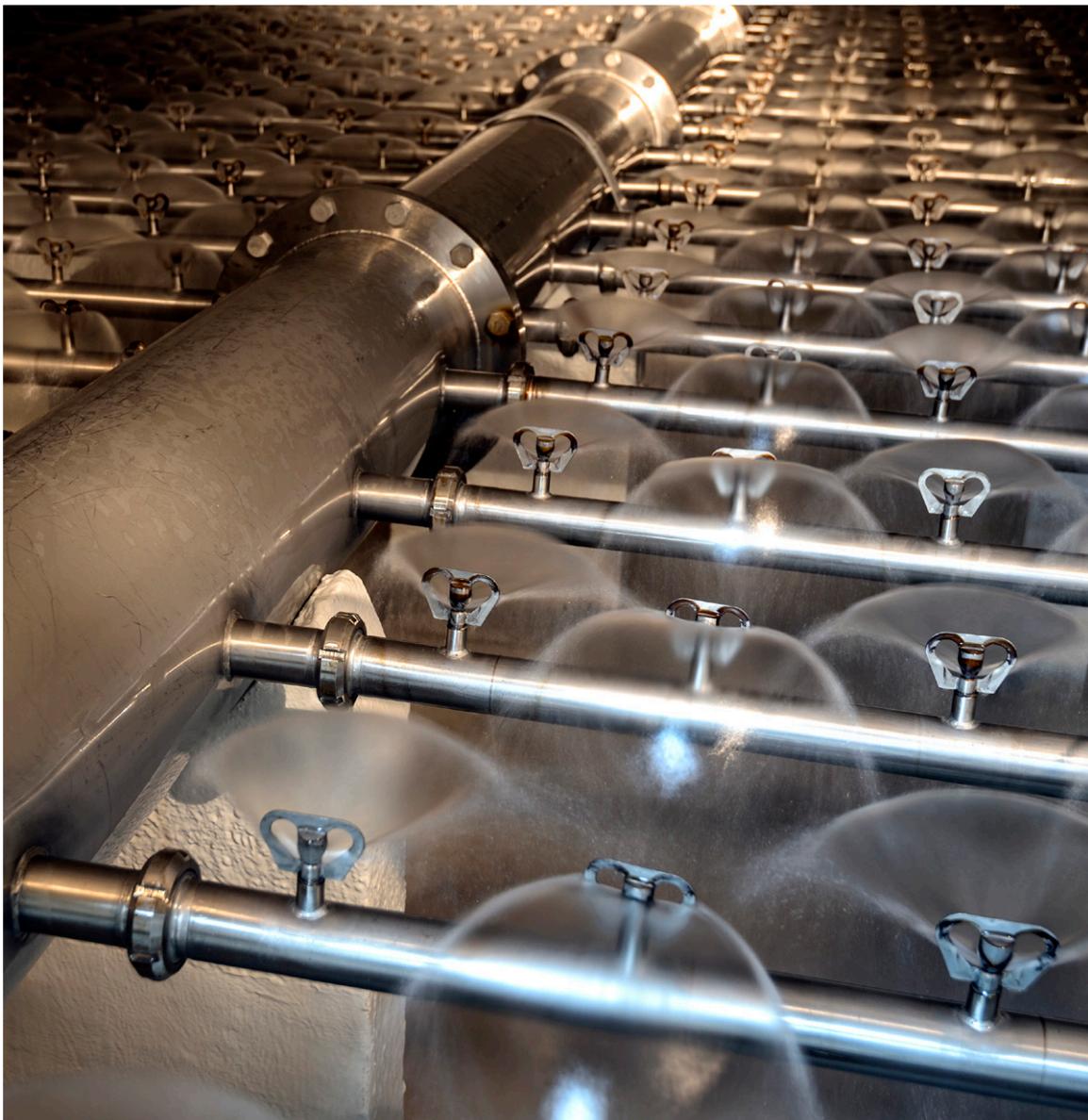


RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DES SERVICES DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT



RPQS **2023**

www.tours-metropole.fr





4



8



16



20



25



31



34

- 4 L'ANNÉE EN CHIFFRES
- 8 PATRIMOINE EAU ET ASSAINISSEMENT
- 16 MODES DE GESTION
- 20 LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS
- 25 LA SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCES RÉGLEMENTAIRES
- 31 ÉLÉMENTS FINANCIERS
- 34 ORGANISATION DES SERVICES

LES ANNEXES TECHNIQUES DÉTAILLÉES
SONT DISPONIBLES SUR DEMANDE.

L'année 2023 a été animée par la poursuite des actions de la feuille de route adoptée par les 22 Maires, en 2022. Les plans pluriannuels d'investissements et la démarche de convergence tarifaire ont été déployés avec comme échéance, l'année 2029.

L'effort a été maintenu sur la préservation des ressources en eau potable pour minimiser l'impact sur la nappe captive du Cénomani. Ainsi, une baisse des prélèvements de 32 % a été enregistrée par rapport à la période 2004/2006. Le rendement du réseau d'eau potable demeure quant à lui exemplaire avec 88,6 %.

Côté assainissement, de nombreux travaux ont également été réalisés avec comme objectif : une gestion durable du patrimoine. Les pratiques évoluent et une attention particulière est portée sur la gestion intégrée des eaux pluviales.

