise l'alimentation en eau potable d'une partie des Bauges.

La fin d'année a été marquée par des précipitations d'une intensité rare, avec des niveaux inédits de crues sur la Leysse et le Lac du Bourget. Lors de ces situations, le service des eaux est fortement mobilisé et intervient en curatif sur les ouvrages d'eaux pluviales. En préventif, les efforts collectifs de désimperméabilisation de nos espaces et de gestion intégrée des eaux de pluie rendront notre territoire plus résilient face à ces épisodes climatiques.

En parallèle, l'agglomération a intensifié ses efforts de communication pour sensibiliser l'ensemble des habitants. Une campagne de grande envergure « Economiser l'eau, ça coule de source ! », incluant des spots radio, des affichages et des vidéos, a été déployée. Elle encourage chacun à adopter des comportements économes en eau et à prendre conscience de l'importance de la préservation de cette ressource.

L'ambition de notre agglomération de relever les défis de la gestion de l'eau et de s'engager sur la voie de la transition écologique a été reconnue au niveau national. Je suis très fier que cette reconnaissance a permis à Grand Chambéry de recevoir le label « Territoire d'eau en transition écologique » par l'association Amorce.

Cette année signe aussi la fin des travaux importants de réhabilitation des réseaux d'eaux usées unitaires du centre historique de Chambéry. Cette opération d'envergure, très technique, avait pour objectifs principaux de limiter les rejets d'eaux polluées directement dans le milieu naturel et de maintenir en bon état de fonctionnement ces ouvrages structurants.

Dans le même domaine, l'injection du biométhane produit par la méthanisation des boues de la station d'épuration de Chambéry dans le réseau de gaz de ville marque une progression significative dans la valorisation des sous-produits. Cette avancée technologique s'inscrit dans la perspective de moyen terme de viser la neutralité énergétique du traitement des eaux usées.

D'autres projets innovants et importants nous attendent notamment en matière de réutilisation des eaux usées traitées pour lesquels nous avons la responsabilité d'accompagner et de favoriser les initiatives.

Je tiens à saluer la prise de fonction de Jérôme Cimetière au poste de directeur du service des eaux et à remercier tous les agents pour leur engagement, leur mobilisation et leur professionnalisme. Que ce soit sur le terrain ou dans les bureaux, leur travail, souvent discret mais essentiel garantit un service performant et de haut niveau à nos usagers.



Daniel Rochaix,  
*Vice-Président  
en charge de l'eau,  
de l'assainissement  
et des eaux pluviales*

# SOMMAIRE

## PRÉSENTATION DU SERVICE DES EAUX

Compétence	p.5
Organisation financière et juridique	p.6
Gouvernance	p.10
Territoire	p.11
Patrimoine	p.13
Ressources financières	p.14
Organisation : pôles et services	p.28
	p.29

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

p.40

## LES ACTIVITÉS 2023

Les ressources humaines	p.53
Finances et Instances	p.54
Au fil de l'eau	p.70
L'eau : une ressource naturelle	p.81
La production de l'eau potable	p.81
Le contrôle de l'eau potable	p.84
La distribution de l'eau potable	p.88
Les branchements	p.91
Les abonnés	p.94
Les compteurs	p.95
La relève	p.97
La facturation	p.99
Les tarifs de l'eau	p.101
Le recouvrement	p.103
La collecte et le traitement des eaux usées	p.104
Les industriels	p.106
La gestion des eaux pluviales	p.118
La relation usagers	p.120
La communication	p.122
La sensibilisation	p.124
	p.128

## ANNEXES

p.129

Membres du conseil d'exploitation	p.130
Tarifs	p.131
Facture 120m <sup>3</sup> Cluse	p.138
Facture 120m <sup>3</sup> Bauges	p.139
La lettre d'information de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse	p.140



# 1

## PRÉSENTATION DU SERVICE DES EAUX

# 1a

## COMPÉTENCE DU SERVICE DES EAUX

### MISSIONS

La communauté d'agglomération de Grand Chambéry est compétente en matière d'eau potable, d'assainissement et eaux pluviales urbaines sur les 38 communes du territoire.

Le service des eaux assure :

- **LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE**
- **LA COLLECTE ET LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES**
- **LA GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES.**



### AMBITION

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

Le service des eaux assure également :

#### ■ **LA RELATION ABONNÉS USAGERS**

Le service comprend les relations avec les usagers abonnés telles que l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation.

#### ■ **LES CONTRÔLES DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF**

#### ■ **L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT DES POTEAUX INCENDIE**

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

#### ■ **LA VENTE EN GROS D'EAU POTABLE**

Grand Chambéry vend de l'eau aux communes extérieures suivantes : Montmélian, Saint-Jean-de-la-Porte, Chignin, Myans, Porte-de-Savoie, Le Bourget du Lac et Voglans.

#### ■ **LA PRÉSERVATION DE LA RESSOURCE EN EAU**

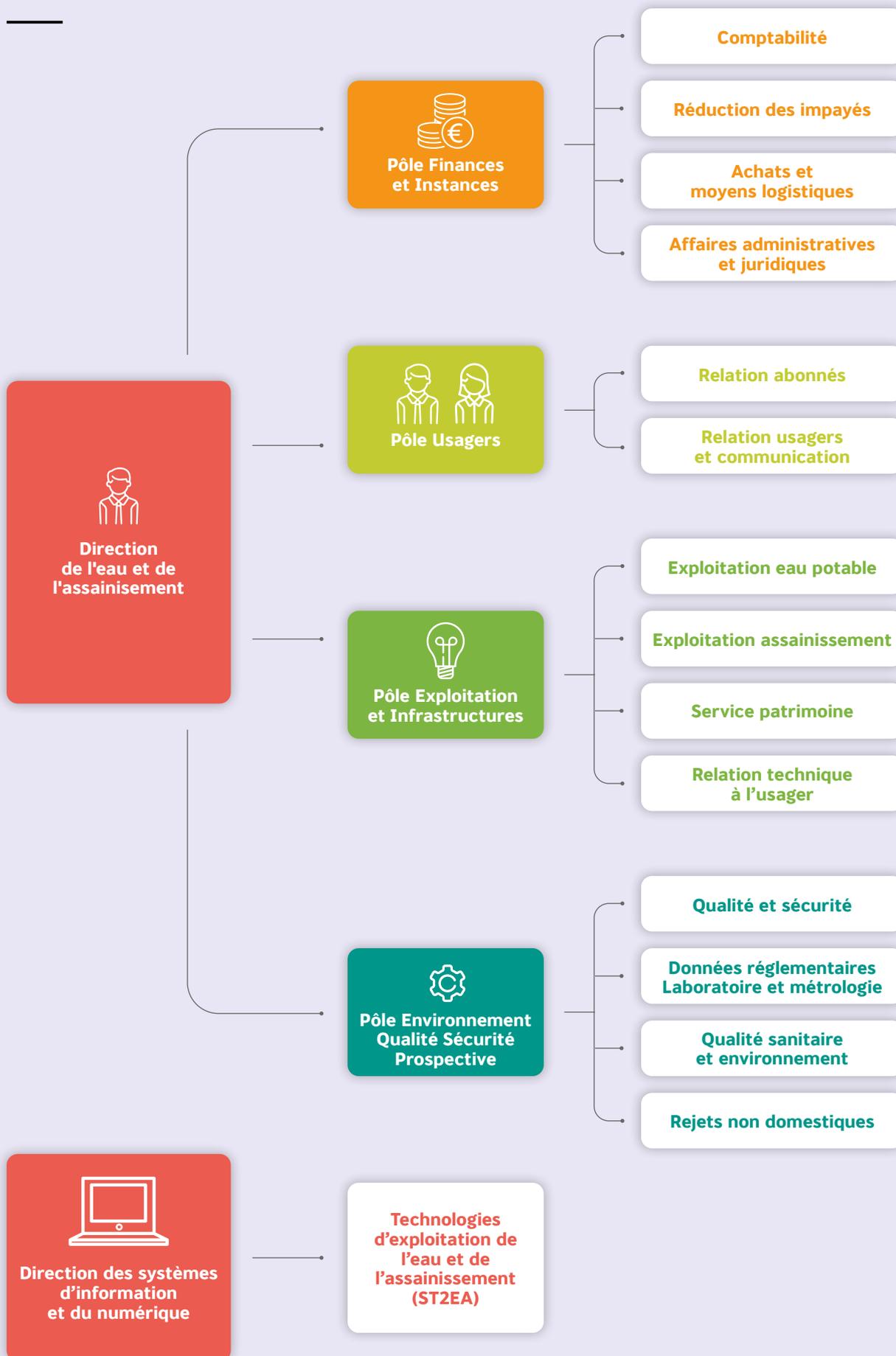
Le service des eaux s'appuie sur des services techniques et administratifs. Il bénéficie également des services supports de la communauté d'agglomération de Grand Chambéry : direction des systèmes d'information et du numérique, ressources humaines, communication, finances et commande publique, administration générale...

**sur le territoire de Grand Chambéry**



Découvrez la vidéo du cycle de l'eau sur le territoire de Grand Chambéry, en scannant le QRCode

# ORGANISATION SIMPLIFIÉE



# POLITIQUE QUALITÉ

Dans ses missions quotidiennes à destination des usagers, le service des eaux met en œuvre les orientations définies par les élus, notamment au travers du projet d'agglomération afin de garantir un service public de qualité.

Parmi tous ces projets stratégiques, **plusieurs d'entre eux sont traités de manière prioritaire et fixent ainsi un cap pour l'année en cours**. Des axes d'intervention et des projets auxquels contribuent chacune et chacun des agents du service des eaux mais également certains de ses partenaires privilégiés.

Cette politique qualité et les objectifs associés font l'objet d'un suivi particulier et sont revus chaque année pour correspondre au mieux aux enjeux de l'agglomération en matière d'eau potable, d'assainissement ou d'eaux pluviales.



## Direction de l'Eau et de l'Assainissement

### Politique Qualité 2023

Au travers de ses missions quotidiennes, la Direction de l'Eau et de l'Assainissement de Grand Chambéry souhaite garantir la satisfaction de ses usagers (particuliers, professionnels, institutionnels), grâce à un service performant, responsable et innovant, sur l'ensemble du territoire et dans le respect de notre environnement.

Pour atteindre ce résultat, la Direction s'engage dans la définition de 4 objectifs stratégiques :

- Renforcer une offre de service adaptée à tous les usagers en garantissant un budget maîtrisé
- Garantir les exigences qualité, sécurité et environnement
- Poursuivre et rendre lisible la démarche d'innovation
- Viser l'efficacité dans nos modes de fonctionnement

Cette ambition traduit également l'implication de chacun à promouvoir une démarche de progrès.

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

Chambéry, le 31 janvier 2023

Pascale LUCAS  
Directrice de l'eau et  
de l'assainissement

Daniel ROCHAIX  
Vice-président chargé de l'eau,  
de l'assainissement et des eaux pluviales

GRAND CHAMBERY  
DIRECTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT  
298 rue de Chantabord - CS 82618 - 73026 Chambéry cedex  
04 79 96 86 70 grandchambery.fr



## Direction de l'Eau et de l'Assainissement

### Objectifs Qualité 2023

Parmi l'ensemble des actions et projets menés par les services, les priorités concourant à l'atteinte des objectifs stratégiques retenues pour l'année 2023, sont les suivantes :

#### Renforcer une offre de service adaptée à tous les usagers en garantissant un budget maîtrisé

- **Enrichir et dématérialiser l'offre de service**
  - Poursuivre le déploiement de la télé-relève et des services associés en lien avec la stratégie de renouvellement des compteurs
  - Contribuer à la refonte du site internet de Grand Chambéry
  - Définir les modalités d'un accueil téléphonique unifié et opérationnel
- **Sécuriser nos recettes et maîtriser nos budgets**
  - Optimiser le financement des investissements de la DEA notamment par la recherche de subventions
  - Etudier la faisabilité de nouvelles recettes : eaux d'exhaures, pénalités, coefficient de pollution

#### Garantir les exigences qualité, sécurité et environnement

- **Limiter nos impacts sur le milieu récepteur**
  - Initier la révision du règlement d'assainissement
  - Réaliser les études et travaux de mise aux normes de la station d'épuration de Curienne
  - Déployer le diagnostic permanent des ouvrages et réseaux d'assainissement
  - Mettre en œuvre la Gestion des Eaux Pluviales Urbaines
  - Etendre les conventions de rejets des industriels à la gestion des eaux pluviales (suivi des systèmes de gestion à la parcelle)
  - Mettre en place les consignes de restitution conformément aux arrêtés préfectoraux modifiés

#### Fiabiliser la distribution de l'eau

- Poursuivre les actions de protection de la ressource
- Déployer la métrologie sur les installations eau potable stratégiques
- Mettre en œuvre les phases 1 à 3 du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau
- Déployer les conventions pour les traitements UV privés
- Lancer une démarche prospective sur les ressources en eau souterraines
- Approfondir la connaissance des dysfonctionnements liés au calcaire
- Optimiser la recherche de fuite en déployant la prélocalisation par logger

#### Développer la culture sécurité

- Mettre en place les « quarts d'heure de sécurité » et les outils de sensibilisation
- Garantir un suivi global des contrôles périodiques des équipements
- Déployer les outils de la Protection des Travailleurs Isolés et optimiser la gestion de crise

#### Poursuivre et rendre lisible la démarche d'innovation

##### Développer nos outils métiers

- Déployer la DIAGBOX dans les domaines assainissement et laboratoire
- Développer CARL Source
- Faciliter le quotidien des agents et usagers en déployant Ypresa

##### Promouvoir une culture d'innovation

- Mettre en place et suivre les pilotes analytiques : toxmate, microplastique
- Réduire notre empreinte carbone en réduisant les émissions de CO2 : pilote microalgues de l'injection de biométhane

##### Développer la communication

- Améliorer la transversalité par la communication interne
- Développer la communication externe
- Promouvoir la Nivolette

##### Viser l'efficacité dans nos modes de fonctionnement

- Déployer la gestion en pool des véhicules du site de Chantabord
- Mettre en œuvre les outils de management de la qualité : indicateurs, système documentaire, évaluations...

# 1b

## ORGANISATION FINANCIÈRE ET JURIDIQUE

### FORME JURIDIQUE DES RÉGIES

---

Intervenant dans le domaine industriel et commercial, **le service des eaux est un service public industriel et commercial (SPIC)** répondant à la fois aux principes du service public et à ceux du secteur concurrentiel sur le plan financier.

Le service des eaux de Grand Chambéry est organisé sous forme de régies à simple autonomie financière, une pour l'eau potable et une autre pour l'assainissement.

Ainsi **l'activité financière du service est tracée dans les trois budgets qui correspondent aux trois compétences exercées : eau potable, assainissement collectif et assainissement non collectif**. Ces trois budgets, distincts entre eux et annexes au budget général de l'agglomération, sont obligatoirement équilibrés c'est-à-dire que les recettes issues de la facturation des prestations viennent couvrir les dépenses de fonctionnement de celui-ci. Autrement dit chaque budget finance ses dépenses et encaisse les recettes issues de son activité.

**C'EST LE PRINCIPE DE “ L'EAU PAIE L'EAU ”.**

Par ailleurs le service des eaux réalise les prestations liées à la gestion des eaux pluviales urbaines dont la communauté d'agglomération a la compétence depuis 2019. Les charges de cette activité sont portées par le budget général de Grand Chambéry.

# 1 C

## GOUVERNANCE DU SERVICE DES EAUX

Le service des eaux de Grand Chambéry est organisé sous forme de régies à simple 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'un directeur, uniques pour les deux régies.

### 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
- un hydrogéologue qualifié dans le domaine de l'eau
- 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 des régies
- 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.



Retrouver la liste des membres du conseil d'exploitation en page 130

## LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE

---

**Le conseil communautaire est l'organe délibérant qui administre la communauté d'agglomération.**

Il peut déléguer ses compétences au président, aux vice-présidents ayant reçu délégation ou au bureau dans son ensemble, à l'exception des décisions les plus importantes : budget, tarifs, taux d'imposition, modifications statutaires, délégation de service public, orientations en matière d'aménagement, etc.

### COMPOSÉ DE 82 MEMBRES TITULAIRES ET DE 29 MEMBRES SUPPLÉANTS

(seules les communes disposant d'un conseiller communautaire unique bénéficient d'un suppléant), le conseil communautaire se réunit entre 6 et 10 fois par an environ.

## LA COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

---

Aussi appelée «**commission des usagers**», la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) est une instance consultative prévue par la loi du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité.

Elle est obligatoire dans les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de 50 000 habitants et elle existe à Grand Chambéry depuis novembre 2002.

**Elle examine le rapport annuel sur le prix et la qualité du service de l'eau et de l'assainissement** instauré par la loi Barnier de 1995. Ce document transmis en amont et présenté en séance doit permettre d'apprécier les conditions d'exécution des compétences et missions, en fournissant des critères d'analyse de la qualité du service effectué.

### L'examen de ce rapport est obligatoire.

Présidée par le président de Grand Chambéry ou son vice-président référent, la commission est amenée à se prononcer en amont des conseils communautaires sur tout projet de :

- délégation de service public avant que l'assemblée délibérante se prononce
- création d'une régie dotée de l'autonomie financière, avant la décision portant création de la régie
- partenariat avant que l'assemblée délibérante ne se prononce
- 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

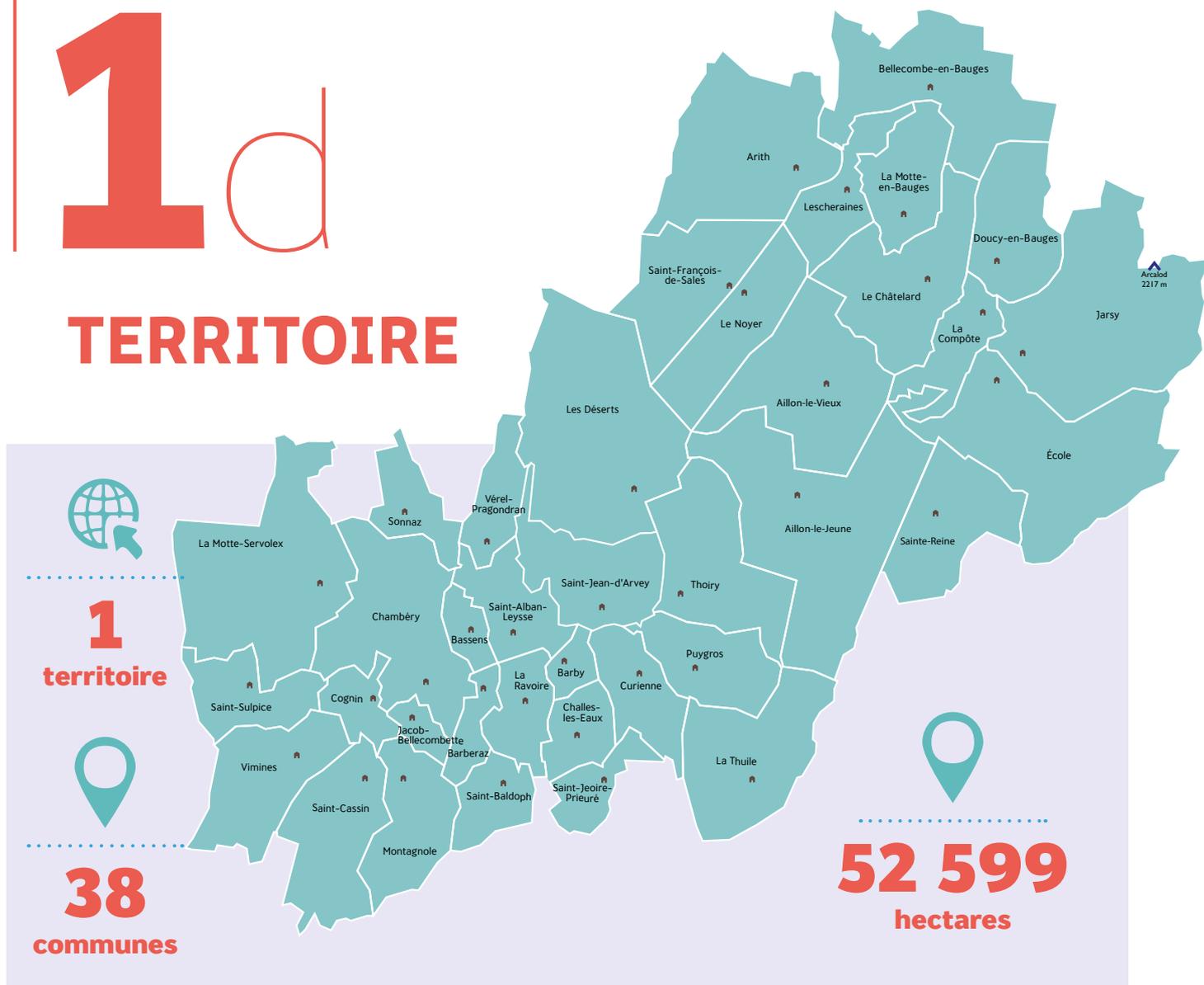
Elle transmet son avis au conseil communautaire suivant.

La commission a aussi une fonction de proposition. Elle peut s'emparer, sur demande de la majorité de ses membres, de toute proposition relative à l'amélioration des services publics locaux.

Elle réunit une centaine de membres : élus, représentants d'associations, de conseils de quartiers ou d'organismes divers qui interviennent au nom de leur structure, ou encore des habitants usagers de l'agglomération qui s'intéressent et souhaitent donner un avis sur les services gérés par Grand Chambéry.

# 1<sup>d</sup>

## TERRITOIRE



## L'IMPLANTATION DU SERVICE DES EAUX SUR LE TERRITOIRE

Les différents services du service des eaux sont implantés sur plusieurs lieux géographiques :

- La direction, les services fonctionnels et l'usine de dépollution des eaux usées : 298 rue de Chantabord, dans la Zone Industrielle de Bissy à Chambéry.
- Le service production eau potable : Puits des Iles, rue de la Petite Eau à La Motte Servolex.
- Le service distribution eau potable : Centre Technique Municipal G. Perrotton, 305 avenue des Follaz à Chambéry.
- L'antenne des Bauges : 240 avenue Denis Therme au Châtelard.

Deux lieux sont dédiés à l'accueil physique des usagers : rue de Chantabord à Chambéry et l'Antenne des Bauges au Châtelard.



**140 106**  
habitants



**78 006**  
contrats d'abonnement  
au service des eaux

# 1<sup>e</sup>

## PATRIMOINE

### La production d'eau potable

La production d'eau potable regroupe l'ensemble de l'activité liée à la protection des ressources, au traitement, 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 et à la protection de la ressource.

#### 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.**

##### RÉSERVOIRS AQUIFÈRES POREUX

- **7 puits** prélèvent l'eau dans le milieu constitué de différentes nappes phréatiques, dont **4 principaux : Joppet, Pasteur, Les Iles, Saint-Jean-de-la-Porte** qui assurent

ENVIRON **80%** DE LA PRODUCTION TOTALE



Puit Joppet



Puit Saint-Jean-de-la-Porte

## RÉSERVOIRS AQUIFÈRES FISSURÉS

- **65 ouvrages de captage** exploités et situés pour la plupart en point haut complètent la production en eau nécessaire à l'agglomération.



Captage Pré Bardin



Captage 3 Murgiers

L'EAU BRUTE  
PROVIENT POUR

**18%** DES CAPTAGES  
GRAVITAIRES

ET

**82%** DES FORAGES

- **158 ouvrages** participent à la production et au stockage afin d'optimiser la desserte en eau potable de tous les habitants de Grand Chambéry.



Réservoir Jacob Bellecombette (Pierre Grosse)

- **8 stations de pompage** (Hors réservoir)
- **24 surpresseurs**
- **3 unités de traitement ultra filtration**

À partir de certains ouvrages, des communes extérieures à l'agglomération peuvent être alimentées ou secourues

**117**  
réservoirs

Volume total  
stocké (m<sup>3</sup>)  
**91 527**

### VOLUME TOTAL DES 9 PLUS GRANDS RÉSERVOIRS

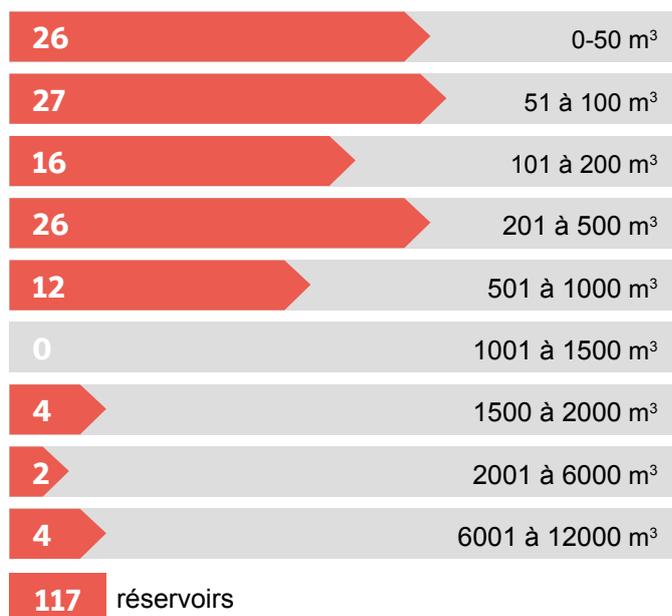
Puits		Capacité cuve	Capacité totale du réservoir	Capacité sur la chaîne
Iles	Chamoux 1	6 000	12 000	14 000
Iles	Chamoux 2	6 000		
Iles	Bataillarde 1	1 000	2 000	
Iles	Bataillarde 2	1 000		
Joppet	Les Monts 1	6 000	12 000	19 780
Joppet	Les Monts 2	6 000		
Joppet	Mérande 1	2 500	6 000	
Joppet	Mérande 2	3 500		
Joppet	Chambéry St Saturnin	1 780	1 780	
Pasteur	Ste Claire 1	6 000	12 000	14 000
Pasteur	Ste Claire 2	6 000		
Pasteur	Vitonne 1	1 000	2 000	
	Vitonne 2	1 000		
Saint Jean de la Porte	Cazard les Barraques 1	6 000	12 000	18 000
Saint Jean de la Porte	Cazard les Barraques 2	6 000		
Saint Jean de la Porte	Les Calloudes St Jean 1	3 000	6 000	
Saint Jean de la Porte	Les Calloudes St Jean 2	3 000		

Volume total des 9 plus  
grands réservoirs (m<sup>3</sup>)

**65 780**

LES **9** PLUS GRANDS RÉSERVOIRS REPRÉSENTENT À EUX SEULS, **72%** DE LA CAPACITÉ DE STOCKAGE

## RÉPARTITION DES RÉSERVOIRS PAR CAPACITÉS



## TRAITEMENT PAR RESSOURCE

Le type de traitement est adapté aux caractéristiques de chaque ressource.

Type de traitement	
<b>Ressource puits en nappe</b>	
Ultra violets	<b>5</b>
<b>Ressource captage de source</b>	
Ultra violets	<b>15</b>
Ultra violets + chloration gazeuse	<b>3</b>
Ultrafiltration	<b>4</b>
Chloration gazeuse	<b>19</b>
Autre chloration	<b>18</b>

## DATE DE CONSTRUCTION DES RÉSERVOIRS

Inconnue	<b>26</b>
1910-1919	<b>1</b>
1920-1929	<b>2</b>
1930-1939	<b>15</b>
1940-1949	<b>1</b>
1950-1959	<b>23</b>
1960-1969	<b>9</b>
1970-1979	<b>17</b>
1980-1989	<b>9</b>
1990-1999	<b>4</b>
2000 - 2009	<b>2</b>
2010 - 2019	<b>7</b>
> 2020	<b>1</b>

**117**

Moyenne d'âge

**58 ans**

# La distribution d'eau potable

## LES RÉSEAUX

Plusieurs catégories de réseaux maillent le territoire.

### ■ LES RÉSEAUX D'ADDUCTION ET DE TRANSPORT

Ces canalisations assurent la liaison gravitaire, ou par refoulement, entre les puits et les premiers réservoirs, entre les stations de pompage 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.

Longueur des conduites :  
**90 KM D'ADDUCTION**  
et  
**95 KM DE TRANSPORT**

### ■ LES RÉSEAUX DE REFOULEMENT

Ces conduites sous pression installées à la suite d'une station de pompage permettent de gravir des pentes d'aval en amont.

Longueur des conduites :  
**57 KM DE REFOULEMENT**



Réseau eau potable

### ■ LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Ces conduites assurent l'alimentation des abonnés depuis les réservoirs. Le réseau est très ancien. 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. Le renouvellement est poursuivi de manière régulière par Grand Chambéry, sur la commune de Chambéry ainsi que dans toutes les communes du territoire. Le diamètre des canalisations varie de 19 mm à 800 mm

Longueur des conduites :  
**872 KM DE DISTRIBUTION**

### Tronçons d'eau potable par date de pose

Tranche âge	Km	%
Inconnu	<b>71,297</b>	<b>6,4</b>
1900 - 1930	<b>11,538</b>	<b>1,0</b>
1930 - 1949	<b>62,186</b>	<b>5,6</b>
1950 - 1969	<b>187,959</b>	<b>16,9</b>
1970 - 1989	<b>292,655</b>	<b>26,3</b>
1990 - 2009	<b>250,771</b>	<b>22,5</b>
2010 - 2024	<b>237,409</b>	<b>21,3</b>
Total	<b>1 113,815</b>	<b>100,0</b>

Age moyen  
du réseau d'eau potable

**39 ans**

## LES BRANCHEMENTS

Sur ces conduites sont raccordés

**près de 33 217  
branchements**

desservant **un ou plusieurs compteurs**  
de diamètre de **15 à 250 mm**

**Longueur totale estimée : 166 km**

*sous domaine public (5 mètres linéaires  
environ par branchement).*



Branchements alimentation en eau potable  
et raccordement au réseau d'eaux usées

## LES COMPTEURS

Le compteur est un appareil mesurant avec précision la quantité d'eau consommée. Ce dispositif doit être fiable. La pose d'un nouveau compteur d'eau vise à améliorer la qualité du service rendu, à sécuriser les installations, à en garantir le bon fonctionnement.

Les nouveaux compteurs disposent d'une technologie permettant la télé relève, sous certaines conditions de couverture du secteur. Cette technologie offre de nombreux avantages : **gain de temps, suivi journalier de la consommation, détection de consommations anormales ...**

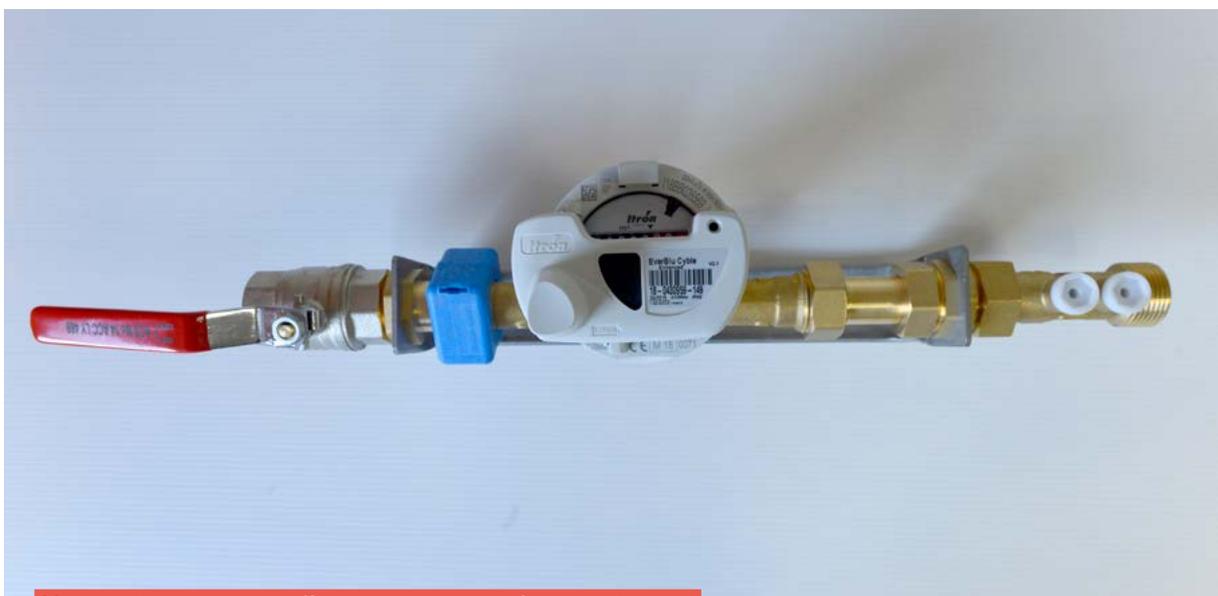
Ces compteurs respectent la réglementation en vigueur en matière de sécurité et de santé. A titre d'information, les ondes transmises sont similaires à celles de la télécommande d'un

téléviseur.

Chaque année, le service des eaux de Grand Chambéry change un certain nombre de compteurs. **Cette opération obligatoire est gratuite pour les abonnés.** Elle est entièrement prise en charge par le service des eaux de Grand Chambéry, propriétaire du compteur.

**80 416**

compteurs sur l'ensemble  
de l'agglomération



Montage type compteur d'eau avec vanne et clapet anti-retour

# L'assainissement

Le territoire de Grand Chambéry est situé sur les bassins versants du Chéran et 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.

L'assainissement collectif est par définition, le système d'assainissement dans lequel les eaux usées sont collectées et acheminées vers une station d'épuration de manière collective. Il comprend l'ensemble des équipements constituant le réseau (regards, branchements, collecteurs, postes de relèvement) et les différents sites de traitement (Usine de dépollution des eaux usées, stations d'épuration à boues activées ou à macrophytes).

Sur le territoire de Grand Chambéry, 4 communes (Jarsy, Doucy, Aillon-le-Vieux et Puygros), n'ont pas de réseau d'eaux usées collectif, seulement des ANC (assainissement non collectif). Les 34 autres communes sont donc raccordées en grande partie au réseau collectif d'assainissement qui achemine les effluents vers l'UDEP de Chambéry, pour les communes urbaines situées dans la cluse, ou vers les petites stations d'épurations pour les communes rurales de la périphérie et des Bauges.

## LES RÉSEAUX

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.

Le réseau de collecte des eaux usées dessert 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 du centre ancien de Chambéry 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.

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



Réseau unitaire du centre ancien de Chambéry

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

## LES POSTES DE RELÈVEMENT

# 677 KM

DE RÉSEAUX DE  
COLLECTE DES EAUX USÉES

DONT

**100 KM** UNITAIRES RECUEILLANT ÉGALEMENT LES EAUX DE RUISSELLEMENT

**577 KM** SÉPARATIFS (EAUX USÉES UNIQUEMENT)

Un poste de relèvement est un ouvrage qui permet de rassembler et stocker ponctuellement les eaux usées, généralement au point bas d'une combe, pour ensuite, les refouler avec des pompes, vers un point haut permettant ainsi un écoulement gravitaire sur un autre versant.

**Le service des eaux exploite une quarantaine de postes de relèvement sur le territoire de Grand Chambéry.**

Le débit maximum horaire des postes de relèvement s'échelonne de 20 à 550 m<sup>3</sup>/heure pour un total de 2 400 m<sup>3</sup>/heure.

Les postes sont intégrés à l'auto surveillance du réseau d'assainissement et équipés de mesures de débits.



Schéma du poste de relèvement «principe PR87»



Postes de relèvement



La majorité des postes de relèvement est positionnée sur les réseaux d'eaux usées, néanmoins 3 postes sont installés sur le réseau d'eaux pluviales. Ils sont également exploités par le service des eaux.

Le fonctionnement du pompage d'un poste de relèvement se déclenche en fonction de la quantité d'eau entrante. Ainsi, lorsque la cuve de réception des effluents atteint un certain niveau de remplissage, une sonde active la mise en route des pompes et une seconde déclenche l'arrêt du pompage lorsque la cuve est vide.

## L'USINE DE DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES (UDEP)

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
- le traitement physico-chimique : coagulation, floculation, décantation
- le traitement biologique avant rejet des eaux épurées au milieu naturel : biofiltration
- 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 de Chambéry

En sortie de traitement primaire, **la pollution de l'eau est éliminée à environ 50%** par réaction chimique.

Le traitement secondaire quant à lui entrainera 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, ce qui permet d'atteindre un niveau de qualité des eaux de rejet conforme à la réglementation.

**LA PARTIE PHYSICOCHIMIQUE A UNE CAPACITÉ DE 8 000 M<sup>3</sup>/H,  
ALORS QUE LA FILTRATION BIOLOGIQUE NE PEUT ABSORBER QUE 3 500 M<sup>3</sup>/H.**

Le rejet des eaux s'effectue vers deux milieux récepteurs distincts avec deux niveaux d'épuration.

#### ■ LE RHÔNE :

jusqu'au débit maximum de 5 760 m<sup>3</sup>/h admissible par l'émissaire de rejet de diamètre 1 200 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.

#### ■ LA LEYSSE :

lors de débit supérieur à 5 760 m<sup>3</sup>/h et jusqu'à 8 000 m<sup>3</sup>/h, une partie des eaux est rejetée à la rivière après pré-traitement et traitement physicochimique. Ce bypass à la Leysse se produit uniquement lors de conditions météorologiques avec forte pluviométrie.

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

NGL : Azote global

PT : Phosphore Total

## 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 vidange provenant des installations domestiques ou assimilables
- Boues de stations d'épuration (Grand Chambéry uniquement)
- 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 alimenter les digesteurs où elles sont méthanisées.

Jusqu'à octobre 2021, le méthane issu de la digestion était transformé en énergie électrique, par le biais d'un moteur de cogénération.

**En 2022, d'importants travaux ont été réalisés afin de pouvoir valoriser le méthane par une injection directe dans le réseau gaz de ville, venant alimenter l'offre en « énergie verte » que proposent les fournisseurs d'énergie.**



Étape de traitement du biogaz de l'UDEP

Les matières de vidange et les produits de curage sont déversés en entrée de 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.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE STATIONS DÉPURATION (STEP) EXPLOITÉES

En fonction des exigences de niveau de traitement, les procédés épuratoires présentent des domaines d'application différents dont les principaux sont :

- Le dimensionnement des systèmes
- La capacité du traitement
- Le type de réseau

### LES STEP BIOLOGIQUES

La station d'épuration biologique s'inspire de mécanismes naturels. Un cours d'eau est, en effet, capable de s'auto épurer. Il peut dégrader la pollution biodégradable pour retrouver son équilibre. Cela est permis par l'action de bactéries en conditions d'aérobie (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'anaérobie (sans consommation d'oxygène) par d'autres bactéries.



Station d'Épuration d'Aillon-le-Jeune

### 3 STEP À BOUES ACTIVÉES À CULTURES LIBRES

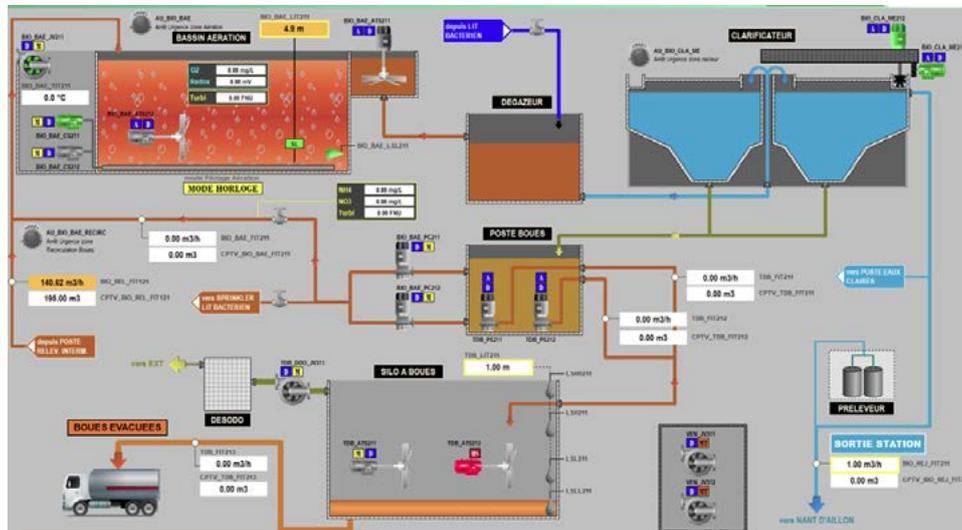


Schéma des outils de supervision

Elles sont situées à la Féclaz, Aillon-le-Jeune et Lescheraines.

La fréquentation touristique des stations de La Féclaz et d'Aillon le Jeune, influence fortement la qualité et la quantité de la charge quotidienne à traiter sur les 2 filières épuratoires, à laquelle les conditions météorologiques contribuent également.

Le volume d'effluents à traiter, en période d'intersaison et par temps sec, peut être multiplié par 10, voire 12, pendant les fêtes de fin d'année.

Les équipes exploitation assainissement adaptent leur rondes et missions tout au long de l'année et renforcent leur présence principalement sur les saisons hivernales et estivales.

La supervision est l'outil complémentaire indispensable pour garantir le bon fonctionnement des STEP.

## 2 STEP À BOUES ACTIVÉES À CULTURE FIXÉES

La station d'épuration du chef-lieu de La Thuile est composée d'une filière par disques biologiques, combinée à l'amont avec un dégrillage et un décanteur digesteur et à l'aval avec un clarificateur.

Ce procédé repose sur le développement de bactéries se fixant à la surface des disques

partiellement immergés.

Ce procédé compact, semi enterré et de faible consommation électrique nécessite une maintenance spécialisée, des entretiens et une vigilance régulières, avec une attention particulière durant les mois d'hiver.



Station d'Épuration de La Thuile

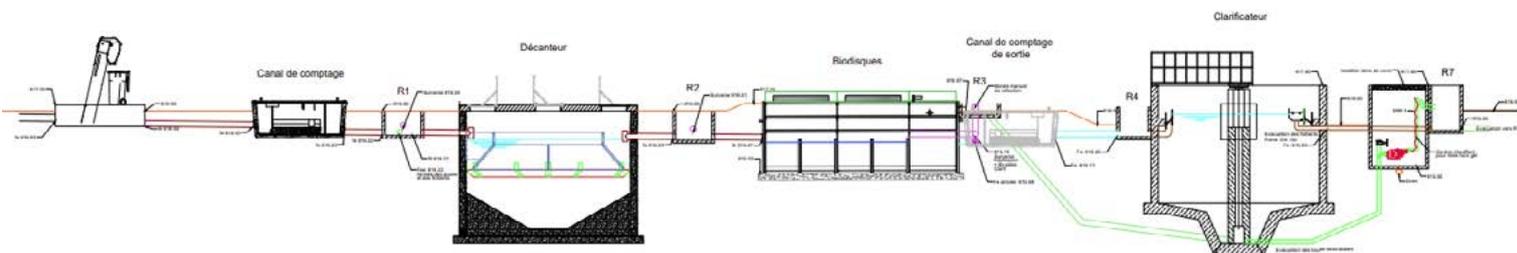


Schéma du profil de la station d'épuration de La Thuile

L'année 2023 a été marquée par les travaux de construction d'une deuxième STEP à boues activées à culture fixées sur la commune de Le Noyer



Station d'épuration de Le Noyer

## 1 DÉCANTEUR DIGESTEUR

Construit en 1989, l'ouvrage situé sur la commune de Saint-François-de-Salles est vétuste et peu performant. En 2024, une interconnexion avec le réseau du Noyer permettra sa déconstruction.

## LES STEP À FILTRES PLANTÉS DE ROSEAUX (MACROPHYTES)

Le terme macrophytes désigne l'ensemble des plantes aquatiques visibles à l'oeil nu, tels 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.

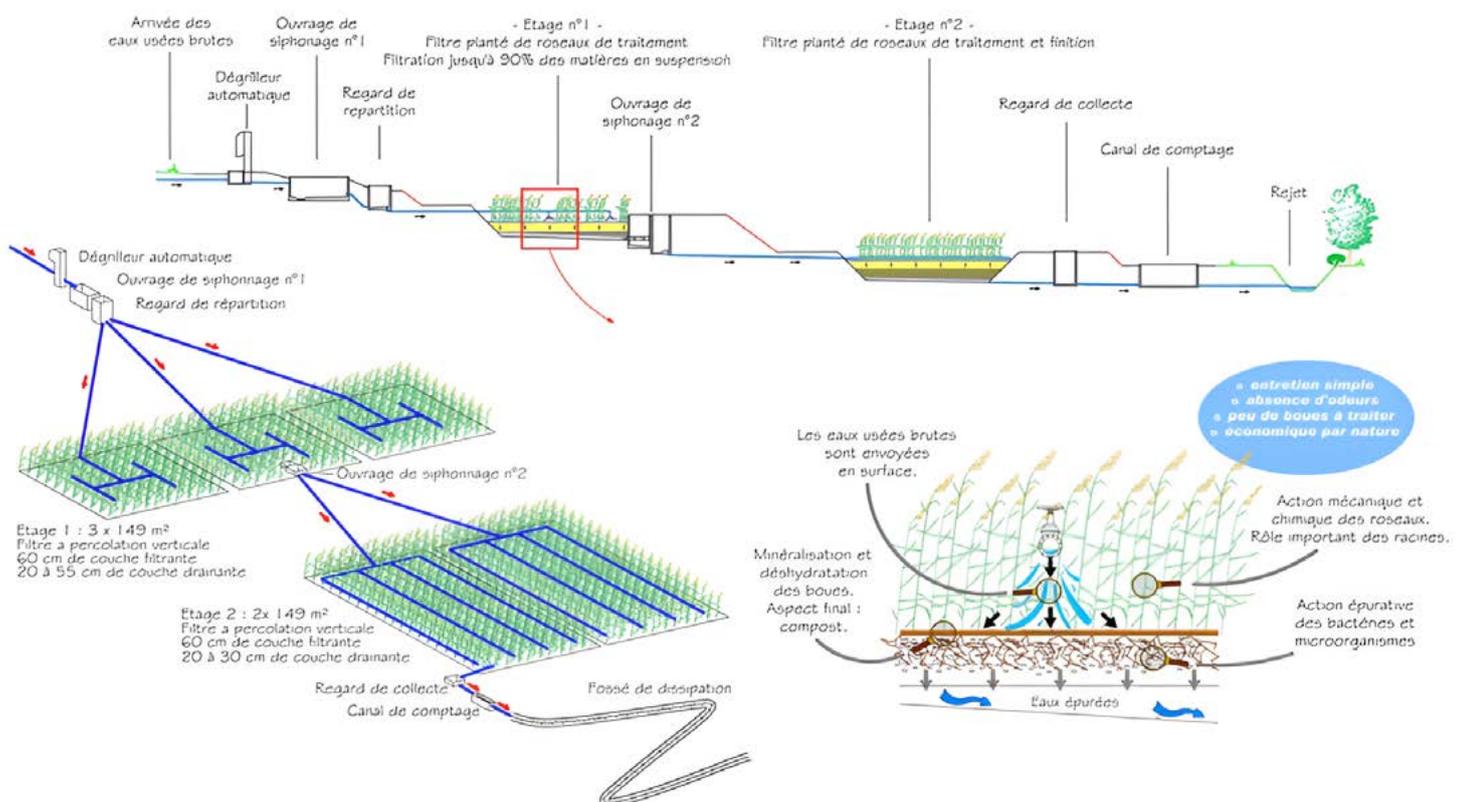
Les roseaux fournissent un environnement favorable aux micro-organismes : apport d'oxygène, protection contre les UV et maintien de l'humidité. Ces derniers vont dégrader les molécules présentes dans les eaux usées : matière organique, nitrites, phosphates...