Afin de répondre aux enjeux de sobriété et de résilience, des projets sont menés pour aller plus loin. Par exemple, les travaux d'interconnexion des réseaux d'eau potable de Tours et Saint-Pierredes-Corps ou encore l'optimisation énergétique de la station d'épuration de la Grange David vont dans ce sens.

Dans ce climat, la Direction du Cycle de l'eau a été réorganisée afin de s'adapter aux besoins actuels.

La lecture de ces pages vous montrera les avancées de 2023 et je tiens à remercier l'ensemble des agents pour leur engagement au quotidien, conduisant à une qualité de service remarquable.



Bertrand Ritouret

*Vice-Président délégué
au cycle de l'eau*

|| Distribuer une eau de qualité et la rendre la plus propre possible au milieu naturel, telle est la mission de la Métropole. Largement présente sur notre territoire, la ressource en eau doit néanmoins être préservée tant en qualité qu'en quantité. ||



1. L'ANNÉE EN CHIFFRES



ZOOM SUR... L'EAU POTABLE

1,85 € TTC
LE M³

Le prélèvement dans la ressource

20 266 258 m³
d'eau prélevée

La production

20 022 087 m³
d'eau produite

40 % de capacité
de production

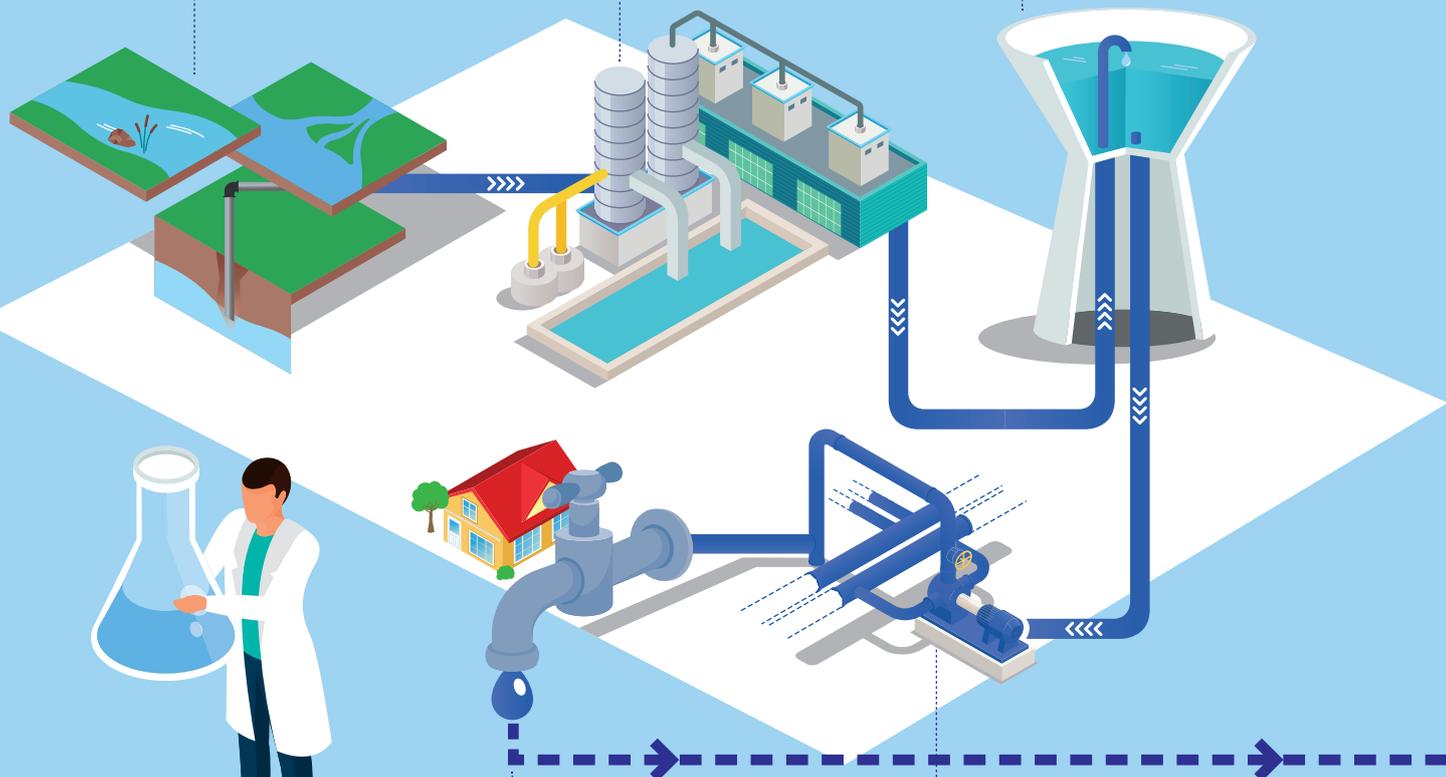
9 069 220 Kw
d'énergie
consommée

Le stockage

42 réservoirs

111 260 m³
de stockage

2 jours
d'autonomie
moyenne



24 857
paramètres
analysés

99,9 %
de conformité

110 389 abonnés

149
litres/habitant/jour
Consommation
moyenne

16 427 585 m³
facturés

Le réseau

1 885 Km
de réseau eau potable

88,6 % de rendement

0,92 %
de renouvellement réseaux

753 fuites réparées

ZOOM SUR... L'ASSAINISSEMENT

1,68 € TTC
LE M³

Les abonnés

101 987
abonnés

1 679
contrôles de
branchement

Eaux usées

1 321 km
de réseau

244
postes de
refoulement

Eaux pluviales

1 006 Km
de réseau

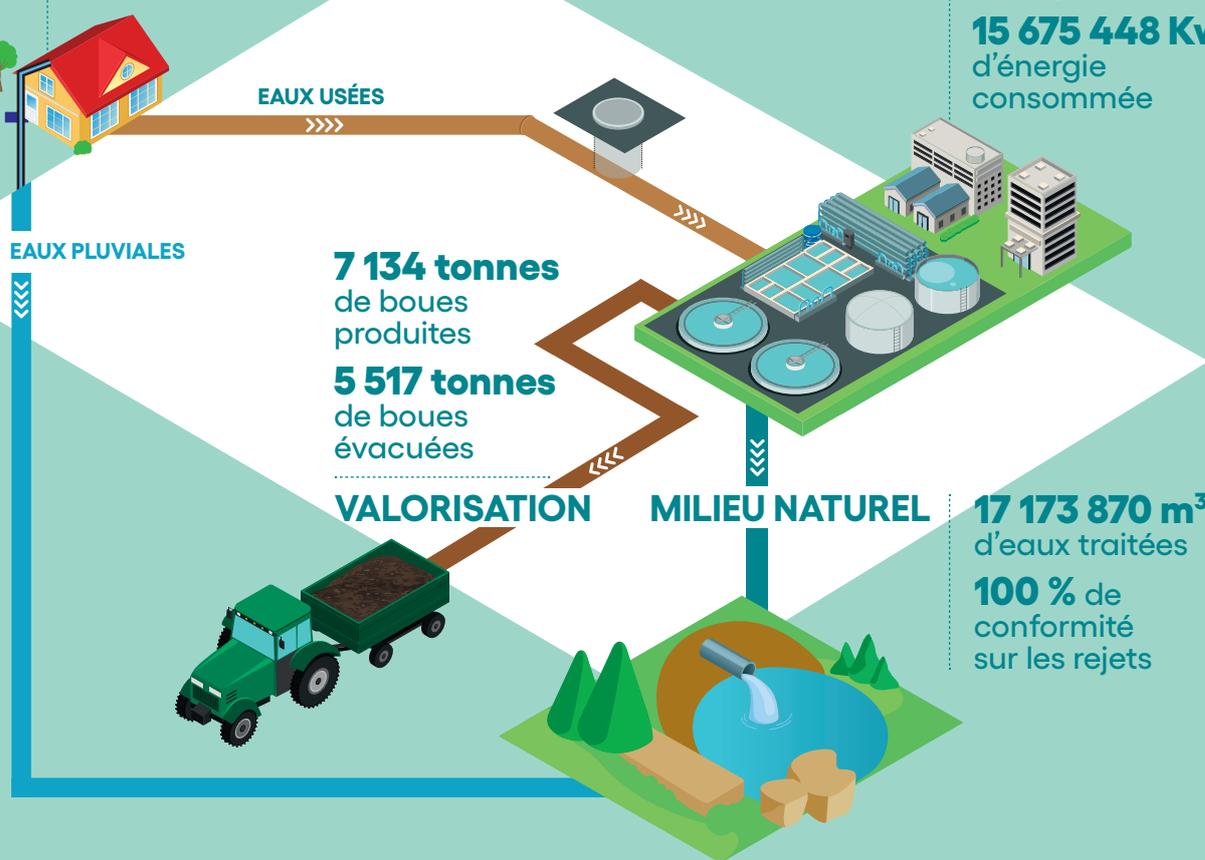
29 postes
de refoulement

Le traitement des eaux usées

14 stations
d'épuration

435 740
équivalents-
habitants
de capacité

15 675 448 Kwh
d'énergie
consommée



Les assainissements non collectifs

518 contrôles

88 %
de conformité

3 799
installations





2.

PATRIMOINE EAU ET ASSAINIS- SEMENT



PATRIMOINE EAU POTABLE

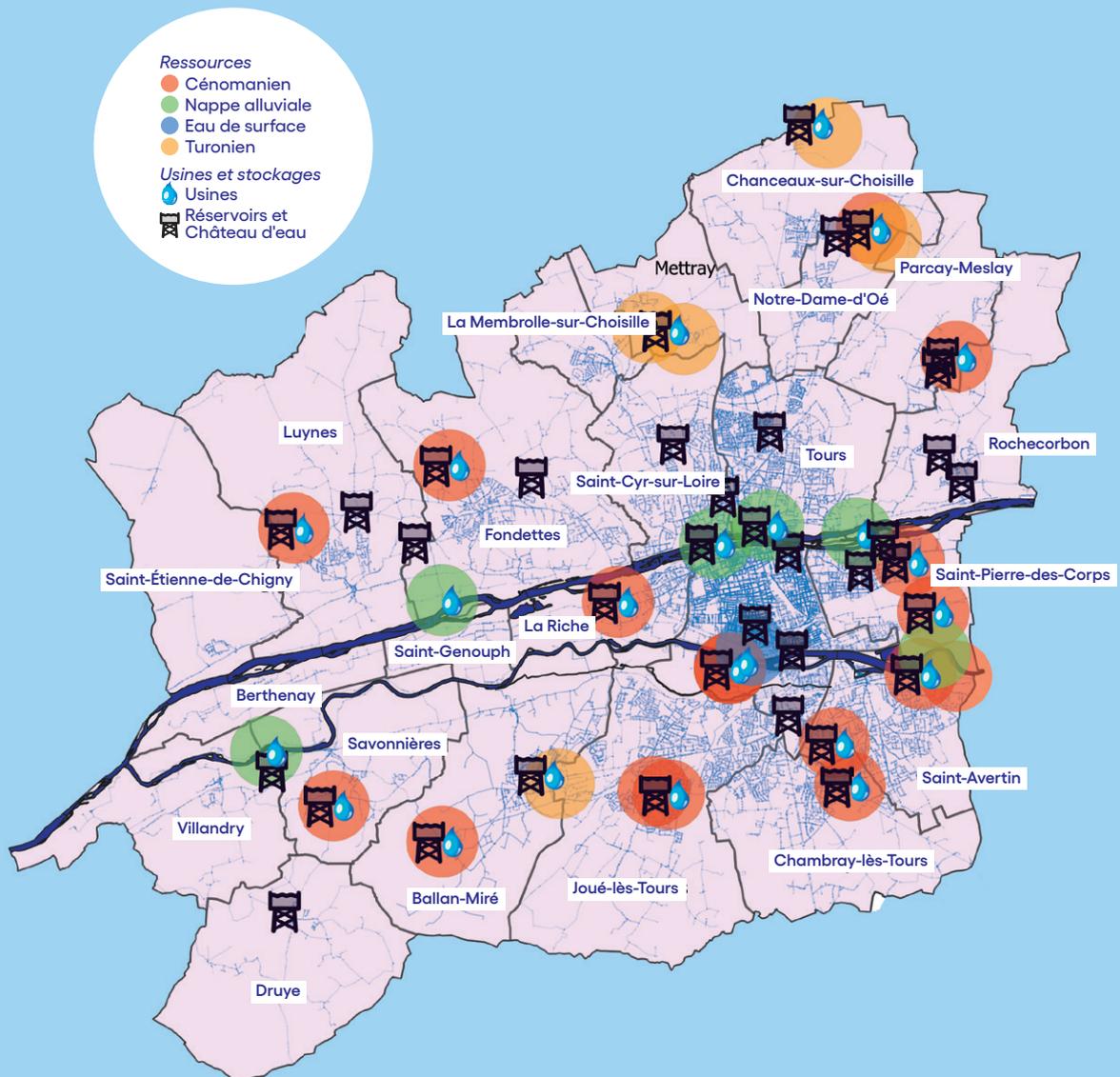
Le patrimoine eau potable de Tours Métropole Val de Loire est réparti sur 21 unités de distribution (UDI) qui possèdent chacune un réseau distinct. Ainsi, une unité de distribution peut s'étendre sur tout ou partie d'un territoire communal ou sur plusieurs communes. Les ouvrages de stockage assurent une autonomie moyenne de 2 jours, complétée par des interconnexions de réseaux qui sécurisent la distribution d'eau potable.

En 2023, 15,5 km de réseaux ont été renouvelés portant à 0,92 % le taux de renouvellement moyen sur 5 ans. À titre de comparaison, la moyenne nationale était de 0,66 % en 2022.

Le nombre de branchements d'eau potable est en croissance de + 1,6 % depuis 2020.

Communes	Nb unité de distribution	Unité de distribution (UDI)	Usines	Réservoirs et château d'eau	Linéaires de réseaux en km	Branchements	Compteurs
Ballan Miré	2	UDI de Ballan-Miré UDI de Joué-lès-Tours	2	2	85	2 376	2 984
Berthenay	1	UDI de Villandry	0	0	14	319	319
Chambray-Lès-Tours	2	UDI de Chambray-Lès-Tours UDI de Joué-lès-Tours	1	2	110	4 403	5 384
Chanceaux sur Choisille	2	UDI de Chanceaux sur Choisille UDI de Notre Dame d'Oé	1	3	50	1 512	2 033
Druye	1	UDI de Savonnières	0	1	35	951	1 194
Fondettes	2	UDI de Fondettes (Bourdonnière et Port Foucault)	2	4	139	4 308	4 619
Joué-Lès-Tours	1	UDI de Joué-Lès-Tours	5	3	212	14 681	17 065
La Membrolle sur Choisille	1	UDI de Saint-Cyr-sur-Loire	0	0	32	1 475	4 120
La Riche	2	UDI de La Riche UDI de Tours	1	1	47	2 480	3 056
Luynes	1	UDI de Luynes	1	1	90	2 773	2 972
Mettray	1	UDI de Mettray	1	1	29	984	1 047
Notre Dame d'Oé	2	UDI de Notre Dame d'Oé UDI de Tours	2	1	41	1 265	1 700
Parçay Meslay	2	UDI de Parçay Meslay UDI de Tours	1	2	46	1 495	1 642
Rochecorbon	1	UDI de Parçay Meslay	0	2	48	1 439	1 581
Saint Avertin	3	UDI de Saint Avertin (Ecorcheveaux et Rosnay) UDI de Tours	2	2	111	6 678	3 350
Saint Cyr sur Loire	1	UDI de Saint-Cyr-sur-Loire	2	3	117	9 964	4 200
Saint Étienne de Chigny	1	UDI de Luynes	0	0	25	786	843
Saint Genouph	1	UDI de Tours	0	0	18	1 219	1 502
Saint Pierre des Corps	2	UDI de Saint Pierre des Corps (Sablons et Colombier)	3	5	84	5 924	4 120
Savonnières	2	UDI de Savonnières UDI de Villandry	1	2	49	1 392	1 748
Tours	1	UDI de Tours	2	8	465	37 015	24 100
Villandry	2	UDI de Villandry	1	0	38	981	1 232
TOTAL			28	42	1 885	104 421	90 811