Le substrat, quant à lui, permet la rétention des matières en suspension, formant des boues en surface, ainsi que l'absorption de métaux. Enfin des réactions chimiques d'oxydoréduction et de précipitation complètent le processus.

Le service des eaux exploite **12 stations d'épuration à filtres plantés de roseaux**, essentiellement situées en milieu rural. Cette technologie permet de concilier simplicité d'exploitation et bonne aptitude à l'intégration paysagère.



### Station d'épuration, filtres à plantés de roseaux, à macrophytes



## LES DÉVERSOIRS D'ORAGE

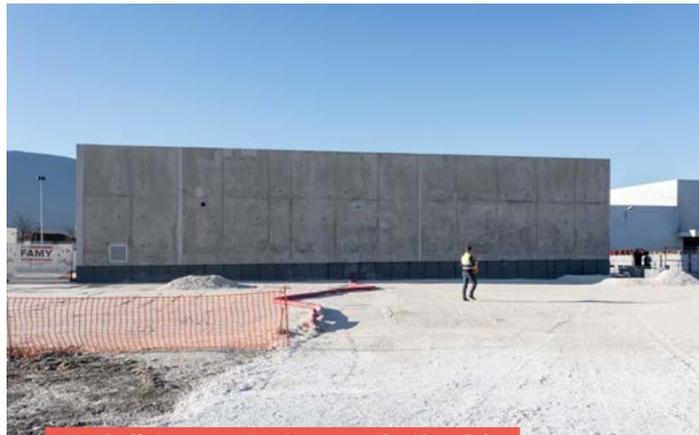
Les déversoirs d'orage sont des ouvrages utilisés sur le réseau unitaires des eaux usées.

Ils permettent de protéger les stations d'épuration en cas de fortes pluies et de débit trop importants, en rejetant en amont une partie des effluents fortement dilués dans le milieu naturel.

## LE BSR - BASSIN DE STOCKAGE ET DE RESTITUTION

Le rôle du bassin de stockage et de restitution est de protéger l'environnement et de limiter les déversements des eaux usées et eaux pluviales dans le milieu naturel par temps de pluie.

Ce bassin, situé à l'amont de la confluence Leysse – Hyère et à proximité de la place Coubertin à Chambéry, permet de stocker les eaux usées et les eaux pluviales lors de fortes précipitations avant d'être restituées au réseau, via un pompage, pour être traitées par l'usine de dépollution de Chambéry.



BSR de l'Eco-quartier Vetrotex de Chambéry

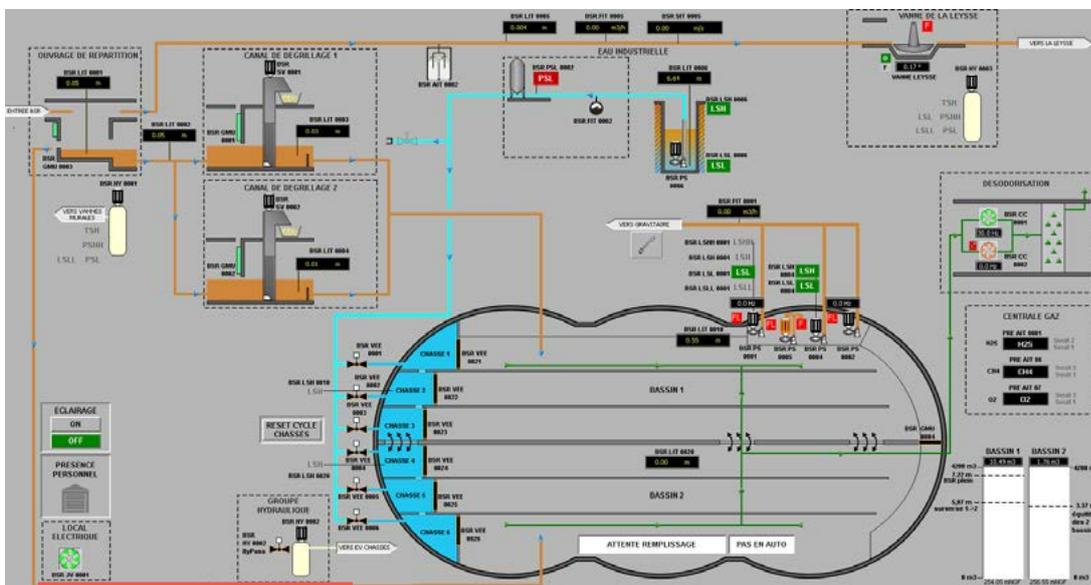
## DONNÉES CHIFFRÉES

### Dimensions de l'ouvrage :

- Bassin **tri-lobes** (Paroi moulée)
- Volume : **8 400 m<sup>3</sup>** (2 compartiments)
- Longueur hors tout : **70 m**
- Largeur hors tout : **33 m**
- Profondeur : **8,5 m**

### Données hydrauliques :

- **< 4 m<sup>3</sup>/s** (Alimentation d'un seul compartiment avec dégrillage)
- **Entre 4 et 8 m<sup>3</sup>/s** (Alimentation simultanée des deux compartiments)
- **> 8 m<sup>3</sup>/s** (By-pass vers la Leysse)
- Débit de restitution : **350 m<sup>3</sup>/h**



Vue de la supervision du BSR



# RESSOURCES FINANCIÈRES

## POLITIQUE FINANCIÈRE ET TARIFAIRE

Suite à la fusion des territoires de la cluse et des Bauges, le principe d'égalité de traitements des usagers se trouvant dans une situation similaire doit s'appliquer.

## UNIFORMISATION DES TARIFS EN 2026

Concernant les éléments constitutifs du prix de l'eau, l'harmonisation tarifaire des deux territoires fusionnés de la cluse et des Bauges est fixée à 2026.

Pendant cette période 2023-2026 les tarifs évoluent pour être unifiés en 2026 selon les éléments retenus à terme :

- 3 tranches tarifaires progressives (0/30 m<sup>3</sup> ; 30/250 m<sup>3</sup> ; > 250 m<sup>3</sup>)
- un tarif bas pour les premiers mètres cubes consommés dans l'année
- une part des abonnements plus importante

## 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.

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.

## L'EAU PAIE L'EAU

En section d'exploitation la principale ressource financière, pour

**PLUS DE 80% PROVIENT DE LA FACTURE D'EAU**

*(part abonnement et part consommation tant pour l'eau que pour l'assainissement).*

D'autres prestations sont facturées, selon les tarifs votés par le conseil communautaire de Grand Chambéry, et contribuent aux recettes budgétaires : participation au financement de l'assainissement collectif (PFAC) sur le budget assainissement, facturation des branchements et déplacements sur le budget eau potable par exemple.

Les tarifs sont votés en décembre par le conseil communautaire pour être applicables au 1<sup>er</sup> janvier suivant.

**EN MOYENNE, L'ÉVOLUTION DES TARIFS EST DE L'ORDRE DE + 2%, CONFORMÉMENT À LA PROSPECTIVE FINANCIÈRE 2020-2026.**

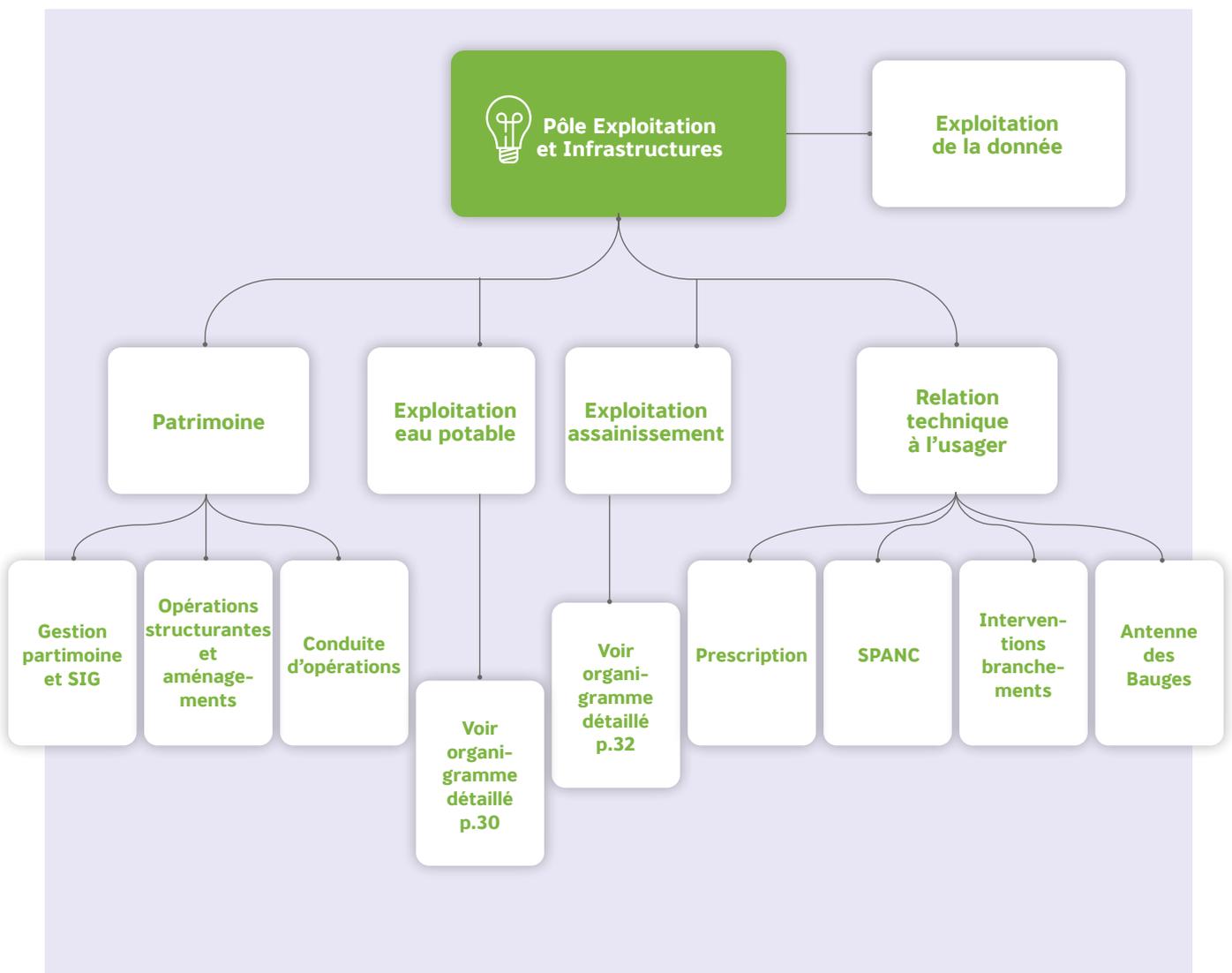
Cette évolution tarifaire permet donc de financer les charges d'exploitation, dont les charges fixes (électricité, charge de personnels) représentent un poids important, et une partie des investissements nécessaires pour le maintien du patrimoine, la préservation du milieu naturel, les mises aux normes, le renouvellement des compteurs, l'amélioration des rendements, les projets d'extension ou de rénovation des ouvrages et réseaux dont des actions inscrites dans le projet d'agglomération (protection des captages et restauration de la ressource en eau, renouvellement des conduites, rénovation des ouvrages épuratoires pour améliorer leur performance et la qualité des eaux rejetées, réduction des rejets de temps de pluie pour limiter les éventuelles pollutions, ...).



# ORGANISATION DU SERVICE DES EAUX : PÔLES ET SERVICES

## PÔLE EXPLOITATION ET INFRASTRUCTURES

### ORGANIGRAMME





## AMBITION

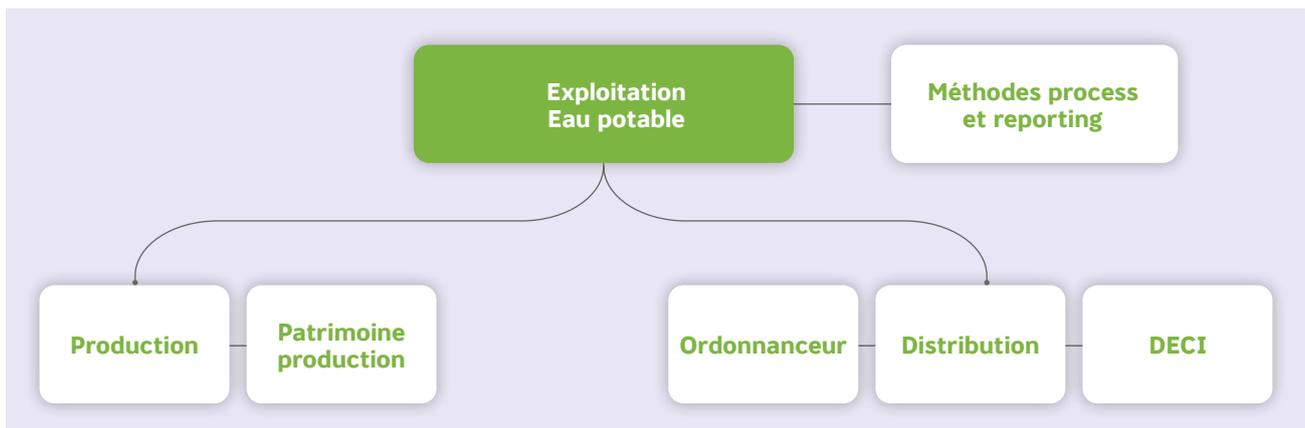
- Maîtriser la performance des systèmes d'exploitation
- Développer une gestion patrimoniale des infrastructures
- Anticiper et coordonner les aménagements du territoire
- Accompagner techniquement les usagers
- Garantir une disponibilité des infrastructures réseaux industriels et la fourniture de données fiables 365 j /an 24h / 24
- Viser l'efficacité des modes de fonctionnement

## PRÉSENTATION DES MISSIONS DES SERVICES DU PÔLE

### SERVICE EXPLOITATION EAU POTABLE

#### Missions

- **Assurer l'entretien des réseaux de distribution et d'adduction ainsi que chambres de vannes et les organes de réseaux**
  - Les tournées d'entretien et de nettoyage des organes
  - Les réglages des organes du type réducteur ou stabilisateur de pression
  - Le renouvellement des tampons de chaussées et des bouches à clés
  - Le repérage et détection de réseaux
  - Entretien via convention les poteaux d'incendie dans le cadre de la DECI
  - Assurer le renouvellement des compteurs d'eau
  - Effectuer les coupures d'eau
  - Effectuer des raccordements
  - Effectuer les raccordements de conduites d'eau potable du DN 60 mm à 600 mm
  - Effectuer les prises en charge pour les branchements neufs
  - Effectuer les recherches de fuites
  - Recherche ponctuelle
  - Recherche par zone et secteur
  - Pose de loggers semi permanents
- Réparation des fuites publiques et accompagnement des usagers pour les fuites privées
- Assurer l'entretien et le suivi des puits, des captages, des réservoirs, des chambres de vannes des ouvrages
- Nettoyage et désinfection des réservoirs
- La maintenance de niveau 1 à 5
- Travaux hydrauliques
- **Piloter les traitements des chaînes et ouvrages**
  - Assurer le bon fonctionnement des ouvrages de traitement type Ultra filtration, UV
  - Assurer le suivi et les traitements en ligne et ponctuel de chloration
  - Suivre et entretenir l'instrumentation
- **Assurer la collecte et le rapatriement des données d'exploitation**
  - Maintenir et programmer les automates
  - Maintenir la communication avec les sites
  - Maintenir les supervisions
  - Gérer le contrôle d'accès aux sites



## SERVICE PATRIMOINE

### Missions

- **Développer la stratégie de gestion patrimoniale des ouvrages et réseaux eau potable, eaux usées et eaux pluviales**
- **Elaborer le programme d'étude et travaux annuel et pluriannuel, effectuer le suivi financier associé**
- **Réaliser et/ou piloter des études**
  - schémas directeurs et zonages,
  - bilan ressources/besoins,
  - études hydrauliques (eaux potable, eaux usées et eaux pluviales),
  - modélisations de réseaux,
  - études de projets de construction, de rénovation ou d'aménagement concernant les ouvrages (stations d'épuration, réservoirs, stations de pompage, dispositifs de gestion des eaux pluviales) et les réseaux (eau potable, eaux usées, eaux pluviales).
- **Assurer la maîtrise d'ouvrage**
  - sur des opérations spécifiques sur les ouvrages,
  - sur les marchés de maîtrise d'œuvre externe,
  - sur les opérations d'aménagement en extension ou renouvellement urbain (ZAC ou aménagement d'espaces publics).
- **Assurer la conduite d'opérations en maîtrise d'œuvre interne :**
  - réaliser la conception des projets,
  - élaborer les dossiers de consultation d'entreprises, réaliser l'analyse des offres et le suivi des marchés,
  - rédiger et suivre les dossiers de subventions en relation avec le service comptabilité,
  - ordonnancer, piloter, réaliser le suivi de travaux et les opérations de réception.
- **Maintenir et administrer le système d'information géographique (SIG) :**
  - garantir l'intégrité des données
  - exploiter les données et réaliser des exports
  - participer au suivi des développements réalisés par le prestataire, à la formation des utilisateurs, et à la mise en place des liens du SIG avec les autres outils informatiques...
  - mettre à jour des données métiers en lien avec les exploitants
  - croiser et analyser des données en vue d'une restitution (cartographie, tableau d'analyse, indicateurs...)

## SERVICE RELATION TECHNIQUE À L'USAGER (RTU)

### Missions

- **Garantir la conformité des branchements et des installations privées**

Au niveau du neuf

  - Avis et accompagnements techniques sur dossiers d'urbanisme :
    - sur la conception et réalisation des branchements et des installations privées.
    - sur la conception et réalisation des ouvrages d'eaux pluviales.
  - Suivi des opérations immobilières (suivi des branchements et du cheminement du réseau d'eau potable jusqu'au compteur de l'utilisateur)
  - Contrôle de conformité du branchement et des installations privées.
  - Accompagnement et conseil pour l'application du schéma directeur des eaux pluviales.

Au niveau de l'existant

  - Contrôle terrain de conformité dans le cadre de vente, suspicion de mauvais branchements ou dans le cadre de travaux chez l'utilisateur
  - Suivi des dossiers de non conformités
  - Accompagnement des usagers pour les mises en conformité
- **Garantir la conformité des installations d'assainissement non collectif**

Au niveau du neuf

  - Avis et accompagnements techniques sur dossiers d'urbanisme sur la conception et la réalisation des ouvrages.
  - Contrôle de conformité des installations neuves et réhabilitées.

Au niveau de l'existant

  - Contrôle de conformité lors des ventes.
  - Contrôle de l'entretien et du bon fonctionnement.
  - Accompagnement des usagers pour les mises en conformité.
  - Suivi des dossiers de subvention pour la réhabilitation.

# SERVICE EXPLOITATION ASSAINISSEMENT

## Missions

### ■ Ordonnancement

- Déploiement de l'outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) à toutes les activités du service
- Intégrer et suivre les activités du service dans l'outil
- Exploiter les données

### ■ Maintenance des réseaux

- Garantir le bon fonctionnement des équipements et ouvrages des réseaux eaux usées et eaux pluviales
- Entretenir les équipements et ouvrages eaux usées et eaux pluviales
- Procéder aux débouchages, curages et divers pompages
- Réaliser les maintenances préventives
- Assurer le renouvellement des tampons de voirie
- Réaliser les petites réparations génie civil
- Réaliser l'entretien des espaces verts d'ouvrages, d'accès réseaux

### ■ Maintenance des équipements

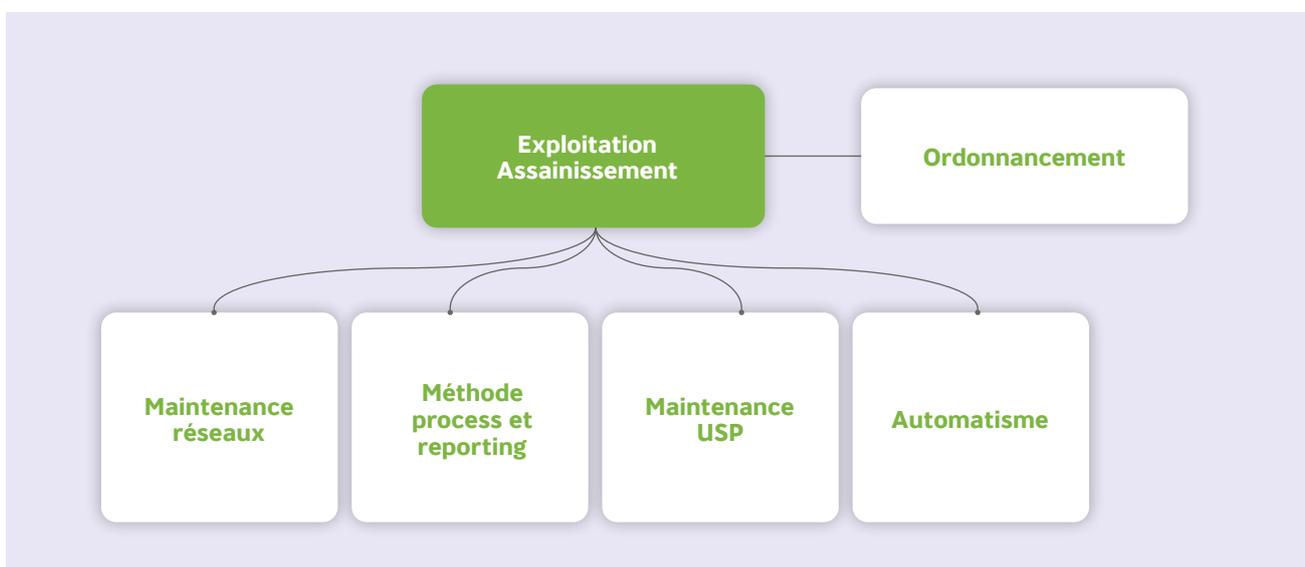
- Garantir la disponibilité des matériels et équipements électriques, mécaniques, pneumatiques et hydrauliques de l'UDEP, du BSR, des stations d'épuration et des postes de relèvement
- Réaliser les dépannages et les réparations
- Effectuer les entretiens, les révisions, les contrôles et les renouvellements
- Assurer les remplacements, les installations et les mises en route
- Assurer l'entretien et le suivi des postes de relèvement et du BSR

### ■ Méthode, Process, Reporting

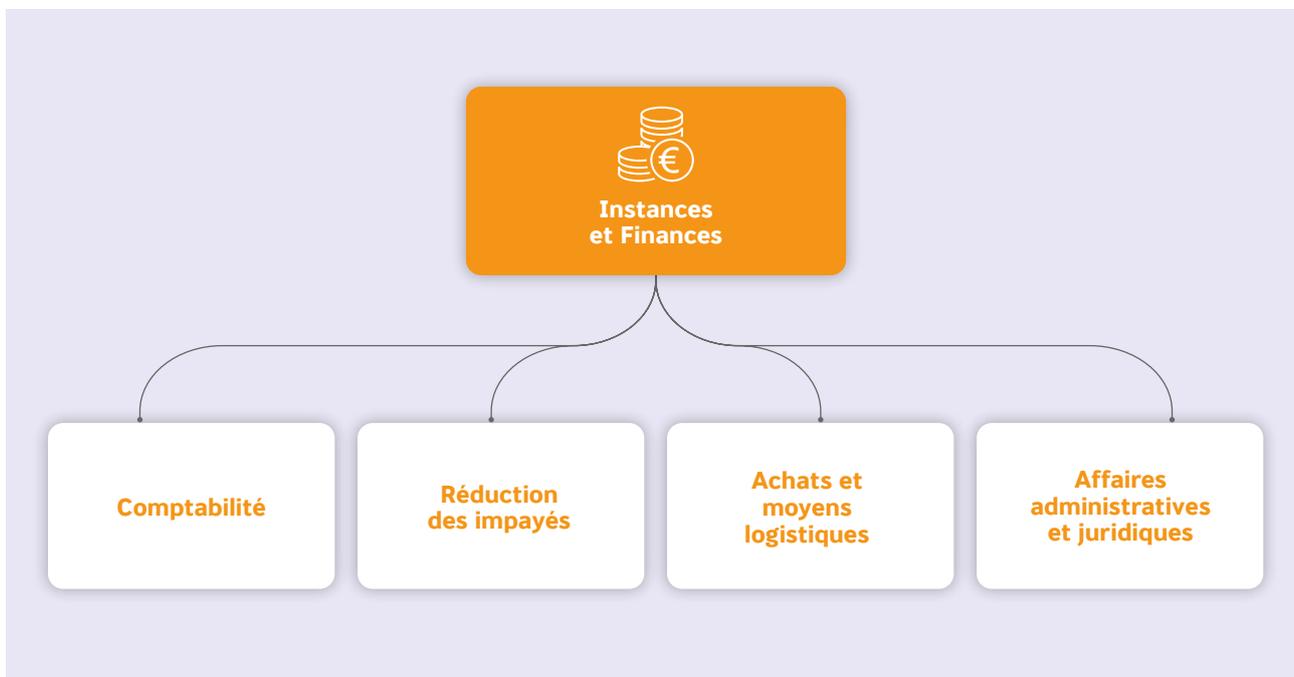
- Garantir une méthode efficace d'exploitation
- Garantir le process épuratoire de l'UDEP et des stations d'épuration
- Piloter l'UDEP, le BSR et les STEP
- Effectuer les rondes quotidiennes d'exploitation
- Réaliser les maintenances préventives et correctives d'exploitation
- Assurer le suivi et l'entretien de l'instrumentation
- Assurer le diagnostic permanent du système d'assainissement
- Effectuer les inspections caméra des réseaux
- Réaliser les visites de contrôle réseaux
- Réaliser les campagnes de dératissage
- Assurer les campagnes
- Garantir le reporting de la donnée d'exploitation

### ■ Automatisation, Supervision, Télégestion

- Garantir le bon fonctionnement de l'automatisme, des supervisions et de la télégestion
- Réaliser les maintenances préventives et correctives
- Rédiger les procédures, mode opératoire
- Garantir la collecte et le rapatriement de la donnée



### ORGANIGRAMME



### AMBITION



Prévoir et piloter les budgets en sécurisant les recettes, en améliorant le recouvrement et en maîtrisant les dépenses.

Administrer les instances communautaires.

## PRÉSENTATION DES MISSIONS DES SERVICES DU PÔLE

### SERVICE COMPTABILITÉ

#### Missions

Missions menées en étroite collaboration avec la direction centrale des finances, des achats et des assurances de l'agglomération.

#### ■ Domaine du service comptabilité

- Exécution budgétaire : validation des commandes (contrôle comptable, vérification des procédures, contrôle d'opportunité), vérification des factures et décomptes, liquidation, contrôle des engagements non soldés, déplacement de crédits, extraction...

- Suivi financier des subventions
- Actualisation des circuits de validation sous i-parapheur
- Accompagnement des services pour l'utilisation et le suivi des crédits
- Référent comptabilité pour et du service des eaux
- Relation avec les tiers et le Service de Gestion Comptable de Chambéry (SGCC)

## SERVICE AFFAIRES ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

### Missions

#### ■ Gestion foncière

De par ses compétences le service des eaux a toujours eu une activité de gestion foncière.

A partir du printemps 2023 et du transfert effectif de la partie administrative des marchés publics du service des eaux au service de la commande publique (direction des finances), les missions sont identifiées sur un poste spécifique et consistent à :

- Etre le lien référent entre les services, la chargée des affaires immobilières et foncières et les experts fonciers
- Mettre en place et suivre le marché foncier en lien avec les services pour la partie technique
- Contribuer à l'acquisition des parcelles dans le cadre des déclarations d'utilité publique
- Piloter pour la partie administrative la régularisation des acquisitions et servitudes pour les ouvrages et réseaux existants
- Contrôler la conformité, la légalité et l'application des actes administratifs
- Etablir un suivi des procédures menées et relancer

#### ■ Instances : Conseil d'exploitation, Bureau et Conseil communautaires

- Préparer et instruire les actes administratifs
- Garantir et respecter le calendrier d'élaboration des rapports soumis aux assemblées
- Centraliser et rédiger les rapports sur la base des

éléments transmis, veiller à la forme juridique (visas des statuts, délégations, références obligatoires),

- Apporter si besoin des éléments complémentaires nécessaires à la compréhension du sujet
- Contrôler la conformité juridique de l'ensemble des actes non soumis aux assemblées
- Garantir le bon fonctionnement et les délais du circuit de signature des actes administratifs autres que des décisions et délibérations
- S'assurer du respect des procédures juridiques par les autres services de la direction
- Elaborer des documents administratifs et juridiques
- Analyser les contextes et rédiger les documents (conventions, procès-verbaux etc.)
- Monter des dossiers complexes incluant une dimension juridique
- Vérifier la cohérence et le respect du cadre réglementaire des dossiers administratifs
- Appréhender les conséquences juridiques et alerter les porteurs de projet et la direction
- Administrer le conseil d'exploitation

#### ■ Appui interne

- Assurer le suivi des dossiers de coopération internationale
- Apporter assistance et conseil juridique auprès des services

## SERVICE RÉDUCTION DES IMPAYÉS

### Missions

- Elaborer et instruire les dossiers de Fonds de Solidarité pour le Logement
- Elaborer et gérer les dossiers des débiteurs en vue du recouvrement de leur créance
- Consolider les dettes des débiteurs défaillants pour une vision globalisée de leurs impayés
- Mener les actions individuelles directes pour activer les paiements

- Fournir les données aux services internes pour relancer la chaîne de recouvrement (chorus, décédés)
- Analyser, questionner et valider les propositions d'admission en non-valeur transmises par le Service de Gestion Comptable de Chambéry avant présentation aux instances

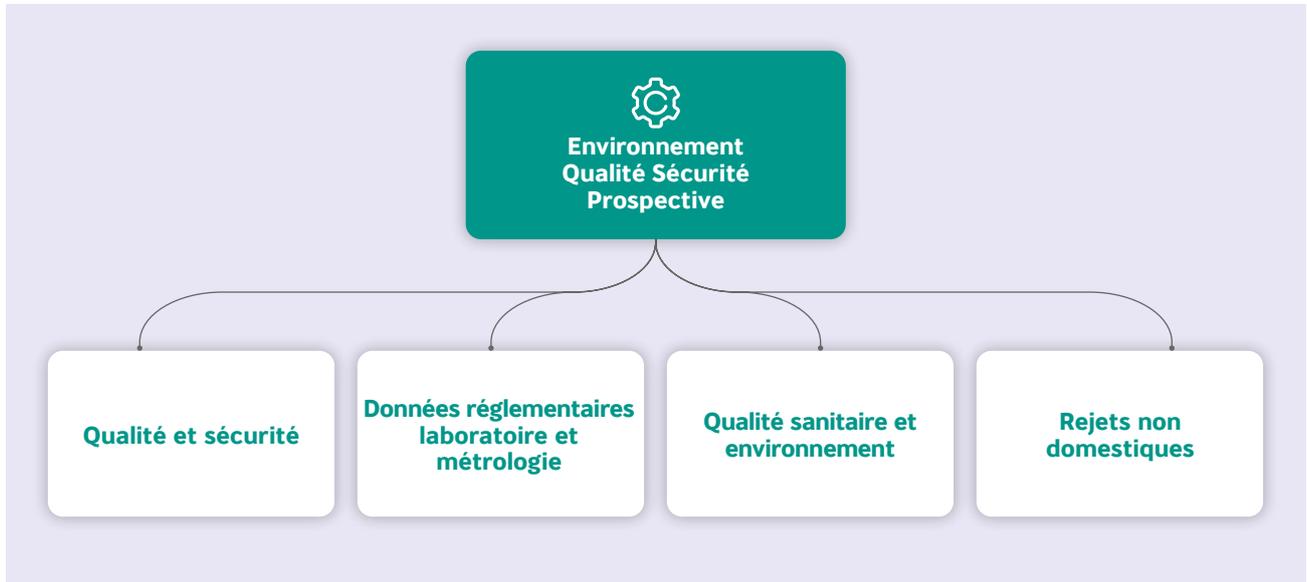
## SERVICE ACHATS ET MOYENS LOGISTIQUES

### Missions

- Organiser et optimiser la chaîne d'approvisionnement
- Définir les besoins et mettre en œuvre les procédures de consultation
- Assurer la gestion des magasins et du parc des équipements de protection individuelle et collective
- Réaliser les approvisionnements et les achats
- Contribuer à la gestion des locaux et du matériel

### ORGANIGRAMME

---



### AMBITION

---

Accompagner les services de la direction dans le respect de la réglementation et au travers d'une démarche d'innovation, d'anticipation et de réduction de l'impact environnemental des activités.

## PRÉSENTATION DES MISSIONS DES SERVICES DU PÔLE

---

### SERVICE QUALITÉ SANITAIRE ET ENVIRONNEMENT

#### Missions

- Réaliser ou suivre les études environnementales en lien avec la ressource en eau
- Piloter les Déclarations d'Utilité Publique (DUP) (études et travaux)
- Diagnostic des captages
- Etudes prospectives sur la ressource en eau
- Suivi et élaboration du Projet de Territoire pour la Gestion de l'Eau (PTGE)
- Mise en œuvre du Plan de Gestion de Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE)
- Suivi des projets de bio indication et de suivi des micropolluants
- Suivi des contrôles sanitaires, des non conformités et des mesures correctives

## SERVICE QUALITÉ - SÉCURITÉ

### Missions

#### ■ Qualité

- Animer la démarche qualité du service des eaux
- Suivre les indicateurs du programme de management
- Mettre en place le système documentaire
- Suivre les non-conformités
- Préparer la labellisation iso 9001
- Participer aux audits et à la formation des auditeurs internes
- S'assurer du bon déroulement des revues de processus et de direction
- Mettre à jour les modes opératoires en collaboration avec les services

#### ■ Prévention

- Mettre en œuvre le programme de prévention (Direction Générale et service des eaux)
- Elaborer, programmer et animer les ¼ h sécurité
- Participer au groupe des assistants de prévention piloté par la prévention de la Direction Générale
- Elaborer et mettre à jour le Document Unique (DU) et le Document Relatif à la Protection Contre les Explosions (DRPCE)
- Analyse des accidents du travail et des mesures correctives
- Elaborer les indicateurs de suivi de la prévention
- Suivre et mettre en œuvre les projets de prévention : incendie, Protection du Travail Isolé (PTI)
- Elaborer les modes opératoires liés aux activités à risque (CATEC, ATEX...)

## SERVICE DONNÉES RÉGLEMENTAIRES, LABORATOIRE ET MÉTROLOGIE

### Missions

#### ■ Données réglementaires

- Relations avec les instances réglementaires (DREAL, DDT)
- Rédaction et validation des bilans mensuels avec dépose sur les différents sites
- Rédaction bilans annuels du fonctionnement des stations d'épuration
- Rédaction des cahiers de vie et manuels d'auto surveillance
- Etablir les calendriers auto surveillance en lien avec Grand Lac, le CISALB et la DDT
- Rédaction et suivi du diagnostic permanent (document réglementaire)
- Dépose des données sur sites ministériels
- Déclaration aux services de l'Etat (prime pour épuration, rendement, volume d'eau produit)
- Respect des arrêtés
- Veille réglementaire

#### ■ Laboratoire

- Réaliser les prélèvements eau potable et assainissement
- Réaliser les mesures d'ATP métrie
- Réaliser les analyses microbiologiques et physicochimiques
- Valider les résultats
- Mettre en place la qualité /traçabilité /métrologie laboratoire
- Développer les nouvelles technologies d'analyses et favoriser l'innovation

#### ■ Métrologie

- Assurer le suivi des évolutions réglementaires
- Développer la métrologie des points règlementaires et stratégiques eau potable et assainissement
- Développer le suivi de la ressource
- Assurer les contrôles métrologiques
- Réaliser les bilans des STEP
- Traiter les données réglementaires en assainissement
- Encadrer les audits et contrôles externes

## SERVICE REJETS NON DOMESTIQUES

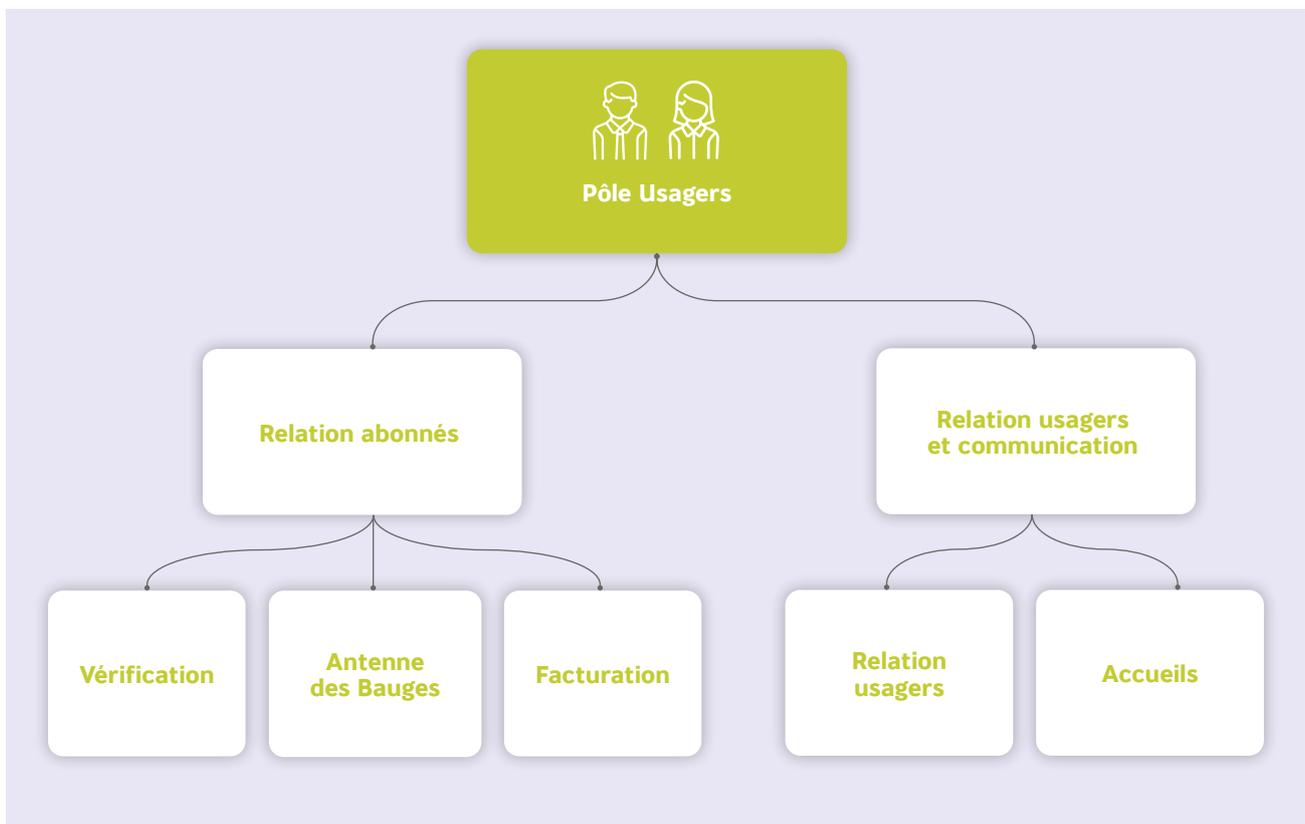
### Missions

- Réaliser les diagnostics de sites (industriels, artisans, agriculteurs, institutionnels)
- Accompagner techniquement et administrativement les acteurs du territoire (travaux de mise en conformité et dossier de demande de subvention) sur la thématique des rejets non domestiques, des économies d'eau et de la dés imperméabilisation
- Etablir et rédiger les autorisations de raccordement et les conventions associées
- Intervenir en cas de pollution
- Mise à jour du coefficient de pollution en tenant compte des objectifs réglementaires et environnementaux
- Elaborer le diagnostic amont suite aux campagnes Réduction des Rejets de Substances Dangereuses dans les Eaux (RSDE)
- Développer les outils innovants de suivi de la toxicité des effluents
- Piloter "eau climat, on agit" sur ces thématiques
- Etudier et favoriser les potentiels de réutilisations des eaux non conventionnelles (eaux pluviales, eaux usées traitées...) dans l'industrie et les activités des collectivités
- Suivi des conventions pour la tarification agricole de l'eau
- Suivi des projets de substitution de l'eau potable en agriculture

## PÔLE USAGERS (NOUVELLE ORGANISATION)

### ORGANIGRAMME

---



### AMBITION

---

Proposer des services performants en apportant des réponses adaptées aux sollicitations des abonnés en garantissant un traitement équitable et une tarification maîtrisée.

# MISSIONS DES SERVICES DU PÔLE

---

Le pôle usagers a vu son organisation évoluer au cours de l'année 2023. Pour conduire au mieux ce projet, un travail collaboratif avec toutes les parties prenantes a été engagé, dès janvier 2023, par la responsable du pôle usagers et a abouti à une validation de la nouvelle organisation, présentée ci-dessous, lors du Comité Social Territorial du 30 novembre 2023.

Les évolutions visent à terme :

- Un meilleur équilibre au sein du pôle avec deux services de taille comparable
- Une ligne managériale clarifiée avec un encadrement direct d'un nombre d'agents raisonnable
- Une organisation permettant au-delà de la gestion quotidienne de mener des projets de modernisation, de simplification, d'amélioration continue
- Une prise en compte de l'augmentation du nombre d'usagers abonnés de l'eau potable
- Une continuité du service garantie notamment pour le service des accueils
- Une organisation des accueils sécurisée du site de Chantabord
- Une reconnaissance de la technicité et de l'expertise des métiers de facturation

Parallèlement à la mise en œuvre de cette organisation, un plan de formation ambitieux est déployé au sein du pôle usagers afin que chaque agent dispose des moyens d'effectuer sereinement ses missions. Des formations collectives ont été dispensées en 2023 : la relation abonnés, l'archivage, les outils de téléphonie, l'outil cœur de métier de la gestion des abonnés... Un parcours de formation initiale pour tout agent intégrant le pôle usager est également déployé depuis le mois de novembre 2023.

## SERVICE RELATION ABONNÉS

### Missions

#### ■ Facturation

- Assurer la facturation
- Assurer l'accueil téléphonique des abonnés
- Adresser les courriers d'information aux abonnés
- Répondre aux réclamations et demandes (courriers, mails, Simpl'ici, agence en ligne, etc) dans les délais impartis.
- Instruire les dossiers dans le respect des délais réglementaires (modification de profils de facturation, consommations bloquées, abonnements gelés, inversion de compteurs, rejets de prélèvements, etc.)
- Traiter les demandes et si nécessaire programmer les interventions de terrain
- Mettre à jour la base de données
- Contribuer à la gestion des impayés en lien avec le Service de Gestion Comptable de Chambéry

#### ■ Relève et vérification

- Réaliser les tournées de relève (manuellement ou à distance)
- Signaler toute anomalie concernant l'état ou le fonctionnement des compteurs d'eau
- Analyser les consommations et contrôler les rapports de relève

- Mettre à jour les données collectées
- Prendre part à la démarche de modernisation de la relève des compteurs
- Effectuer la pose et le changement de têtes émettrices
- Rechercher les emplacements de comptage
- Réaliser des enquêtes pour le pôle dans les cas de contestation de facture, de surconsommation pour fuite, inversion de compteurs, de défauts d'abonnements et divers problèmes pouvant susciter un contentieux lié à la facturation ou à la relève.

#### ■ Antenne des Bauges

- Assurer, en proximité, pour le service des eaux, les missions des services Accueils et Facturation et Relation usagers
- Assurer, en proximité, pour d'autres directions (Mobilité, Déchets...) un accueil et des services de proximité

## SERVICE RELATION USAGERS - COMMUNICATION

### Missions

#### ■ Accueils

- Accueillir les abonnés
- Procéder aux abonnements, résiliations, demandes de mensualisation, de prélèvement, d'individualisation, mise à jour de coordonnées bancaires
- Promouvoir les modes de paiements
- Vérifier et mettre à jour la base de données abonnés
- Traiter les demandes et si nécessaire programmer les interventions de terrain
- Assurer le suivi des livraisons neuves
- Accueil industriel
  - Accueillir les visiteurs pour l'UDEP de Chambéry et pour l'UVETD de Savoie Déchets
  - Assurer l'accueil téléphonique pour l'UDEP et l'UVETD
  - Réceptionner et réaliser les pesées des sous-produits dépotés sur l'UDEP
  - Gérer le fonctionnement de la chambre froide
  - Veiller et assurer la qualité du cadre de travail du site de Chantabord ainsi que des salles de réunions
  - Réaliser les études de données de l'UDEP et de l'accueil des visiteurs

#### ■ Relation usagers

- Garantir une réponse à l'utilisateur ou l'accompagner dans ses démarches techniques et lui permettre d'avoir un interlocuteur unique
- Assister les services opérationnels (distribution, collecte, patrimoine) dans leur relation avec l'utilisateur
- Gérer les demandes d'intervention des usagers sur la partie privative et sur la partie publique, en qualifier l'urgence, et assurer le suivi dans les outils métiers en lien avec les services distribution et collecte (fuite, débordement, manque d'eau, problème de pression, ...)
- Répondre aux réclamations et demandes (courriers, mails, Simpl'ici, etc...) dans les délais impartis.
- Organiser la remontée des informations de terrain, les centraliser pour faciliter la réponse à l'utilisateur
- Instruire les demandes de branchement et de compteurs de chantiers
- Assister le service relation technique à l'utilisateur sur la compétence urbanisme et demandes d'entretien ANC
- Gérer et assurer la diffusion du courrier ainsi que les envois
- Gérer les demandes d'état d'assainissement dans le cadre des ventes
- Gérer et suivre les poses de compteurs
- Programmer et suivre les campagnes de renouvellement de compteurs
- Mettre à jour la base de données abonnés

#### ■ Communication externe en collaboration avec le service de communication de Grand Chambéry

- Réaliser un plan de communication en tenant compte des impératifs stratégiques, politiques, techniques et économiques du service des eaux
- Rédiger, mettre en forme et diffuser tous supports en direction des usagers
- Mettre en place des outils de communication permettant de simplifier la gestion de la relation usagers
- Rédiger, mettre en forme et diffuser tous supports répondant aux obligations réglementaires
- Communiquer auprès des usagers sur les travaux suivis par le service des eaux
- Communiquer sur l'offre pédagogique réalisée par le CISALB
- Suivre et actualiser la communication numérique (site internet, Google business, Simpl'ici)
- Promouvoir la Nivolette
- Participer à des manifestations extérieures
- Organiser les manifestations liées aux travaux (Inaugurations, visites de chantier)
- Gérer les situations de crises sécheresse, pollution, etc.
- Contribuer au CMag

#### ■ Communication interne

- Mettre à jour l'organigramme et le trombinoscope
- Organiser les jeudis midi de l'information
- Rédiger et mettre en page la lettre interne Inf'eaux
- Rédiger et mettre en page la lettre interne Ensemble dans le même sens
- Communiquer auprès des agents sur les événements, manifestations, nouveautés, informations
- Organiser les journées de regroupement du service des eaux
- Contribuer au groupe de travail communication interne de l'agglomération



# 2

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

# Un cadre pour davantage de transparence dans le fonctionnement des services d'eau et d'assainissement

---

La distribution de l'eau potable ou la collecte et le traitement des eaux usées constituent des services publics à caractère industriel et commercial où les exigences en terme de qualité ou niveau de performance sont très encadrées.