Au niveau de la Métropole, 5 ressources sont sollicitées :



PATRIMOINE ASSAINISSEMENT ET EAU PLUVIALE

Le patrimoine assainissement collectif de Tours Métropole Val de Loire est réparti sur 14 systèmes d'assainissement, disposant chacun de leur réseau de collecte et de leur unité de traitement. Le réseau de collecte est majoritairement séparatif. Seule une partie unitaire existe sur les secteurs de Saint-Cyr-sur-Loire et Tours-Nord.

Ce patrimoine intègre également les ouvrages de collecte des eaux pluviales.

En 2023, 3,5 km de réseau ont été renouvelés soit plus de 31 km sur 5 ans ce qui représente un taux de renouvellement de 0,46 %. À titre de comparaison, la moyenne nationale se situe aux environs de 0,40 %.

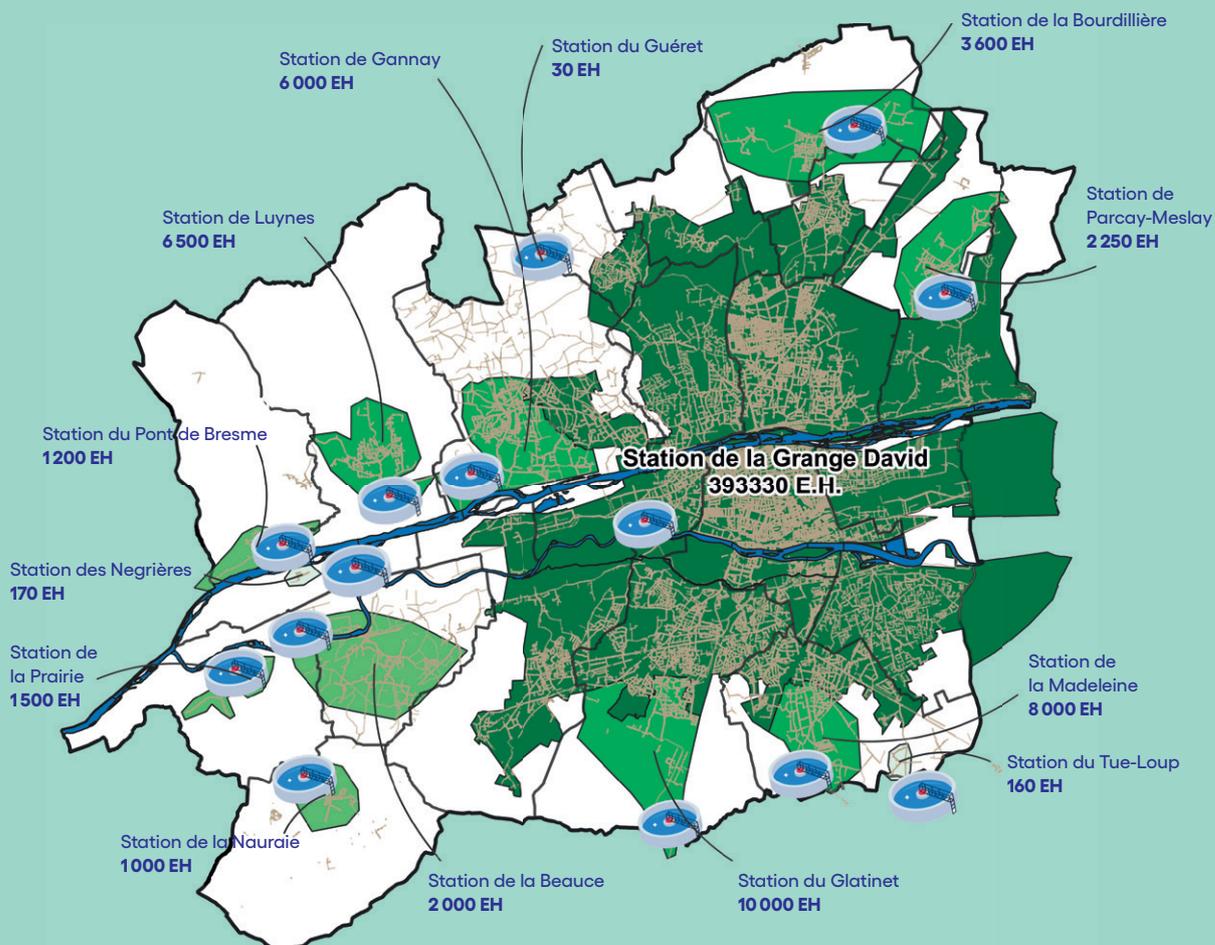
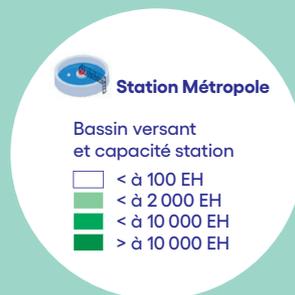
Communes	Bassin Versant Système d'assainissement	Réseau séparatif / eaux usées			Réseau unitaire			Eaux pluviales	
		Linéaire réseaux km	Poste de refoulement	Trop- plein	Linéaires de réseaux en km	Poste de relevage	Déversoirs d'orage	Linéaire réseaux km	Poste de relevage
Ballan Miré	La Grange David (La Riche)	60	15	6	0	0	0	47	3
Berthenay	Les Négrières	1	1	0	0	0	0	2	0
Chambray- Lès-Tours	La Madeleine La Grange David (La Riche) Tue Loup	77	7	2	0	0	0	72	2
Chanceaux sur Choissille	La Bourdillière La Grange David (La Riche)	31	8	8	0	0	0	19	0
Druye	La Nauraié	5	5	2	0	0	0	8	0
Fondettes	Gannay La Grange David (La Riche)	82	12	9	0	0	0	60	1
Joué-Lès-Tours	Le Glatinet La Grange David (La Riche)	163	27	9	0	0	0	141	4
La Membrolle sur Choissille	La Grange David (La Riche)	19	6	5	0	0	0	18	0
La Riche	La Grange David (La Riche)	42	17	7	0	0	0	34	5
Luynes	Rue Alfred Baugé La Grange David (La Riche)	30	10	4	0	0	0	20	0
Mettray	La Grange David (La Riche)	19	8	5	0	0	0	12	0
Notre Dame d'Oé	La Grange David (La Riche)	34	12	7	0	0	0	18	0
Parçay Meslay	La Grange David (La Riche) Route de Rochecorbon	33	10	4	0	0	0	29	0
Rochecorbon	La Grange David (La Riche)	44	11	5	0	0	0	17	0
Saint Avertin	La Grange David (La Riche)	89	12	16	0	0	0	76	0
Saint-Cyr-sur- Loire	La Grange David (La Riche)	86	15	4	16	0	5	65	8
Saint Étienne de Chigny	Pont de Bresme	12	6	3	0	0	0	9	0
Saint Genouph	La Grange David (La Riche)	11	8	0	0	0	0	3	0
Saint Pierre des Corps	La Grange David (La Riche)	65	9	0	0	0	0	56	2
Savonnières	La Sainterie	30	9	7	0	0	0	20	0
Tours	La Grange David (La Riche)	357	31	23	8	0	1	279	4
Villandry	La Prairie	9	5	2	0	0	0	1	0
TOTAL		1298	244	128	24	0	6	1006	29
Linéaire TOTAL Réseaux		1321							