À ce titre leur fonctionnement est placé sous la surveillance d'organismes de tutelle tels que l'Agence Régionale de Santé ou la Direction Départementale des Territoires, garants du respect de ces exigences réglementaires.

Afin de répondre à davantage de transparence demandé par la société sur le fonctionnement des services publics, la Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques (LEMA) du 30 décembre 2006 a instauré un observatoire national : SISPEA (Système d'Information sur les Services Publics d'Eau et d'Assainissement) regroupant une série d'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.

Ainsi, ce sont 41 indicateurs qui ont été instaurés en 2007 et concernent de manière globale :

- La production et la distribution de l'eau potable
- La collecte et le traitement des eaux usées
- La gestion de l'assainissement non collectif
- La connaissance et la gestion du patrimoine
- Le service apporté à l'utilisateur
- Le niveau de prix

Ces indicateurs sont renseignés chaque année et disponibles sur la plateforme de consultation SISPEA, permettant à chaque usager d'analyser et de comparer la qualité et la performance du service dont il dépend parmi les 26 651 services d'eau et/ou d'assainissement recensés en France.

Si le cadre réglementaire s'applique à tous les services d'eau et d'assainissement, la qualité du service rendu à l'abonné peut toutefois varier d'un service à l'autre à l'échelle du territoire national, voire à une échelle plus locale en fonction notamment des spécificités de chaque service (typologie de l'habitat, origine de l'eau potable, sensibilité du milieu récepteur des rejets des eaux usées traitées, etc.). Les valeurs des différents indicateurs méritent ainsi d'être analysés avec discernement.

## SERVICE À L'USAGER

---

**Indicateur : D 101.0** Estimation du nombre d'habitants desservis (nombre)

**Définition :** Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers, ainsi que quelques communes hors territoire. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'eau potable sur laquelle elle est ou peut être raccordée

**Finalité :** Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance

2021	2022	2023
141 534	142 817	144 596

**Indicateur : D 201.0** Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (nombre)

**Définition :** Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers, ainsi que quelques communes hors territoire. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone où il existe à proximité une antenne du réseau public d'assainissement collectif sur laquelle elle est ou peut être raccordée

**Finalité :** Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance

2021	2022	2023
132 386	132 833	134 796

**Indicateur : D 151.0** Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (jours)

**Définition :** Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée)

**Finalité :** Indicateur descriptif du service qui caractérise le niveau d'engagement de résultat de l'opérateur

2021	2022	2023
3 jours	3 jours	3 jours

**Indicateur : P 152.1** Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)

**Définition :** Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service

**Finalité :** Evaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable

2021	2022	2023
91	ND	ND

**Indicateur : P 151.1** Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour mille abonnés)

**Définition :** Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par milliers d'abonnés

**Finalité :** Mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement



2021	2022	2023
1,3	ND	ND

**Indicateur : P 155.1** Taux de réclamations eau potable (pour mille abonnés)

**Définition :** Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service

**Finalité :** Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'eau



2021	2022	2023
2,40	0,57	0,24

**Indicateur : P 258.1** Taux de réclamations assainissement (pour mille abonnés)

**Définition :** Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'assainissement collectif, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service

**Finalité :** Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'assainissement collectif



2021	2022	2023
0,26	0,23	0,17

## PATRIMOINE

**Indicateur : P 103.2B** Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable

**Définition :** Indice de 0 à 120 points attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eau potable

**Finalité :** Évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'eau potable et son évolution, gage d'une politique patrimoniale efficiente



2021	2022	2023
119	119	119

**Indicateur : P 202.2B** Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées

**Définition :** Indice de 0 à 120 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau d'eaux usées

**Finalité :** Évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'assainissement et son évolution, gage d'une politique patrimoniale efficiente



2021	2022	2023
102	102	102

**Indicateur : P 107.2** Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)

**Définition :** Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte

**Finalité :** Evaluer les efforts mis en œuvre pour maintenir en état les réseaux d'eau potable



2021	2022	2023
0,86	0,77	0,97

**Indicateur : P 253.2** Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (%)

**Définition :** Quotient du linéaire moyen du réseau de collecte hors branchements renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de collecte hors branchements

**Finalité :** Evaluer les efforts mis en œuvre pour maintenir en état les réseaux de collecte des eaux usées



2021	2022	2023
0,21	0,23	0,30

## QUALITE DE L'EAU

---

**Indicateur : P 108.3** Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (%)

**Définition :** Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée

**Finalité :** L'indicateur donne une information sur la performance atteinte pour assurer une protection effective de la ressource selon la réglementation en vigueur



2021	2022	2023
94	94	94

**Indicateur : P 101.1** 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 (%)

**Définition :** Proportion des analyses conformes par rapport au nombre total des prélèvements analysés, réalisés par l'Agence Régionale de Santé dans le cadre du contrôle sanitaire défini dans le code de la santé publique (art R 1321 et suivants) et ceux qui sont réalisés par l'opérateur

**Finalité :** Donner une mesure statistique de qualité microbiologique de l'eau afin d'en apprécier la qualité sanitaire sur la base des contrôles réglementaires



2021	2022	2023
99,1	98,3	97,3

**Indicateur : P 102.1** 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 (%)

**Définition :** Proportion des analyses conformes par rapport au nombre total des prélèvements analysés, réalisés par l'Agence Régionale de Santé dans le cadre du contrôle sanitaire défini dans le code de la santé publique (art R 1321 et suivants) et ceux qui sont réalisés par l'opérateur

**Finalité :** Donner une mesure statistique de qualité physicochimique de l'eau afin d'en apprécier la qualité sanitaire sur la base des contrôles réglementaires



2021	2022	2023
100	99,5	99,7

## DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE

**Indicateur : P 106.3** Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/km/jour)

**Définition :** Il s'agit du ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte

**Finalité :** 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



2021	2022	2023
7,9	7,7	8,1

**Indicateur : P 105.3** Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/jour)

**Définition :** Il s'agit du ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte

**Finalité :** 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



2021	2022	2023
7,5	8,3	9,3

**Indicateur : P 104.3** Rendement du réseau de distribution (%)

**Définition :** Il s'agit du ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable

**Finalité :** Cet indicateur permet de connaître la part des volumes 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



2021	2022	2023
71,2	72,3	72,5

## COLLECTE DES EAUX USÉES

**Indicateur : P 201.1** Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (%)

**Définition :** Quotient du nombre d'abonnés desservis par le service d'assainissement collectif sur le nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de ce service d'assainissement collectif

**Finalité :** 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



2021	2022	2023
99,6	99,6	99,6

**Indicateur : P 252.2** Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (nombre / 100 kms)

**Définition :** On appelle point noir tout point structurellement sensible du réseau nécessitant au moins deux interventions par an (préventive ou curative), quelle que soit sa nature (contre-pente, racines, déversement anormal par temps sec, odeurs, mauvais écoulement, etc.) et le type d'intervention requis (curage, lavage, mise en sécurité...) Les interventions sur la partie publique des branchements ainsi que les interventions dans les parties privatives des usagers dues à un défaut situé sur le réseau public (et seulement dans ce cas là) sont à prendre en compte

**Finalité :** 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



2021	2022	2023
15,5	15,0	16,3

**Indicateur : P 255.3** Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (point / 120)

**Définition :** Indice de 0 à 120 attribué selon l'état de la connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux d'assainissement en relation avec l'application de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

**Finalité :** 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)



2021	2022	2023
110	110	110

**Indicateur : P 251.1** Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (pour mille habitants)

**Définition :** L'indicateur est estimé à partir du nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service ayant subi des dommages dans leurs locaux résultant de débordements d'effluents causés par un dysfonctionnement du service public. Ce nombre de demandes d'indemnisations est divisé par le nombre d'habitants desservis

**Finalité :** L'indicateur mesure un nombre d'évènements 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



2021	2022	2023
0,015	ND	0,007

**Indicateur : P 203.3** Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales issues de la directive Eaux Résiduaires Urbaines (ERU)

Fiche non disponible, en cours de refonte

**Indicateur : P 204.3** Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive Eaux Résiduaires Urbaines (ERU)

Fiche non disponible, en cours de refonte

**Indicateur : P 205.3** Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive Eaux Résiduaires Urbaines (ERU)

Fiche non disponible, en cours de refonte

**Indicateur : D 202.2** Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (nombre)

**Définition :** Nombre d'arrêtés autorisant le déversement d'eaux usées non domestiques signés par la collectivité responsable du service de collecte des eaux usées en application et conformément aux dispositions de l'article L. 1331-10 du code de la santé publique

**Finalité :** Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier le degré de maîtrise des déversements d'eaux usées non domestiques dans le réseau de collecte

2021	2022	2023
175	178	187

## ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

**Indicateur : D 301.0** Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif (nombre)

**Définition :** Nombre de personnes desservies par le service, y compris les résidents saisonniers. Une personne est dite desservie par le service lorsqu'elle est domiciliée dans une zone d'assainissement non collectif

**Finalité :** Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier sa taille et de mettre en perspective les résultats mesurés avec les indicateurs de performance

2021	2022	2023
7186	8001	7859

**Indicateur : D 302.0** Indice de mise en oeuvre de l'assainissement non collectif (Barème / 140)

**Définition :** Indice de 0 à 140 attribué en fonction de l'avancement de la mise en œuvre de l'assainissement non collectif. Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise en œuvre des éléments obligatoires du service public d'assainissement non collectif (Partie A - 100 points), et à l'existence et à la mise en œuvre des éléments facultatifs du service d'assainissement non collectif (Partie B - 40 points).

**Finalité :** Indicateur descriptif du service, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées en assainissement non collectif



2021	2022	2023
140	140	140

**Indicateur : P 301.3** Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (%)

**Finalité :** Installation neuve

2021	2022	2023
89	88	86

**Indicateur : P 301.3** Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (%)

**Finalité :** Installation existante

2021	2022	2023
11	13	15

**Indicateur : P 301.3** Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (%)

**Définition :** Il s'agit du ratio correspondant à la somme du nombre d'installations neuves ou à réhabiliter contrôlées conformes à la réglementation et du nombre d'installations existantes qui ne présentent pas de danger pour la santé des personnes ou de risque avéré de pollution de l'environnement rapportée au nombre total d'installations contrôlées

**Finalité :** L'indicateur traduit la proportion d'installations d'assainissement non collectif ne nécessitant pas de travaux urgents à réaliser

2021	2022	2023
29	29	29

## TRAITEMENT DES EAUX USÉES



**Indicateur : P 254.3** Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (%)

**Définition :** Pourcentage de bilans sur 24 h réalisés dans le cadre de l'autosurveillance conformes à la réglementation

**Finalité :** S'assurer de l'efficacité du traitement des eaux usées

	2021	2022	2023
<b>DBO5</b>	100	100	100

	2021	2022	2023
<b>DBO5</b>	100	99,7	100

	2021	2022	2023
<b>MEST</b>	100	98,5	95,8

**Indicateur : P 206.6** Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (%)

**Définition :** Pourcentage des boues évacuées par les stations d'épuration selon une filière conforme à la réglementation. Les sous-produits et les boues de curage ne sont pas pris en compte dans cet indicateur. Une filière est dite « conforme » si elle remplit les 2 conditions suivantes : le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur, la filière de traitement est autorisée ou déclarée selon son type et sa taille

**Finalité :** L'indicateur mesure le niveau de maîtrise de la collectivité dans l'évacuation des boues issues du traitement des eaux usées et unitaires



	2021	2022	2023
	100	100	100

**Indicateur : P 206.3** Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (%)

**Définition :** Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation

**Finalité :** Sables valorisés, refus de dégrillage, sables évacués, graisses évacuées

	2021	2022	2023
	100	100	100

**Indicateur : D 203.0** Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (Tonnes MS)

**Définition :** Il s'agit des boues issues des stations d'épuration et qui sont évacuées en vue de leur valorisation ou élimination. Les sous-produits, les boues de curage et les matières de vidange qui transitent par la station sans être traitées par les files eau ou boue de la station ne sont pas prises en compte

**Finalité :** Indicateur descriptif du service qui permet de quantifier les quantités de pollution extraite des eaux usées par les stations d'épuration

	2021	2022	2023
	2507	2178	2324

## FINANCES

**Indicateur : P 153.2** Durée d'extinction de la dette de la collectivité (Année)

**Définition :** Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du **service d'eau potable** si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service

**Finalité :** Apprécier les marges de manœuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement



2021	2022	2023
5,4	7,3	9,5

**Indicateur : P 256.2** Durée d'extinction de la dette de la collectivité (Année)

**Définition :** Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du **service d'assainissement collectif** si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service

**Finalité :** Apprécier les marges de manœuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement



2021	2022	2023
4,6	5,1	6,2

**Indicateur : P 109.0** Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (Euro/m<sup>3</sup>)

**Définition :** Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé du **service d'eau potable**

**Finalité :** Mesurer l'impact du financement des personnes en difficultés



2021	2022	2023
0,011	0,019	0,024

**Indicateur : P 207.0** Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (Euro/m<sup>3</sup>)

**Définition :** Abandons de créance annuels et montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé du **service d'assainissement collectif**

**Finalité :** Mesurer l'impact du financement des personnes en difficultés



2021	2022	2023
0,01	0,017	0,02

**Indicateur : D 102.0** Prix TTC du service eau potable au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (€uro/m<sup>3</sup>)

**Définition :** Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour 120 m<sup>3</sup>

**Finalité :** Montant de la facture d'eau en lien avec le service eau potable

Indice  
SISPEA 2021  
2,130

2021	2022	2023
2,202	2,254	2,310

**Indicateur : D 204.0** Prix TTC du service assainissement au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (€uro/m<sup>3</sup>)

**Définition :** Prix du service de l'assainissement collectif toutes taxes comprises pour 120 m<sup>3</sup>

**Finalité :** Montant de la facture d'eau en lien avec le service assainissement

Indice  
SISPEA 2021  
2,210

2021	2022	2023
1,892	1,923	1,940

**Indicateur :** Prix global du service TTC au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (€uro/m<sup>3</sup>)

**Définition :** Prix du service toutes taxes comprises pour 120 m<sup>3</sup>

**Finalité :** Montant de la facture d'eau moyenne

Indice  
SISPEA 2021  
4,340

2021	2022	2023
4,094	4,177	4,250

**Indicateur : P 154.0** Taux d'impayés sur les factures d'eau potable de l'année précédente (%)

**Définition :** Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1

**Finalité :** Mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement

Indice  
SISPEA 2021  
2

2021	2022	2023
3	3,69	3,10

**Indicateur : P 257.0** Taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente (%)

**Définition :** Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1

**Finalité :** Mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement

Indice  
SISPEA 2021  
2,20

2021	2022	2023
3	3,69	3,10



# 3

## LES ACTIVITÉS 2023

# 3a

## LES RESSOURCES HUMAINES

### LES AGENTS

**173**  
Agents

MASSE SALARIALE 2023

**7 965 303 €**

EAU POTABLE

**4 095 710 €**

ASSAINISSEMENT

**3 728 564 €**

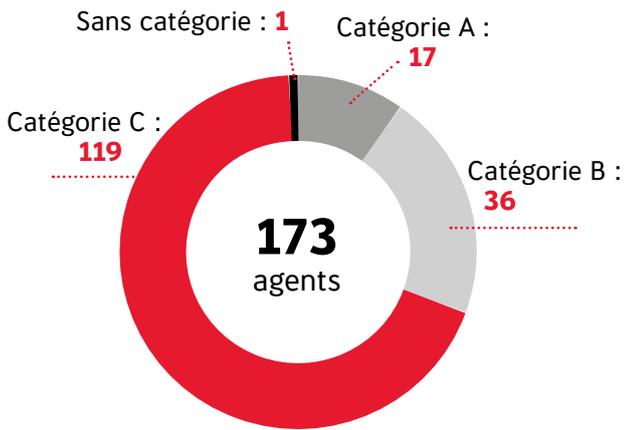
ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

**141 028 €**

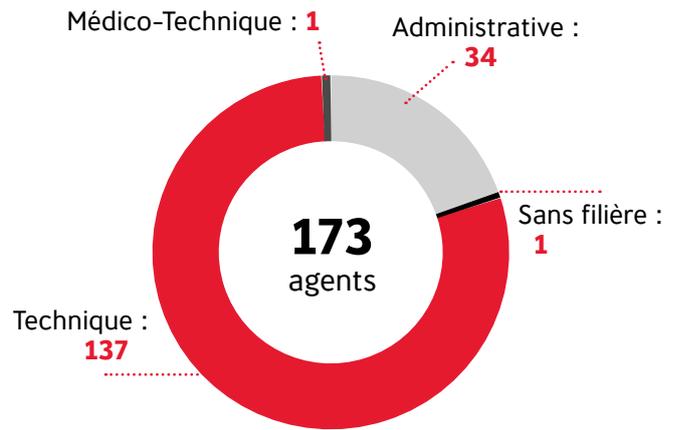


Visite de l'atelier de l'eau de Cognin dans le cadre de la journée de regroupement 2023

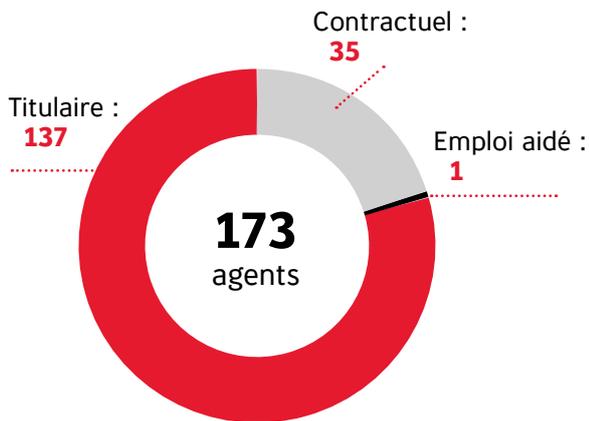
### Répartition par catégories



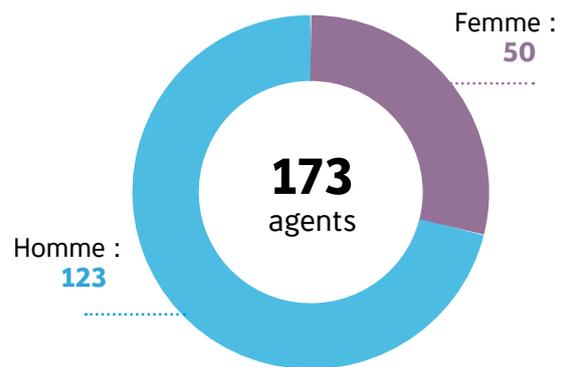
### Répartition par filières



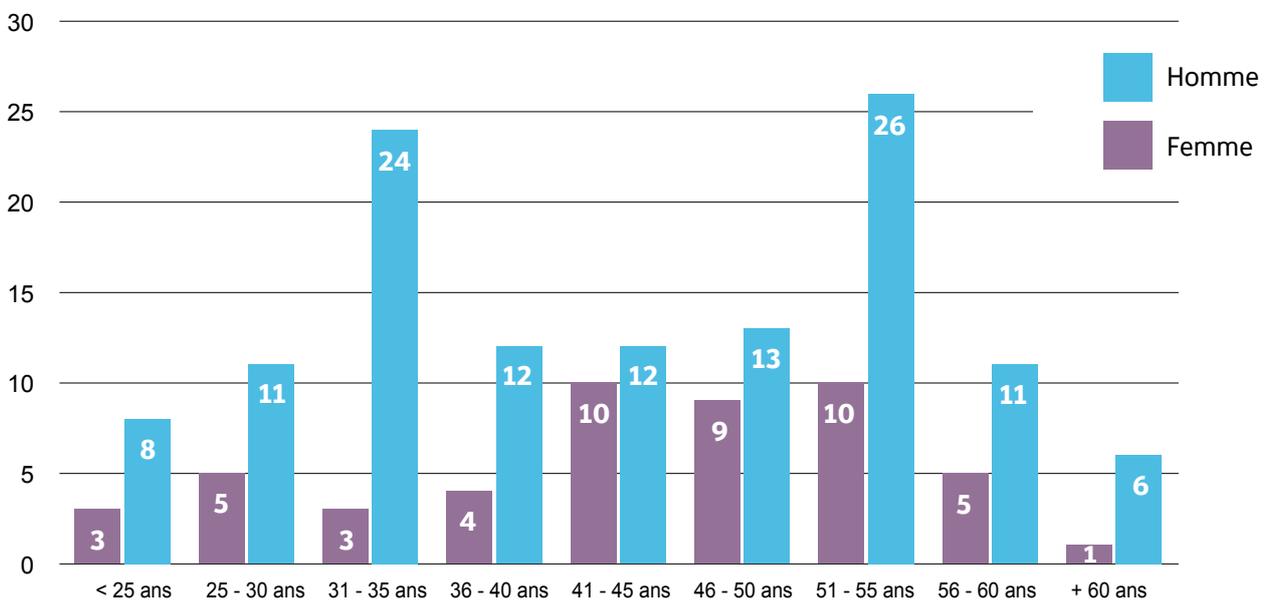
### Répartition par statuts



### Répartition hommes-femmes



### Répartition hommes-femmes par sexe et tranches d'âge



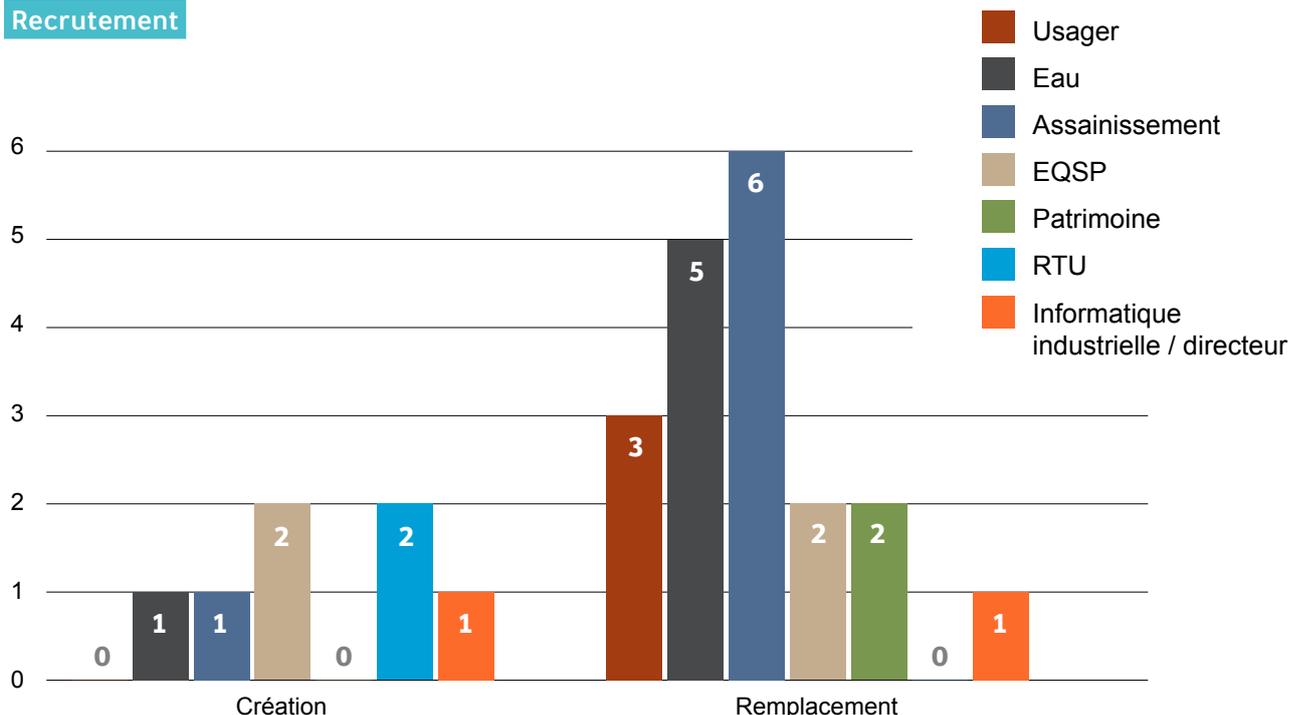
## LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

Au cours de l'année 2023, les mouvements de personnel ont été les suivants :

# 26

entrées en poste

### Recrutement



### 7 CRÉATIONS

- Chargé d'instruction et suivi des raccordements aux réseaux humides pour l'exercice de la compétence gestion des eaux pluviales urbaines – poste créé en juillet 2022
- Chargé du contrôle des réseaux assainissement pour l'exercice de la compétence gestion des eaux pluviales urbaines – poste créé en juillet 2022
- Chargé des contrôles des installations assainissement non collectif correspondant à la pérennisation d'un poste occupé en contrat depuis plusieurs années – poste créé en juillet 2022
- Fontainier affecté à l'antenne des Bauges – poste créé en juillet 2022
- Aide laborantin correspondant à la pérennisation d'un poste occupé en contrat depuis plusieurs années – poste créé en juillet 2022
- Chargé de la qualité sanitaire et des études transversales pour la mise en œuvre du plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) – poste créé en décembre 2022
- Chargé de l'informatique industrielle dans le cadre de la création du service informatique industrielle au service de eaux – poste créé en décembre 2022

### 19 REMPLACEMENTS

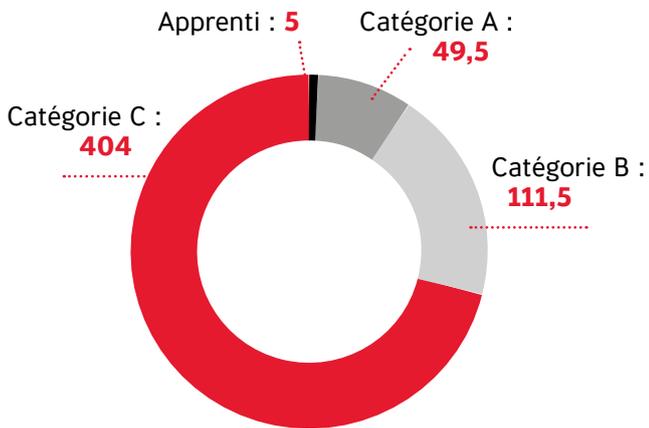
### 13 DÉPARTS

# LA FORMATION

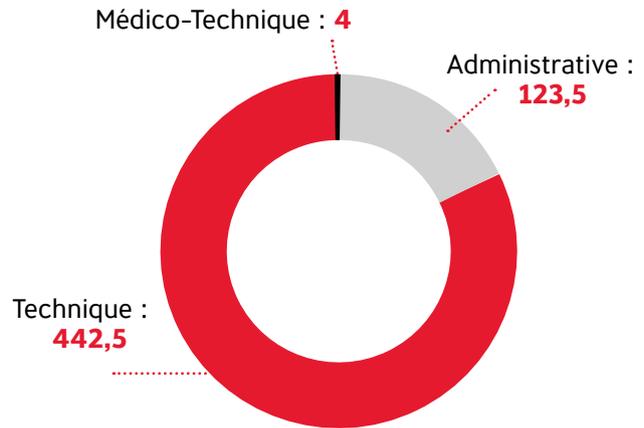
**147**  
agents formés

**569**  
jours de formation  
pour un total de  
**92 262 €**

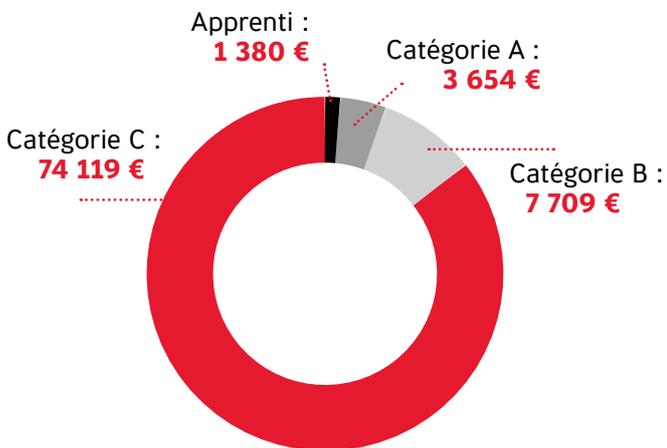
Nombre de jours de formation  
par catégories



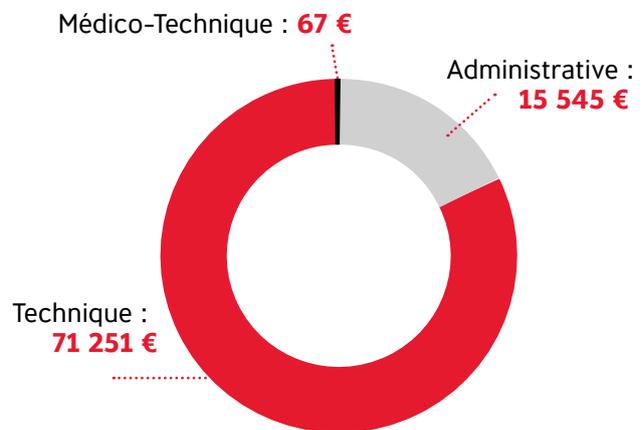
Nombre de jours de formation  
par filière



Coût par catégories



Coût par filières



## LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL : UN ENJEU ESSENTIEL DU SERVICE DES EAUX

Chaque année, les agents du service des eaux bénéficient d'un programme de formation et d'habilitation adapté. Ce programme, porté par la Direction des Ressources Humaines, vise à prévenir les principaux risques auxquels les agents sont exposés. Ils sont formés aux dangers potentiels liés aux situations qu'ils rencontrent au quotidien et acquièrent ainsi les bonnes méthodes de travail. **Sur l'année 2023, ce sont l'équivalent de 233 agents qui ont bénéficié de 285 journées de formation en lien direct avec la santé et la sécurité dans leur environnement de travail** pour un coût de 55 380 €, soit un chiffre en légère hausse par rapport à 2022 (264 jours de formation).

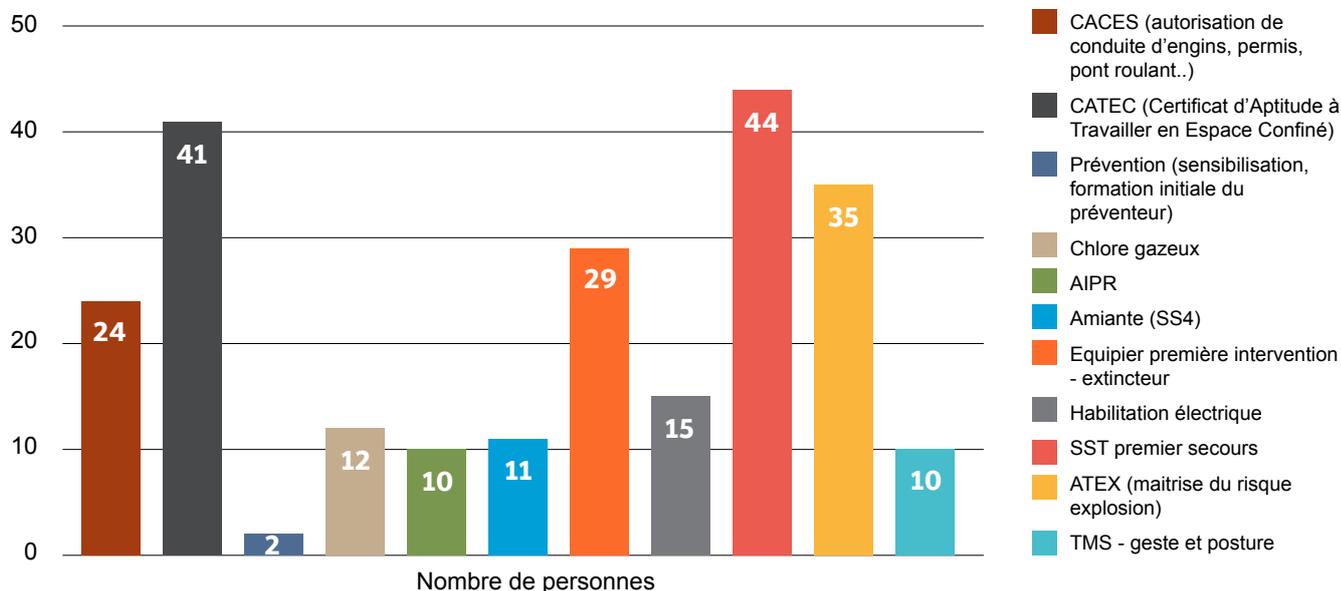


Les principales formations en matière de Santé Sécurité concernent :

- Permis de conduire (C, EB, FIMO)
- CACES (Grue, pont roulant, Cat 3, engin de chantier)
- CATEC (Certificat d'Aptitude à Travailler en Espaces Confinés)
- Amiante SS4
- Chlore gazeux
- Equipier première intervention, extincteur
- Habilitation électrique
- AIPR
- SST, premiers secours
- ATEX
- TMS gestes et postures
- Prévention (formation initiale préventeur)
- Gestion du risque agression (conflits verbaux, harcèlement, morsures)
- Signalisation chantier, balisage
- Travaux en fouille
- Utilisation produits biocides

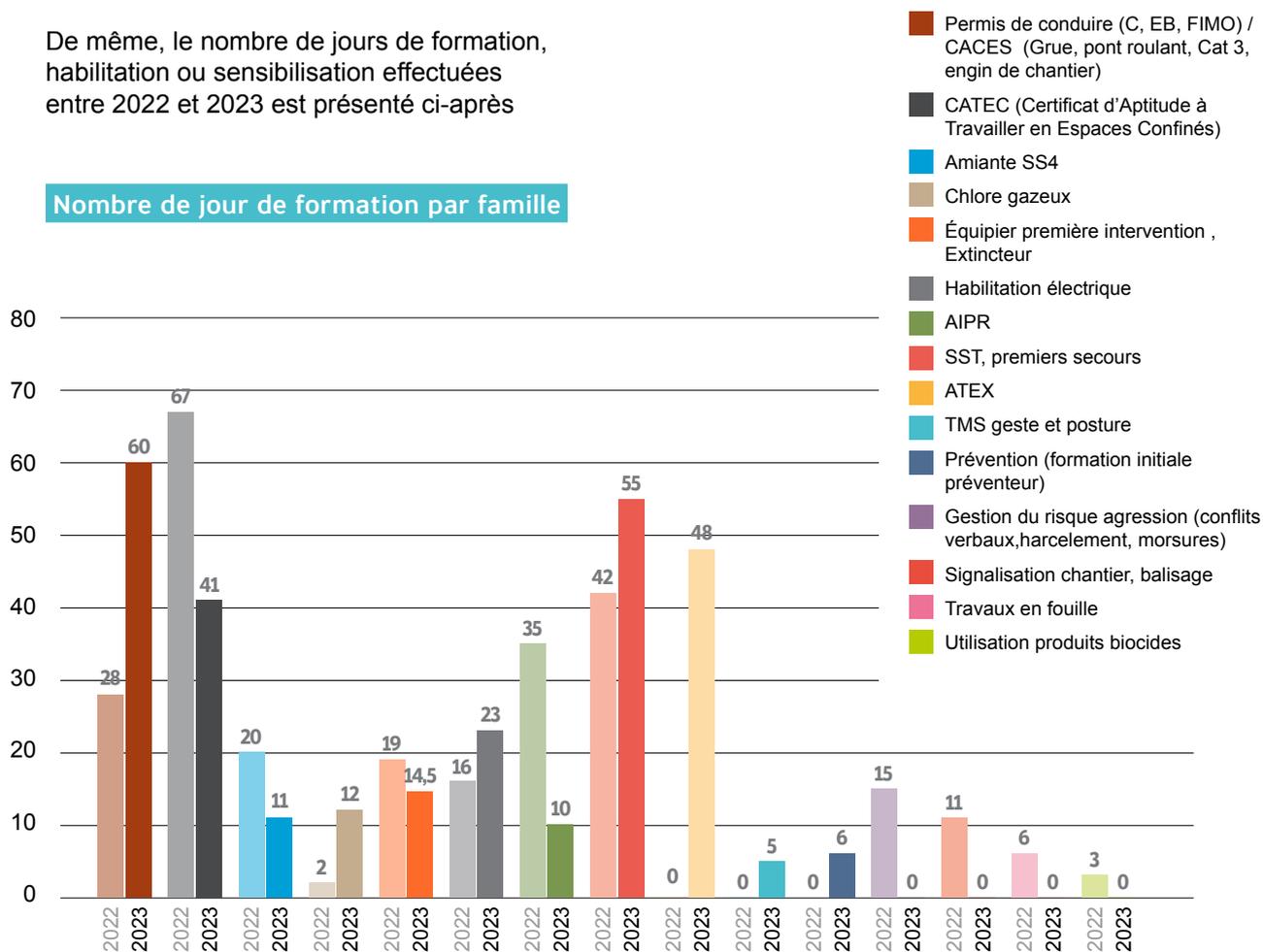
Le détail du nombre de personnes formées par type de formation est présenté ci-après

### Nombre d'agents formés par type de formation



De même, le nombre de jours de formation, habilitation ou sensibilisation effectuées entre 2022 et 2023 est présenté ci-après

### Nombre de jour de formation par famille



Formation extincteur





## ZOOM SUR LA SENSIBILISATION ET LE DÉVELOPPEMENT D'UNE CULTURE SÉCURITÉ

Les activités professionnelles mal préparées ou mal exécutées peuvent être à l'origine de situation de dangers pour les agents et faire peser un risque pour leur santé et leur sécurité mais également celles de leurs collègues ou des tiers.

Au-delà de proposer des formations ou habilitations pour certaines activités, de rédiger et partager des consignes d'intervention claires, le service prévention s'attache à développer une culture sécurité au sein du service des eaux.

Plusieurs actions contribuent à cet objectif :

### L'ACCUEIL SÉCURITÉ

Réalisé au plus près de l'arrivée des nouveaux collègues, ce temps d'échanges a pour but de présenter les consignes générales de sécurité (les acteurs de la prévention au sein de l'agglomération, les consignes d'évacuation, les démarches spécifiques type déclaration d'accident du travail, le volet Santé Sécurité du règlement intérieur, etc.). Cet échange permet aussi de sensibiliser le nouvel arrivant aux risques inhérents à ses missions et de lui transmettre certaines consignes d'intervention.

**Au cours de l'année 2023, ce sont 36 accueils sécurité qui ont été organisés.**

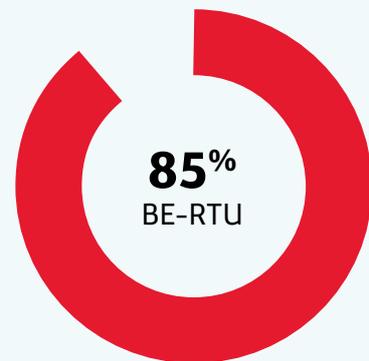
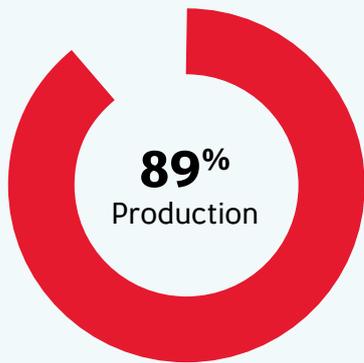
### LES CAUSERIES SÉCURITÉ

Elles constituent également un moment privilégié pour sensibiliser les agents sur des sujets particuliers. Cette sensibilisation est organisée par service et par thématique sur des durées relativement courtes d'environ 20 minutes pendant lesquelles les points de vigilance et les moyens de prévention sont mis en avant. **Au cours de l'année, 33 causeries ont été réalisées** principalement dans les services d'exploitation mais également aux services patrimoine et RTU avec un taux de participation moyen de 64% des effectifs.



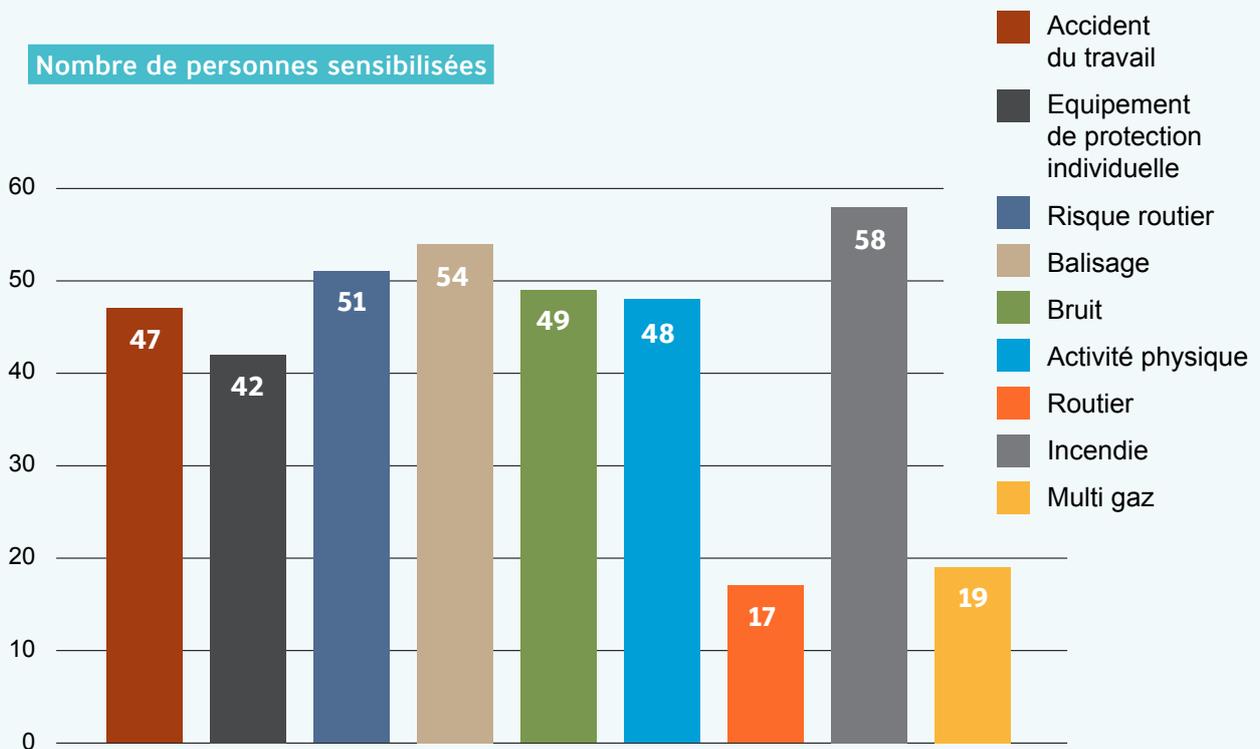
Les causeries sécurité

### Participation aux causeries



Les thématiques abordées concernaient notamment le port des équipements de protection individuel (EPI), le schéma de déclaration d'accident du travail, le bruit, le risque routier, etc.

### Nombre de personnes sensibilisées

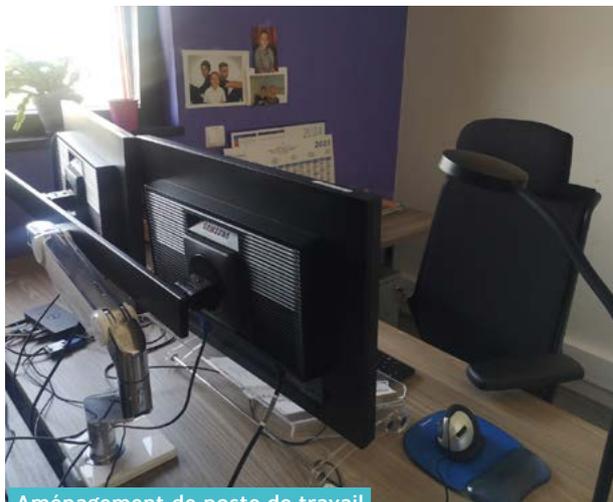


## LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Le service des eaux regroupe 173 agents qui exercent une multitude de missions chaque jour avec des situations de travail présentant parfois des risques pour leur santé. Le service prévention accompagne les collègues dans la recherche de solutions pour éviter les risques et améliorer leurs conditions de travail.

Les activités liées aux missions d'exploitation représentent une part importante des risques pour les agents (ou les tiers). Pour autant, les conditions de travail pour les postes plus administratifs sont traitées avec une vigilance particulière car sources de maladies chroniques (lombalgie, tendinites, fatigue visuelle, troubles musculo squelettique (TMS), etc.). **L'agglomération a engagé une politique volontariste d'amélioration de l'environnement du poste de travail des agents** afin d'éviter ces maladies et offrir des conditions d'exercices satisfaisantes. Ces améliorations répondent à des prescriptions des services de médecine de santé au travail.

Elles concernent principalement le mobilier de travail (bureau et fauteuil) mais portent également sur l'ergonomie des équipements bureautiques (souris, clavier, support d'écran, porte document, etc.).



Aménagement de poste de travail



Aménagement poste de travail

En effet, en raison du temps de présence au bureau chaque jour, il est important de disposer d'un environnement de travail confortable et adapté à la morphologie de chacun (bureau et fauteuil conformes aux standards actuels). Un choix de plusieurs modèles de fauteuils référencés est ainsi proposé à l'agent concerné. Pour les bureaux, les règles d'usage préconisent un bureau droit équipé ou non d'un retour et présentant une hauteur moyenne de 73 cm.

Sur prescription médicale, les bureaux peuvent être équipés de dispositifs à hauteur variable.

Devant le nombre important de situation à traiter, une priorisation a été opérée en fonction de la situation médicale de l'agent ou des contraintes de l'environnement de travail actuel.

Durant l'année 2023, ce sont 15 fauteuils qui ont pu être renouvelés et 9 bureaux.

Plusieurs postes de travail ont été également équipés de matériels ergonomiques tels que des souris ergonomiques, des claviers compacts, des portes documents ou encore des supports d'écrans. Un espace de pause a également été aménagé au rez-de-chaussée du bâtiment d'accueil de Chantabord pour permettre des temps de repos aux agents et un nouvel espace d'accueil (banque d'accueil et bureau de travail) a été aménagé à l'antenne du Châtelard.



Salle de pause Chantabord



Banque d'accueil Antenne des Bauges

De manière générale, le service des eaux engage tout au long de l'année différentes actions pour améliorer la santé et la sécurité des agents. Outre les actions en faveur de l'ergonomie ou la qualité de vie au travail, les actions portent sur les formations ou sensibilisations et sur l'analyse des accidents du travail afin d'en déterminer la cause et de mettre en œuvre des mesures de prévention.

Le service prévention contribue également à la mise en conformité des sites et au respect des obligations réglementaires, comme la préparation et la réalisation d'un exercice incendie sur le site de Chantabord en novembre 2023.