14 STATIONS D'ÉPURATION

VOLUME ANNUEL TRAITÉ
17 173 870 m³

Les eaux usées de la Métropole sont acheminées pour être traitées sur 14 stations d'épuration. La plus importante est la station d'épuration de « La Grange David », dont la capacité est de 400 000 équivalent-habitants. Les 13 autres unités ont une capacité de traitement nominale plus modeste variant de 30 à 10 000 équivalent-habitants (EH).



FOCUS

EAU POTABLE

Tours Métropole œuvre tous les ans pour limiter ses prélèvements au milieu naturel. Ainsi, les actions du service de l'eau potable ont permis de diminuer l'ensemble des prélèvements de 2 %. Ce sont près de 350 000 m³ qui ont été économisés par rapport à l'année 2022 et ce sur l'ensemble des ressources (Cher, Loire et Cénomaniens).

Plus particulièrement sur le Cénomaniens, l'augmentation de l'utilisation de la nappe alluviale en direction de Saint-Avertin, La Riche et Parçay-Meslay a permis l'économie de 3,2 % des volumes d'eau prélevés sur cette nappe profonde entre 2022 et 2023.

La nappe du Cénomaniens couvre 25 000 km² dans le bassin Loire-Bretagne. Son exploitation localement trop intensive a conduit à une baisse inexorable du niveau de la nappe notamment dans la région tourangelle. C'est pourquoi le SDAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux) 2022-2027 a fixé comme objectif la réduction des prélèvements

sur cette nappe de 30 % par rapport à la période 2004-2006. **En 2023, sur le territoire de la métropole, la baisse des prélèvements sur la nappe du Cénomaniens par rapport à cette période de référence est de 32 %.** Tours Métropole Val de Loire souhaite poursuivre ses efforts dans ce sens dans les années futures.



Station de pompage de l'île Aucard



FOCUS

ASSAINISSEMENT ET EAU PLUVIALE

Un diagnostic permanent du système de collecte raccordé sur la station d'épuration de la Grange David à La Riche est réalisé depuis 2010 et prend en compte les données du réseau de métrologie (volumes transférés aux points stratégiques, déversements, pluviométrie, nappe) et des postes de relèvement principaux.

Les dispositions réglementaires imposent aux collectivités la poursuite de deux objectifs principaux qui sont :

- l'évaluation des flux de pollutions rejetés dans le milieu naturel,
- la compréhension du fonctionnement des réseaux afin d'élaborer une stratégie de réduction progressive des rejets et disposer d'un système d'assainissement (réseau et station d'épuration) performant et de bonne qualité.

En 2023, le volume d'eaux déversées au milieu naturel s'élève à 89 383 m³, soit 0,7 % des volumes collectés.

L'évolution des volumes déversés suit l'évolution de la courbe de pluviométrie. La tendance en 2023 est à une forte augmentation en raison d'une année

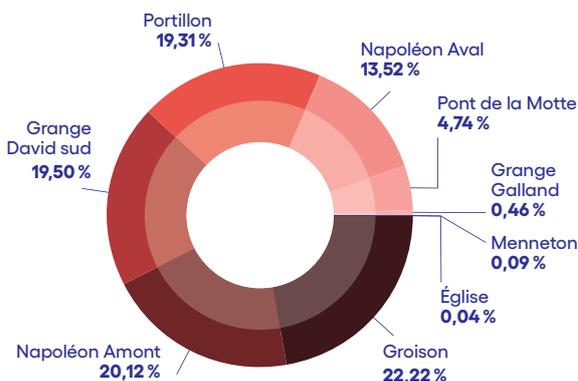
5 495 TONNES
DE BOUES (MATIÈRES SÈCHES) ÉVACUÉES
EN 2023 DONT
5 028 TONNES POUR
LA GRANGE DAVID

beaucoup plus marquée en précipitations et un niveau de nappe en forte hausse.

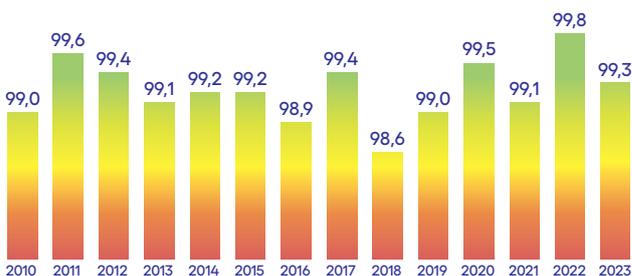
Depuis 2010, le rapport volume collecté par le réseau/ volume traité à la station d'épuration est stable à hauteur de 99 %.

Issues de la dépollution des eaux usées, les stations d'épuration produisent des boues qui sont par la suite valorisées en amendement organique, en agriculture. Les quantités de boues évacuées en 2023 sont plus importantes qu'en 2022. Cette valeur dépend des conditions météorologiques qui facilitent ou non les campagnes d'épandage et modifient les quantités stockées sur site. En 2023, 100 % des boues évacuées ont été admises sur une filière conforme. 94,5 % d'entre-elles ont été valorisées en agriculture. Les 5,5 % restants ont été valorisées en compostage.