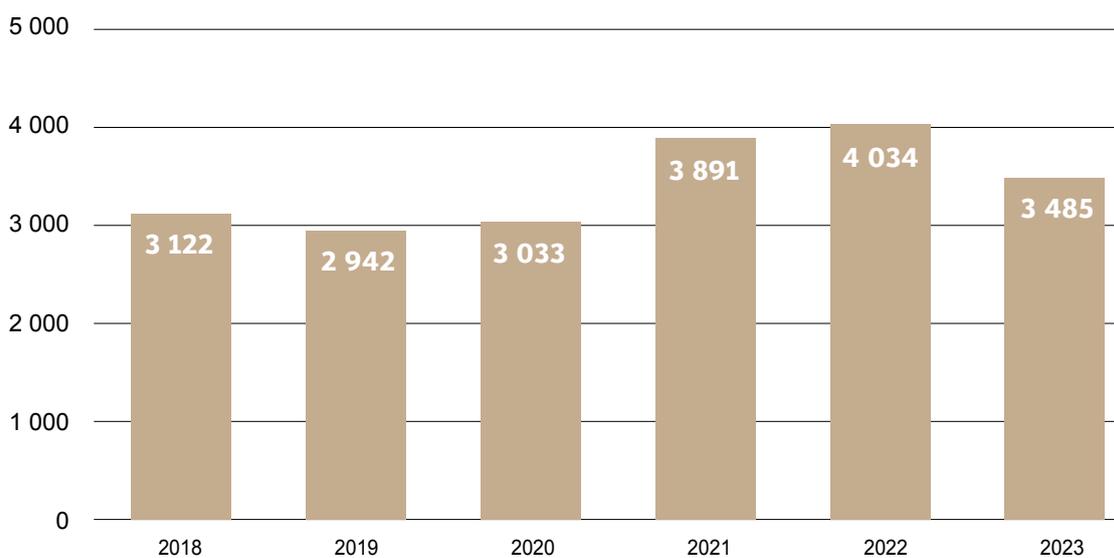
Exercice incendie

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

## ANALYSE DU NOMBRE DE JOURS D'ARRÊT

Le bilan de l'absentéisme lié aux maladies ordinaires, arrêt de travail, maladie longue durée et congé longue maladie est présenté ci-après.

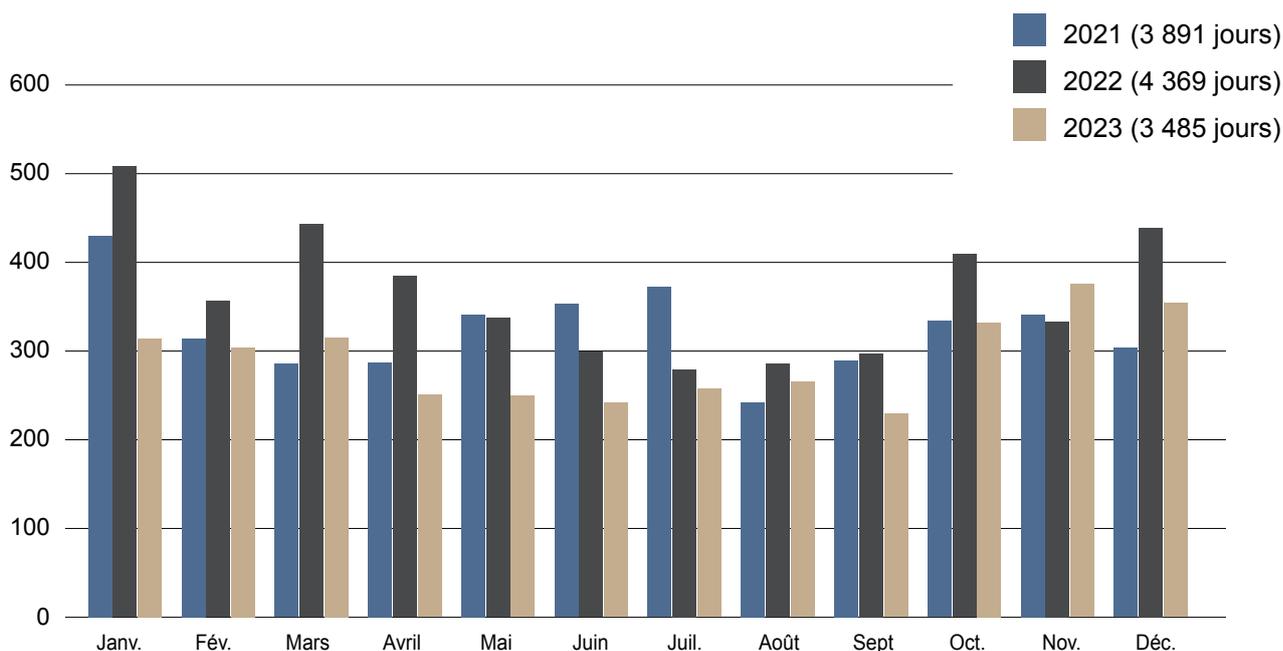
### Évolution du nombre de jours d'arrêt



Le nombre total de jours d'arrêt atteint 3 485 jours pour l'année 2023 et correspond à une absence de 15 équivalents temps plein sur l'année.

**Ce chiffre est en nette baisse par rapport à 2022 (- 13,6% ou - 550 jours) et retrouve un niveau similaire aux années pré pandémie COVID (2018-2019).**

L'évolution mensuelle des jours perdus est présentée ci-après



Comme pour l'année 2022, le nombre de jours d'arrêt (tous motifs confondus) est sensiblement supérieur lors du premier et du dernier trimestre de l'année. Dans le détail, nous observons entre **2022 et 2023 une baisse de 24% du nombre de jours liés aux maladies ordinaires, de 14.4% pour ce qui concernent les jours d'arrêt liés aux congés longue durée et de 52% pour le nombre de jours pour congé longue maladie.** Les jours liés aux accidents de travail diminuent pour leur part de 7.7% par rapport à 2022, passant de 940 à 867 jours, et représente pour 2023 l'absence de près de 4 agents sur l'année.

## ABSENTÉISME

Avec un taux d'absentéisme de **4,64% pour l'année 2023, une baisse constante est observée depuis 3 ans** (à effectif quasi constant). En lien avec les jours d'arrêt, le premier trimestre et le dernier trimestre affichent des taux d'absentéisme légèrement supérieurs sur l'année.

Pour les seuls motifs maladie ordinaire et accident de travail, le taux d'absentéisme s'établit à 3,99% pour 2023.

### Évolution de l'absentéisme

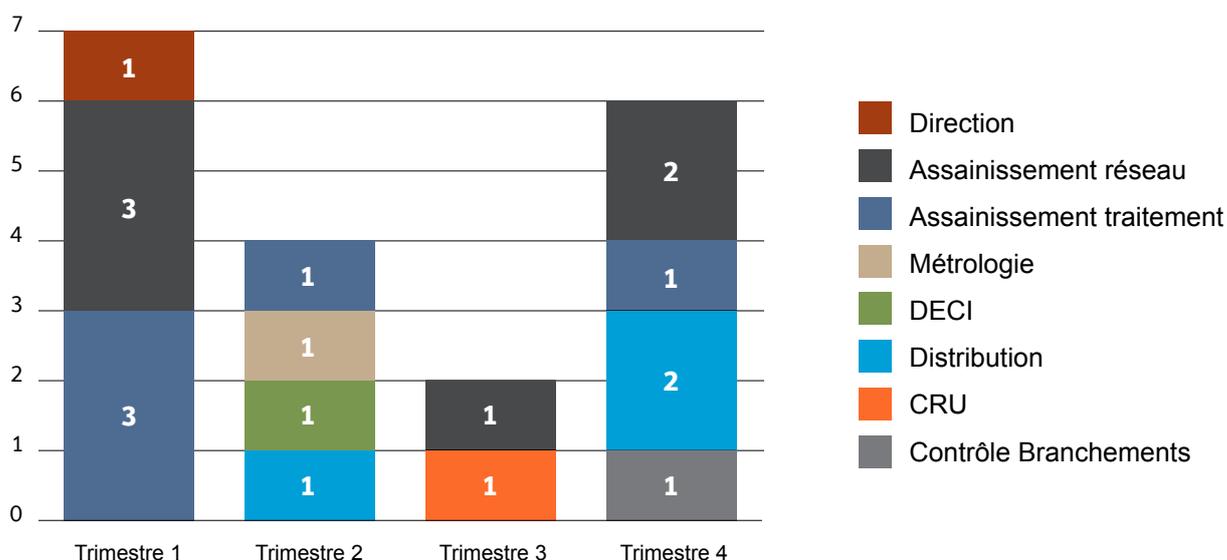


Taux d'absentéisme 2022 dans la fonction publique territoriale : **5,83%** (source: la gazette des communes)

## LE BILAN DE L'ACCIDENTOLOGIE

Le service des eaux enregistre, pour l'année 2023, 19 accidents de travail, dont 6 ayant entraîné un arrêt de travail et 13 sans arrêt, soit une **diminution de 33% (-9) par rapport à 2022**. Les deux tiers (68%) des accidents de travail se produisent au cours du premier ou du quatrième trimestre et concernent pour près de 80% (15) des accidents de travail des agents du pôle exploitation infrastructure.

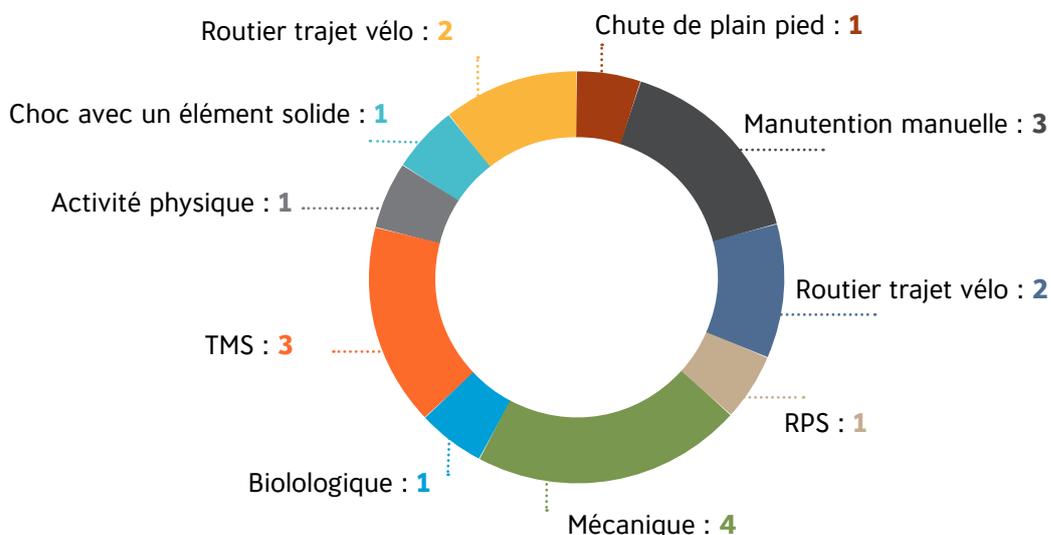
### Nombre d'accidents de travail par trimestre et par service



Les accidents sont pour la plupart (75%) en lien avec les risques mécaniques (choc, heurt, pincement), la manutention manuelle ou le port de charge. Des origines observées également les années précédentes et qui guident les actions de prévention (sensibilisation, formation, etc.) à mettre en œuvre.

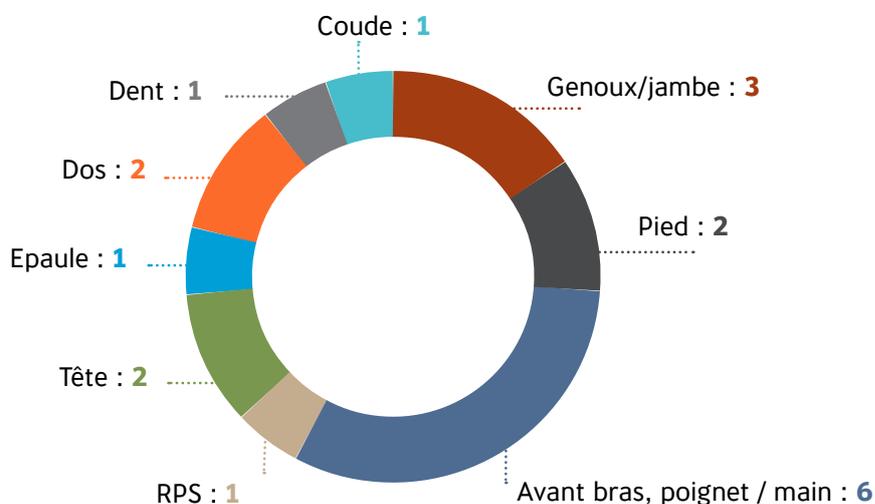
Parmi les 19 accidents de travail, 2 sont des accidents de trajet (chute à vélo) liés au risque routier.

### Nombre d'accidents de travail par famille de risque



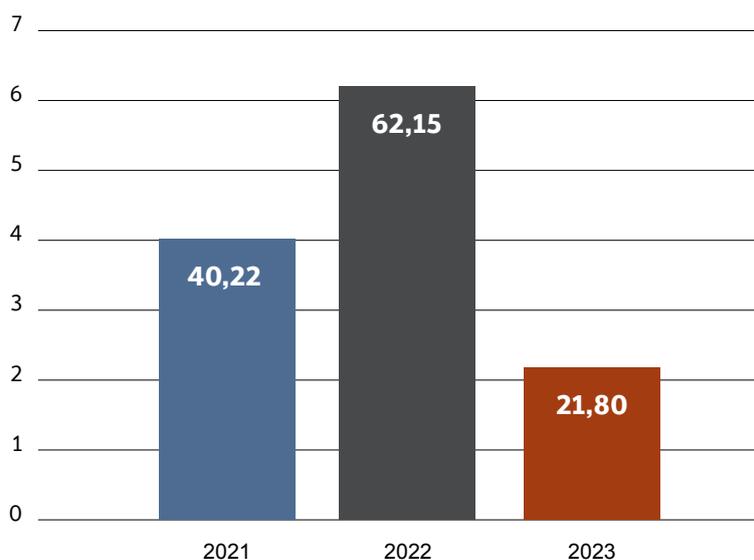
### Répartition siège des lésions

Un tiers des accidents entraînent des lésions au niveau des membres supérieurs (épaule, poignet, main)



### Taux de fréquence

Le service des eaux affiche un taux de fréquence de 21,8, en nette baisse par rapport à 2022 (62,2) qui, s'il a du mal à se stabiliser, retrouve toutefois en 2023 un niveau équivalent à la valeur du taux de fréquence CNRACL (Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales) pour des familles de métiers équivalentes (23,5).



# LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne s'établit autour de plusieurs actions.

## Matinée des arrivants

Au cours de cette matinée, les nouveaux arrivants assistent à une présentation du service des eaux et visitent le puit des Iles, le laboratoire et l'UDEP, visites assurées par les agents du service des eaux. 13 agents ont participé à la matinée du 4 juillet et 15 à celle du 21 décembre 2023.



Nouveaux arrivants de juillet



Nouveaux arrivants de décembre

## Inf'eaux

3 numéros ont été diffusés à l'ensemble des agents du regroupement du service des eaux : fin mars, fin juin et fin septembre. Ce journal interne de 12 pages est entièrement réalisé par les agents du service des eaux : choix des sujets, écriture des articles, illustrations, photographie et maquette.



Couvertures Inf'eaux n°26, n°27 et n° 28

### Les jeudis midi de l'info

Une fois par mois, ou presque, un ou plusieurs agents du service des eaux présentent un service, une mission, un projet, un sujet aux collègues. La participation est libre et se fait entre 12h30 et 13h15. Entre 5 et 15 agents participent à chaque séance.



Affiches annonçant les jeudis midi de l'info

### La journée de regroupement

En 2023, les agents organisateurs de la journée de regroupement ont innové.

Les agents du service des eaux ont ainsi pu choisir parmi 3 parcours de visites :

- Atelier de l'eau / Source de Saint Saturnin
- Galerie Eureka / Puits des Iles
- Visite guidée de Chambéry / BSR

Le repas organisé à la salle des fêtes de La Thuile a été ponctué d'un quiz où 15 équipes ont ainsi pu rivaliser de vitesse pour répondre au questionnaire spécial « eau ».

Le repas a été suivi par une après-midi de détente.



Photo de groupe

### Ensemble dans le même sens

Cette lettre d'information paraît après chaque Comité Social Territorial pour informer les agents des projets, aménagements, évolutions présentées par la direction de l'eau et de l'assainissement lors de l'instance. En 2023, 3 lettres Ensemble dans le même sens ont été éditées.

# 3<sup>b</sup>

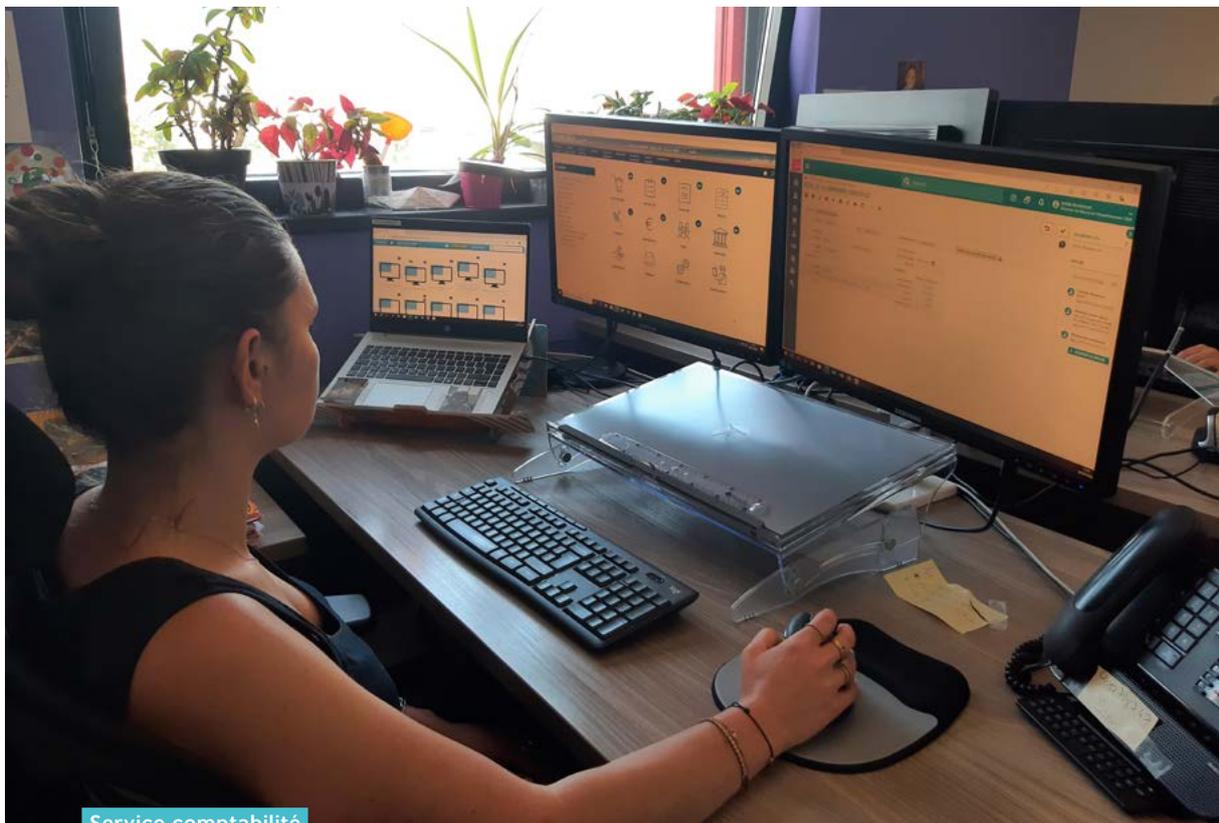
## FINANCES ET INSTANCES

### COMPTABILITÉ ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Dès le début du second semestre, compte tenu de l'absence imprévue et de longue durée de l'un des deux agents composant le binôme, les missions du service comptabilité ont été redistribuées en interne au sein du service des eaux, avec l'appui renforcé de la direction des finances, qui s'est notamment chargée de la totalité du titrage des rôles d'eaux, tandis que la comptabilisation des autres recettes est restée assurée par le service des eaux.

Pour autant **un projet sur le thème des bons de commande, sujet au cœur même de l'activité du service, a pu être mené avec succès**, en plus de l'activité quotidienne. Ce projet s'est déroulé en deux phases.

La première concrétisée en début d'année 2023 a consisté à valider avec les services en charge du développement les données et les flux transférés, puis à accompagner les services du service des eaux à l'utilisation de ce nouveau module de bons de commande.



Service comptabilité

La seconde étape a été celle de la dématérialisation des bons de commande, avec pour objectifs de faciliter leur traitement et la gestion de leur archivage mais surtout de sécuriser le process : la commande et son émetteur.

**2 905**

Sur l'année 2023,  
bons de commande rédigés

**1 358**

bons de commande dématérialisés avec une moyenne de validation de 3 jours

Les factures reçues ont été au nombre de 4 504 soit une moyenne de 87 factures par semaine qu'il faut enregistrer, codifier, vérifier et liquider, et quasiment autant d'échanges, de demandes de précisions et d'explications avec les collègues du service, ceux de la direction des finances voire avec les fournisseurs.

En partie recettes, les écritures ont été passées pour 314 rôles d'eaux, comprenant également les rôles d'annulation et autant de titres individuels. **En 2023, deux nouvelles recettes ont alimenté le budget assainissement : la vente de biométhane et la location du site CATEC aux organismes formateurs.**

## LES SUBVENTIONS

Les subventions concernent quasi-exclusivement des opérations de travaux et proviennent majoritairement de l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse.

En eau potable, **821 000 € ont été perçus dont 99% versés par l'Agence de l'eau pour la participation au financement de travaux** de sécurisation en eau, renouvellement de réseaux et de maintien du patrimoine, le pourcentage restant provenant de la région Auvergne Rhône Alpes pour l'aide financière à l'acquisition de véhicules électriques.

Par ailleurs 6 nouveaux dossiers de demande de subvention ont été déposés en 2023 avec un taux moyen de subvention de 55% (Agence de l'eau et Département de la Savoie).

### Subventions eau potable

Opérations de travaux EAU POTABLE	Coût des travaux	Agence de l'eau	Département de la Savoie	Total subv	Taux
Renouvellement des conduites d'eau potable de la commune du Châtelard, hameau de Montlardier	223 200 €	111 600 €		111 600 €	50 %
Equipement de mesure de débit de la source de la Dhuy	19 606 €	9 803 €	5 882 €	15 685 €	80 %
Prélocalisateurs fixes de recherche de fuites	100 000 €	50 000 €	30 000 €	80 000 €	80 %
Sécurisation de l'eau potable de Lescheraines depuis La Motte en Bauges	777 000 €	385 500 €	60 000 €	445 500 €	57 %
Sécurisation du territoire des Bauges Derrière - Renforcement de l'interconnexion St François de Sales et Arith	825 010 €	412 500 €		412 500 €	50 %
Recherche en eau à Ecole en Bauges, réalisation d'un piézomètre de reconnaissance et essai de pompage	30 000 €		18 000 €	18 000 €	60 %
<b>Total</b>	<b>1 974 816 €</b>	<b>969 403 €</b>	<b>113 882 €</b>	<b>1 083 285 €</b>	<b>55 %</b>
		49 %	6 %		

En assainissement, **1 222 650 € ont été perçus dont 95% versés par l'Agence de l'eau pour la contribution au financement de travaux de création d'ouvrages de traitement**, d'extension de réseaux et à la construction de l'unité de biométhane. L'aide du conseil départemental de la Savoie a porté sur la rénovation d'un ouvrage de traitement.

Par ailleurs 3 nouveaux dossiers de demande de subvention ont été déposés en 2023 avec un taux moyen de subvention de 70% (Agence de l'eau et Département de la Savoie).

### Subventions Assainissement

Opérations de travaux ASSAINISSEMENT	Coût des travaux	Agence de l'eau	Département de la Savoie	Total subv	Taux
Raccordement du hameau de La Magne à St François de Sales sur la STEP de le Noyer	644 350 €	322 175 €		322 175 €	50 %
Réhabilitation installations ANC (subvention reversée aux usagers)		28 800 €	40 000 €	68 800 €	
Poste Eau climat 2024-25		En attente	60 000 €	60 000 €	
<b>Total</b>	<b>644 350 €</b>	<b>350 975 €</b>	<b>100 000 €</b>	<b>450 975 €</b>	<b>70 %</b>
		54 %	16 %		

## GESTION FINANCIÈRE

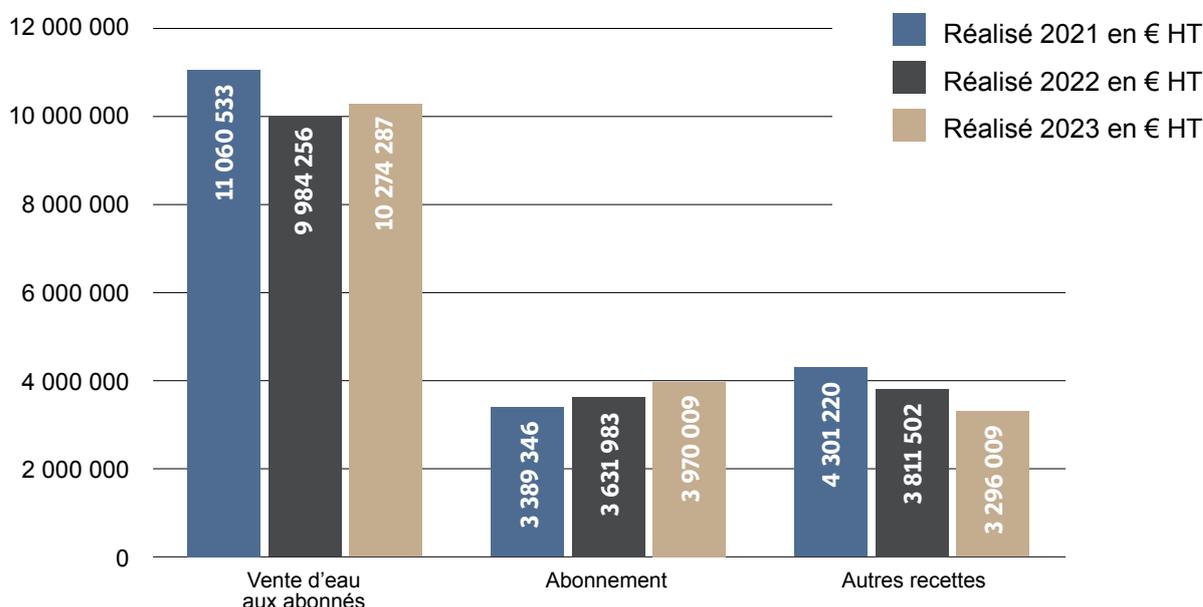
### LE BUDGET EAU POTABLE

S'élevant à 17 540 K€ avant reprise du résultat antérieur, les recettes d'exploitation du budget eau potable sont majoritairement composées par les composantes de la facture d'eau : la part fixe ou abonnement, et la part variable qui dépend de la consommation de chaque abonné, avec respectivement 59% et 23%.

Avec plus de 14 244 K€, la facture d'eau des 77 983 abonnements représente donc 81% des recettes constatées au budget.

Les autres recettes d'exploitation correspondent aux autres prestations tarifées du service : frais de souscription, travaux de raccordement, redevances Agence de l'eau...

### Recettes d'exploitation - Eau potable 2023



Sur le principe de « l'eau, paie l'eau », et de l'indépendance des budgets, les recettes ainsi comptabilisées ont servi à financer l'activité du quotidien du service, retracée à travers les 3 chapitres principaux de la section d'exploitation que sont :

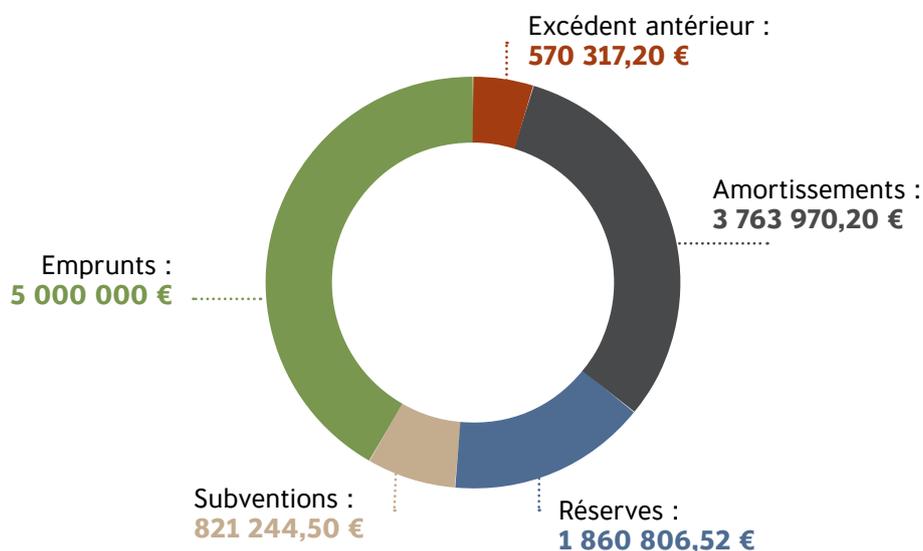
- Les charges à caractère général pour 3 525 K€ avec l'entretien sur les réseaux (23%), les achats de fournitures, outillages et petits équipements (16%) et l'énergie (14%)

A noter que, à partir de 2023, la redevance pour prélèvement n'émerge plus sur ce chapitre mais est intégrée dans un autre chapitre spécifique avec l'autre redevance lutte contre la pollution domestique reversée à l'Agence de l'eau.

- Les charges de personnel pour 4 095 K€
- Les frais financiers que sont les intérêts des emprunts pour 1 403 K€

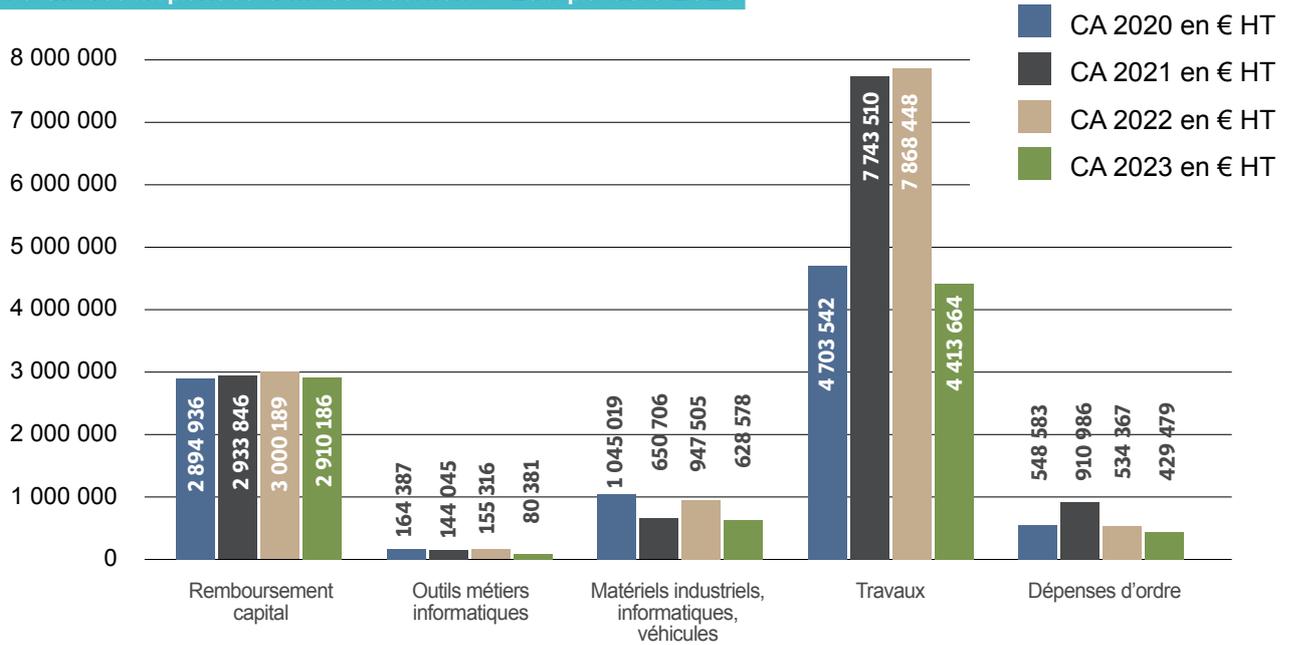
En section d'investissement, le financement des investissements provient pour 42% du recours à l'emprunt (prêt Banque Européenne d'Investissement) et de l'autofinancement obligatoire avec les amortissements (31%). La constitution des réserves issues du résultat antérieur, la reprise de l'excédent antérieur et les subventions versées par l'Agence de l'eau et la région AURA contribuent pour respectivement 15%, 5% et 7% aux recettes de la section.

### Recettes d'investissement - Eau potable 2023



Les dépenses d'investissement relatives à l'activité se sont réparties entre travaux sur ouvrages et réseaux à 52% et acquisitions de biens durables tels que les outils informatiques ou matériels, compteurs pour 8%. Les autres dépenses d'investissement ont été financières avec le remboursement du capital des emprunts pour 35% et écritures d'ordre.

### Détail des dépenses d'investissement - Eau potable 2023



L'en-cours de dette du budget eau potable s'élève à 44 699 K€ au 31 décembre 2023, aboutissant à une durée d'extinction de la dette de 9,5 ans.

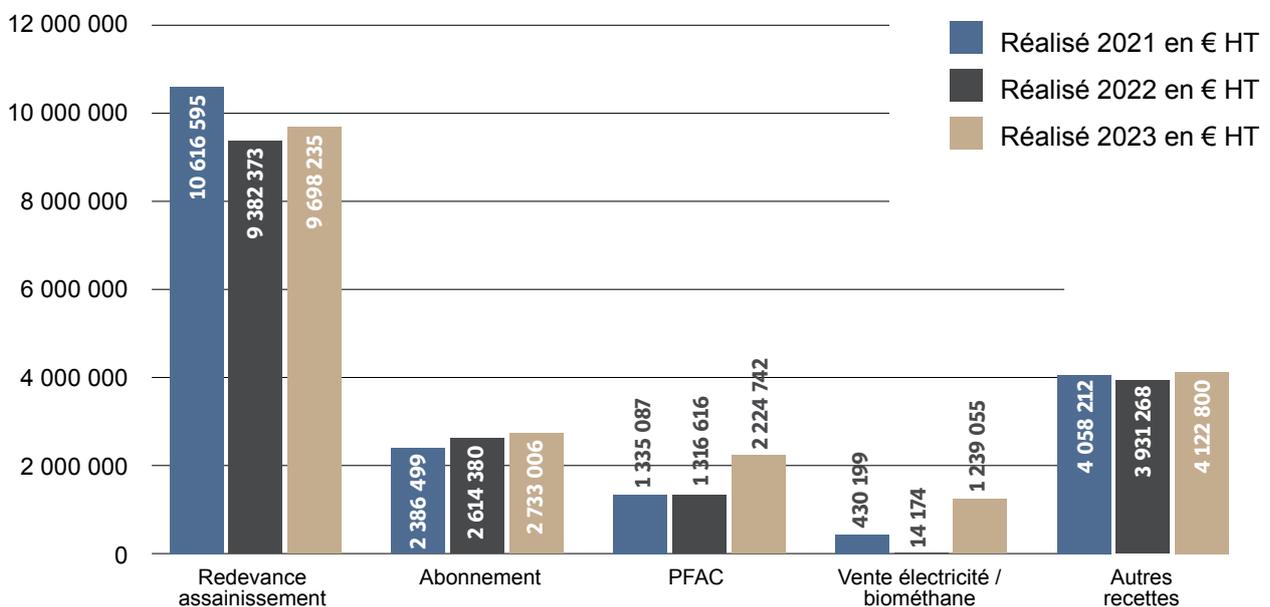
### LE BUDGET EAUX USÉES

S'élevant à 20 017 K€ avant reprise du résultat antérieur, les recettes d'exploitation du budget eaux usées sont principalement issues de la facture d'eau : la part fixe ou abonnement, et la part variable qui dépend de la consommation de chaque abonné, avec respectivement 48% et 14%. Avec plus de 12 431 K€, la facture de collecte et de traitement des eaux usées des

72 538 abonnements raccordés aux réseaux représente donc 62% des recettes constatées au budget.

Les autres recettes d'exploitation correspondent aux autres prestations tarifées du service : participation au financement de l'assainissement collectif (PFAC) pour 11%, vente de biométhane pour la première année, redevance Agence de l'eau...

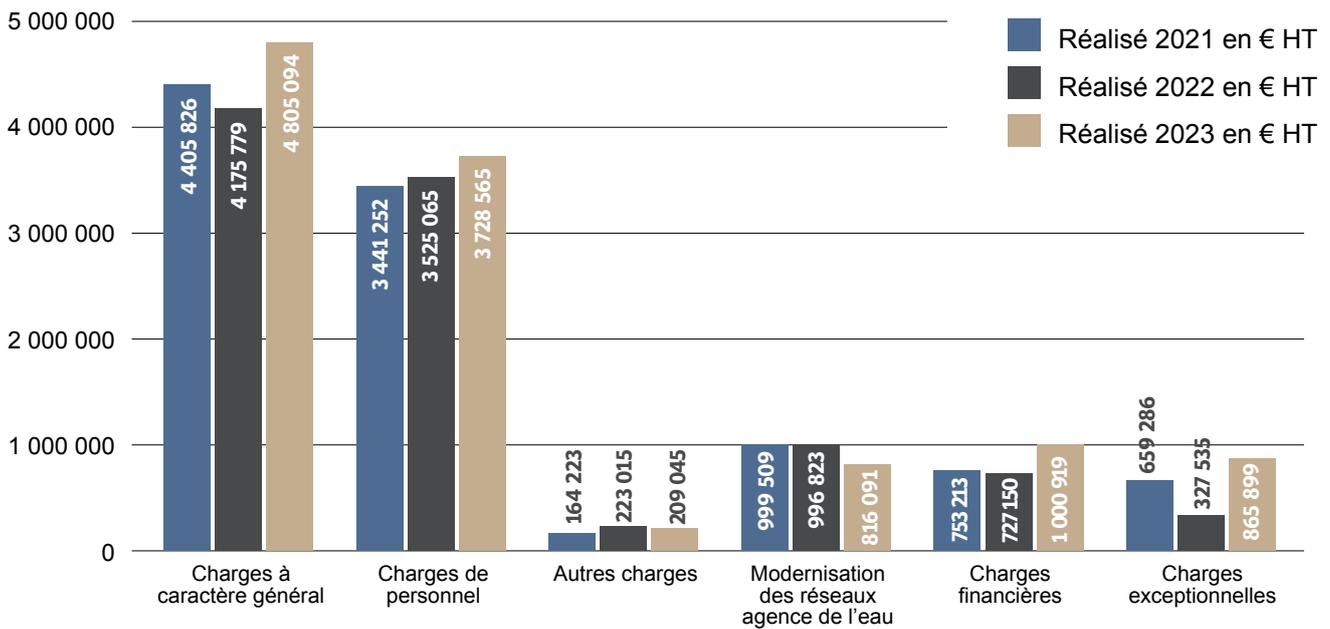
### Recettes d'exploitation - Assainissement 2023



Sur le principe de « l'eau paie l'eau », et de l'indépendance des budgets, les recettes ainsi comptabilisées ont servi à financer l'activité du quotidien du service, retracée à travers les 3 chapitres principaux de la section d'exploitation que sont :

- Les charges à caractère général pour 4 805 K€ avec le traitement des sous-produits de l'assainissement (26%), l'énergie (19%) et la mise en service de l'unité de biométhane
- Les charges de personnel pour 3 728 K€
- Les frais financiers que sont les intérêts des emprunts pour 1 000 K€

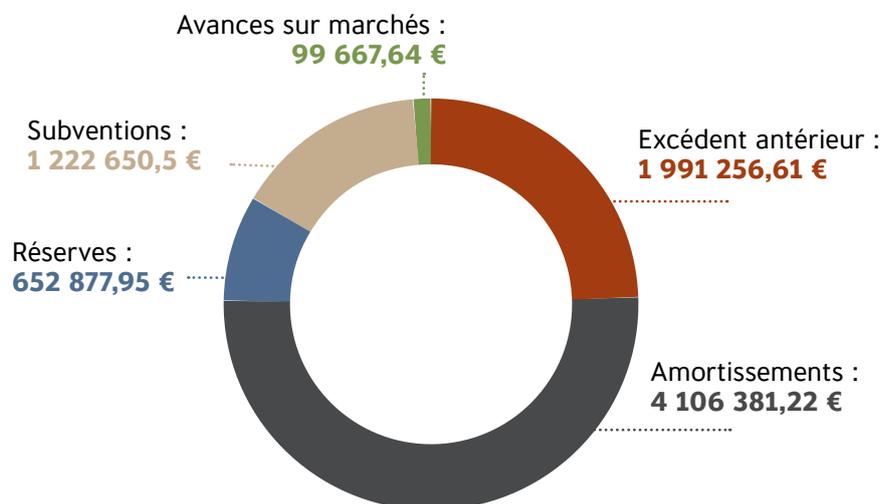
### Détail des dépenses réelles d'exploitation - Assainissement 2023



En section d'investissement, le financement des investissements provient pour 51% de l'autofinancement obligatoire avec les amortissements. La constitution des réserves issues du résultat antérieur, la reprise de

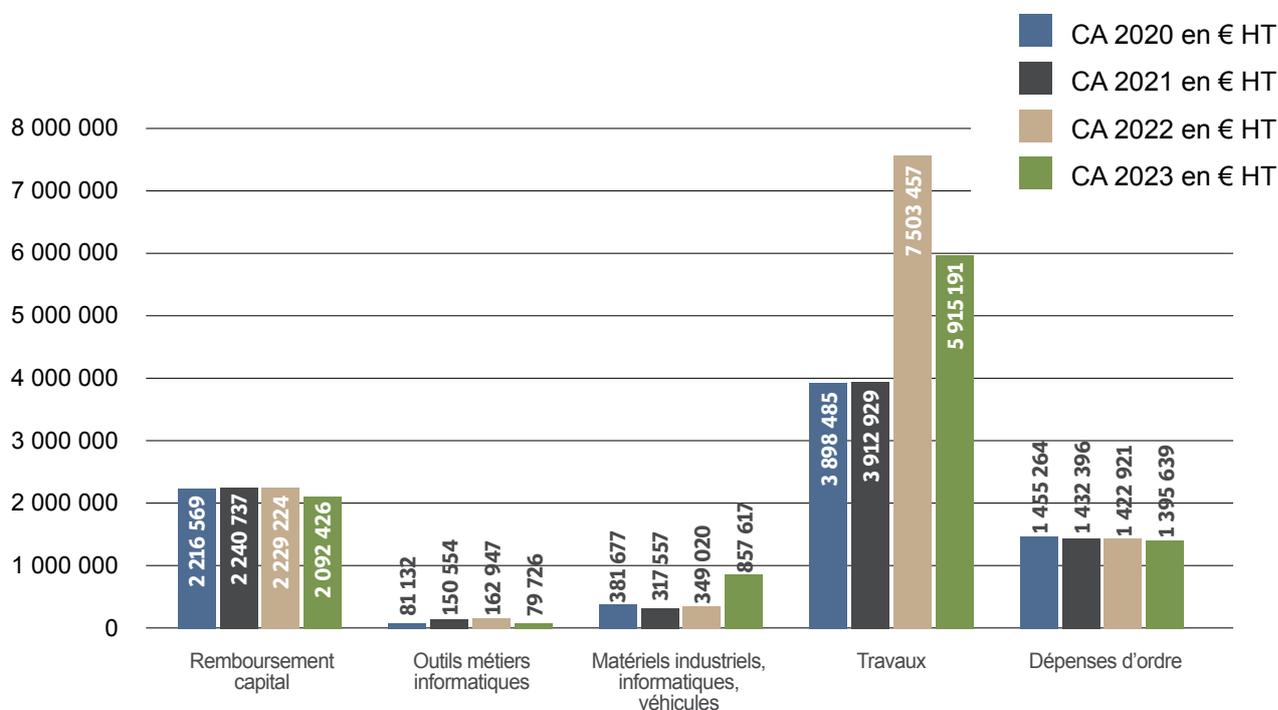
l'excédent antérieur et les subventions versées par l'Agence de l'eau et le conseil départemental de Savoie contribuent pour respectivement 25%, 8% et 15% aux recettes de la section.

### Recettes d'investissement - Assainissement 2023



Les dépenses d'investissement relatives à l'activité se sont réparties entre travaux sur ouvrages et réseaux à 52% et acquisitions de biens durables tels que les outils informatiques ou matériels, compteurs pour 8%. Les autres dépenses d'investissement ont été financières avec le remboursement du capital des emprunts pour 35% et écritures d'ordre.

### Détail des dépenses d'investissement - Assainissement 2023



L'en-cours de dette du budget assainissement s'élève à 27 835 K€ au 31 décembre 2023, aboutissant à une durée d'extinction de la dette de 6,2 ans.

### LE BUDGET ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

Il s'exécute uniquement en exploitation avec des dépenses constituées quasi-exclusivement par les charges de personnel, équilibrées par les redevances de contrôle de bon fonctionnement, de conception et d'implantation, perçues auprès des 4 542 usagers de ce service.

## ACHATS ET MOYENS LOGISTIQUES

Constituée de 5 agents et d'une responsable, l'équipe est répartie sur les 3 sites d'exploitation (production eau potable, distribution eau potable et assainissement) afin d'être au plus proche des services d'exploitation pour fournir les pièces, matériels spécifiques nécessaires à l'exercice des missions.

L'année 2023 a été marquée par

- Le changement de logiciel de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) avec le passage de CARL Master à CARL Source. Parmi les évolutions et améliorations notables, sont à souligner l'automatisation des mises à jour des prix des pièces sur les marchés ainsi que l'accès directement sur le logiciel de GMAO du lien permettant l'édition du bon de commande signé
- Le rattachement de l'équipe au pôle Instances et Finances au 1<sup>er</sup> juillet
- La remise à niveau de la dotation en vêtements et chaussures de travail
- Le recours à un saisonnier en renfort pour l'été (création de plan, aide au rangement)
- Sur le site de Chantabord, le changement du bureau des agents et l'aménagement d'un nouveau magasin
- La mise en place de groupes de travail dans le cadre du renouvellement du marché pièces industrielles



Dotation vêtements



Magasin AEX

## 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 des aides, réparties par moitié sur l'eau et sur l'assainissement, à des projets de soutien à l'accès à l'eau et à l'assainissement.**

### EAUSOLEIL

L'association eauSoleil a installé un système d'adduction d'eau par pompage solaire et construit des blocs toilettes avec assainissement pour le village d'Agoudim au Maroc.

Ce village situé dans le massif de l'Atlas fait partie de la cinquantaine de villages que compte la commune territoriale d'Agadir-Melloul, (province de Taroudant), dans le bassin hydrographique de Souss-Massa au sud du Maroc. Situé à 1 710 m d'altitude, Agoudim compte 25 familles pour un total de 150 habitants environ.

La particularité de l'association eauSoleil consiste à impliquer les élèves du lycée professionnel Sainte-Anne de La Motte-Servolex pour la mise en œuvre de ses projets, afin d'encourager les valeurs de solidarité et permettre la valorisation des acquis professionnels.

En collaboration avec les autorités et les populations locales (commune d'Agadir-Melloul et association locale pour le développement et la gestion du village), l'association eauSoleil a réalisé :

- la construction d'un réservoir de 8 m<sup>3</sup>, d'un local technique de pompage et d'un réseau de distribution de l'eau,
- l'installation d'un système de pompage solaire et d'adductions individuelles,
- la construction de toilettes publiques avec fosse septique,
- la mise en place d'un système local de surveillance et de maintenance des installations,
- la mise en place d'un système local de paiement du service de l'eau,
- la mise en place d'un réseau de maintenance avec le fournisseur du matériel de pompage à Casablanca.



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 – suivi de l'action, pérennité des installations, accompagnement à la mise en place de structures locales, proximité avec les populations - des aides ont été attribuées aux associations suivantes en 2023 :

Les équipements, le pompage solaire et le réseau de distribution ont été réalisés par les élèves du lycée Sainte-Anne de La Motte-Servolex et de leurs encadrants, avec l'aide d'une équipe de bénévoles de l'association eauSoleil et de volontaires locaux. La construction des toilettes publiques a été confiée à l'association locale avec les matériaux fournis par eauSoleil.

100% des foyers du village ont été raccordés individuellement et adhèrent au paiement du service de l'eau.

La réalisation du projet a permis :

- la fourniture de 50 litres d'eau par personne et par jour,
- l'amélioration de la qualité de l'eau consommée,
- la suppression de la corvée d'eau pour les femmes (2 à 4h par jour).



EauSoleil

**La participation financière  
de Grand Chambéry  
s'élève à**

**13 000€**

## CHAMBÉRY SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

La convention de partenariat 2021 à 2024 fixe les conditions de la poursuite des actions engagées dans le domaine de l'eau et de l'assainissement dans la commune de Ouahigouya au Burkina Faso, mais aussi de la mise en œuvre d'actions dans d'autres villes partenaires :

- ouverture de l'implication technique avec le Liban par le biais d'une étude sur l'impact des changements climatiques,
- poursuite des actions engagées dans le domaine de l'eau et de l'assainissement à Ouahigouya au Burkina Faso :
  - réorganisation de l'animation dans les villages pour la collecte de la taxe du service de l'eau, sensibilisation à la nouvelle politique de redevance, réparation des pompes à motricité humaine (PMH),
  - projet pilote de production d'eau potable pérenne à partir de la nappe superficielle,
  - poursuite de l'animation des associations des usagers de l'eau et de la collecte de la redevance,
  - programme d'entretien courant et de réparation des PMH.

L'ouverture au Liban n'a pas été possible en raison de la situation économique et sociale du pays.

L'aggravation de la situation géopolitique au Burkina Faso n'a permis qu'une réalisation partielle du projet. La suspension de l'aide au développement au Burkina Faso décidée par l'Etat français le 6 août 2023 a fragilisé la poursuite de la coopération sur l'axe eau, coopération déjà marquée par l'augmentation de l'insécurité dans la zone de compétence de la mairie. En 2023, sur les 37 villages concernés par le projet, seulement 8 villages sont encore accessibles. Par ailleurs, la possibilité de mettre en place une AEPS (adduction d'eau potable simplifiée) exploitant la nappe superficielle, afin de soulager la nappe profonde surexploitée, n'a pas pu aboutir. Toutefois, le volet concernant le renforcement du service communal en charge de l'eau a pu être maintenu : échanges réguliers techniques et politiques entre partenaires, renforcement en ressources humaines et matérielles...

Compte tenu de cette réalisation partielle,

**La participation financière de  
Grand Chambéry, prévue à hauteur  
de 160 000 € pour la période  
2021-2024, s'élève à**

**40 000€**

**à fin 2023**

## INSTANCES

### LE CONSEIL D'EXPLOITATION DES RÉGIES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Le conseil d'exploitation s'est réuni 8 fois en 2023 et a débattu des sujets très divers.

Chaque séance commence par un point d'actualité et un point sur les ressources.

Les sujets présentés en conseil d'exploitation, dont certains se sont accompagnés des actes administratifs d'autorisation, ont porté sur des questions d'ordre :

- **Financières** : tarifs, budgets primitifs, comptes administratifs, affectation des résultats, admission en non-valeur
  - Ces dossiers ont été validés en conseil communautaire
  - Les demandes de subvention déposées auprès des financeurs ont donné lieu à décision de Bureau
- **Relation avec les usagers** : modalité facturation de régularisation de la PFAC, expérimentation de la télé relève et bilan renouvellement des compteurs, conventions
  - Les décisions du vice-président ont eu attrait à des remboursements d'abonnés et attribution d'aides, et les arrêtés du président ont concerné les autorisations de déversement des eaux usées des activités industrielles

■ **Opérations d'investissement**: présentation de projets structurants, programme travaux

- Les attributions de marché de travaux et avenants ont été soumis au Bureau, et les conventions de servitude de passage ou d'occupation temporaire et d'autorisations de travaux ainsi que les acquisitions de parcelles ont donné lieu à décisions du vice-président

■ **Coopération internationale** avec passage en conseil communautaire

■ **Démarches engagées** : opération Eau climat, on agit, Défi sobriété réduction 10% des consommations, territoire en transition écologique, accompagnement certificat d'économie d'énergie

■ **Présentation et restitution d'activité** : rapport d'activité, SMQ (Système de Management de la Qualité), organisation de la direction, etc.

Dates	Ordre du jour des séances du conseil d'exploitation
23 janvier	Présentation programme travaux 2023 Valorisation et injection du biométhane
27 février	Compte administratif 2022, affectation des résultats, budget prévisionnel 2023 Actualisation de la convention DECI (Défense extérieure contre l'incendie)
04 avril	Stratégie de renouvellement des compteurs : actions 2023 SMQ (Système de Management de la Qualité), bilan avancement 2022, politique et objectifs 2023 L'eau dans le massif des Bauges, présentation par M. Lansigu, hydrogéologue
23 mai	Présentation du SMIAC (Syndicat Mixte Interdépartemental d'Aménagement du Chéran) Restitution aide internationale eauSoleil et présentation projet 2023/2024 Zoom sur opérations d'investissement majeures Propositions du groupe de travail « ressources, économies d'eau »
27 juin	Présentation du rapport d'activité 2022 Restitution expérimentation télé relève auprès des usagers Admissions en non-valeur Organisation du service des eaux : propositions de modifications présentées au Comité Social Territorial (CST)
19 septembre	RODP (redevance d'occupation du domaine public) Bilan renouvellement compteurs en régie sur la commune de Sonnaz Démarche d'accompagnement CEE (certificat d'économie d'énergie)
31 octobre	Stratégie de renouvellement des compteurs Label «Territoire en transition écologique» Avancement du programme travaux Point consommation des crédits, décision modificative, tarifs Facturation PFAC (Participation pour le financement de l'assainissement collectif) sur le secteur des Bauges Projet de refonte du règlement d'assainissement
28 novembre	Opération Eau climat, on agit, bilan 2023 et perspective 2024 Tarifs Présentation inscription Défi Amorçe sobriété -10% d'eau Organisation et calendrier conseil d'exploitation 2024

## LA CCSPL

La **CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux) s'est réunie le 28 juin (présentation du rapport annuel 2022) et le 14 décembre 2023 (propositions tarifaires 2024) du service des eaux.

# 3C

## AU FIL DE L'EAU

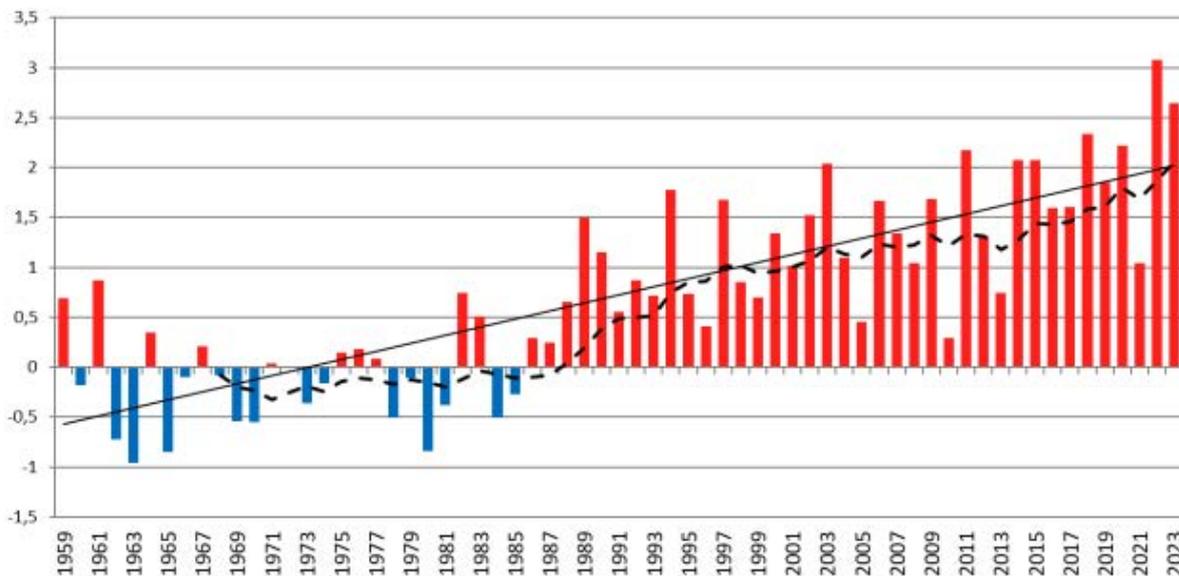
### L'EAU : UNE RESSOURCE NATURELLE

**LE CHANGEMENT CLIMATIQUE EST UN ÉLÉMENT DE TAILLE DANS LA DISPONIBILITÉ DE LA RESSOURCE EN EAU.**

L'année 2023 se classe au 2<sup>ème</sup> rang des années les plus chaudes... après 2022.

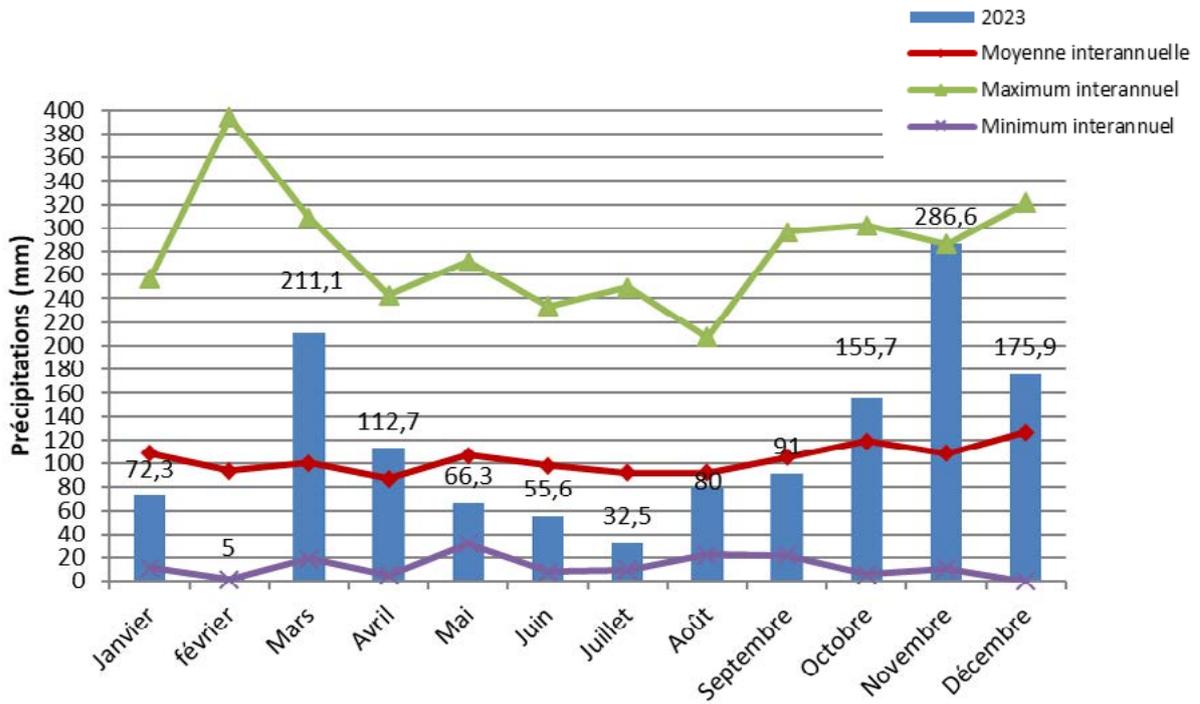
Ce record n'épargne aucune saison.

#### Évolution des températures



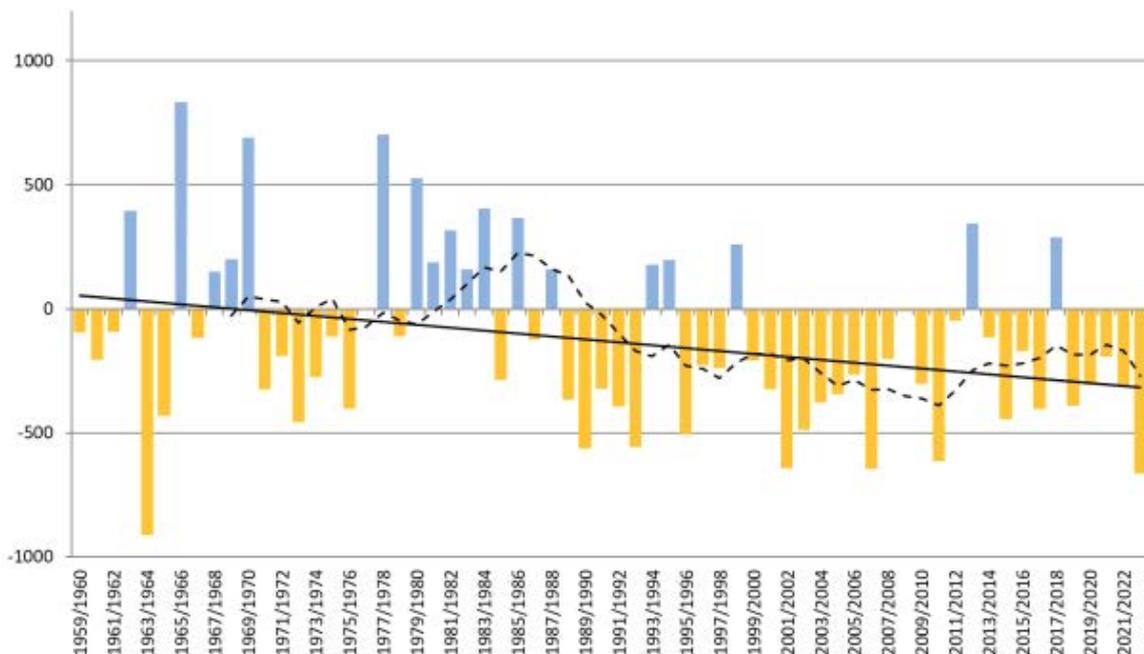
Au plan hydrologique, après un début d'hiver très déficitaire marqué par un minima de 5 mm au mois de février, la pluviométrie excédentaire du mois de mars a permis temporairement un retour à la normale. L'été a accumulé des déficits dès le mois de mai pour s'étendre jusqu'à mi-octobre. Par contre, l'automne a été fortement excédentaire avec un mois de novembre record depuis 1974. Après une sécheresse sans précédent ces 15 dernières années, l'année 2023 se termine par un bilan plutôt positif avec +8% de pluviométrie par rapport à la moyenne.

## Pluviométrie mensuelle 2023



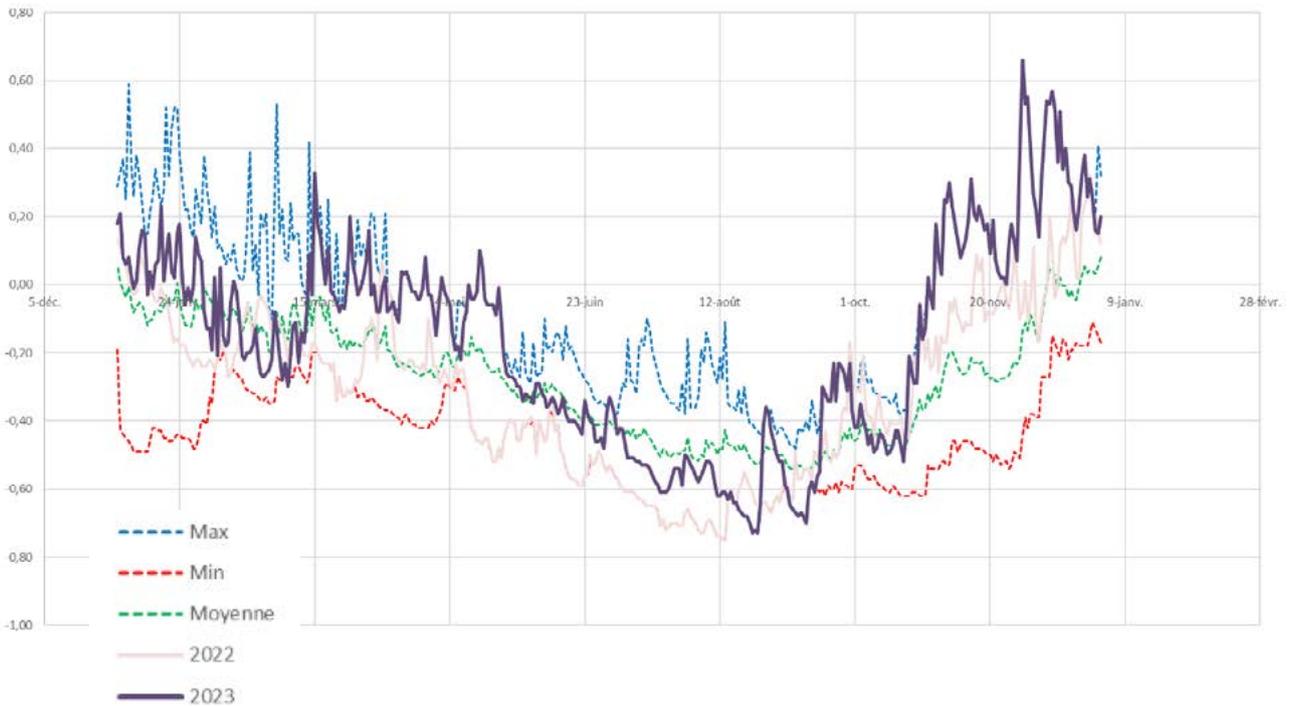
Les fortes températures additionnées à une pluviométrie moyenne fin 2022 et en déficit début 2023 n'ont pas permis la constitution d'un manteau neigeux conséquent sur nos massifs.

## Évolution de l'enneigement



Cela se concrétise par un cumul mesuré à 64 cm sur le plateau du Revard pour une moyenne 2012-2021 de plus de 2,19 m. Cette situation a un impact fort sur l'alimentation des aquifères en période de fonte de la neige. Cette hétérogénéité saisonnière des précipitations et ce manque de neige a un impact fort sur la recharge de la nappe alluviale (nappe d'eau souterraine qui accompagne le cours des fleuves et rivières) de la plaine de Chambéry.

## Niveaux de la nappe



Les niveaux de la nappe sont en baisse de janvier à début mars, période déficitaire en pluviométrie. Elle atteint son maximum mi-mars après de fortes précipitations. À partir de cette date les pluies, moins efficaces, ne permettent plus une recharge sur la durée. La nappe engage une baisse continue pour atteindre son niveau le plus bas le 28 août. Ce niveau constitue un minimum pour la période 2017-2023.

La reprise hydrologique qui détermine le début de la période de recharge apparaît le 19 octobre avec des pluies conséquentes durant plus de 6 semaines (pluviométrie de novembre historique). La nappe atteint un niveau haut historique début décembre et se maintient sur des valeurs élevées jusqu'en fin d'année.

**L'année 2023 a également été marquée par le tarissement précoce de sources du territoire.**

La source de Saint Saturnin a présenté dès fin juin des débits trop faibles pour être exploitée. Elle s'est tarie fin juillet pour ne réapparaître qu'après la reprise hydrologique le 25 octobre.

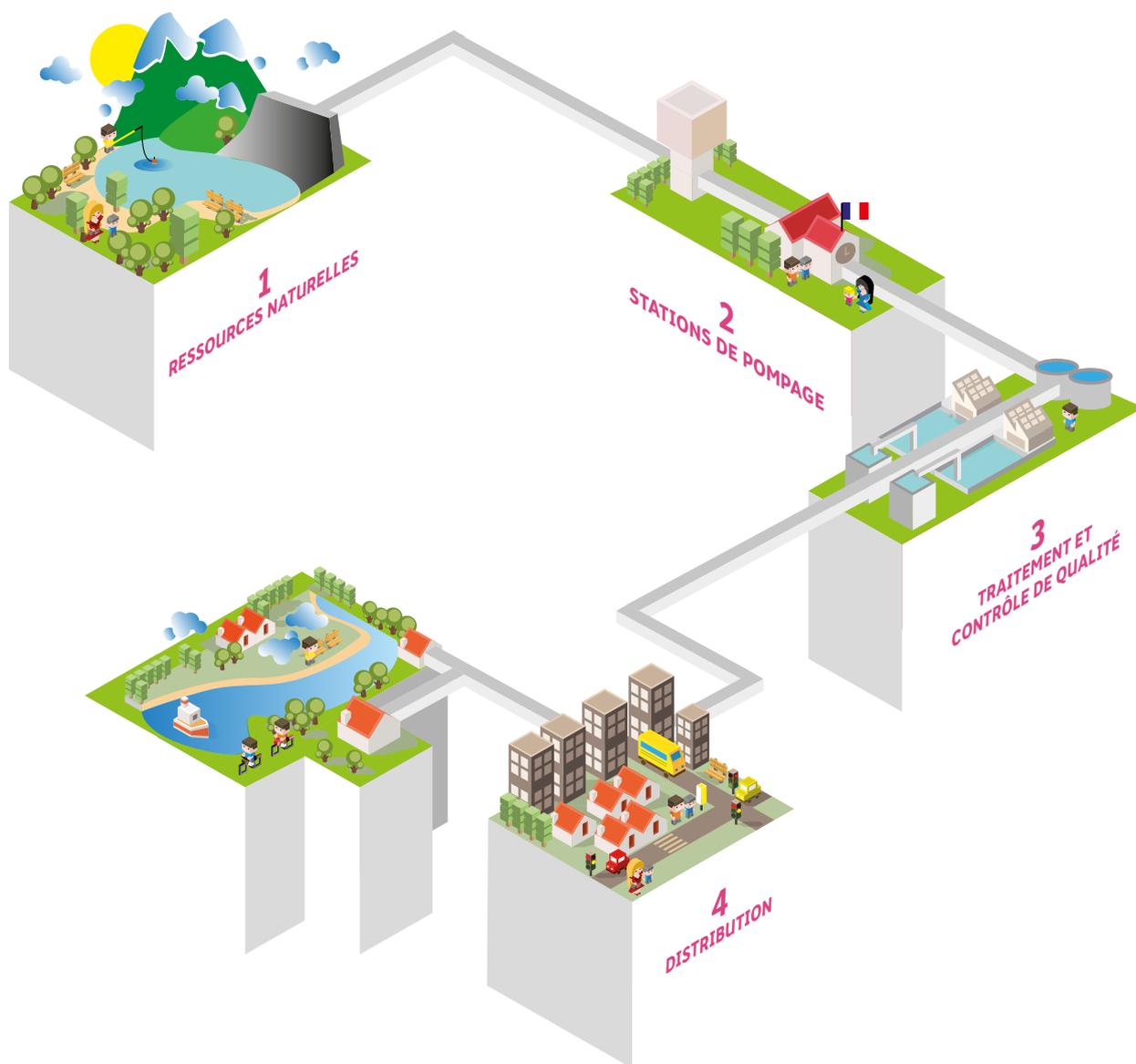


# LA PRODUCTION DE L'EAU POTABLE

L'EAU EST CAPTÉE DANS LES SOURCES ET POMPÉE DANS DES PUIITS.

**10 866 796 m<sup>3</sup>**  
de volume total prélevé en 2023

DONT **7 130 431 M<sup>3</sup>** VENDUS POUR GRAND CHAMBÉRY  
ET **277 442 M<sup>3</sup>** VENDUS AUX COMMUNES EXTÉRIEURES



Production brute	10 866 796 m <sup>3</sup>	(1) Vente d'eau aux communes de Saint-Jean-de-la-Porte, Myans, Porte-de-Savoie, Chignin
Production nette	10 624 168 m <sup>3</sup>	
Alimentation communes traversées (1)	104 117 m <sup>3</sup>	
Vente d'eau Le Bourget / Voglans (2)	173 325 m <sup>3</sup>	(2) Vente d'eau à la communauté d'agglomération de Grand Lac
Quantité vendue aux usagers Grand Chambéry	7 130 431 m <sup>3</sup>	
Volume d'eau non compté	229 961 m <sup>3</sup>	

La réglementation impose au gestionnaire du service des eaux un seuil de rendement minimal. Pour Grand Chambéry, ce seuil minimal est de 69%.

**Le rendement réel de l'agglomération est de 72,5% en 2023.**

### Volumes d'eau prélevés

Volume total prélevé	10 866 796 m <sup>3</sup>	
<i>dont Puits St Jean de la Porte</i>	2 515 323 m <sup>3</sup>	<b>23 %</b>
<i>dont Puits Pasteur</i>	1 714 864 m <sup>3</sup>	<b>16 %</b>
<i>dont Puits Joppet</i>	1 928 861 m <sup>3</sup>	<b>18 %</b>
<i>dont Puits des Îles</i>	2 199 562 m <sup>3</sup>	<b>20 %</b>
<i>sous-total 4 puits principaux</i>	8 358 610 m <sup>3</sup>	<b>77 %</b>

Le volume prélevé au Puits de Saint-Jean-de-La Porte a augmenté en 2023 puisqu'il est venu en soutien au Puits Pasteur. Celui-ci a eu une seule pompe en fonctionnement pendant 8 mois au lieu des deux habituellement.



Réservoir Saint Jean de la Porte

Pour assurer une production en continu, une astreinte est assurée pour répondre aux urgences et superviser les ouvrages de production.

L'activité consiste à contrôler la supervision au minimum deux fois par jour, week-ends et jours fériés inclus, pour vérifier les niveaux dans les réservoirs et les valeurs de qualité mesurées en continu, intervenir en cas de manque d'eau, de problème qualitatif, d'alerte en provenance d'un matériel de pompage ou de traitement, d'un automate ou équipement électrique.

Les mesures prises peuvent être :

- Basculer un secteur sur une autre ressource
- Dépanner une installation de traitement
- Assurer un traitement complémentaire au chlore lors d'une défaillance de traitement
- Réaliser des prélèvements et des analyses d'eau in situ pour compléter la donnée. La télésurveillance des ouvrages et des travaux d'analyse de la donnée et de reporting sont quotidiennement réalisés à des fins de détection d'anomalies et d'amélioration du service.



Supervision du niveau d'eau potable

La supervision permet au service d'avoir accès, en temps réel, au fonctionnement des ouvrages de production disséminés sur le territoire. Le contrôle des taux de chlore, l'adaptation des seuils de fermeture ou d'ouverture des vannes, le contrôle de démarrage des pompes... sont réalisés à distance pour certains ouvrages, et notamment les plus stratégiques.

Ce sont également via les données de supervision que sont identifiées des consommations anormales et détectées des fuites.

Enfin, ce fonctionnement permet une analyse au jour le jour des consommations à partir de laquelle les temps de pompage (nocturne) des puits sont adaptés. Ainsi, les temps de séjour dans les ouvrages et les consommations énergétiques sont optimisés.

Les données disponibles et fournies par les différents automates des ouvrages sont les suivantes :

- Suivi quantitatif : niveaux dans les réservoirs, volumes journaliers consommés et prélevés
- Suivi qualitatif : mesures de taux de chlore, de taux de turbidité
- Suivi de fonctionnement dynamique : mesures de débit en différents points du réseau, de pression sur les réseaux de refoulement, de rayonnement sur les traitements UV

Les systèmes de télégestion sont installés et programmés par le service, en interne.



Des travaux sur les ouvrages de production permettent d'entretenir, créer ou rénover le patrimoine eau potable.

### TRAVAUX SUR LES OUVRAGES DE PRODUCTION EN 2023

<b>Vimines</b>	Réservoir Lachat et réservoir Pierrettes : Decolmatage calcaire	<b>41 868 €</b>
<b>Ensemble du territoire</b>	Entretien des chemins d'accès aux réservoirs	<b>6 883 €</b>
<b>Ensemble du territoire</b>	Patrimoine Génie Civil et Hydraulique en distribution et production	<b>225 449 €</b>

Au-delà de ces travaux, les lavages de réservoirs sont une activité saisonnière importante du service, car il s'agit de manœuvres cruciales et parfois délicates de mise en vidange, nettoyage puis remplissage des cuves de stockage, le tout en maintenant la continuité de service.

Ils sont obligatoires et sont effectués sur deux périodes : au printemps pour ceux alimentés par des sources, en automne pour ceux alimentés par des nappes.



Nettoyage de réservoirs

# LE CONTRÔLE DE L'EAU POTABLE



## L'EAU EST CONTRÔLÉE ET ANALYSÉE, SA QUALITÉ EST MAÎTRISÉE JUSQU'AU ROBINET.

### Le saviez-vous ?

L'eau est l'aliment le plus contrôlé en France.

En 2023, l'Agence Régionale de Santé (ARS) a réalisé 764 contrôles sanitaires dont 155 sur le territoire des Bauges, en grande majorité au robinet des abonnés. Pour chaque ressource, la fréquence varie de 1 à 59 analyses par an sur l'eau brute et l'eau distribuée. Cette fréquence dépend du volume distribué.

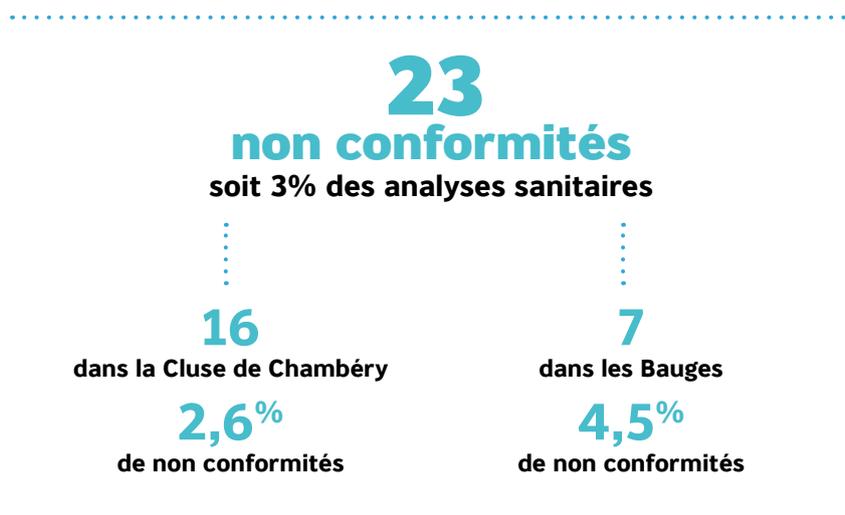
En complément Grand Chambéry réalise 592 analyses d'autocontrôle dans son laboratoire dont 257 analyses sur l'eau brute parmi lesquelles 80 sont faites sur les captages des Bauges.

Ces analyses permettent de :

- Quantifier la présence de bactéries dans l'eau
- Suivre la conformité réglementaire de l'eau distribuée (nombre d'analyses/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 d'analyses/an) et réaliser les campagnes de prélèvements
- Assurer la communication des résultats



Laboratoire du service des eaux de Grand Chambéry



Le constat est le suivant :

- Une hausse des non-conformités par rapport à 2022 (+ 9) avec un taux de non-conformité à 3%.
- 91% des non-conformités concernent des dépassements de limites en matière de bactériologie. Ces dépassements ont entraîné obligatoirement la mise en œuvre d'actions correctives et de suivi de recontrôle par l'Agence Régionale de Santé ainsi que par le service des eaux.

Les causes sont dues à une année météorologique 2023 très contrastée, avec des fortes sécheresses estivales suivies de pluies très marquées durant l'automne. Ces conditions défavorables expliquent la dégradation de la qualité microbiologique des eaux en 2023.



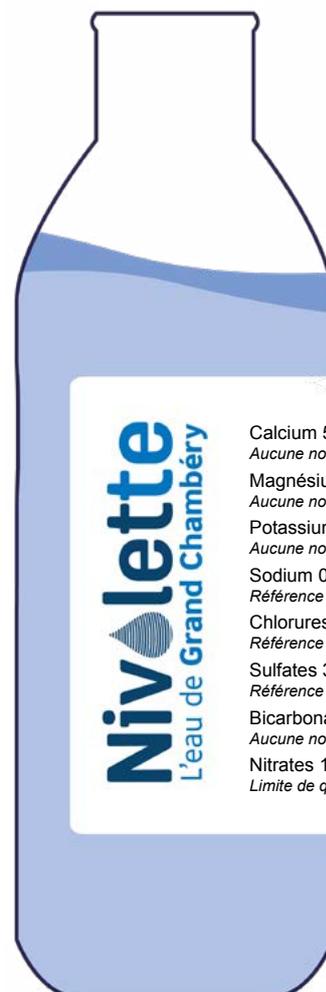
Analyses



Toxmate

Depuis 2023, l'eau du puits des Iles, principal captage d'eau potable, fait l'objet d'une bio surveillance. Il s'agit de suivre en continu la qualité chimique globale de l'eau de la nappe de Chambéry. Cette technologie innovante s'appuie sur l'activité de 3 espèces sentinelles d'invertébrés aquatiques (crevette d'eau douce, escargot d'eau et sangsue). Ce suivi vient compléter les analyses chimiques réalisées 2 fois par an par l'Agence Régionale de Santé.

## La qualité de la Nivolette :



Calcium	53 - 106 mg/l
<i>Aucune norme imposée</i>	
Magnésium	3 - 13,7 mg/l
<i>Aucune norme imposée</i>	
Potassium	0,25 - 1,7 mg/l
<i>Aucune norme imposée</i>	
Sodium	0,3 - 10,3 mg/l
<i>Référence de qualité 200 mg/l</i>	
Chlorures	1 - 13,6 mg/l
<i>Référence de qualité 250 mg/l</i>	
Sulfates	3,1 - 27 mg/l
<i>Référence de qualité 250 mg/l</i>	
Bicarbonates	175 - 365 mg/l
<i>Aucune norme imposée</i>	
Nitrates	1,4 - 11,7 mg/l
<i>Limite de qualité 50 mg/l</i>	



Retrouver le bilan de l'Agence Régionale de Santé sur la qualité de l'eau en scannant le QRCode



## LA PROTECTION DES CAPTAGES

Les ressources de deux captages ont commencé à être protégées hors Déclaration d'Utilité Publique (DUP) sur Saint François de Sales : Plan Thomas et La Dhuy.

Pour Plan Thomas, des clôtures ont été mises en œuvre autour des 3 captages afin de protéger le périmètre immédiat et s'assurer que les animaux ne puissent pas avoir accès aux ouvrages.

Pour La Dhuy, l'ensemble des parcelles situées en amont du captage ont été acquises par Grand Chambéry afin de détourner les eaux pluviales de la Route Départementale de la zone d'alimentation de la source, d'encadrer les activités humaines sur ce secteur et notamment éloigner les points d'abreuvement du bétail. En parallèle, la source a été équipée d'une mesure de débit qui permettra de mieux comprendre le fonctionnement de la source et anticiper les étiages.



Géoportail de l'un des captages

### La poursuite des procédures administratives

La procédure administrative de DUP a été engagée pour les 3 captages de Fontaine Noire (Aillon le Jeune), Cornes (Lescheraines) et Pré Paissard (Aillon le Vieux). L'enquête publique aura lieu en mars 2024.

### Les études préalables

Les études préalables à la consultation de l'hydrogéologue agréé, dans la perspective du lancement de la procédure administrative de DUP, ont été lancées en interne pour les captages du Mont et du Téchét (Bellecombe en Bauges) ainsi qu'une remise à niveau de la DUP pour le captage de la Drès (Doucy en Bauges).

### Les forages de Lescheraines et nappe du Chéran

Les études hydrogéologiques et notamment géophysiques ont permis de définir les sites et travaux à réaliser en 2024 :

- Réhabiliter et réaliser les pompages d'essais sur le forage de Lescheraines,
- Réaliser les piézomètres et pompages d'essai afin de préciser la nature et la capacité de la nappe du Chéran sur deux sites situés sur la commune d'Ecole-en-Bauges.

### Les consignes de restitution

Dans le cadre du Plan de Gestion de la Ressource en Eau du lac du Bourget porté par le CISALB, Grand Chambéry s'est engagé à réduire l'impact de ses prélèvements d'eau potable sur les sources des cours d'eau du territoire. 7 captages seront, en 2024, adaptés pour laisser l'eau au cours d'eau durant les périodes de déficit en eau notamment pendant la période estivale. L'eau de ces sources ne sera alors plus prélevée pour l'eau potable et l'eau distribuée aux abonnés concernés proviendra d'une autre ressource plus pérenne. La modélisation des captages concernés, réalisée en 2023, a permis de préciser les aménagements à réaliser pour chacun des ouvrages afin de mettre en œuvre les consignes de restitution au printemps 2024.

Les captages concernés se situent sur l'Epine et les débits de restitution varient de 3 à 15l/s.



Captage Les 3 Murgiers

# LA DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE

## L'EAU EST DISTRIBUÉE À TRAVERS UN MAILLAGE DU TERRITOIRE.

Afin de maintenir le bon fonctionnement du réseau et son rendement, le service distribution assure, entre autres, la recherche, la détection et la réparation des fuites. Deux équipes spécialisées interviennent sur sollicitation des usagers, suite à une détection via la supervision, ou encore grâce aux appareils de détection posés sur le réseau. A l'aide des techniques de corrélation électromécanique et acoustique, elles localisent le plus précisément possible les fuites.

**En 2023, ce sont 331 fuites qui ont été détectées.** 229 sur les réseaux publics réparées par le service et 102 détectées sur réseaux privés (branchements ou antennes privées).

Pour faire face aux urgences, le service de distribution intervient 24h/24 et 7j/7 sur les réseaux. L'astreinte du service de distribution est assurée par roulement afin de garantir la disponibilité en permanence d'agents pour répondre aux urgences :

- Diagnostiquer et dépanner les fuites sur compteurs ou manques d'eau signalés par les usagers
- Fermer des vannes et robinets-vannes en cas de fuite
- Réaliser des manœuvres de réseaux en cas de nécessité
- Localiser et réparer les fuites importantes ou les casses de canalisations

L'astreinte distribution intervient en étroite relation avec l'astreinte production lors des manœuvres de secours ou d'urgence.

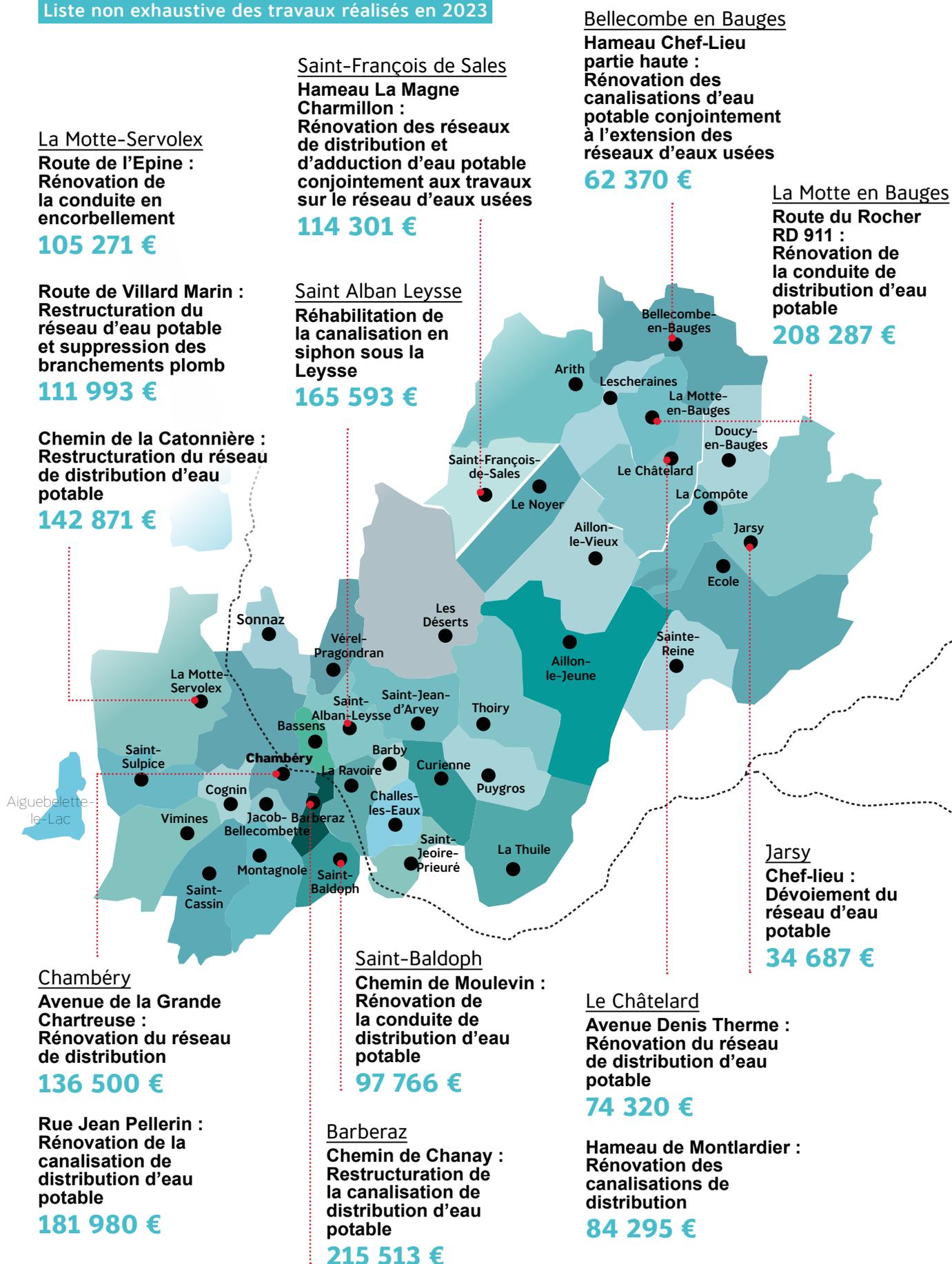


Réparations de fuites sur l'eau potable



# DES TRAVAUX PERMETTENT D'ENTREtenir, DE CRÉER OU DE RÉNOVER LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

## Liste non exhaustive des travaux réalisés en 2023



En 2023,  
le montant total  
des travaux d'eau potable  
s'est élevé à

**4 413 663 € HT**

**3,8 KM**  
de réseaux renouvelés

**+ 0,7 KM**  
de réseau neuf

Taux de renouvellement 2023 de **0,97%**

## LE SERVICE DES EAUX ACCOMPAGNE DES COMMUNES EN MATIÈRE DE DECI

Outre la distribution, le service accompagne les communes en matière de Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI), compétence qui relève des pouvoirs du Maire. Dans ce cadre, 34 conventions sont en vigueur. Les maires restent compétents et décideurs en matière de DECI.

Le service d'entretien et de contrôle consiste à :

- Effectuer les contrôles débit / pression tous les 5 ans avec mise à jour de la base de données du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)
- Maintenir les poteaux incendie en condition opérationnelle (remplacement de pièces, entretien des peintures et numérotations, etc.)
- Effectuer les créations de nouveaux poteaux incendie ou les déplacements suivant les besoins des communes, les intégrer à la base de données du SDIS

Le service des eaux dresse un bilan annuel des interventions réalisées et de l'état du parc communal, et conseille les communes en cas de nécessité d'amélioration.

En 2023, 750 essais réglementaires ont été réalisés sur 21 communes de l'agglomération.

**Le parc est composé de 2 365 poteaux incendies identifiés sur le territoire de Grand Chambéry.**



Poteau incendie

# LES BRANCHEMENTS

**POUR QUE L'EAU PUISSE ÊTRE DISTRIBUÉE AUX USAGERS, UN BRANCHEMENT DOIT ÊTRE CRÉÉ OU MODIFIÉ.**

## AU NIVEAU DU NEUF

L'équipe prescription instruit les dossiers d'urbanisme pour les domaines de l'eau potable, les eaux usées et les eaux pluviales. Cela a concerné **1 465 avis pour l'année 2023**.

Suite aux demandes de branchements, cette même équipe réalise également les prescriptions sur le terrain pour les créations de raccordements eau potable/eaux usées/eaux pluviales, **244 prescriptions ont été réalisées pour l'année 2023**.

Elle gère aussi les opérations immobilières et lotissements dans de nombreuses étapes du projet (conseils et informations préalables au dépôt des dossiers d'urbanisme, instruction du permis de construire ou du permis d'aménager, conseils et validations post permis, prescriptions terrain suite à la demande de branchement avant travaux, gestion de la mise en place du comptage chantier, validation du cheminement d'alimentation en eau potable et des gaines palières dans le bâtiment, suivi des travaux (démolition et construction), établissement des certificats de conformité. **100 dossiers ont été suivis pour l'année 2023 avec 40 certificats de conformité délivrés**.

Elle assure également l'accompagnement des opérations immobilières avec le suivi de la création des branchements et du cheminement privé du réseau d'eau potable, la validation des gaines techniques jusqu'au compteur de l'utilisateur.

Pour le contrôle de conformité du branchement et des installations privées, **134 branchements neufs de nouvelles constructions ont été contrôlés pour l'année 2023**.

Réalisation de branchements neufs pour les nouvelles constructions :

**134**  
en 2023

## AU NIVEAU DE L'EXISTANT

### Police des branchements et diagnostic des réseaux sur l'ensemble du territoire de Grand Chambéry

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). **En 2023, 27 contrôles en police de branchement ont été réalisés dont 1 en eaux parasites**.

### Conformité des branchements Eaux Usées

Les « mauvais branchements » d'eaux usées sont également 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. **En 2023, sur les 27 contrôles en police de branchement, 26 concernaient des mauvais branchements**.

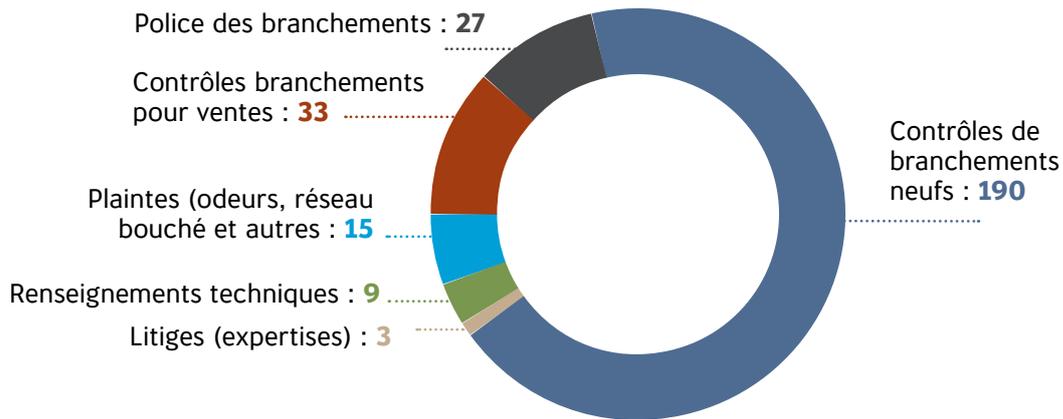
### Demandes de notaires sur la situation des habitants au regard de l'assainissement lors des ventes

**En 2023, il y a eu 707 demandes de notaires sur l'état d'assainissement**, dont 58 ont concerné des habitations en assainissement non collectif, 40 dans la Cluse et 18 dans les Bauges

### Contrôle de branchement pour les ventes

**En 2023, 33 vérifications de raccordement ont été réalisées sur le terrain**.

## Mobilisation de l'équipe contrôle de branchement sur le terrain en 2023



Le service des eaux accompagne gratuitement les usagers qui souhaitent mettre aux normes, déplacer, ajouter ou supprimer un compteur, modifier le diamètre du branchement ou rénover un branchement plomb. **En 2023, 361 visites techniques ont été programmées.**

## LES ABONNÉS DU SERVICE DES EAUX

### LES HABITANTS DE L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DE GRAND CHAMBÉRY SONT DESSERVIS PAR LE SERVICE DES EAUX.

L'accueil et l'accompagnement des abonnés est, par définition même, la raison d'être du pôle usagers du service des eaux.

**Au cours de l'année 2023, un travail, en concertation avec les équipes, a été conduit en vue d'adapter les horaires d'ouverture des accueils téléphoniques et physiques du pôle usagers du service des eaux,** et plus largement les horaires et le fonctionnement des accueils de Chantabord (abonnés et industriels) et de l'Antenne des Bauges, aux besoins des usagers et des agents dans le respect de l'organisation du temps de travail de Grand Chambéry.

Ce travail a abouti à une révision des horaires, validée en Comité Social Territorial du 29 juin 2023. Les nouveaux horaires ont été mis en place dès septembre 2023.

Le volume global d'ouverture du service des eaux tant en accueil physique que téléphonique a été maintenu avec, qui plus est, un gain de 2h30 d'ouverture par semaine de l'accueil physique de Chantabord. La lisibilité des horaires d'ouverture a été améliorée avec un alignement des fins de journée à 17h que ce soit en accueil physique et téléphonique à Chantabord et à l'antenne des Bauges (à l'exception des vendredis après-midis pour l'antenne des Bauges).

Parallèlement, dans le cadre du classement ICPE (Installations Classées Protection de l'Environnement) du site de Chantabord, le service des eaux a initié, avec l'appui du service des moyens généraux et de la direction ingénierie, bâtiments et infrastructures, une réflexion en vue d'adapter ses accueils pour plus de sécurité des agents et des personnes accueillies (abonnés, visiteurs). **Le projet, lancé en septembre 2023, consiste à séparer l'accueil des abonnés de l'accueil des autres visiteurs. Les travaux d'aménagement se dérouleront courant de l'année 2024.**

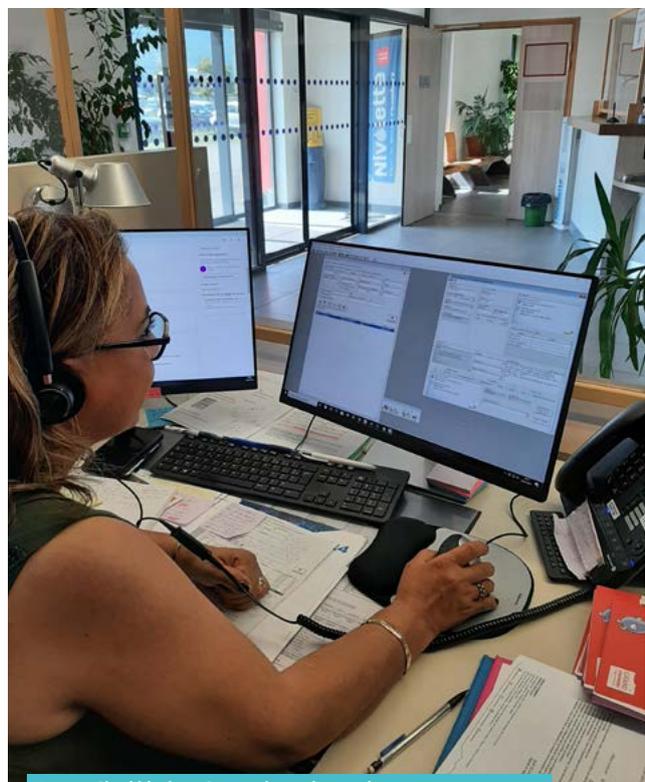


Accueil physique des abonnés sur le site de Chantabord à Chambéry

Pour répondre à la demande des abonnés de pouvoir faire leurs démarches en ligne, des améliorations ont été apportées. A titre d'exemple, le formulaire de souscription d'abonnement disponible sur Simpl'ici a été entièrement revu. Il est désormais possible, en une seule démarche, de souscrire, de choisir son mode de paiement et de signer son contrat.

Sur les 9 003 souscriptions d'abonnement en 2023, 6 552 ont été faites en ligne soit près de 73%.

Formulaire d'abonnement via Simpl'ici



Accueil téléphonique des abonnés et non usagers

**GRAND CHAMBERY**  
l'agglomération

**Le service des eaux vous accueille**

Accueil physique **uniquement** sur rendez-vous

Pour prendre rendez-vous :

- en ligne sur [simpliци.grandchambery.fr/rubrique mon eau potable](https://simpliци.grandchambery.fr/rubrique_mon_eau_potable)
- par téléphone au 04 79 96 86 70 choix 1

Accueil téléphonique au 04 79 96 86 70 du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h

choix 1 : pour tous renseignements concernant votre abonnement, votre contrat

choix 2 : pour tous vos renseignements concernant votre facture

choix 3 : pour tous vos renseignements concernant vos paiements

choix 4 : pour les urgences techniques et toutes autres demandes techniques

Simpl'ici, le portail de démarches et de signalement  
[simpliци.grandchambery.fr](https://simpliци.grandchambery.fr)

Flyer sur les modalités de contact du service des eaux

Pour autant, de nombreux abonnés méconnaissent encore l'obligation de souscrire un abonnement ou refusent de s'y soumettre. La procédure mise en place pour lutter contre les défauts d'abonnement a été revisitée pour être plus incitative.

Sur les 758 dossiers ouverts en 2023, 523 ont déjà débouché sur la signature de contrats soit 69%.

Autre canal de communication prisé par les abonnés, le téléphone. 50 230 appels téléphoniques ont été enregistrés en 2023 contre 48 336 en 2022 (hors appels arrivés à l'antenne des Bauges non comptabilisés) soit près de 4% d'augmentation pour l'ensemble du service des eaux. Un nouveau service a été proposé en 2023, les rendez-vous téléphoniques pour une information liée à la facture. La prise de rendez-vous permet à l'agent d'étudier en amont le dossier et à l'abonné d'être rappelé au moment souhaité.

# LES COMPTEURS

**À PARTIR DU MOMENT OÙ L'EAU ARRIVE CHEZ L'ABONNÉ, ELLE EST COMPTABILISÉE GRÂCE À DES COMPTEURS.**

Au cours de l'année 2023 ont été analysées et exploitées les données existantes des compteurs afin de définir et de comparer des scénarios de renouvellement, pour en définitive, permettre au service des eaux de choisir sa stratégie de renouvellement de compteurs. Cette étude, co pilotée par le pôle usagers et le pôle exploitation et infrastructures, a été confiée au cabinet conseils « e.t.c. ».

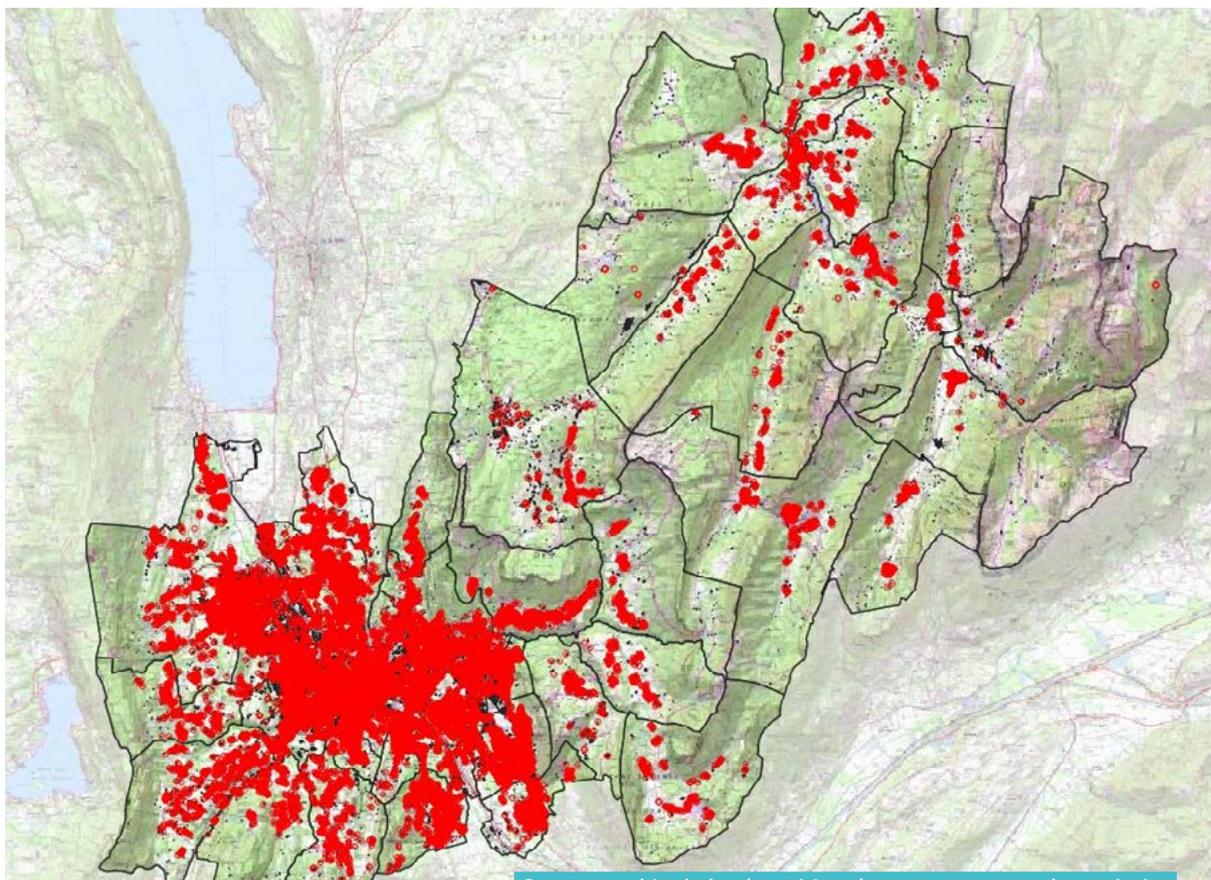
Ce travail a permis de :

- Mieux connaître le patrimoine. Le parc comprend 80 416 compteurs. 97,9% des compteurs sont de diamètre inférieur ou égal à 30 dn. **Le taux de conformité du parc en 2023 est égal à 79,3%.**
- Étudier la réglementation fixée par l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service. Elle précise que la durée de validité du contrôle réalisé par le constructeur sur un compteur neuf est de 15 ans et qu'au-delà, le compteur doit être soit remplacé, soit contrôlé. Le service des eaux avait fait le choix du remplacement systématique. Pour autant, 20,7% des compteurs sont âgés de plus de 15 ans.

- Comparer deux scénarios de renouvellement, le remplacement systématique d'une part, l'approche statistique d'autre part. Cette dernière approche permet de vérifier la conformité des compteurs et de prolonger, en cas de résultats conformes, la durée de vie des compteurs de 7 ans minimum. Il est précisé qu'en cas de résultats non conformes, les compteurs devront être remplacés sous 12 mois.

- Mettre en perspective les avantages de l'approche statistique sur 10 ans : réduction des coûts de 37%, réduction des déchets de 35%, un suivi et un pilotage de la performance du parc et un contrôle de compteurs neufs.

**C'est ce scénario de renouvellement par approche statistique que les élus du Conseil d'exploitation, réunis le 31 octobre 2023, ont validé.** L'année 2024 sera consacrée à la préparation des marchés nécessaires à la mise en œuvre de cette nouvelle stratégie.



Cartographie de la répartition des compteurs sur le territoire

## CHIFFRES 2022

**5 871**

compteurs posés  
dont :

**4 148**

dans le cadre de  
la campagne de  
renouvellement

**1 723**

au fil de l'eau  
(nouveaux branchements,  
fuites, manque d'eau,  
absence de compteurs,  
compteurs bloqués ...)

Parallèlement, la pose de compteurs en régie s'est poursuivie.

Le nombre de compteurs posés est en léger recul d'environ 7% par rapport à 2022.

Il est à noter que la pose au fil de l'eau est en augmentation. Le choix a été fait de consacrer plus d'interventions à la résolution d'anomalies ayant pour conséquence, pour certaines d'entre-elles, d'empêcher la facturation. Ainsi, à titre d'exemple, un travail d'analyse a été conduit sur 496 Points D'Installations (PDI) actifs sans compteur. Les actions correctives se poursuivent.

**Côté campagne de renouvellement, toute la procédure a été revue pour plus d'efficacité.**

La campagne se déroule désormais commune/commune. Deux communes tests ont ainsi bénéficié du renouvellement complet de leurs compteurs de plus de 15 ans en 2023 : Sonnaz et Vimines. Avec des taux de réalisation de 98% pour Sonnaz et de 97,5% pour Vimines, la nouvelle procédure est validée et sera poursuivie en 2024. Elle permet en effet une meilleure information des communes et des abonnés concernés, une prise de rendez-vous plus efficace avec des créneaux plus nombreux et plus courts et un rappel de rendez-vous par SMS, la réduction des temps de déplacements des agents, un meilleur suivi des mises en conformité, un suivi des motifs d'échecs et la mise en application des pénalités prévues par le règlement du service des eaux en cas de refus de l'abonné.

## CHIFFRES 2023

**5 452**

compteurs posés  
dont :

**3 273**

dans le cadre de  
la campagne de  
renouvellement

**2 179**

au fil de l'eau  
(nouveaux branchements,  
fuites, manque d'eau,  
absence de compteurs,  
compteurs bloqués ...)



Pose compteurs

# LA RELÈVE

## LA RELÈVE DES COMPTEURS PERMET DE FACTURER LES ABONNÉS.

D'une manière générale, les compteurs d'eau sont relevés une fois par an par les vérificateurs. Certains abonnés bénéficient de relèves plus régulières. Elle est trimestrielle pour les industriels, bisannuelle pour les communes extérieures ...

La technique utilisée pour effectuer la relève dépend du type de compteurs d'eau. Elle peut se faire :

- Par remontée de données pour les compteurs équipés de têtes émettrices permettant la télé relève,
- Par un agent vérificateur, depuis la rue ou les parties communes, pour les compteurs équipés de têtes émettrices permettant la radio relève,
- Par un agent vérificateur, au domicile ou local de l'abonné,
- Par auto-relevé du compteur d'eau par l'abonné.

Le relevé du compteur d'eau permet d'établir la facture d'eau. Il permet également de détecter des consommations anormales et ainsi d'en alerter l'abonné.

**Deux actions, en faveur du déploiement de la télé relève et de ses services associés, ont été menées en 2023.**

La première a consisté à développer une API (interface de programmation d'application). Elle a permis de « connecter » les données récupérées des têtes émettrices par l'opérateur Réquëa au logiciel Tourgest Web de Nogéma, qui les traite et les exploite. Grâce à ces échanges de données et de fonctionnalités, le service des eaux dispose désormais d'une connaissance précise de l'état d'avancement du déploiement de la télé relève.

Le parc de compteurs télé relevables s'accroît au fil du renouvellement des compteurs et des poses de nouveaux compteurs tous équipés de têtes émettrices en bi technologie (à l'exception de compteurs de gros diamètres.

Le parc de compteurs télé relevés s'accroît au fil du déploiement des passerelles permettant la remontée des informations. 23 passerelles sont en fonction en 2023. La pose de la passerelle des Hauts-de-Chambéry a été reportée à début 2024.

### LE NOMBRE DE COMPTEURS TÉLÉ RELEVABLES EN 2023 :

**20 565\***  
soit  
**25,6%**  
du parc

### LE NOMBRE DE COMPTEURS TÉLÉ RELEVÉS EN 2023 :

**14 300\*\***  
soit  
**17,8%**  
du parc

*\*Télé relevable = nombre de compteurs communicants installés sur le territoire de Grand Chambéry*

*\*\*Télé relevé = nombre de compteurs communicants ayant transmis au moins une relève dans la période des 30 jours précédents*

Données au 11 novembre 2023

La seconde a consisté à développer un site de suivi de consommation :

[www.eau-quotidien.grandchambery.fr](http://www.eau-quotidien.grandchambery.fr)

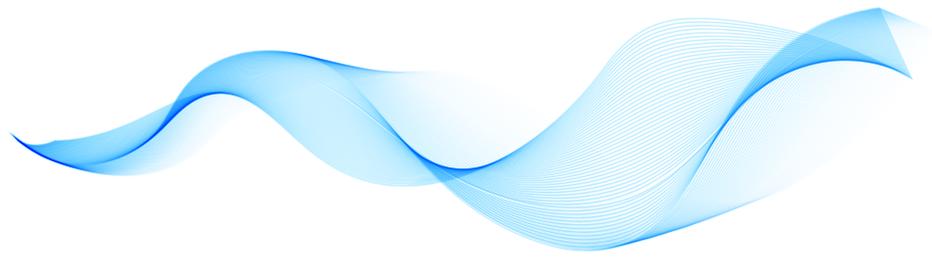
Afin qu'il corresponde au mieux aux attentes des abonnés, **le site ainsi que le tutoriel d'utilisation et les documents de communication dédiés ont été testés par un panel d'usagers abonnés** (particuliers, institutionnels et industriels). Malgré une faible participation, 3 participants et des contributions écrites de la Commission Consultative des Services Publics Locaux et du Conseil de Développement lors de l'atelier des particuliers ; 11 participants lors de l'atelier des institutionnels ; 3 contributions au questionnaire, les enseignements ont été riches. Des correctifs et nouvelles fonctionnalités souhaitées par les testeurs ont ainsi été apportés. **Eau-quotidien@grandchambery.fr sera mis en service au 1<sup>er</sup> trimestre 2024.** Tous les usagers abonnés disposant d'un compteur télérelevé en seront informés. Un suivi statistique permettra de mesurer l'utilisation de ce site.



Captures d'écran de l'application de suivi de la consommation d'eau



Supports d'information sur le déploiement de la télé relève et basculer page suivante avec le texte sur la seconde action



## LA FACTURATION

### LA RELÈVE DES COMPTEURS PERMET DE FACTURER L'ABONNÉ.

L'année 2023 a été très compliquée pour le service facturation.

Le passage au PES-ASAP, qui permet la transmission de manière dématérialisée des avis de sommes à payer au centre éditique des impôts, a rencontré des difficultés qui ont empêché la facturation pendant quasiment les 6 premiers mois.

Ce blocage a entraîné une augmentation notable des sollicitations des abonnés, inquiets de ne pas recevoir leurs factures. Il a aussi contraint le service à facturer en 6 mois ce qu'il facture habituellement en 1 année. **Le PES-ASAP est désormais en fonction pour l'ensemble des factures** à l'exception de celles liées aux travaux et d'une partie de celles liées à la mensualisation. Le passage au PES-ASAP est en cours d'étude pour celles-ci.

#### CHIFFRES 2022

**298**  
rôles

**233 636**  
factures

**3 090**  
courriers d'information  
de surconsommation

**2 936**  
courriers d'information  
de surconsommation  
loi Warsmann

#### CHIFFRES 2023

**277**  
rôles

**235 805**  
factures

**3 414**  
courriers d'information  
de surconsommation

**3 388**  
courriers d'information  
de surconsommation  
loi Warsmann

Les abonnés ont le choix entre différents modes de paiement.

#### CHIFFRES 2023

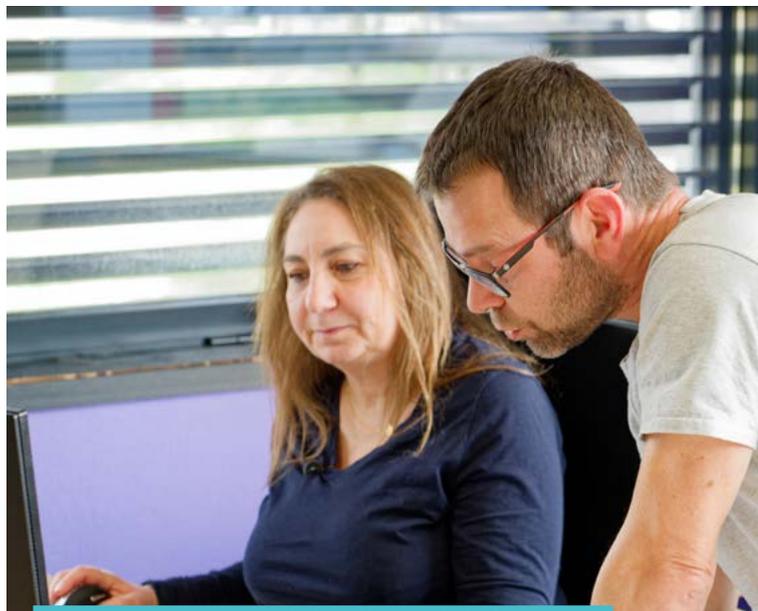
Les abonnés ont opté :

**15,9%**  
pour la mensualisation

**14,1%**  
pour le prélèvement  
à la facture

**35,4%**  
pour le paiement par TIP

**34,6%**  
pour un autre mode  
de paiement (espèces,  
chèque, carte bancaire,  
virement bancaire)



Les services en charge de la relève et de la facturation travaillent en étroite collaboration

L'année 2023 a également été consacrée à la régularisation de la facturation de la participation pour le financement de l'assainissement collectif (PFAC) dans les Bauges.

La PFAC est une redevance non fiscale dont les propriétaires concernés doivent s'acquitter pour pouvoir utiliser le réseau public afin d'y évacuer leurs eaux usées. Le délai de prescription applicable est celui de droit commun issu de l'article 2224 du Code Civil c'est-à-dire 5 ans à compter du raccordement.

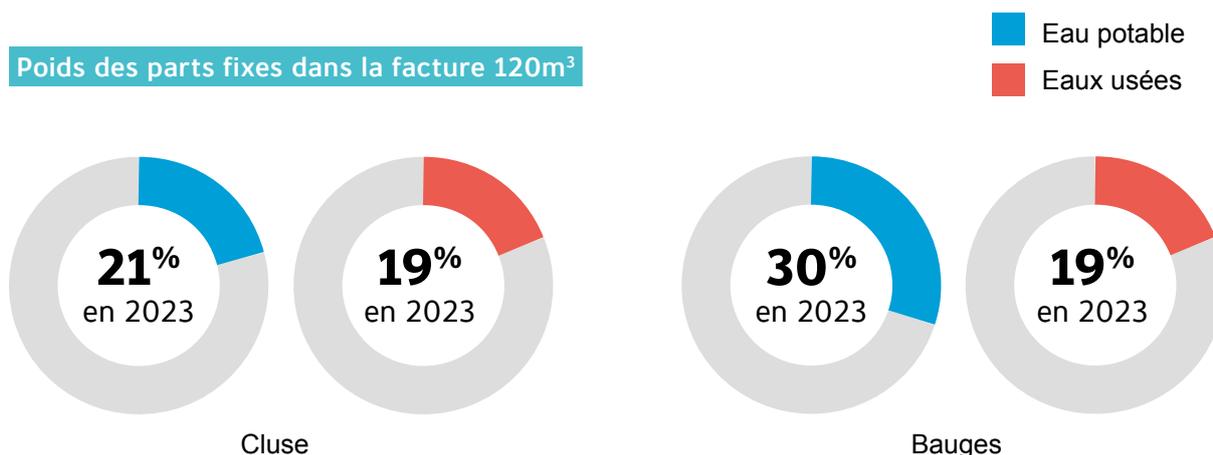
La PFAC due pour les années 2019, 2020 et 2021 a ainsi pu être facturée en 2023 et celle due pour les années 2022 et 2023 seront régularisées début 2024.

## LES TARIFS DE L'EAU

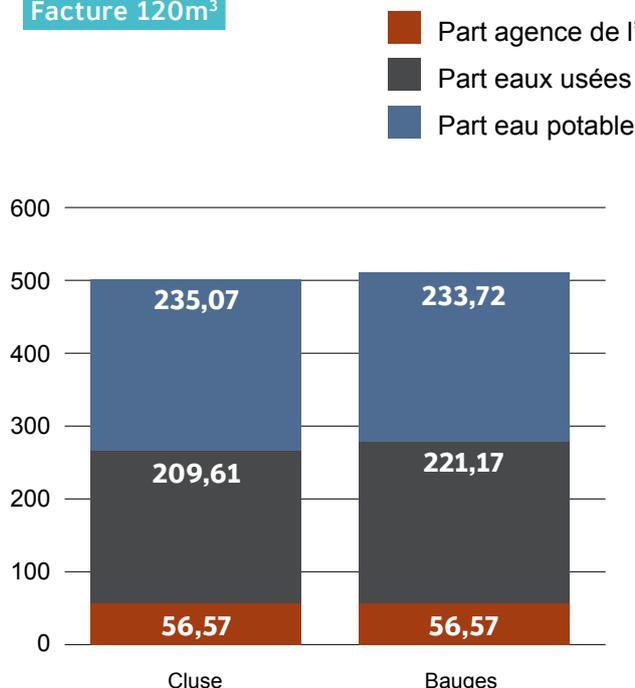
Alors que les tarifs des diverses prestations sont unifiés sur tout le territoire de Grand Chambéry, le prix de l'eau le sera au 1<sup>er</sup> janvier 2026. En effet les parts fixe et variable n'ont à la fois pas les mêmes montants ni les mêmes tranches sur le secteur de la cluse et celui des Bauges.

Ainsi sur le secteur de la cluse, s'appliquent les trois tranches tarifaires progressives : 0-30 m<sup>3</sup>, 30-250 m<sup>3</sup> et > 250 m<sup>3</sup>, tandis que dans les Bauges, s'insère jusqu'à l'harmonisation, une quatrième tranche pour la consommation enregistrée entre 30 et 120 m<sup>3</sup>.

### Poids des parts fixes dans la facture 120m<sup>3</sup>



### Facture 120m<sup>3</sup>



La répartition budgétaire de la facture TTC de référence 120 m<sup>3</sup> dont le montant est compris entre 500 € et 512 €, est quasi-similaire entre cluse et Bauges avec 47-46 % de recettes pour le budget de l'eau, 42-43 % pour le budget assainissement et les 11 % restant affectés aux redevances de l'Agence de l'eau.

Pour la facture de référence 120 m<sup>3</sup>, le poids des parts fixes, autant pour l'eau potable que pour les eaux usées est autour de 20% pour le secteur de la cluse. Il en est de même pour les eaux usées du secteur des Bauges hormis pour l'eau potable qui atteint le plafond réglementaire de 30%.

Au terme de l'harmonisation tarifaire, les parts fixes sont estimées de l'ordre de 20%.

L'évolution de cette facture de référence est de 2% entre 2022 et 2023

## LE RECOURVEMENT

**CERTAINS USAGERS NE PAIENT PAS LEUR FACTURE D'EAU. SUR LE PRINCIPE DE « L'EAU PAIE L'EAU », DES MOYENS SONT MIS EN PLACE POUR RECOURVIR LES CRÉANCES.**

Le Service de Gestion Comptable (SGC) de Chambéry dispose de plusieurs moyens de recouvrement :

- les phases comminatoires ont pour objet d'inciter le redevable à s'acquitter de sa dette sous peine d'engagement d'une mesure d'exécution forcée par le comptable public ayant pris en charge la créance concernée. Il s'agit de mandater un huissier de justice, lequel se rémunère avec une majoration de la facture due.
- les saisies à tiers détenteurs (SATD). Cette procédure permet à l'administration de se faire payer en s'adressant à un tiers qui détient des sommes appartenant à l'utilisateur (le plus souvent la banque ou l'employeur).

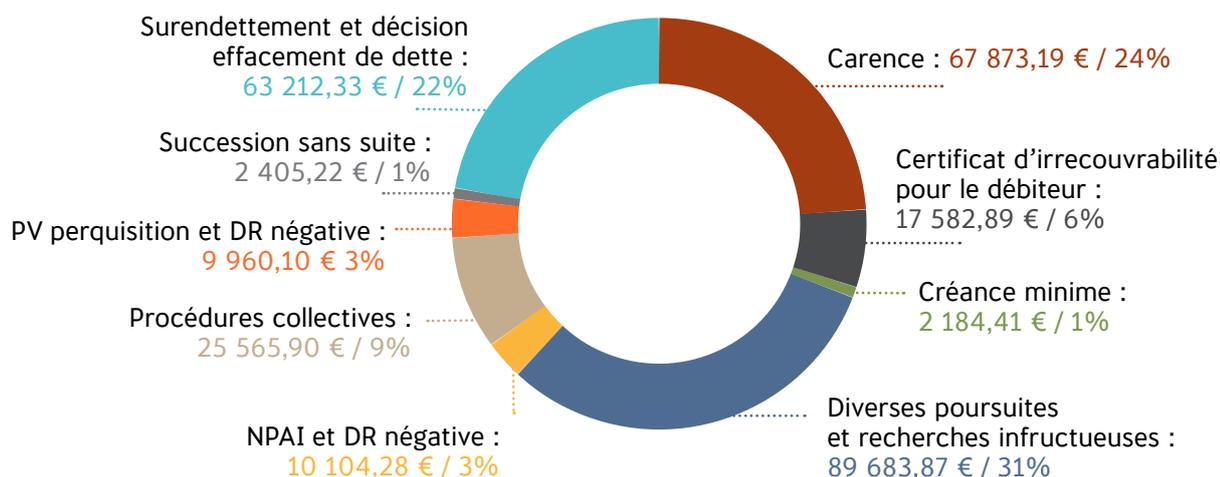
Types d'actes	Nombre d'actes	Montant	en %
Lettre de relance	18 262	6 629 195,10 €	50,84%
Mise en demeure	1 103	1 727 269,82 €	3,07%
Phase comminatoire facultative	9 520	1 768 867,13 €	26,50%
Saisie vente	255	478 634,77 €	0,71%
SATD bancaire	2 517	1 508 807,47 €	7,01%
SATD employeur	4 265	1 509 700,90 €	11,87%

**Au total**  
**35 922**  
**actes ont été lancés en 2023**  
**pour un montant total de**  
**13 622 475 €**

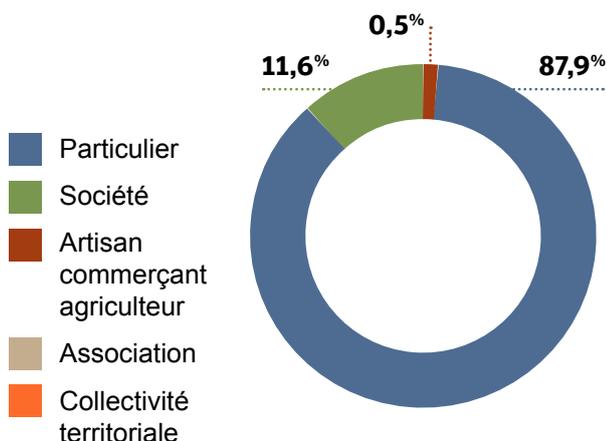
**Au 31/12/2023, le taux de recouvrement de l'exercice 2022 est de 96.9%** avec un reste à recouvrer de 1 168 281.46 €. Le taux d'impayé est donc de 3,1%, en amélioration par rapport à celui de 2022 (3,7%).

L'absence de résultats aux actions de recouvrement lancées par le Service de Gestion Comptable (31%), les constats de carence faits par huissier de justice (24%) et les décisions de justice annulant les dettes (22%), les sommes sont admises en non valeurs.

**La somme totale des admissions en non-valeur pour l'exercice 2023 est de 288 572 €.**



Concernant la catégorie des débiteurs, 87,9% des admissions en non-valeur concernent des particuliers. Parmi les personnes morales restant, les sociétés sont majoritaires.



Cela est conforme à la composition des abonnés du service des eaux.

En appui du travail effectué par le SGC, le service des eaux exploite et retraite informatiquement les restes à recouvrer depuis la base informatique Hélios du SGC.

### LES IMPAYÉS

Les débiteurs défaillants sont composés pour 5% de personne morale de droit public, 21% de personne morale de droit privé et 74% de personnes physiques.

Là encore, il y a corrélation entre la composition de la base abonnés et la répartition des admissions en non-valeur.

Depuis 2017, les factures à destination des entités publiques sont au format dématérialisé avec dépôt obligatoire sur le portail chorus pro.

Cette obligation s'impose également aux factures d'eau émises par le service des eaux et à destination des personnes morales de droit public.

Le travail effectué en 2023 consistant à identifier les débiteurs et les types de problèmes générant ces impayés, en étroite collaboration avec les services accueils et facturation du pôle usagers devrait aboutir à une amélioration de la situation au cours de l'année 2024.

La finalité étant de régulariser ces impayés et de pérenniser la procédure.

### LES DÉBITEURS DÉCÉDÉS

Un gros travail de fond a été effectué durant l'année 2023 concernant les débiteurs décédés et les incidences sur la gestion des abonnements et le recouvrement.

Le but étant d'identifier rapidement le redevable décédé afin de mettre à jour la base abonnés.

La mise en place d'une procédure de fonctionnement sera réalisée durant l'année 2024.

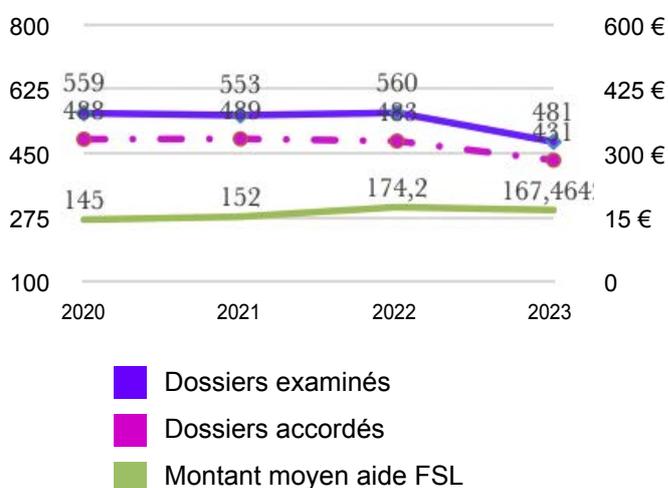
Ce travail devrait permettre à terme d'améliorer le taux de recouvrement (de l'ordre de 30 000 € à 50 000 €).

### LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

Porté par le Département, le dispositif de Fonds de Solidarité Logement (FSL) permet aux personnes en difficultés de bénéficier d'une aide financière partielle au paiement des factures d'eau impayées. Les dettes prises en charge par le FSL, sont des dettes d'eau froide et d'assainissement facturées sur la même facture.

**Au cours de l'année 2023, 431 dossiers ont été accordés pour un montant total d'aides de 72 177,09 € soit un montant moyen de 167 €, en recul par rapport à 2022.**

#### Fonds de solidarité pour le logement



# LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES EAUX USÉES

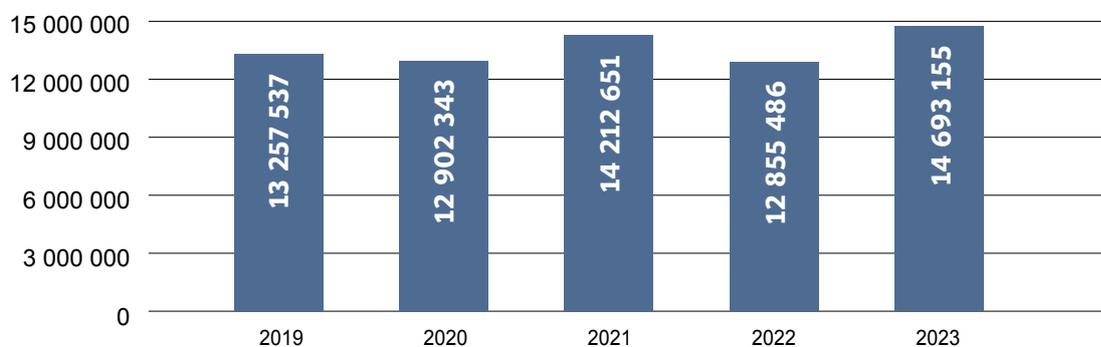
## L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

APRÈS UTILISATION, L'EAU POTABLE DEVIENT UNE EAU USÉE. ELLE EST COLLECTÉE DANS LES RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT ET TRAITÉE DANS DES STATIONS D'ÉPURATION.

## L'USINE DE DÉPOLLUTION DES EAUX POLLUÉES (UDEP)

### Les volumes collectés et traités à l'UDEP

Cumuls annuels volumes en m<sup>3</sup> entrée station

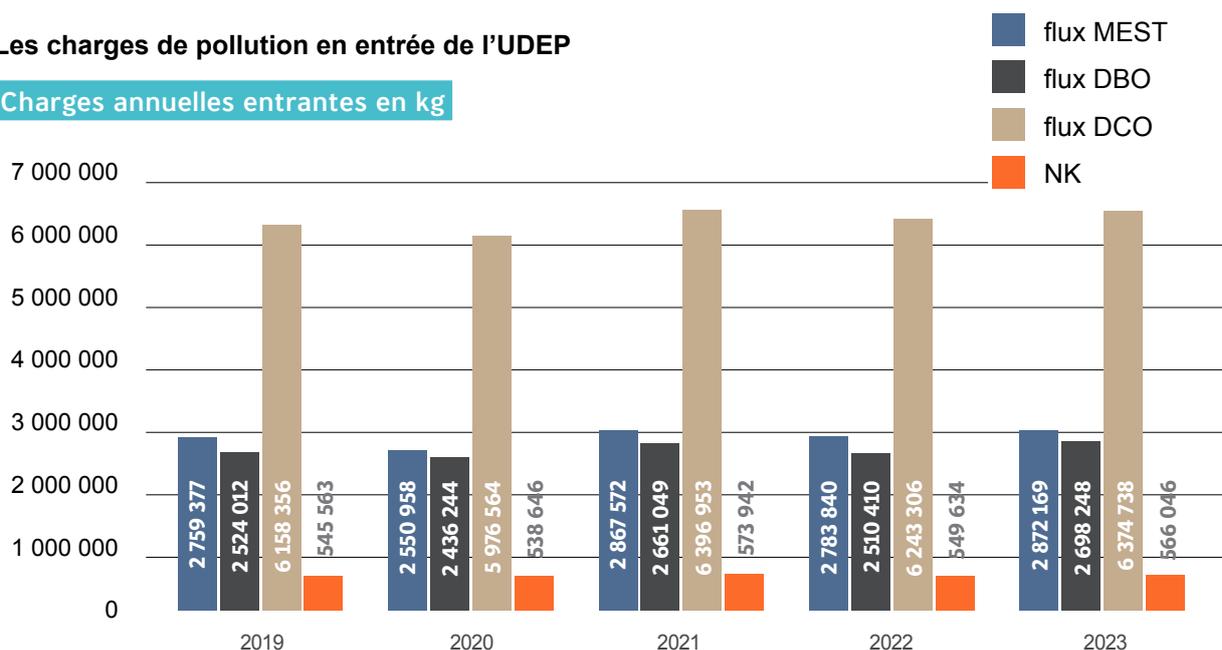


Les volumes collectés et traités à l'UDEP présentent une variabilité de 8,7% et sont donc plutôt stables ces dernières années. Cette variabilité est liée à la pluviométrie.

Sur les 3 mois d'octobre à décembre excédentaires en pluviométrie soit 25% de l'année ce sont 36% des volumes qui ont été enregistrés en entrée de l'UDEP. Le seul mois de décembre représente à lui seul 16% du volume entrée UDEP.

### Les charges de pollution en entrée de l'UDEP

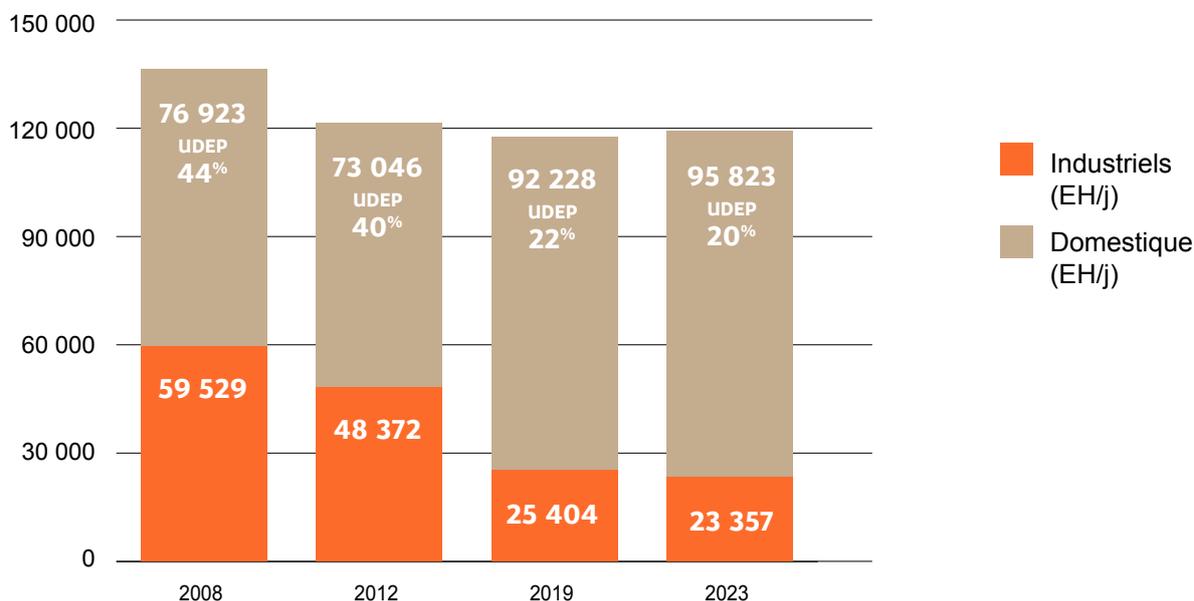
Charges annuelles entrantes en kg



Comme pour le volume, c'est la stabilité des charges qui prédomine avec des flux annuels de DCO qui s'établissent autour de 6 000 t/an.

## D'où proviennent ces charges de pollution ?

### Charge entrée Udep EH/J % indus / Udep



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 (Exprimée en Equivalent Habitant : EH) générée par les activités suivies représente 19,6% de la charge globale contre 44% en 2008 pour un volume représentant 5,5% en entrée de l'UDEP. La baisse est donc significative (25%).

Ces données confirment que les effluents issus des entreprises sont très concentrés, et par conséquent qu'ils ont un impact réel et conséquent sur le système d'assainissement (réseaux d'eaux usées et usine de dépollution).

Les résultats 2023 mettent en évidence une stabilité globale de la charge polluante moyenne et des volumes à traiter des entreprises en entrée de la station d'épuration.

La baisse globale de la proportion de la charge polluante des entreprises, et des volumes rejetés s'explique par une démarche tournée vers la réduction à la source :

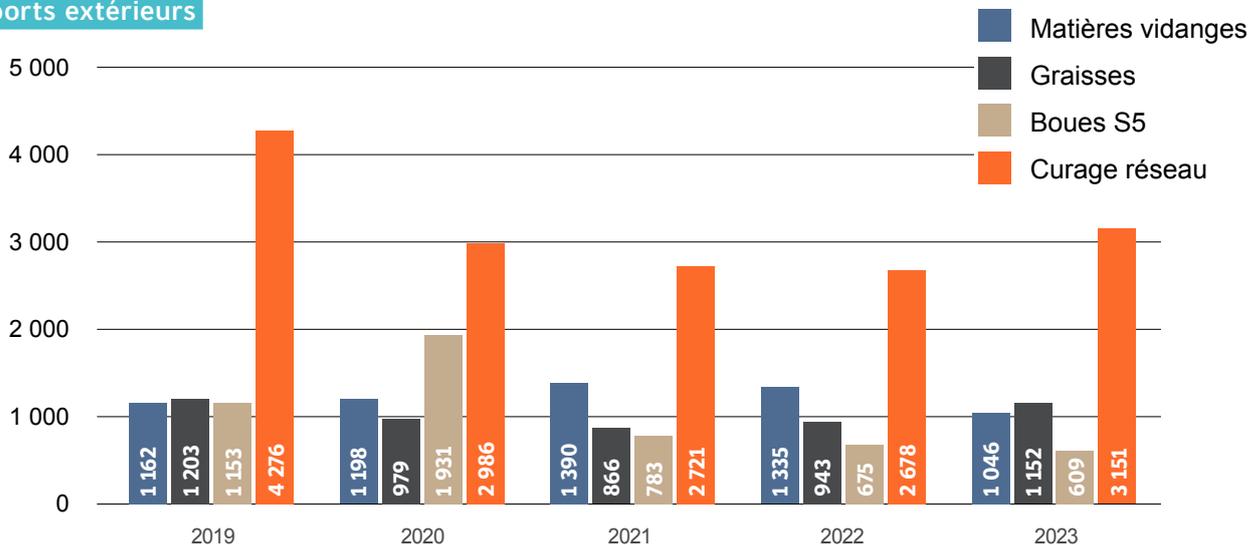
- La réalisation de diagnostic des rejets par la collectivité et l'application d'un coefficient de pollution incitant à réduire les charges rejetées,
- Des interventions menées auprès des entreprises les incitant à s'engager dans une gestion économe des volumes d'eau potable consommés.



Il n'y a pas que ce qui a été collecté par les réseaux qui est traité à l'UDEP. Des sous-produits de l'assainissement provenant de la Savoie ou des départements limitrophes sont également admis en dépotage.

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

### Apports extérieurs



### L'année 2023 marque une légère hausse des graisses et boues de curage des réseaux.

C'est l'accueil industriel du site de Chantabord, commun au service des eaux de Grand Chambéry et de Savoie Déchets qui est en charge d'accueillir les livreurs d'ordures ménagères, boues, Déchets Industriels Banalisés, DASRI (déchets médicaux) et toutes matières pour dépotage et de réceptionner et de réaliser les pesées à l'aide du pont bascule.



Camion allant sur le pont bascule

**CHIFFRES 2023\***

---

**1 561**  
camions accueillis

---

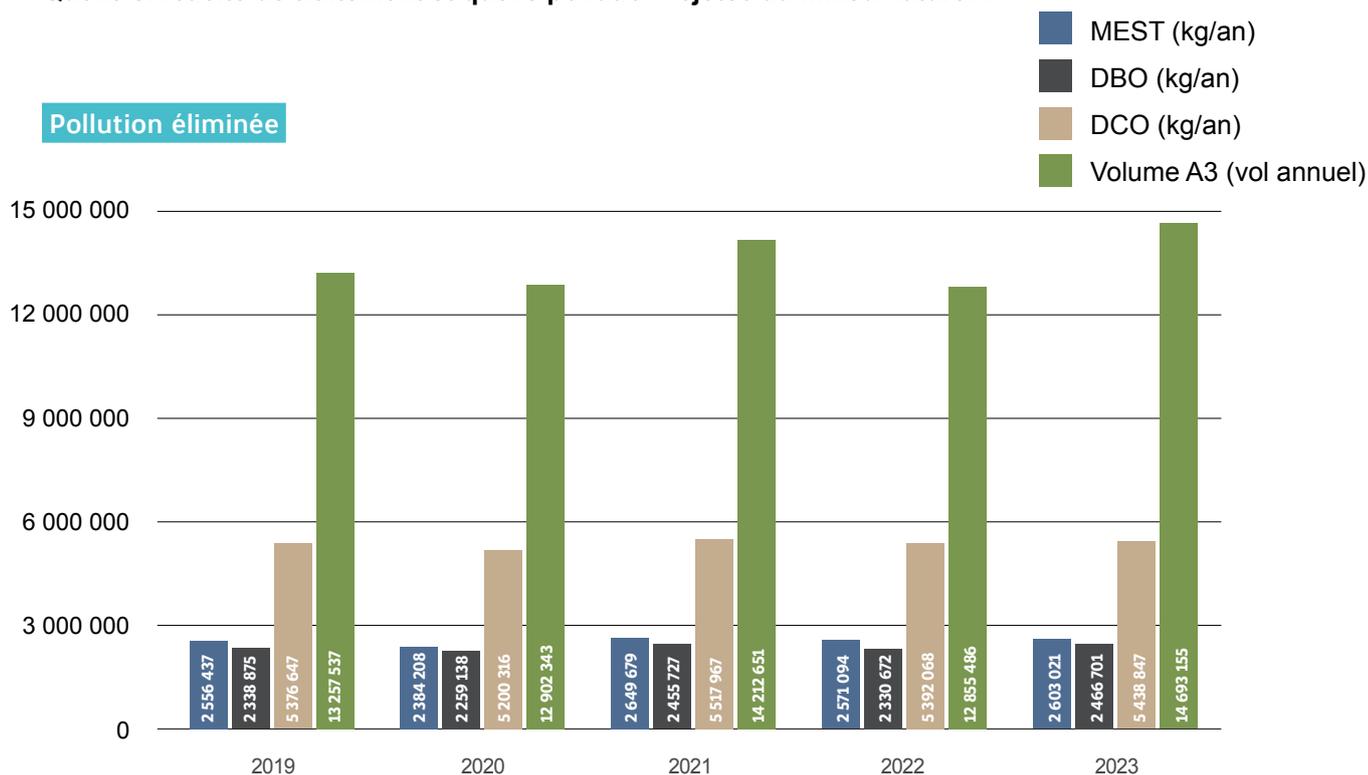
**5 991**  
tonnes de matière  
(boues, graisses, curage...)

---

*\*pour le service des eaux uniquement*

Autre activité peu connue de l'accueil industriel, la gestion de la chambre froide. Les agents ont en charge, pour le compte de la direction des déchets de Grand Chambéry, la réception des cadavres des animaux sauvages ou domestiques non pucés, ni tatoués qui peuvent être déposés par les communes, les pompiers, les services de l'Etat. Ils gèrent aussi leur évacuation en lien avec un équarisseur et la désinfection régulière des bacs et de la chambre froide elle-même en lien avec une entreprise de nettoyage.

## Quelle efficacité de traitement et quelle pollution rejetée au milieu naturel ?



Sur les 6 000 tonnes de DCO (Demande Chimique en Oxygène c'est-à-dire la quantité d'oxygène utile pour dépolluer une eau) en moyenne en entrée de l'UDEP, 5 354 tonnes sont éliminées.

L'analyse par flux, c'est-à-dire par quantité rapportée au volume traité amène à des rendements 2023 équivalents à ceux de 2022 et conformes aux objectifs réglementaires en moyenne annuelle.

### Rendement

	Flux MEST	Flux DBO	Flux DCO	NK	NGL	Pt
Entrée	2 849 819	2 676 141	6 321 583	561 243	582 355	65 884
Sortie globale	246 798	209 440	882 736	307 248	401 416	9 584
Rendement	91,3	92,2	86,0	45,3	31,1	85,5

Pour autant les concentrations de rejets comme le rendement subissent des variations journalières qui peuvent amener à des non conformités réglementaires des rejets. Pour l'année 2023, ce sont 9 non conformités liées aux matières en suspension et 3 à l'azote kjeldhal qui ont été enregistrées. Cela représente 11 journées de non-conformité en 2023 (1 en 2021 et 7 en 2022). 95,8% des journées d'auto surveillance sont conformes contre 97,3% en 2022 et 99,6% en 2021.

## TOUT N'EST PAS QUE LIQUIDE

### Boues

(en tonnes de matières sèches)

Ces boues produisent de l'énergie

**4 237**  
Boues produites

**2 324**  
Boues après digestion

**1 880**  
Boues éliminées

## Par temps de pluie toutes les eaux usées ne sont pas totalement traitées...

Par temps de pluie, toutes les eaux usées collectées ne sont pas traitées par l'UDEP. En effet, les réseaux d'assainissement, comme l'UDEP sont dimensionnés pour un volume défini. Une fois ce volume dépassé, des ouvrages de délestage du réseau sont positionnés sur le territoire.

Depuis 2020, le bassin de stockage et de restitution (BSR) permet de réduire ces volumes en les stockant avant de les restituer à l'UDEP pour être traités une fois l'épisode de pluie passé.

### Déversement par les déversoirs d'orage

	Déversement par les 5 déversoirs d'orage	% de déversement
2023	419 624 m <sup>3</sup>	2,9
2022	167389 m <sup>3</sup>	1,3
2021	173619 m <sup>3</sup>	1,2
2020	293346 m <sup>3</sup>	2,2

### Evènements de fin 2023

Chaque étape de traitement de l'UDEP possède une capacité de traitement :

- Le traitement primaire physicochimique à une capacité de 8 000 m<sup>3</sup>/h
- Le traitement secondaire biologique à quant à lui une capacité de 3 500 m<sup>3</sup>/h.

Lorsque le débit traité dépasse les 3 500 m<sup>3</sup>/h, une partie du volume est by passé au Rhône après le traitement primaire à hauteur de 5 760 m<sup>3</sup>/h. Et lorsque ce débit est atteint, le volume excédentaire est by passé à la Leysse.

### By pass au Rhône

#### Rejets au Rhône

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Volume A4</b> (1)	12 917 151	12 663 216	13 730 806	12 568 927	14 204 062
<b>Volume A5</b> (2)	290 005	197 885	354 934	147 738	459 347
<b>Pluvio</b>	1139,4	1065	1111	935	1247

### By pass à La Leysse

#### Rejets à La Leysse

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Volume m<sup>3</sup></b>	136 359	134 312	163 898	89 570	234 190

(1) Volume A4 : rejet sortie biofiltration - (2) Volume A5 : rejet by pass

## Les activités de l'exploitation assainissement

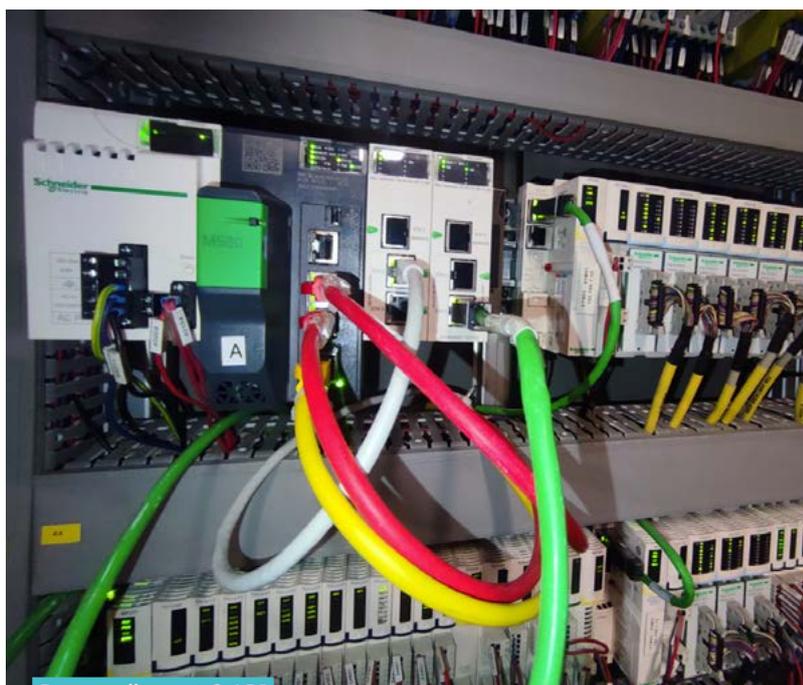
En 2023, le projet de modernisation d'un outil vieillissant de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) initiée en 2021 est mis en production partielle à partir de janvier. L'outil permet de planifier, organiser, suivre les interventions de maintenance des équipes d'exploitation.

Associé à ce logiciel, des tablettes mobiles avec cartographie et outil de reporting sont mises à disposition des agents pour faciliter la saisie des informations en mobilité et améliorer la réactivité.

**Sur l'année complète, 2 300 interventions ont été enregistrées dans l'outil 65% concernent des interventions programmées et 35% des interventions non programmées.**

## Maintenances sur l'UDEP de Chambéry qui ont marquées 2023

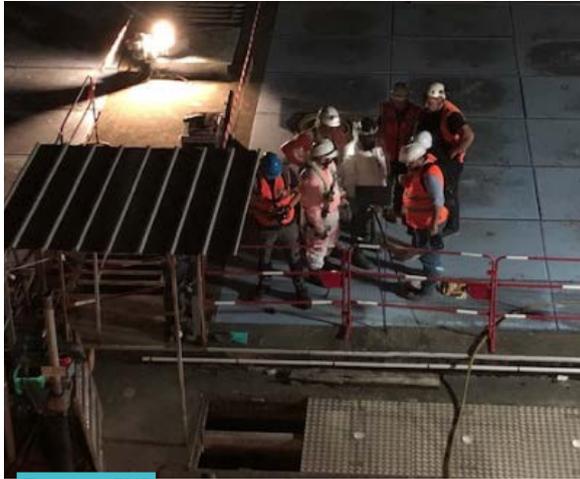
- Panne sur le grappin du piège à sable - effluents bruts entrée UDEP - bâtiment AEX. Cette intervention a nécessité l'arrêt ponctuel de l'UDEP (fermeture entrée et stockage des eaux brutes dans le BSR et dans les réseaux) pour sortir l'équipement piégé en fond de fosse avant d'effectuer les réparations
- Renouvellement des onduleurs du bâtiment GRE et FBO qui a imposé une coupure électrique générale sur l'ensemble de l'UDEP
- Réparation de deux des 3 pompes gaweuses, assurant l'extraction des boues centrifugées (en sortie du poste de déshydratation) avec remplacement à chaque fois, de la totalité des pièces d'usures
- Modernisation du variateur d'une centrifugeuse, avec changement complet des câbles d'alimentation
- Changement d'une des 4 pompes du poste de relèvement FBO.
- Remplacement du réchauffeur du groupe électrogène de secours de l'UDEP
- Une quinzaine d'interventions de maintenance corrective sur la valorisation biométhane, principalement sur les compresseurs Bauer, en accompagnement de l'entreprise et du prestataire.
- Renouvellement de 2 API en redondance de la filière eau (bâtiment EXI), avec la nouvelle technologie.



Renouvellement 2 API

- Suite à l'effondrement du canal de sortie des effluents prétraités au niveau du bâtiment EXI, à l'aval du traitement physico – chimique, une inspection générale des ouvrages a été nécessaire. Cet évènement a permis un diagnostic de l'état du génie civil et du niveau des dégradations.

L'intervention a été effectuée de nuit par une entreprise extérieure avec l'assistance du service exploitation.



Travaux EXI



- Certains ouvrages sont à la fois difficiles d'accès et demande la mise en place d'équipements spécifiques adaptés pour assurer la sécurité des intervenants pendant les investigations.

Une alternative consiste à utiliser l'assistance par drone, ce qui permet de ne plus engager de présence humaine. Ce concept a été appliqué pour la première fois sur le site de l'UDEP courant de l'été 2023.

Ainsi, certains ouvrages, principalement de gros collecteurs ou émissaires de transfert d'effluents, ont pu être inspectés et diagnostiqués visuellement.



Photo par drone

- Fin des travaux de maintenance décennale des digesteurs



Maintenance des digesteurs



## Les autres STEP

Il n'y a pas que l'UDEP de Chambéry qui traite les eaux usées collectées. 18 autres stations d'épuration traitent également les eaux usées (lire pages 26). En 2023, seules les STEP de La Féclaz et de Sainte-Reine présentent des non conformités.

## Maintenances sur les stations d'épuration qui ont marquées 2023

- Vidange complète du silo à boues avec appropriation de la future technologie de déshydratation des boues de la nouvelle STEP de Lescheraines en favorisant le retour au sol par filière de compostage



Vidange silo à boues STEP de Lescheraines

- Mise en service de la STEP Le Noyer

Process par disques biologiques (2 files en parallèle de 2 étages)  
Prise en mains par l'exploitation assainissement  
Une ronde régulière est effectuée 2 fois par semaine



STEP Le Noyer



Un service d'astreinte garantit la continuité du service 24h/24h et 365 jours/365 et répond aux urgences.

Le suivi de l'UDEP nécessite par ailleurs une surveillance en supervision d'environ 1h tous les jours et une ronde de 3 à 4h sur site, tous les samedis, dimanches et jours fériés.

En 2023, ce sont 234 interventions sur le terrain.

### Nombre de sortie équipe maintenance Process par types d'ouvrage

Ouvrages	Nombre
Postes de relèvement	59
Stations d'épuration	12
UDEP Chambéry	100
<b>Total</b>	<b>171</b>

### Nombre de sortie équipe maintenance réseaux par type d'activités

Type d'activités	Nombre
Levée de doute	46
Débouchage	26
Intervention poste de relèvement	6
Recherche pollution	2
Autres	15
<b>Total</b>	<b>95</b>

## Maintenances sur les réseaux qui ont marquées 2023

### ■ Casse d'un collecteur en amiante en charge par un agriculteur - commune de Chambéry, secteur de la Balme

Déploiement de moyens conséquents pour réduire l'impact sur le milieu naturel et effectuer rapidement la réparation

- Intervention des 2 équipages hydrocurage, renforcés par les équipes réseaux
- Intervention d'une entreprise de terrassement
- Intervention de 2 entreprises de vidangeurs en soutien



.....

**Coût total de l'intervention :  
environ**

# **18 000 € HT**

.....



Réparations casse réseaux

### ■ Campagne de maintenance préventive du siphon du pont des Carmes



Maintenance préventive siphon pont des Carmes



Des travaux pour entretenir, créer ou rénover le réseau de collecte

En 2023,  
le montant total  
des travaux d'assainissement  
s'est élevé à

**5 915 191 € HT**

**0,9 KM**  
de réseaux renouvelés

**+ 0,3 KM**  
de réseau neuf

Taux de renouvellement  
2023 de **0,3%**

Liste non exhaustive des travaux

Agglomération

**Sud Agglomération :**  
Etude capacitaire et fonctionnelle des  
réseaux d'eaux usées structurants

**43 036 €**

Le Noyer

Construction de la  
nouvelle STEP

**1 275 099,12 €**

Bellecombe en Bauges

**Chef Lieu - Route du  
Villard :**  
Extension du réseau  
d'eaux usées

**28 946,46 €**

St Francois de Sales

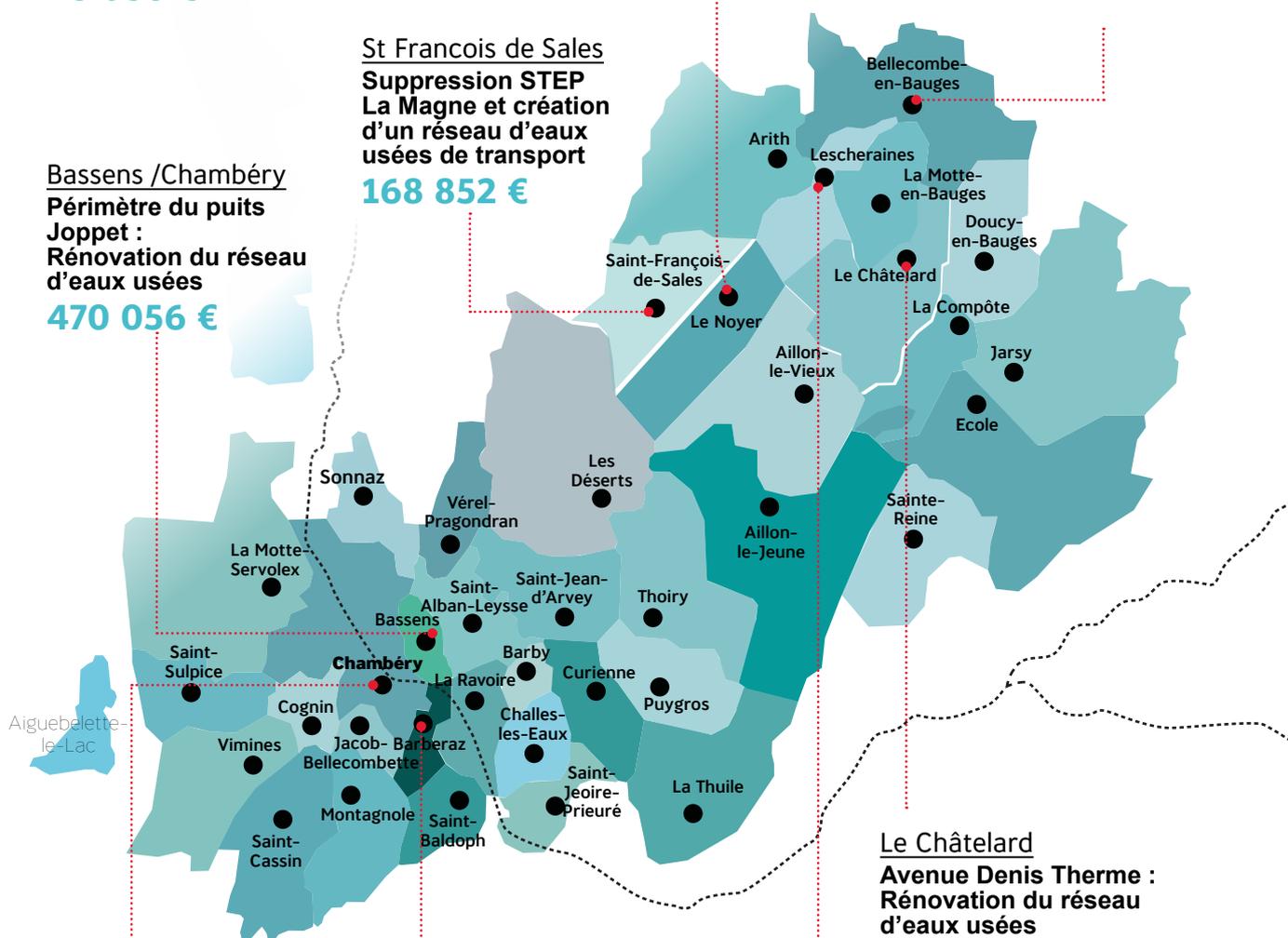
Suppression STEP  
La Magne et création  
d'un réseau d'eaux  
usées de transport

**168 852 €**

Bassens /Chambéry

Périmètre du puits  
Joppet :  
Rénovation du réseau  
d'eaux usées

**470 056 €**



Chambéry - UDEP

Création installation de  
traitement et injection  
Biogaz

**1 310 865,67 €**

Vidange digesteurs  
et mise en place tamis  
sous pression

**923 676,85 €**

Barberaz

RD1006 :  
Rénovation sans tranchée  
du réseau d'eaux usées

**94 927 €**

Le Châtelard

Avenue Denis Therme :  
Rénovation du réseau  
d'eaux usées

**39 123,12 €**

Lescheraines

Construction de la  
nouvelle STEP

**1 026 689,53 €**

## L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

### CERTAINS USAGERS NE SONT PAS RACCORDÉS AU RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT, ILS ONT ALORS UN ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF.

L'Assainissement Non Collectif (ANC) désigne les installations individuelles de traitement des eaux domestiques. Ces dispositifs concernent les habitations qui ne sont pas desservies par un réseau public de collecte des eaux usées et qui doivent en conséquence traiter elles-mêmes leurs eaux usées avant de les rejeter dans le milieu naturel. Les eaux usées traitées sont constituées des eaux vannes (eaux des toilettes) et des eaux grises ou ménagères (lavabos, cuisine, lave-linge, douche...). **L'ANC est reconnu comme une solution à part entière, alternative efficace au réseau public de collecte, avec un impact environnemental des rejets moindre en zone rurale.**

Le Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC) est un service public local chargé d'une part de conseiller et accompagner les particuliers dans la mise en place de leur installation d'assainissement non collectif et d'autre part de contrôler les installations existantes.

.....  
**Le territoire de Grand Chambéry compte**

**3 810**

**installations en assainissement non collectif**  
.....

Les compétences du SPANC sont :

#### Contrôle de conception et de réalisation des installations d'assainissement non collectif

Il s'agit du contrôle de conception (avis sur Certificat d'Urbanisme et Permis de Construire) et de réalisation (visites de chantier).

En 2023 :

**244**

**Contrôles de conception**

**232**

**Contrôles de réalisation**

**25**

**Rapports d'exécution**

#### 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, que l'entretien des ouvrages a été effectué et que les matières de vidange sont correctement éliminées.

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

**En 2023, le coût de la prestation s'est élevée à 28 182.60 € HT**

**En 2023, 257 contrôles de bon fonctionnement ont eu lieu sur 4 communes**

	Nombre de contrôle	Conforme ou sans travaux	Travaux obligatoires si vente	Travaux obligatoires
<b>Doucy</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>49</b>
<b>Sainte Reine</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
<b>Sonnaz</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Thoiry</b>	<b>95</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>20</b>

## 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.

**20 dossiers de subvention ont été déposés auprès du Conseil Départemental en 2023.**

Des travaux sont en cours. Ils doivent être réalisés avant novembre 2024. Le Conseil Départemental subventionne la réhabilitation des installations d'assainissement non collectif à hauteur de 2 000 € par dossier.

Nombre de réhabilitations en 2023 :

**34**  
Cluse

**4**  
Bauges

**38**  
Total

## 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).

3 types de prestation sont disponibles pour l'usager :

- La vidange ponctuelle de son installation réalisée dans le cadre de tournée regroupée pour plusieurs usagers : délai d'intervention maximum 10 mois.

**Pour l'année 2023, 10 tournées ont été réalisées.**

- La vidange ponctuelle de son installation réalisée hors tournée : délai d'intervention de maximum 3 semaines.

**Pour l'année 2023, 22 prestations hors tournée ont été réalisées.**

- La vidange définitive avant raccordement de son installation ou changement du dispositif d'assainissement. Les vidanges définitives sont exclusivement incluses dans les tournées.

**Pour l'année 2023, 12 vidanges définitives ont été réalisées.**



## LES INDUSTRIELS

### LES INDUSTRIELS REJETENT BEAUCOUP D'EAUX USÉES.

Pour les industriels, un accompagnement spécifique est organisé. 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 le service des eaux, 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 :

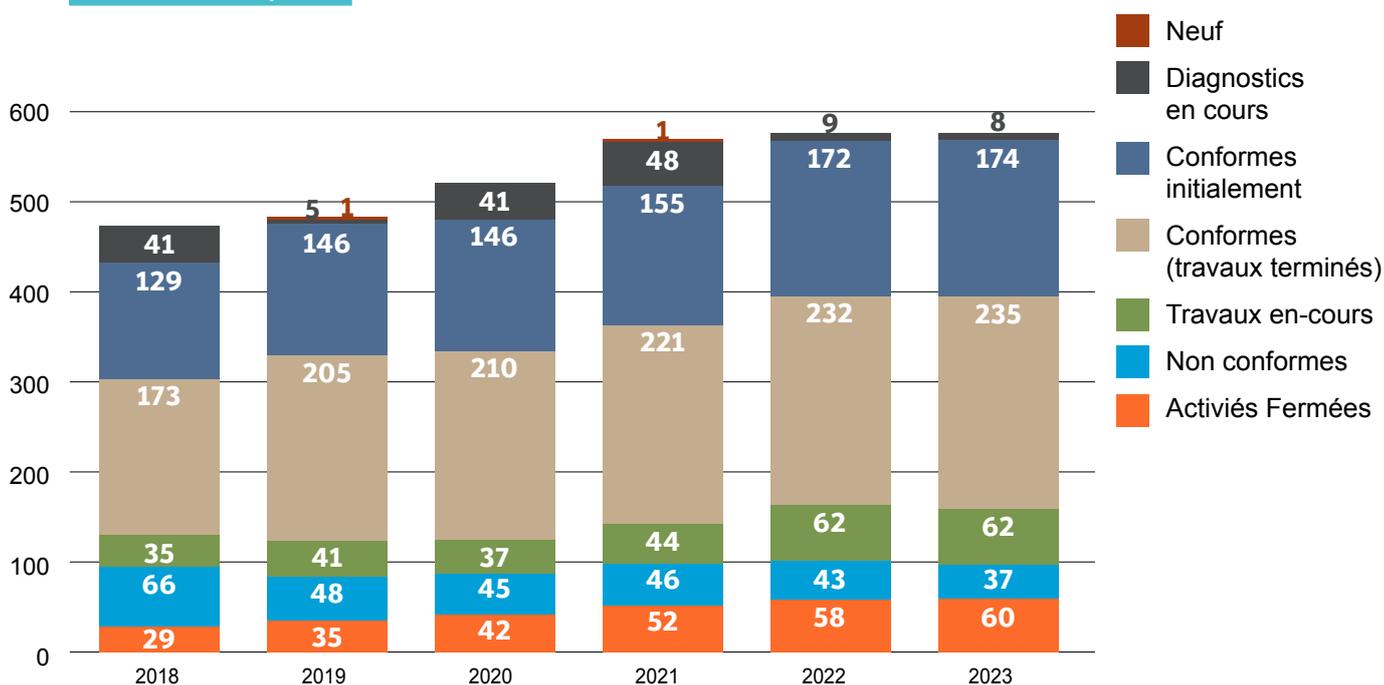
- Préserver, protéger et faciliter la collecte des eaux usées (rejets dangereux, obstructions, corrosions, dégradations)
- Prévenir et lutter contre les pollutions des cours d'eaux via les réseaux d'eaux pluviales
- Protéger les ressources en eaux (sols, nappes)
- Améliorer et fiabiliser le traitement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

**En 2023, 239 interventions ont été effectuées auprès des entreprises** (avis sur les permis de construire, visites de chantiers et contrôles de travaux, contrôles des rejets etc.). On constate une forte baisse par rapport aux années antérieures. Malgré cette baisse d'activité globale, ce ne sont pas moins de 71 nouveaux dossiers d'accompagnement qui ont été « ouverts ».

**Sur ces 1 510 entreprises suivies, 543 ont fait l'objet d'un diagnostic complet de leur activité et de leurs rejets.**

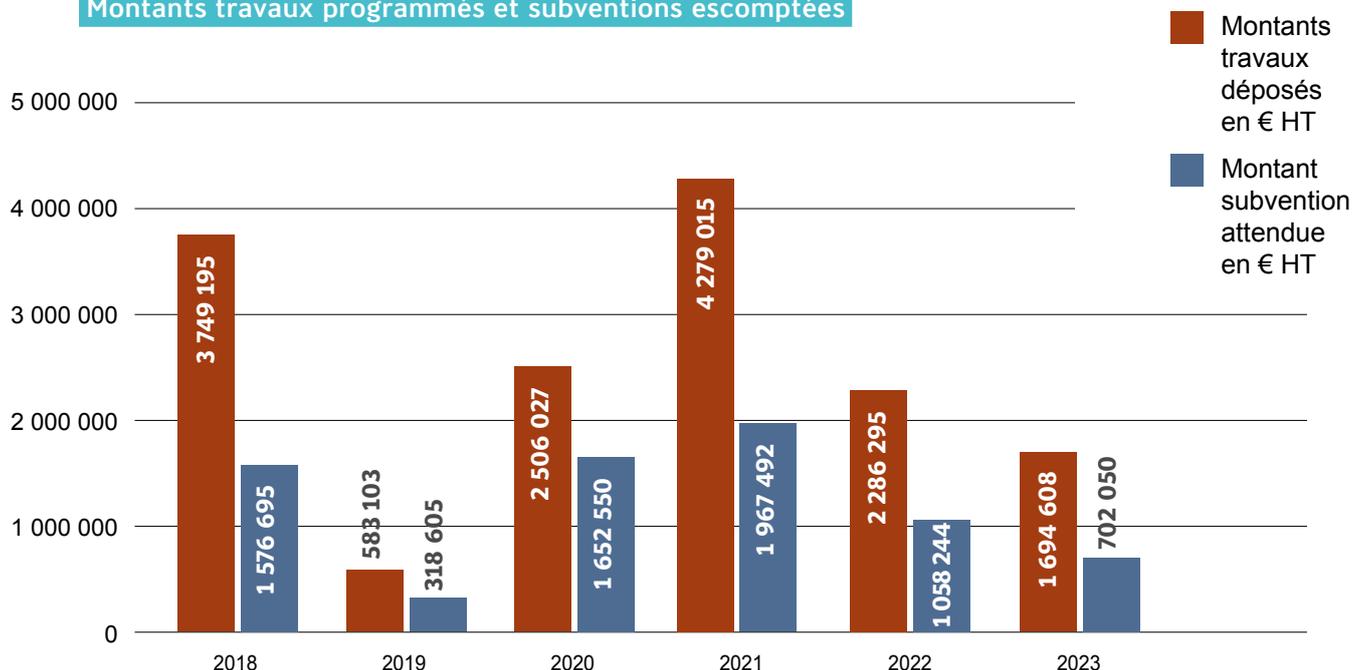
Le tableau ci-après indique la situation de chacune de ces entreprises en matière de conformité des rejets.

#### Suivi des entreprises



Au-delà de la technique, les agents de Grand Chambéry accompagnent également les industriels dans le montage des dossiers de demande de subvention.

### Montants travaux programmés et subventions escomptées

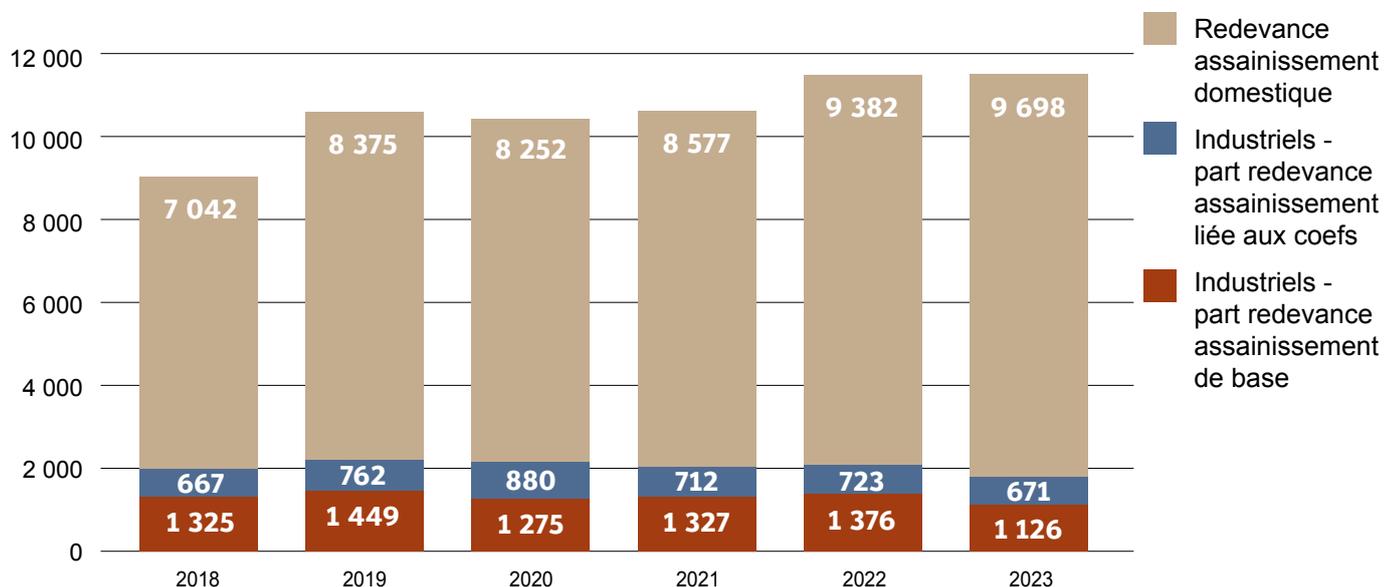


11 dossiers de demande de subvention ont été réalisés en 2023 contre 8 en 2022. Le montant des travaux déposés s'établit à 1,7 M€ pour une subvention de 702 K€ soit 42% de subvention.

On peut retenir 3 dossiers emblématiques :

- Eau climat, on agit pour 618 000 €
- La reconstruction de la STEP de la coopérative laitière de Lescheraines pour 653 000 €
- L'étude d'utilisation des eaux non conventionnelles de Placoplâtre pour 76 000 €

### Estimation de la part de la redevance assainissement liée aux rejets industriels (en € HT)



# LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

La gestion des eaux pluviales urbaines (GEPU) constitue un service public administratif et correspond à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales des aires urbaines.

Une aire urbaine est une zone urbanisée et à urbaniser (U et AU) du PLUi, telle que définie dans les documents d'urbanisme.



Jardin de pluie

La compétence intégrale en matière d'eaux pluviales urbaines a été transférée à Grand Chambéry depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 (arrêté préfectoral du 26 septembre 2018 portant révision des statuts de Grand Chambéry).

Le patrimoine est déterminé en premier lieu selon sa fonction (de collecte, transport, traitement et régulation d'eaux pluviales urbaines) et non selon sa typologie.

Le système GEPU est constitué exclusivement d'ouvrages publics et inclut les éléments suivants :

- Les réseaux de collecte d'eaux pluviales strictes jusqu'à leur exutoire
- Les regards et les branchements
- Les ouvrages de gestion des eaux pluviales, enterrés ou à ciel ouvert
- Les dispositifs de régulation
- Les ouvrages sur le réseau (prétraitement, dessableurs, séparateurs d'hydrocarbures, et systèmes de pompage...).

Le système GEPU ne comprend pas :

- Les accessoires de voiries et ouvrages liés à la gestion des eaux de voirie strictes (y compris grilles et busages de franchissement)
- Les ouvrages de tête de réseaux
- Les ouvrages de gestion des ruissellements issus des espaces naturels et agricoles
- Les sources canalisées
- Les cours d'eau notamment ceux relevant de la GEMAPI, à ciel ouvert ou enterrés, et ouvrages associés.

Les fortes précipitations peuvent nécessiter des interventions du service, principalement pour des inondations, des remontées d'eaux dans les habitations, suite à des mises en charge ou saturations de collecteurs publics :

- Pompage de puits perdu
- Débouchage de réseaux
- Mise en sécurité avec pose de balisage et panneaux de chantier
- Dégrillages d'ouvrages (d'aqueducs, d'ava-loirs).

### Des travaux pour entretenir, créer ou rénover le réseau de collecte des eaux pluviales

#### Liste non exhaustive des travaux

##### Bassens

**Centre Hospitalier de Savoie : Déconnexion du réseau unitaire bassin versant**

**66 982 €**

##### Bassens/Chambéry

**Périmètre rapproché Puits Joppet : Rénovation des réseaux unitaires**

**468 187 €**

##### Agglomération

**Renforcement ou modification des réseaux d'eaux pluviales**

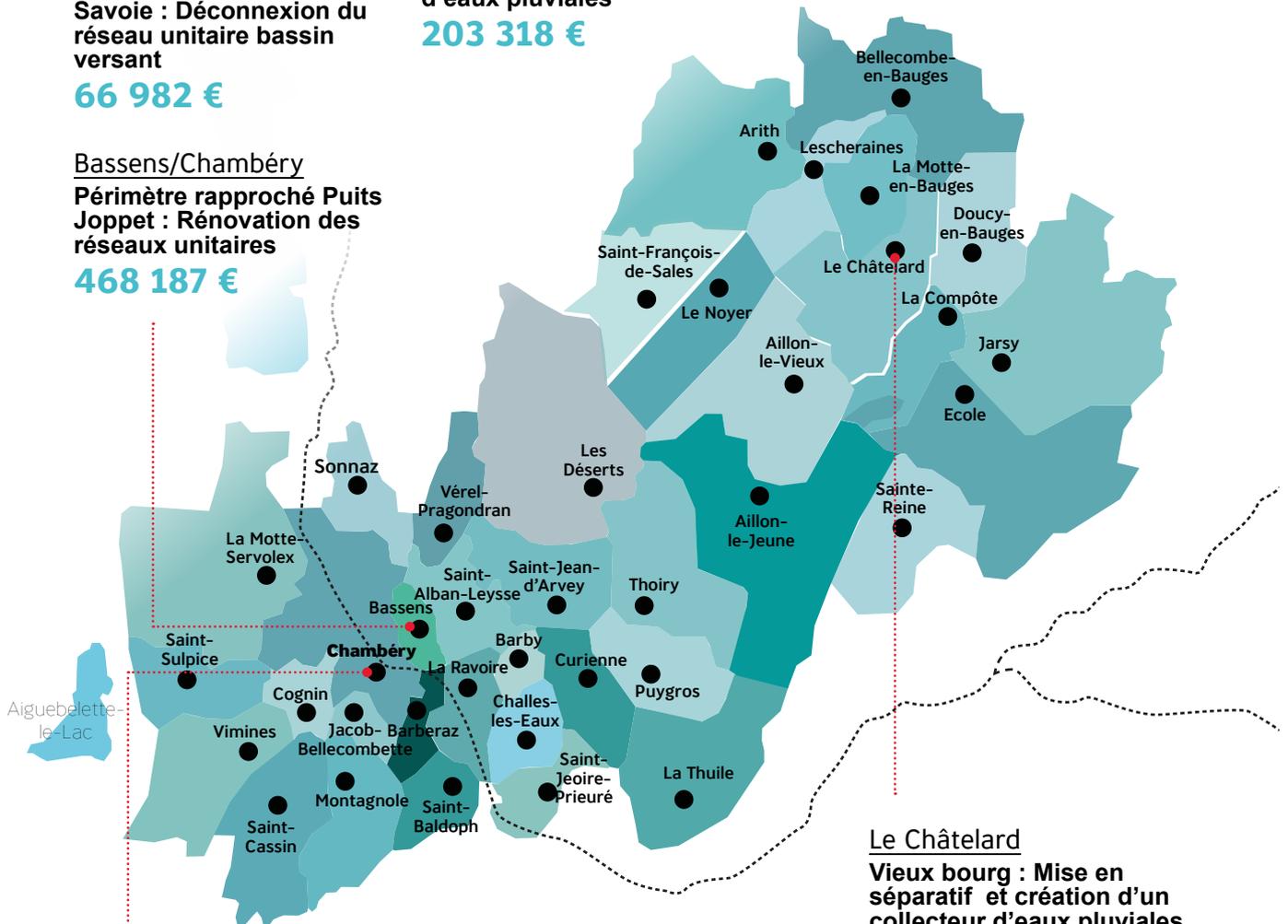
**203 318 €**

**0,5 km de réseaux renouvelés**

**+ 0,7 km de réseau neuf**

**En 2023, le montant global de travaux d'eaux pluviales s'est élevé à**

**1 525 468 € HT**



##### Le Châtelard

**Vieux bourg : Mise en séparatif et création d'un collecteur d'eaux pluviales**

**118 878 €**

##### Chambéry

**Centre-ville : Rénovation des collecteurs unitaires visitables**

**352 856 €**

**Boulevard de Bellevue : Extension et rénovation du réseau**

**165 767 €**

## LA RELATION USAGERS

### POUR SIGNALER UN DYSFONCTIONNEMENT, LES USAGERS DISPOSENT D'UN SERVICE DÉDIÉ.

Les chargées de la relation usagers sont, par définition, au service des usagers du service des eaux mais également au service de leurs collègues. Ces missions internes, moins connues, ont pour objet de faciliter le quotidien de chacun.

Ainsi, durant l'année 2022, le service de la **Relation Usagers s'était mobilisé pour trouver une solution permettant aux agents de terrain (releveurs, fontainiers, techniciens ...) d'accéder plus facilement dans les copropriétés dont l'accès est bien souvent limité par une ouverture sous badge.**

24 Syndics avaient été contactés, 18 Syndics avaient donné leur accord couvrant ainsi 660 copropriétés soit plus de 900 serrures. En 2023, les badges d'accès Vigik et les machines à encoder ont été acquis. Une formation a été dispensée auprès de l'équipe des vérificateurs pour qu'ils puissent paramétrer les immeubles et ainsi garantir l'accès sans avoir recours au bon vouloir des habitants. Cette formation a permis de prendre conscience de la complexité de la tâche et du temps requis. Aussi, il a été décidé de sous-traiter la prestation à une entreprise spécialisée. La programmation est prévue pour le 1<sup>er</sup> semestre 2024.



Borne Vigik

#### CHIFFRES 2022

**19 225**  
appels

**1 039**  
signalements  
sur Simpl'ici

**5 741**  
SMS ou messages vocaux  
envoyés

**27 385**  
courriers envoyés  
(tous services confondus)

**320**  
demandes  
de branchement

**18**  
dossiers de médiation



### CHIFFRES 2023

**15 923**

appels

**1 237**

signalements  
sur Simpl'ici

**18 987**

SMS ou messages vocaux  
envoyés

**34 522**

courriers envoyés  
(tous services confondus)

**228**

demandes de  
branchement

**15**

dossiers de médiatio

Côté usagers, l'année 2023 a été marquée par **la poursuite de la campagne de collecte des numéros de téléphone portable et fixe nécessaire à l'information par SMS ou messages vocaux**. Les abonnés de 21 communes ont ainsi été sollicités. Et le succès est au rendez-vous avec, en moyenne, 91.50% des abonnés ayant transmis leurs coordonnées téléphoniques. 18 987 SMS ou messages vocaux ont ainsi été envoyés afin d'informer les abonnés de coupures d'eau, d'alertes pollution, d'alertes sécheresse...



# LA COMMUNICATION

La communication externe est effectuée en étroite collaboration avec la direction de la communication de Grand Chambéry qui s'engage au quotidien auprès du service des eaux pour apporter son expertise, ses moyens humains (conseils, graphisme, supports, etc.).

Le plan de communication annuel répond à plusieurs ambitions et objectifs :

- Informer et accompagner les usagers dans leurs démarches

- Valoriser l'activité et les actions conduites par le service des eaux
- Promouvoir la Nivolette, l'eau du robinet
- Sensibiliser à la préservation de la ressource en eau
- Répondre aux exigences réglementaires d'information et de transparence vis-à-vis des usagers

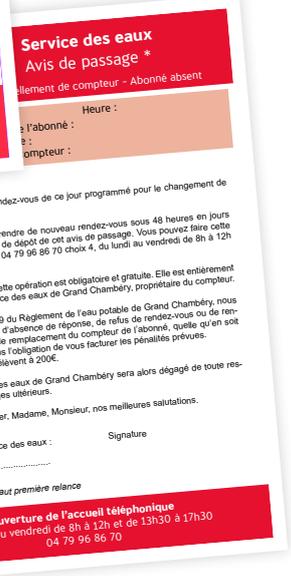
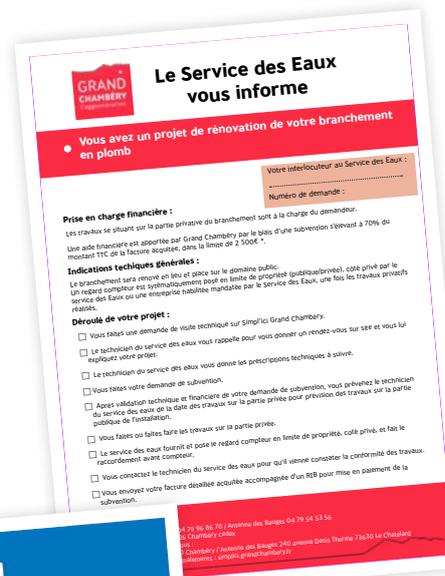
## INFORMER ET ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DÉMARCHES

Que ce soit pour prévenir, accompagner, expliquer, des supports (flyers, affiches, formulaires, avis de passage, etc.) sont réalisés ou mis à jour chaque année. Recueil des besoins, conception des supports, rédaction des contenus, fabrication ou impression et diffusion sont ainsi planifiés tout au long de l'année.

En 2023, ont été produits :

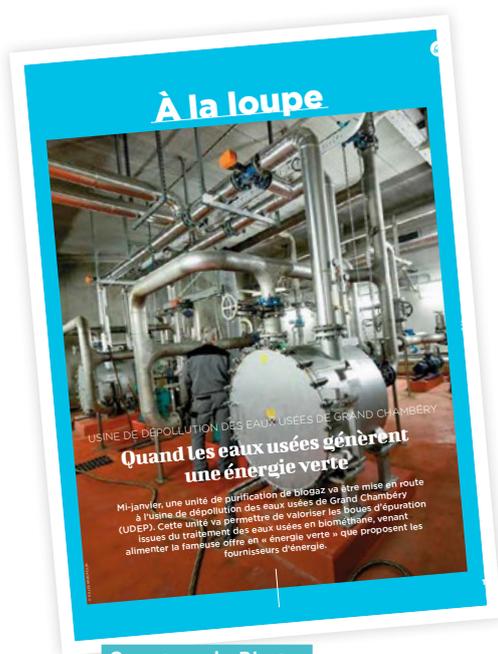
- pour le service des accueils : informations précontractuelles, formulaire de rétractation, fiche de contacts,
- pour les agents de terrain : avis de passage dans le cadre de la campagne de renouvellement des compteurs et de la relève des compteurs, formulaire d'auto relève, flyers explicatifs sur les démarches à faire en cas de fuites sur branchement ou de rénovation de canalisations en plomb,

- pour le service de la Relation Technique à l'Usager (RTU) : certificat de conformité, constat d'achèvement de travaux, avis SPANC dans le cadre des contrôles des installations, flyers « Les bons gestes de l'ANC »,
- pour le déroulement des chantiers : courriers, SMS, panneaux, communiqués de presse, etc.



## VALORISER L'ACTIVITÉ ET LES ACTIONS CONDUITES PAR LE SERVICE DES EAUX

La valorisation de l'activité et des actions conduites par le service des eaux se traduit par un travail éditorial tout au long de l'année tant pour les supports d'information internes (site internet, CMag, news letter, film « Le Cycle de l'eau », etc.) qu'externes (communiqués, dossiers, conférences pour la presse ; courriers, emailing pour les communes, etc.).



L'année 2023 a, dans ce cadre, été marquée par la refonte complète du site internet de Grand Chambéry dont l'ensemble des pages consacrées à l'eau et à l'assainissement.

Cette mise en valeur passe également par une présence lors d'événements. A ce titre, le service des eaux s'est mobilisé en 2023, sur des événements grand public comme « Campus en ville », la Foire de Savoie, etc. ou lors de rencontres professionnelles comme l'accueil de la ville de Taroudant (Maroc), le Syane de Haute-Savoie, le comité ressource 3005, le séminaire Eau Drôme, etc.



Enfin, la direction de la communication de Grand Chambéry et le service des eaux co organisent chaque année des événements institutionnels en lien avec les grands chantiers. Et 2023 a été particulièrement riche avec la pose de la 1<sup>ère</sup> pierre de la STEP de Lescheraines et les inaugurations de l'unité de purification de biogaz de l'UDEP, des travaux de réhabilitation des égouts du centre ancien de Chambéry et de la mise en fonctionnement du réservoir de secours du col de Plainpalais. Chacun de ces temps forts nécessite une forte mobilisation : gestion des invitations, conception du geste inaugural, rédaction des communiqués ou dossiers de presse, organisation et logistique de l'événement, couverture photo et vidéo, relais sur les supports éditoriaux, etc.



## PROMOUVOIR LA NIVOLETTE, L'EAU DU ROBINET

La promotion de la Nivolette se poursuit depuis 2011. Elle a pour objet de promouvoir la consommation de l'eau du robinet en s'appuyant sur sa qualité et son prix attractif.

## SENSIBILISER À LA PRÉSERVATION DE LA RESSOURCE EN EAU

### Economiser l'eau, ça coule de source !

Initiée en 2023, cette campagne de communication d'envergure a été entièrement conçue et réalisée en interne par la direction de la communication de Grand Chambéry et le service des eaux. Elle s'appuie sur un panel de visuels épurés, agrémentés de phrases d'accroche faciles à mémoriser. Des chiffres clés accompagnent les messages et donnent des informations de référence aux habitants. Les messages s'adaptent en fonction de la saison à laquelle il sont diffusés. Les déclinaisons ont été nombreuses, sur tous types de supports et sur tous les événements : affiches, motion design, réseaux sociaux, spots radios, actualités web, publications éditoriales, Foire de Savoie, Une toile à la belle étoile, etc. Cette campagne de communication sera poursuivie en 2024.

Par ailleurs, le cycle de conférences « L'eau : le changement climatique et l'eau, que fait-on pour agir ? » lancé en 2022, s'est poursuivi.

Enfin, au cours de l'année 2023, un groupe d'élus du conseil d'exploitation et d'agents du service des eaux se sont réunis à plusieurs reprises pour concevoir de nouvelles actions de sensibilisation qui devraient voir le jour en 2024.



## RÉPONDRE AUX EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES D'INFORMATION ET DE TRANSPARENCE VIS-À-VIS DES USAGERS

Le service des eaux a l'obligation de produire **le rapport sur le prix et la qualité du service (RPQS) autrement appelé rapport d'activités**. Le RPQS est un document édité tous les ans par chaque service d'eau et d'assainissement pour rendre compte aux usagers du prix et de la qualité du service rendu pour l'année écoulée. Ce document public (dès lors qu'il a été validé par l'assemblée délibérante de la collectivité) répond à une exigence de transparence interne (le service rend compte annuellement à sa collectivité de tutelle et le président présente ce rapport à son assemblée délibérante) mais également à une exigence de transparence à l'usager, lequel peut le consulter à tous moments dans les locaux du service des eaux ou en ligne sur le site internet de Grand Chambéry.

**La qualité de l'eau fait elle aussi l'objet d'une communication réglementaire.**

Traditionnellement la fiche de synthèse annuelle sur la qualité de l'eau du robinet de l'Agence Régionale de Santé (ARS) était jointe à la facture

d'eau adressée aux abonnés. Avec l'accord de l'ARS, cette communication est depuis 2023 dématérialisée via un lien depuis le site internet de Grand Chambéry vers celui de l'ARS. Cette évolution, outre les économies de papier et financières qu'elle engendre, permet à chacun de suivre en temps réel les caractéristiques de l'eau potable distribuée : origine, résultat des contrôles sanitaires...

**Enfin, la tarification du service doit être portée à connaissance des usagers.** En ce domaine, la dématérialisation s'est également révélée la méthode la plus efficace et équitable pour tous. Avec un calendrier de facturation lissé sur l'année, des abonnés n'étaient informés des changements de tarifs qu'au moment de la réception de leur facture soit plusieurs mois après leur vote. Ils sont désormais mis à jour sur le site internet de Grand Chambéry dès leur adoption par l'assemblée délibérante au mois de décembre de l'année en cours pour application au mois de janvier de l'année suivante.

Le souhait d'associer les usagers au projet de développement d'un site internet de suivi de consommation d'eau dans le cadre du déploiement de la télé relève a également mobilisé les équipes au cours de l'année 2023. Le service des eaux, la direction de la communication et les conseillers numériques de la direction des systèmes d'information et du numérique ont associé leurs énergies pour concevoir et animer des ateliers, mettre en ligne un questionnaire, rédiger, mettre en page et diffuser un flyer et un tutoriel. Le site devrait voir le jour en 2024.



Atelier avec les institutionnels

# LA SENSIBILISATION

## SENSIBILISER, EXPLIQUER, PERMET DE COMPRENDRE

Pour impliquer les plus jeunes dans la vie de l'agglomération, Grand Chambéry a développé une offre pédagogique notamment sur la compétence de l'eau. Le service des eaux a délégué cette action par convention au CISALB, Comité intercommunautaire pour l'assainissement du lac du Bourget.

### DEUX ACTIONS PÉDAGOGIQUES SONT PROPOSÉES :

■ Une eau naturellement excellente et un milieu naturel préservé

**Objectif :** sensibiliser aux enjeux de l'alimentation en eau potable, au traitement des eaux usées et à la préservation de la ressource en eau pour renforcer les comportements éco-citoyens.

■ Milieux aquatiques : la Leysse de Chambéry au lac du Bourget

**Objectif :** découvrir un milieu aquatique aménagé pour protéger contre les risques d'inondation, tout en préservant des zones humides.

Le grand public est aussi invité à participer à des animations thématiques ou des ateliers de l'eau.

**Objectif :** comprendre d'où vient l'eau, comment est-elle traitée ? Où va-t-elle après avoir été utilisée ? Quand est-elle rendue au milieu naturel ? Autant de sujets à découvrir afin de mieux comprendre pourquoi il est important de protéger cette ressource indispensable, mais ô combien fragile.

### MÉDIATION SCOLAIRE 2023

**62**  
activités

**1 151**  
élèves

### MÉDIATION GRAND PUBLIC 2023

**12**  
activités

**148**  
participants



Laboratoire pédagogique du site de Chantabord à Chambéry du service des eaux



Parcours pédagogique installé sur le site de Chantabord à Chambéry du service des eaux



# 4

## ANNEXES

## MEMBRES DU CONSEIL D'EXPLOITATION

COMMUNES	REPRÉSENTANTS
AILLON-LE-JEUNE	GINOLLIN Pascal
AILLON-LE-VIEUX	MIGUET Vincent
ARITH	FRAIX-BURNET Jean-Philipp
BARBERAZ	BOIX-NEVEU Arthur
BARBY	BOUVIER Pascal
BASSENS	LAMBERT Martine
BELLECOMBE-EN-BAUGES	DELHOMMEAU Eric
CHALLES-LES-EAUX	HALLAY James
CHAMBERY	BÂABÂA Jimmy
COGNIN	VALLIER Claude
CURIENNE	CHEVALIER Christian
DOUCY-EN-BAUGES	LAPLACE Patrick
ECOLE	FERROUD-PLATTET Hervé
JACOB-BELLECOMBETTE	STELLIAN Bruno
JARSY	DUPERIER Pierre
LA COMPOTE	FRESSOZ Jean-Pierre
LA MOTTE-EN-BAUGES	VIGNEUX Guy
LA MOTTE-SERVOLEX	GAGET Alain
LA RAVOIRE	GIORDA Chantal
LA THUILE	PASCAL-GIROUD Alexandre
LE CHATELARD	BOULNOIS Vincent
LE NOYER	PETTELOT Dominique
LESCHERAINES	BESNARD Jean-Yves
LES DESERTS	ALGUDO Luc
MONTAGNOLE	BRUNET Julien
PUYGROS	ARIZIO Jacques
SAINT-ALBAN-LEYSSE	DYEN Michel
SAINT-BALDOPH	VAUSSENAT Gilles
SAINT-CASSIN	BUSILLET Sandrine
SAINT-FRANCOIS-DE-SALES	MAILLAND Benjamin
SAINT-JEAN-D'ARVEY	PARENT Evelyne
SAINT-JEOIRE-PRIEURE	CARLE Albert
SAINT-SULPICE	PELTIER Jean-Marie
SAINTE-REINE	
SONNAZ	ROCHAIX Daniel
THOIRY	MARIN Philippe
VEREL-PRAGONDRAN	BRANCIARD Didier
VIMINES	WOLFF Corine
HYDROGÉOLOGUE	NICOUD Gérard
REPRÉSENTANT CCSPL	ANDREAU Jean-Michel
REPRÉSENTANT PERSONNEL	KARPIEL Christophe

Liste des membre en activité fin 2023

# TARIFS



## TARIFS 2023

Service des eaux  
Grand Chambéry

### Tarifs de l'eau et de l'assainissement – Vente d'eau aux abonnés

Les factures d'eau sont calculées selon la méthode du prorata temporis, répartition des consommations proportionnellement aux tarifs votés. Le prix de l'eau indiqué ne comprend pas les parts fixes abonnement.

Tarifs applicables aux communes de Barberaz, Barbey, Bassens, Challes-les-Eaux, Chambéry, Cognin, Curienne, Jacob-Bellecombette, La Motte-Servolex, La Ravoire, La Thuile, Les Déserts, Montagnole, Puygros, Saint-Alban-Laysse, Saint-Baldoph, Saint-Cassin, Saint-Jean-d'Arvey, Saint-Jeoire-Prieuré, Saint-Sulpice, Sonnaz, Thoiry, Vèreil-Pragondran et Vimines.

<b>Territoire de la Cluse</b>	<b>Conso &lt; 30 m<sup>3</sup></b>	<b>Conso entre 30 et 250 m<sup>3</sup></b>	<b>Conso &gt; 250 m<sup>3</sup></b>
TARIF DE L'EAU AU M <sup>3</sup>	2023	2023	2023
Fourniture d'eau potable - Service des eaux Grand Chambéry	0,800 €	1,620 €	1,709 €
Redevance eaux usées - Service des eaux Grand Chambéry	0,800 €	1,445 €	1,526 €
Redevance pollution domestique - Agence de l'eau	0,280 €	0,280 €	0,280 €
Redevance modernisation réseaux de collecte - Agence de l'eau	0,160 €	0,160 €	0,160 €
Prélèvement - Agence de l'eau	0,071 €	0,071 €	0,071 €
MONTANT TOTAL H.T.	2,111 €	3,576 €	3,746 €
TVA	0,159 €	0,269 €	0,282 €
MONTANT TOTAL T.T.C.	2,270 €	3,845 €	4,028 €

## TARIFS 2023 - EAUX

Tarifs applicables aux communes de Aillon-le-Jeune, Aillon-le-Vieux, Arith, Bellecombe en Bauges, Doucy, Ecole, Jarsy, La Motte en Bauges, La Compote, Le Chatelard, Le Noyer, Lescheraines, Saint-François de Sales et Sainte-Reine.

<b>Territoire des Bauges</b>	<b>Conso &lt; à 30 m3</b>	<b>Conso 30 à 120 m3</b>	<b>Conso 120 à 250 m3</b>	<b>Conso &gt; à 250 m3</b>
TARIF DE L'EAU AU M <sup>3</sup>	2023	2023	2023	2023
Fourniture d'eau potable - Service des eaux Grand Chambéry	0,800 €	1,398 €	1,508 €	1,596 €
Redevance eaux usées - Service des eaux Grand Chambéry	1,083 €	1,453 €	1,453 €	1,524 €
Redevance pollution domestique - Agence de l'eau	0,280 €	0,280 €	0,280 €	0,280 €
Redevance modernisation réseaux de collecte - Agence de l'eau	0,160 €	0,160 €	0,160 €	0,160 €
Prélèvement - Agence de l'eau	0,071 €	0,071 €	0,071 €	0,071 €
MONTANT TOTAL H.T.	2,394 €	3,362 €	3,472 €	3,631 €
TVA	0,188 €	0,257 €	0,264 €	0,275 €
MONTANT TOTAL T.T.C.	2,582 €	3,619 €	3,736 €	3,906 €

## TARIFS 2023 - EAUX

### Tarifs abonnement eau potable

		EAU POTABLE			
		CLUSE		BAUGES	
		2023 HT	2023 TTC	2023 HT	2023 TTC
Abonnement annuel				<b>53,00 €</b>	55,92 €
Location compteur	. diamètre 15	<b>44,50 €</b>	46,95 €	<b>10,20 €</b>	10,76 €
	. diamètre 20				
	. diamètre 25	<b>74,40 €</b>	78,49 €		
	. diamètre 30	<b>87,00 €</b>	91,79 €		
	. diamètre 40	<b>181,00 €</b>	190,96 €		
	. diamètre 50	<b>302,00 €</b>	318,61 €	<b>15,30 €</b>	16,14 €
	. diamètre 60 / 65	<b>454,00 €</b>	478,97 €		
	. diamètre 80 / 80 C	<b>708,00 €</b>	746,94 €		
	. diamètres 100 / 100 C / 150 / 150C / 200 / 250	<b>922,00 €</b>	972,71 €		

### Tarifs abonnement eaux usées

		ASSAINISSEMENT			
		CLUSE		BAUGES	
		2023 HT	2023 TTC	2023 HT	2023 TTC
Abonnement annuel					
	. diamètre 15	<b>36,50 €</b>	40,15 €	<b>37,80 €</b>	41,58 €
	. diamètre 20				
	. diamètre 25	<b>53,00 €</b>	58,30 €		
	. diamètre 30	<b>59,50 €</b>	65,45 €		
	. diamètre 40	<b>91,00 €</b>	100,10 €		
	. diamètre 50	<b>108,20 €</b>	119,02 €		
	. diamètre 60 / 65	<b>126,00 €</b>	138,60 €		
	. diamètre 80 / 80 C	<b>145,80 €</b>	160,38 €		
	. diamètres 100 / 100 C / 150 / 150C / 200 / 250	<b>218,30 €</b>	240,13 €		

### Tarifs eau et assainissement – Vente d'eau aux abonnés : secteur Technolac

	2023	
	€ HT	€ TTC
Traitement eaux usées/m <sup>3</sup> - Abonnés du secteur Technolac	1,2280 €	1,351 €
Part fixe eaux usées - Abonnés du secteur Technolac	46,69 €	51,359 €
Vente d'eau/m <sup>3</sup> - Abonnés du secteur Technolac	1,665 €	1,756 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 15/20 mm	44,50 €	46,948 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 25 mm	74,40 €	78,492 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 30 mm	87,00 €	91,785 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 40 mm	181,00 €	190,955 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 60 / 65 mm	454,00 €	478,970 €
Abonnement eau potable - Secteur Technolac - 100 mm	922,00 €	972,710 €

## TARIFS 2023 - EAUX

### Tarifs SPANC

Prestations	2023 HT	2023 TTC
<b>Contrôle de conception / implantation</b>		
CLUSE / ex-Chambéry métropole	<b>110,00 €</b>	121,00 €
BAUGES / ex-Cœur des Bauges	<b>110,00 €</b>	121,00 €
<b>Contrôle réalisation</b>		
CLUSE / ex-Chambéry métropole	<b>340,00 €</b>	374,00 €
BAUGES / ex-Cœur des Bauges	<b>340,00 €</b>	374,00 €
<b>Redevance annuelle de service</b>		
CLUSE / ex-Chambéry métropole	<b>39,00 €</b>	42,90 €
BAUGES / ex-Cœur des Bauges	<b>39,00 €</b>	42,90 €
<b>Contrôle de conformité pour ventes (demandé lors cession immobilière)</b>		
CLUSE / ex-Chambéry métropole	<b>190,00 €</b>	209,00 €
BAUGES / ex-Cœur des Bauges	<b>190,00 €</b>	209,00 €
<b>Forfait vidange, curage, transport, dépotage EN TOURNEE</b>		
Fosse ≤ 1 500 litres	<b>160,14 €</b>	176,15 €
1 500 < fosse ≤ 3 000 litres	<b>202,88 €</b>	223,17 €
Pour fosse > 3 000 litres, par tranche de 1000 litres supplémentaires	<b>79,00 €</b>	86,90 €
<b>Forfait vidange, curage, transport, dépotage HORS TOURNEE</b>		
Fosse ≤ 1 500 litres	<b>256,40 €</b>	282,04 €
1 500 < fosse ≤ 3 000 litres	<b>305,00 €</b>	335,50 €
Pour fosse > 3 000 litres, par tranche de 1000 litres supplémentaires	<b>85,80 €</b>	94,38 €
<b>Forfait vidange, curage, transport, dépotage VIDANGE DEFINITIVE</b>		
Fosse ≤ 1 500 litres	<b>182,00 €</b>	200,20 €
1 500 < fosse ≤ 3 000 litres	<b>219,00 €</b>	240,90 €
Pour fosse > 3 000 litres, par tranche de 1000 litres supplémentaires	<b>79,00 €</b>	86,90 €
<b>Plus-values</b>		
Dégagement des regards de visite	<b>172,20 €</b>	189,42 €
Minimum de facturation en cas de prestation non réalisée	<b>107,10 €</b>	117,81 €
<b>Traitement des matières de vidange hors UDEP Grand Chambéry</b>		
forfait / tonne	<b>55,10 €</b>	60,61 €

### Tarif contrôle préalable des réseaux avant intégration dans le domaine public

Prestation		2023 HT	2023 TTC
Instruction du dossier	forfait	<b>202,00 €</b>	242,40 €
Contrôle réseaux eau potable	< 5 lots	unité	<b>202,00 €</b>
	de 5 à 15 lots	unité	<b>404,00 €</b>
	> 15 lots	unité	<b>808,00 €</b>
Contrôle réseaux assainissement	< 5 lots	unité	<b>202,00 €</b>
	de 5 à 15 lots	unité	<b>404,00 €</b>
	> 15 lots	unité	<b>808,00 €</b>
Contrôle réseaux eau pluviales	< 5 lots	unité	<b>202,00 €</b>
	de 5 à 15 lots	unité	<b>404,00 €</b>
	> 15 lots	unité	<b>808,00 €</b>
Contrôle poste de refoulement	unité	<b>202,00 €</b>	242,40 €
Contrôle bassin de rétention	unité	<b>202,00 €</b>	242,40 €

## TARIFS 2023 - EAUX

### Tarifs divers déplacements

TARIFS INTERVENTION pour :	2023 HT	2022 TTC
Frais de prise en charge	26,20 €	28,82 €
Tarif horaire agent	42,60 €	51,12 €
Pose d'un compteur d'eau ou installation double comptage	42,60 €	51,12 €
Pose d'un nouveau compteur après défaut d'entretien de l'ancien	127,80 €	153,36 €
Dépose d'un compteur pour jaugeage	127,80 €	153,36 €
Dépose d'un compteur détérioré	42,60 €	51,12 €
Frais de coupure pour impayé hors résidence principale	127,80 €	153,36 €
Déplacement d'un agent après trois courriers et/ou visites	127,80 €	153,36 €
Déplacement infructueux malgré information écrite envoyée à l'abonné	42,60 €	51,12 €
Fermeture et ouverture d'eau (manœuvre simultanée)	42,60 €	51,12 €
Fermeture et ouverture d'eau nécessitant plusieurs déplacements	85,20 €	102,24 €
Contrôle teinte suite à demande de notaires	170,40 €	204,48 €
Contrôle de branchement existant à la demande de l'utilisateur	170,40 €	204,48 €
Contrôle préalable à une demande d'urbanisme	170,40 €	204,48 €

### Tarifs abonnements installations de robinet d'incendie armé

Pour les réseaux internes ne passant pas par compteurs

Ces tarifs s'appliquent pour les locations de compteurs en cas de besoin.

Contrôle plombage RIA	2023 HT	2023 TTC
. Diamètre 15	22,70 €	23,94 €
. Diamètre 20	25,50 €	26,90 €
. Diamètre 25	37,80 €	39,88 €
. Diamètre 30	48,10 €	50,75 €
. Diamètre 40	81,60 €	86,09 €
. Diamètre 50	120,00 €	126,60 €
. Diamètres 50 C / 60 / 65	161,20 €	170,07 €
. Diamètre 80	206,20 €	217,54 €
. Diamètre 100	246,80 €	260,37 €
. Diamètre 150	463,00 €	488,47 €

### Mise à disposition plateforme CATEC

Désignation	2023 HT	2023 TTC
Mise à disposition du site CATEC <i>La journée</i>	400,00 €	480,00 €

## TARIFS 2023 - EAUX

### Pénalités en application du règlement d'eau potable

Désignation de la pénalité	2023	Commentaire
<b>1. En cas de prélèvement d'eau sans autorisation qui résulte d'une consommation hors abonnement souscrit auprès du Service de</b>		
- A partir des ouvrages que ce soit sur le réseau public de distribution d'eau potable (notamment : faire usage de clés de canalisation d'eau) ou sur voirie (notamment : utilisation d'une bouche de lavage ou d'un hydrant sans compteur mobile, bris des scellés de plomb)	500 €	par mois d'utilisation depuis la notification des services jusqu'à la date de souscription
- A partir des branchements non autorisés ou hors service	100 €	
- Dans le cas d'un contournement du compteur	100 €	
- Dans l'immeuble sans contrat d'abonnement	100 €	
<b>2. En cas de non-respect des délais de paiement tels qu'ils figurent sur la facture</b>	10%	de la facture par mois de retard
<b>3. En cas d'absence de réponse, refus de rendez-vous ou rendez-vous sans suite pour la relève du compteur de l'abonné</b>	200 €	
<b>4. En cas d'absence de réponse, refus de rendez-vous ou rendez-vous sans suite pour le remplacement du compteur de l'abonné, quelle qu'en soit la cause</b>	200 €	
<b>5. En cas de défaut de mise en conformité du regard de comptage ou défaut de réalisation des travaux préalables à la mise en conformité de l'ensemble de l'installation de comptage</b>	250 €	
<b>6. En cas de modification ou dégradation de l'ensemble de comptage (notamment déplacer ou enlever le compteur, les plombs ou le dispositif de relève à distance de l'index), tentative d'en gêner le fonctionnement mais aussi en cas de démontage d'une partie du branchement ou autres manipulations frauduleuses</b>	250 €	
<b>7. En cas de bris des bagues de scellement équipant les compteurs et les appareils incendies.</b>	250 €	

### Tarifs clients extérieurs

DESIGNATION	2023 HT	2023 TTC
Traitement des matières de vidange/tonne pour une concentration en MES jusqu'à 40 g/l	46,57 €	51,23 €
Traitement des matières de vidange/tonne pour une concentration en MES supérieure à 40 g/l	77,39 €	85,13 €
Traitement des graisses/tonne	96,40 €	106,04 €
Traitement des boues pour une concentration en MES jusqu'à 40 g/l	74,40 €	81,84 €
Traitement des boues pour une concentration en MES > 40 g/l	49,80 €	54,78 €
Traitement des produits de curage / tonne	44,80 €	49,28 €
Vente d'eau/m <sup>3</sup> - Communes extérieures	0,955 €	1,008 €

### Tarifs relatifs à la prestation d'assistance à la gestion et à l'exploitation des points d'eau d'incendie

Prestation	2023 HT	2023 TTC
Prestations d'assistance à la gestion et à l'exploitation des PEI	33 €	40 €
Renouvellement de poteau incendie (hors bâches, prises d'eau...) <b>sans</b> terrassement	1 650 €	1 980 €
Renouvellement de poteau incendie (hors bâches, prises d'eau...) <b>avec</b> terrassement	2 860 €	3 432 €
Renouvellement de poteau incendie nécessitant une reprise de branchement	4 730 €	5 676 €
Renouvellement <b>avec déplacement</b> de poteau incendie nécessitant une reprise de branchement	6 160 €	7 392 €
Création d'un poteau incendie supplémentaire sur conduite existante (non concernée par le fonds de concours)	4 730 €	5 676 €
Fourniture et pose de protection béton préfabriquée pour poteau incendie	750 €	900 €

## TARIFS 2023 - EAUX

### Tarifs analyses eaux usées réalisées par laboratoire UDEP

Analyse des rejets des industriels, conventionnés ou non, sur la base des tarifs Ministère.

Paramètres	2023 HT	2023 TTC
Azote kjeldahl	32,95 €	39,54 €
Demande biologique en oxygène sur 5 jours	42,23 €	50,67 €
Demande chimique en oxygène	30,40 €	36,48 €
Matières en suspension	21,62 €	25,95 €
Nitrates	11,83 €	14,20 €
Phosphore total	26,52 €	31,82 €
pH à 20°C	6,84 €	8,21 €
Mesure température du pH		
Flaconnage chimie à l'unité	2,81 €	3,37 €
Prise en charge analyse	10,51 €	12,61 €
Substances extractibles à l'hexane	87,92 €	105,51 €
DCO, DBO, MES, NTK, Pt, NH4, NO2, NO3	222,72 €	267,26 €
Flaconnage et prise en charge		
DCO, DBO, MES, NTK, Pt	190,92 €	229,10 €
Flaconnage et prise en charge		
DCO, DBO, MES	122,16 €	146,59 €
Flaconnage et prise en charge		

### Tarif analyses eau potable sur chantier

	2023 HT	2023 TTC
Analyse eau potable sur chantier	81,70 €	98,04 €

### Tarifs location de matériels et véhicules

Location de matériels	2023 HT	2023 TTC
Obturbateur d'égouts (par 1/2 journée)	156,00 €	187,20 €
Pompe d'épreuve (à l'heure)	47,60 €	57,12 €
Corrélateur (à l'heure)	32,60 €	39,12 €
Appareil de stérilisation de canalisation (à l'heure)	47,60 €	57,12 €
<b>Location de véhicules AVEC CHAUFFEUR</b>		
Hydrocreuse combinée (à l'heure)	79,40 €	95,28 €
Camion benne avec grue (l'heure)	62,40 €	74,88 €
Caméra Visite d'égouts (l'heure)	62,40 €	74,88 €
<b>Tarifs internes aux deux régies eau potable et eaux usées</b>		
<b>Location de véhicules SANS CHAUFFEUR</b>		
Camion benne avec grue (l'heure)	45,50 €	
Fourgon (l'heure)	19,80 €	

## TARIFS 2023 - EAUX

### Tarifs PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF (PFAC et PFAC assimilés domestiques)

PFAC et PFAC assimilés domestiques		
		2023
Domestiques - Construction à usage d'habitation	Maison individuelle jusqu'à 130 m <sup>2</sup> de surface plancher	2 470 €
	/m <sup>2</sup> de surface de plancher supplémentaire	24,50 €
	Habitations et bâtiments existants avant mise en place du réseau d'eaux usées (forfait pour toutes surfaces)	216 €
	Habitat collectif, meublé, ... (/m <sup>2</sup> de de surface de plancher)	24,50 €
	Extensions > 30 m <sup>2</sup> (/m <sup>2</sup> de surface de plancher)	24,50 €
Services, bureaux, commerces, activités industrielles, artisales	Projet neuf ≤ 200 m <sup>2</sup>	1 659 €
	Projet neuf > 200 m <sup>2</sup>	1 659 €
	Projet neuf > 200 m <sup>3</sup> (/m <sup>2</sup> de surface de plancher supplémentaire)	5,40 €
	Extension > 30 m <sup>2</sup> : le calcul prend pour référence la surface plancher existante du bâtiment	5,40 €
Entrepôt	Forfait pour toutes les surfaces plancher	1 659 €
Assimilés domestiques - Hôtels, restaurant, établissement de restauration...	Projet neuf (/m <sup>2</sup> de surface de plancher)	24,50 €
	Extensions > 30 m <sup>2</sup> (/m <sup>2</sup> de surface de plancher)	24,50 €

# FACTURE 120M<sup>3</sup> CLUSE



GRAND CHAMBERY - SERVICE DES EAUX  
298 rue de Chantabord - CS82618 - 73026 Chambéry Cedex  
N° TVA intracommunautaire :  
Budget eau FR IA 200 069 110  
Budget assainissement FR BG 200 069 110  
TVA sur les débits

**VOS INFORMATIONS CLIENTS**  
N° abonné :  
Abonné(s) :  
N° PDI :  
Adresse du branchement :  
CHAMBERY

**VOS CONTACTS**  
**Pour le paiement de votre facture**  
Service de Gestion Comptable de Chambéry  
5 rue Jean Girard Madoux - BP 31054 - 73010 Chambéry Cedex  
04 79 96 00 87  
sgc.chambery@dgfip.finances.gouv.fr

**Accueil téléphonique**  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h

**Accueil physique**  
Sans rendez-vous : Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h30  
Sur rendez-vous uniquement : Mercredi

Coordonnées bancaires  
IBAN : FR59 3000 1002 7907 3000 0000 072  
BIC : BDFEFRPPCCT

**Pour une information sur votre facture**  
Service des eaux de Grand Chambéry  
298 rue de Chantabord - CS 82618 - 73026 Chambéry Cedex  
04 79 96 86 70 choix 2  
simplici.grandchambery.fr

**Accueil téléphonique** : du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h

**Accueil physique** : sur rendez-vous uniquement  
simplici.grandchambery.fr

**URGENCES RESEAU D'EAU**  
7 jours/7 et 24h/24 : 04 79 96 86 70

GRAND CHAMBERY - SERVICE DES EAUX  
298 RUE DE CHANTABORD  
CS82618  
73026 CHAMBERY CEDEX

83170 BRIGNOLLES

## FACTURE D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Facture N° [ ] Rôle N° : 2023 / 325 du 19/10/2023

Votre consommation facturée : 120 m3

### Facture simplifiée

Abonnement et distribution de l'eau potable	181,10€
Abonnement et collecte des eaux usées	173,29€
Taxes et prestations	93,84€
<b>Total de votre facture</b>	<b>448,23 € TTC</b>

**NET A PAYER 448,23 € TTC**

Prix de l'eau au litre : 0,00304 € - Coût de l'abonnement : 83,34 €

A régler avant le : 04/12/2023

### Evolution de votre consommation (m3)

R : Réel - E : Estimé



mars 23

(R)

### Partie à détacher en suivant les pointillés

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : en signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

### MONTANT EN EUROS

448,23 €

Décompte à conserver

Détail des modalités de paiement au verso

DATE et LIEU

SIGNATURE

En cas de modification, joindre un relevé d'identité bancaire.  
IBAN :  
Titulaire compte :

**NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER**

507110900231

941133000175 610700

Votre fact  
Signata

Facture N° 2023 / 325 230250000580 G du 19/10/2023

N° série compteur	Diam	Date	Index	Ancien relevé	Nouveau relevé	Corrigé
1188A04956	15	27/01/2023	118 (Reel)	118 (Reel)	09/05/2023	161 (Reel)
1188A04956	15	15/07/2022	67 (Reel)	67 (Reel)	27/01/2023	116 (Reel)

Consommation totale facturée (m3) 120

Applicable du au	Tr.	Qd	Unité	Prix unité € HT	Montant € HT	T.V.A. %	Montant € T.V.A.
<b>Abonnement et distribution de l'eau potable</b>							
16/07/22 - 31/12/22	T1	169	J	0,11781	19,91	5,50	1,10
01/10/23 - 09/03/23	T1	68	J	0,12192	8,29	5,50	0,46
16/07/22 - 31/12/22	T2	35	M3	1,07000	37,48	5,50	2,07
16/07/22 - 31/12/22	T2	25	M3	1,62000	40,50	5,50	2,23
16/07/22 - 31/12/22	T2	25	M3	0,80000	20,00	5,50	1,10
16/07/22 - 31/12/22	T2	30	M3	0,80000	24,00	5,50	1,32
16/07/22 - 31/12/22	T2	30	M3	0,80000	24,00	5,50	1,32
01/01/23 - 09/03/23	T1	30	M3	0,80000	24,00	5,50	1,32
<b>Abonnement et collecte des eaux usées</b>							
16/07/22 - 31/12/22	T1	169	J	0,06989	11,71	10,00	1,17
01/10/23 - 09/03/23	T1	68	J	0,10000	6,80	10,00	0,68
16/07/22 - 31/12/22	T2	35	M3	1,44000	50,40	10,00	5,04
16/07/22 - 31/12/22	T2	25	M3	0,80000	20,00	10,00	2,00
16/07/22 - 31/12/22	T2	25	M3	1,44000	36,00	10,00	3,60
16/07/22 - 31/12/22	T2	30	M3	0,80000	24,00	10,00	2,40
01/01/23 - 09/03/23	T1	30	M3	0,80000	24,00	10,00	2,40
<b>Taxes et prestations</b>							
16/07/22 - 31/12/22	T1	1	U	25,70000	25,70	10,00	2,57
16/07/22 - 31/12/22	T1	65	M3	0,07100	4,62	5,50	0,25
16/07/22 - 31/12/22	T1	56	M3	0,07100	3,97	5,50	0,22
16/07/22 - 31/12/22	T1	120	M3	0,28000	33,60	5,50	1,85
16/07/22 - 31/12/22	T1	120	M3	0,16000	19,20	10,00	1,92
<b>TOTAL</b>							
				<b>416,22</b>	<b>32,01</b>		<b>448,23</b>
				Taux TVA	Montant HT	Montant TVA	
				5,50	213,13	11,77	
				10,00	202,44	20,24	
				<b>416,22</b>	<b>448,23</b>	<b>32,01</b>	

Taxe encastrée en application de l'article L.252 du livre des procédures fiscales, prix, émis et rendu exécutoire conformément aux dispositions des articles L1617-5, D 1617-23, R 3342-4, R 3342-6 et R 4341-4 au code général des collectivités territoriales.

Vous le recevez dans un délai de 2 mois suivant la notification du présent acte (art. L1617-5 du CGCT), vous pouvez contester la somme mentionnée au reçu en saisissant directement le tribunal judiciaire.



# LA LETTRE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU RHÔNE MÉDITERRANÉE CORSE



ÉDITION 2024

## L'AGENCE DE L'EAU RHÔNE MÉDITERRANÉE CORSE VOUS INFORME

La fiscalité sur l'eau a permis une nette amélioration de la qualité de nos rivières

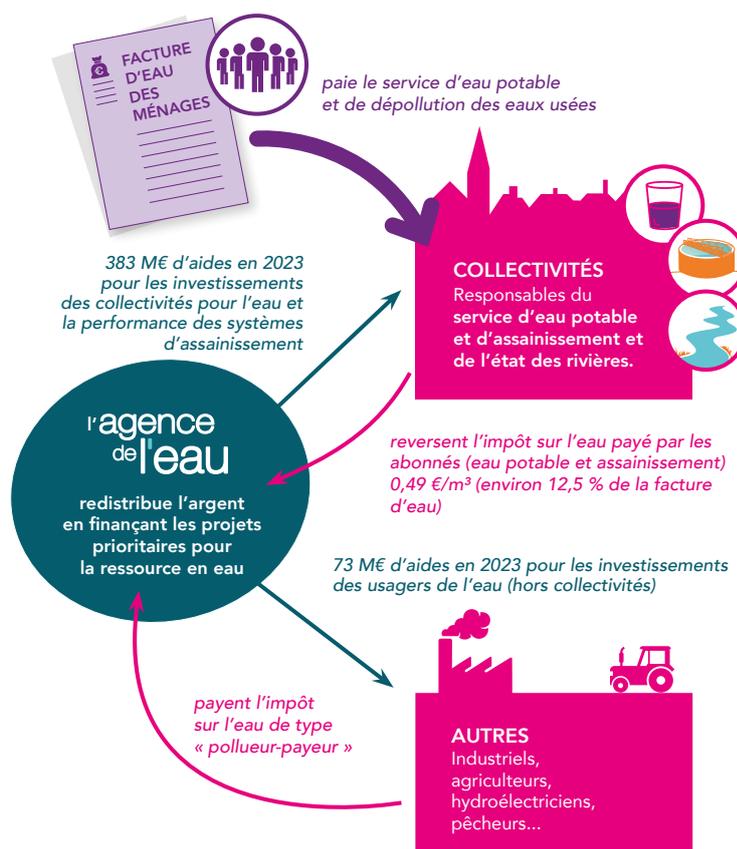
Grâce à cette fiscalité sur l'eau la pollution organique dans les rivières a été divisée par 10 en 20 ans.

Le prix moyen de l'eau dans les bassins Rhône-Méditerranée et de Corse est de 3,95 € TTC/m<sup>3</sup> et de 4,30 € TTC/m<sup>3</sup> en France\*. Environ 12,5 % de la facture d'eau sont constitués de redevances fiscales payées à l'agence de l'eau.

Cet impôt est réinvesti par l'agence pour moderniser et améliorer les stations d'épuration et les réseaux d'assainissement, s'adapter au changement climatique, économiser l'eau, protéger les captages d'eau potable des pollutions par les pesticides et les nitrates, restaurer le fonctionnement naturel des rivières, des zones humides et des milieux marins.

L'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse est un établissement public de l'État sous tutelle du Ministère de la transition écologique, spécialisé dans la protection de l'eau.

\*Source : estimation de l'agence de l'eau à partir des données Sispea 2021.



**SAUVONS !  
L'EAU !**

## ACTIONS AIDÉES PAR L'AGENCE DE L'EAU DANS LES BASSINS RHÔNE-MÉDITERRANÉE ET DE CORSE EN 2023

60% des aides\* attribuées en 2023 contribuent à l'adaptation des territoires au changement climatique.

► **Pour économiser l'eau sur les territoires en déficit en eau**  
(84,6 millions €)

590 opérations (réduction des fuites dans les réseaux d'eau potable, modernisation des techniques d'irrigation...) permettent d'économiser 6,75 millions m<sup>3</sup>, soit la consommation annuelle d'une ville de 123 000 habitants.

► **Pour sécuriser l'alimentation en eau potable**  
(36,7 millions €)

90 opérations ont bénéficié de l'aide de l'appel à projets lancé pour accompagner la mesure 14 du Plan eau.

► **Pour dépolluer les eaux**  
(135 millions € pour les stations d'épuration et les réseaux d'assainissement)

32 stations d'épuration parmi les plus impactantes pour le milieu et 74 autres stations, notamment dans les territoires ruraux, aidées pour environ 27,6 M€. L'agence aide aussi les territoires ruraux à rattraper leur retard d'équipement en matière d'eau potable et d'assainissement (79,5 M€). La lutte contre les pollutions par temps de pluie a représenté 59,2 M€ d'aides.

► **Pour réduire les pollutions industrielles**  
(10 millions €)

6 119 kg de micropolluants supprimés dans les émissions industrielles.

► **Pour lutter contre les pollutions par les pesticides et les nitrates et protéger les ressources destinées à l'alimentation en eau potable**  
(7,3 millions € pour les captages prioritaires et ressources stratégiques pour le futur et 4,9 millions € pour l'agriculture)

7 nouveaux captages prioritaires du SDAGE Rhône-Méditerranée ont engagé un plan d'actions qui prévoit des changements de pratiques agricoles pour réduire l'utilisation des pesticides et des fertilisants. Éviter la pollution des captages par les pesticides permet d'économiser les surcoûts pour rendre potable une eau polluée. 4,9 millions € consacrés à la profession agricole pour supprimer ou réduire les pesticides (matériel, paiements pour services environnementaux, expérimentations et animation agricole).

► **Pour redonner aux rivières un fonctionnement naturel, restaurer les zones humides et milieux marins, et préserver la biodiversité**  
(85,5 millions €)

53,8 km de rivières restaurées et 85 seuils et barrages rendus franchissables par les poissons. Les aménagements artificiels des rivières (rectification des cours d'eau, bétonnage des berges, ouvrages en rivière...) empêchent les cours d'eau de bien fonctionner, et les poissons et sédiments de circuler. L'objectif est de redonner aux rivières un fonctionnement plus naturel. 2 630 ha de zones humides ont fait l'objet d'une aide. L'agence intervient également au profit de la mer Méditerranée. Elle a notamment financé des opérations permettant la réduction des pressions dues aux mouillages des bateaux de plaisance sur 2 ha d'herbiers.

► **Pour la solidarité internationale**  
(5,3 millions €)

60 opérations engagées dans le cadre de coopérations décentralisées permettant de développer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement dans 20 pays en développement.

\* incluant des crédits versés par l'État (Fonds vert et rénovation des canalisations d'eau potable).

## L'AGENCE DE L'EAU VOUS REND COMPTE DE LA FISCALITÉ DE L'EAU

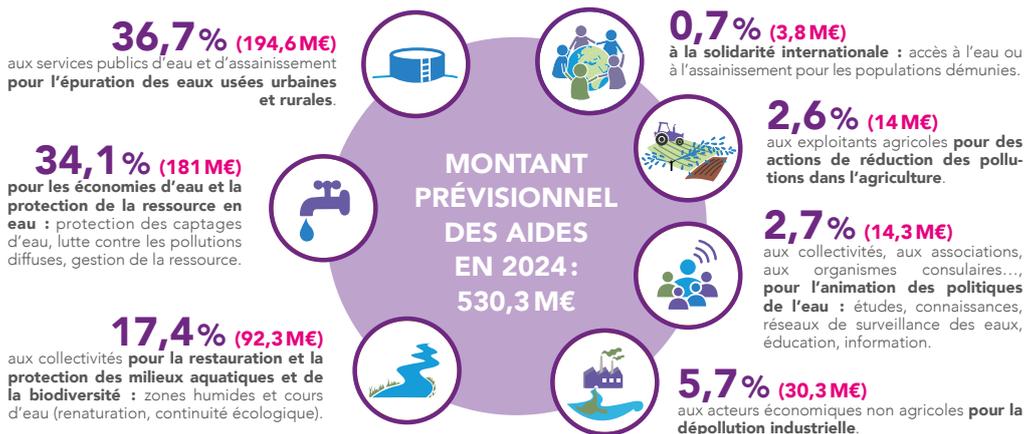
### 2024

Pour les ménages, les redevances (sur l'eau potable et l'assainissement collectif) représentent environ 12,5 % de la facture d'eau. Un ménage de 3-4 personnes, consommant 120 m<sup>3</sup>/an, dépense en moyenne 39,5 € par mois pour sa facture d'eau, dont 4,9 € par mois pour les redevances.



Pour toutes les redevances, les taux sont fixés par le conseil d'administration de l'agence de l'eau où sont représentées toutes les catégories d'utilisateurs de l'eau, y compris les consommateurs.

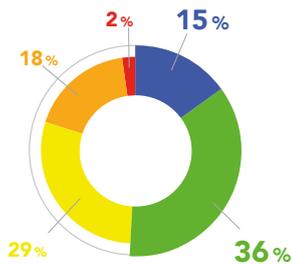
### UNE REDISTRIBUTION SOUS FORME D'AIDES



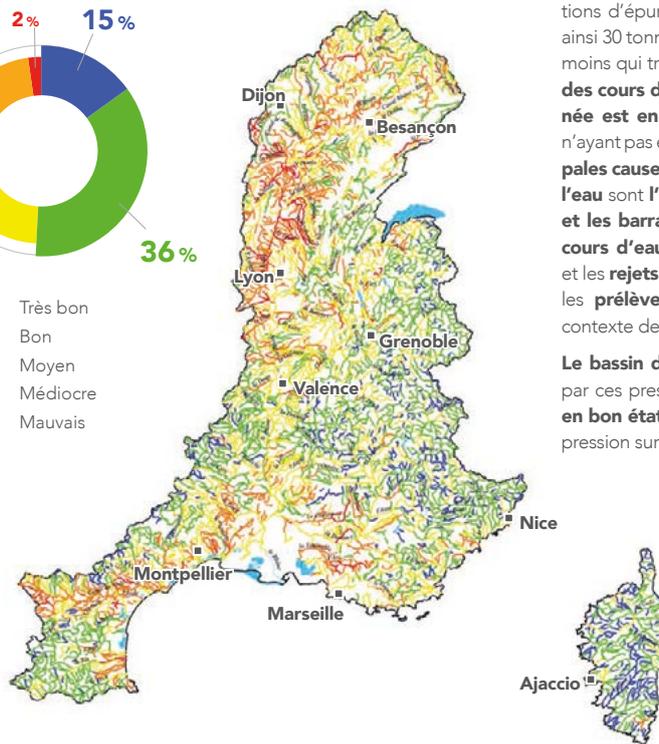
- Ces montants n'intègrent pas les crédits fonds vert versés par l'État pour accompagner la stratégie nationale biodiversité (SNB 2030) et la renaturation des villes et des villages.
- **Solidarité envers les communes rurales** : l'agence de l'eau soutient, à des taux très préférentiels, les actions des communes rurales situées dans les zones de revitalisation rurale (ZRR) pour rénover leurs infrastructures d'eau et d'assainissement.
- **L'agence de l'eau contribue également au financement** de l'Office français de la biodiversité (OFB) et des parcs nationaux. Le montant de cette contribution pour 2024 s'élève à 103,1 M€.

## QUALITÉ DES EAUX

État écologique des cours d'eau  
Données 2021



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais



Le nombre de cours d'eau en bon état physico-chimique a plus que doublé au cours des 25 dernières années.

Cette nette amélioration est le résultat d'une politique réussie de mise aux normes des stations d'épuration. Par rapport à 1990, ce sont ainsi 30 tonnes d'azote ammoniacal par jour en moins qui transitent à l'aval de Lyon. **La moitié des cours d'eau du bassin Rhône-Méditerranée est en bon état.** Pour les masses d'eau n'ayant pas encore atteint le bon état, les **principales causes de dégradation de la qualité de l'eau** sont **l'artificialisation du lit des rivières et les barrages et les seuils qui barrent les cours d'eau**, les pollutions par les **pesticides** et les **rejets de substances toxiques** ainsi que les **prélèvements d'eau excessifs** dans un contexte de changement climatique.

**Le bassin de Corse** est relativement épargné par ces pressions, **91 % de ses rivières sont en bon état.** Toutefois, un accroissement de la pression sur la ressource en eau est constaté.

### La qualité des rivières sur smartphone et tablette



Appli qualité rivière

Découvrez l'état de santé des rivières en France avec l'application mobile de l'agence de l'eau.

#### Bassin Rhône-Méditerranée

- > 15,5 millions d'habitants
- > 20 % du territoire français
- > 20 % de l'activité agricole et industrielle
- > 50 % de l'activité touristique
- > 11 000 cours d'eau de plus de 2 km

#### Bassin de Corse

- > 330 000 habitants permanents
- > 3,4 millions de touristes chaque année
- > 3 000 km de cours d'eau
- > 1 000 km de côtes











## GRAND CHAMBÉRY

106, allée des Blachères  
73026 Chambéry cedex  
Tél. 04 79 96 86 00