Répartition des volumes déversés au milieu naturel



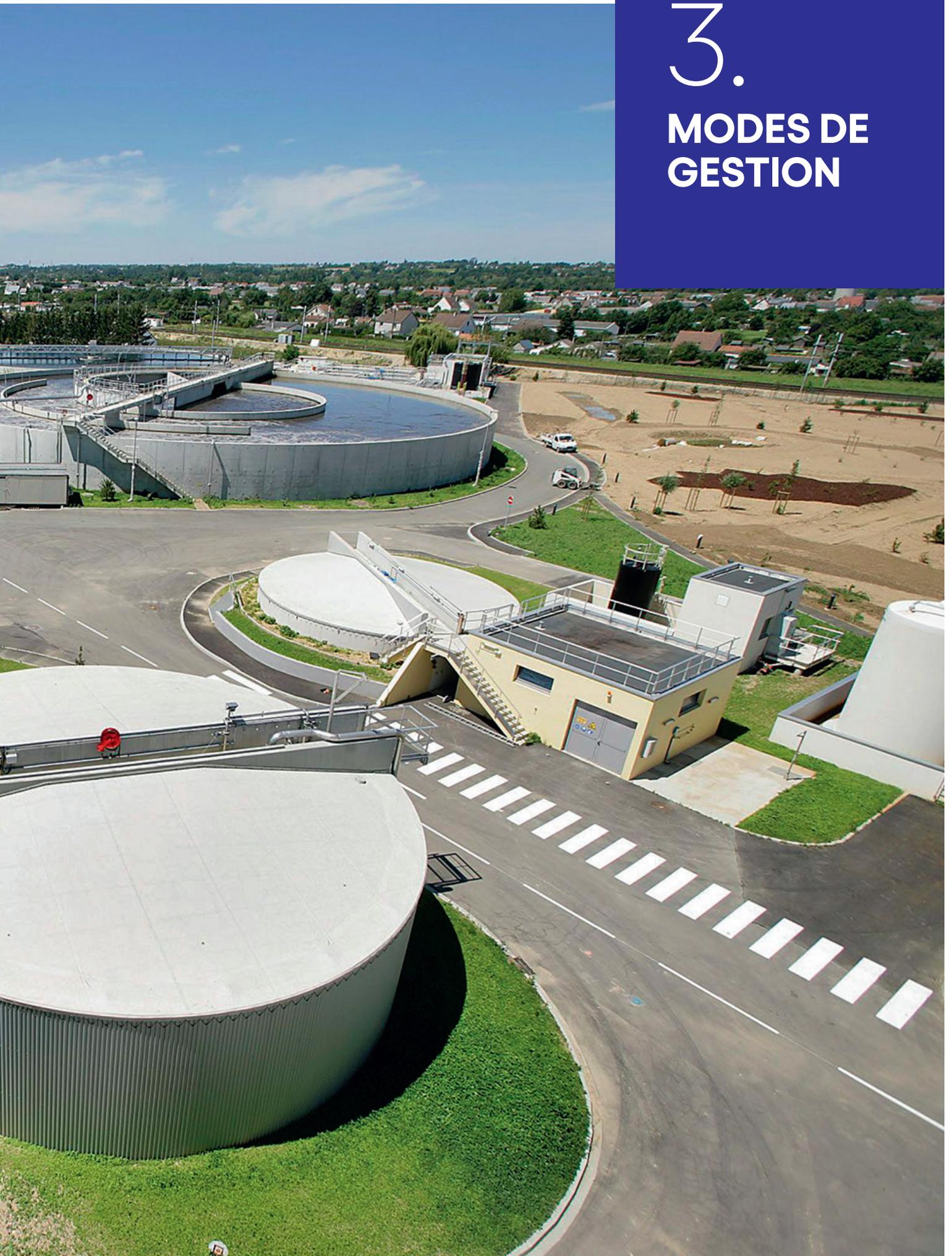
Rendement hydraulique en %





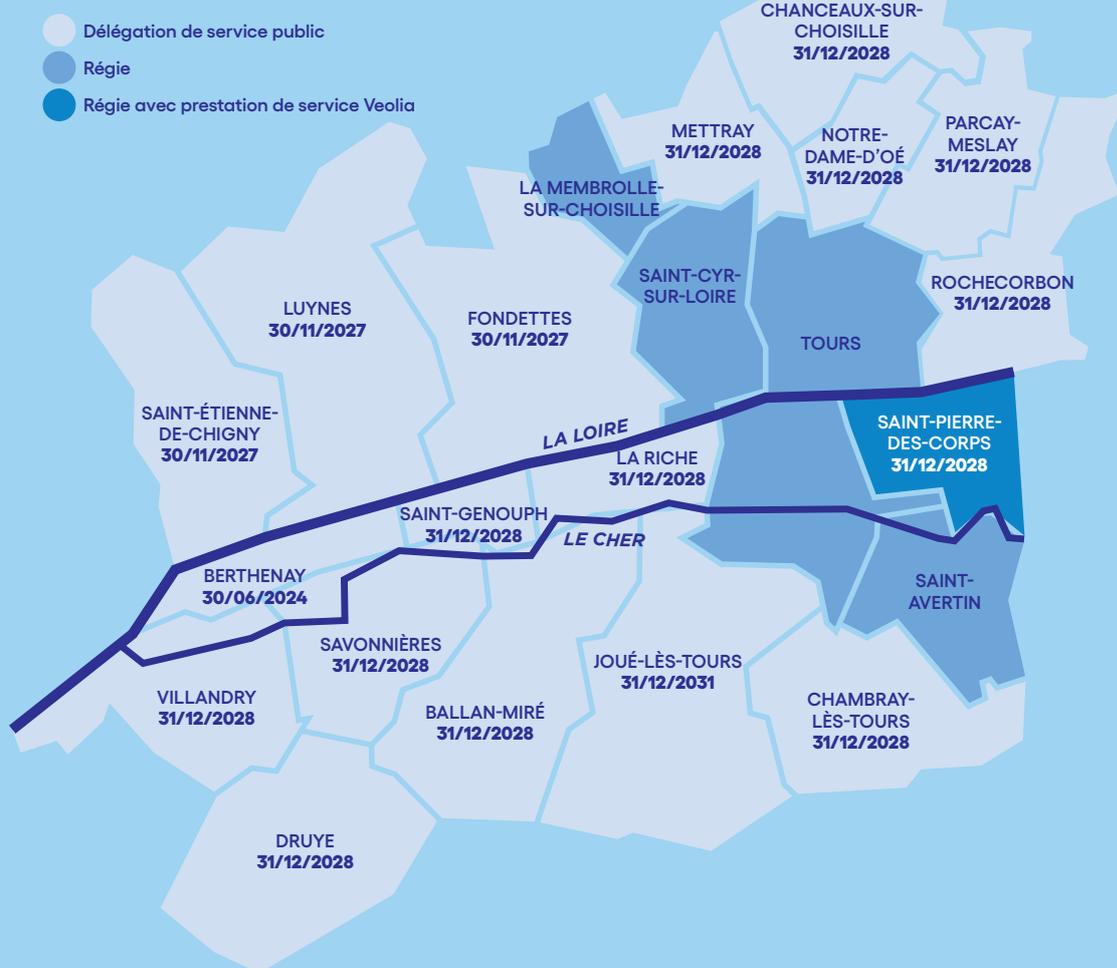
3.

MODES DE GESTION



MODES DE GESTION EAU POTABLE

au 01/01/2024



Tours Métropole Val de Loire, Établissement Public de Coopération Intercommunale, a été créée le 22 mars 2017 par décret du 20 mars 2017.

Outre la compétence Assainissement prise en compte initialement dès 2000, la métropole exerce depuis le 1^{er} janvier 2017 les compétences Eau Potable et Eau Pluviale, sur les 22 communes qui la compose.

En 2023, Tours Métropole Val de Loire regroupe 302 825 habitants.

La Métropole exploite en régie directe les systèmes de production et de distribution d'eau potable de

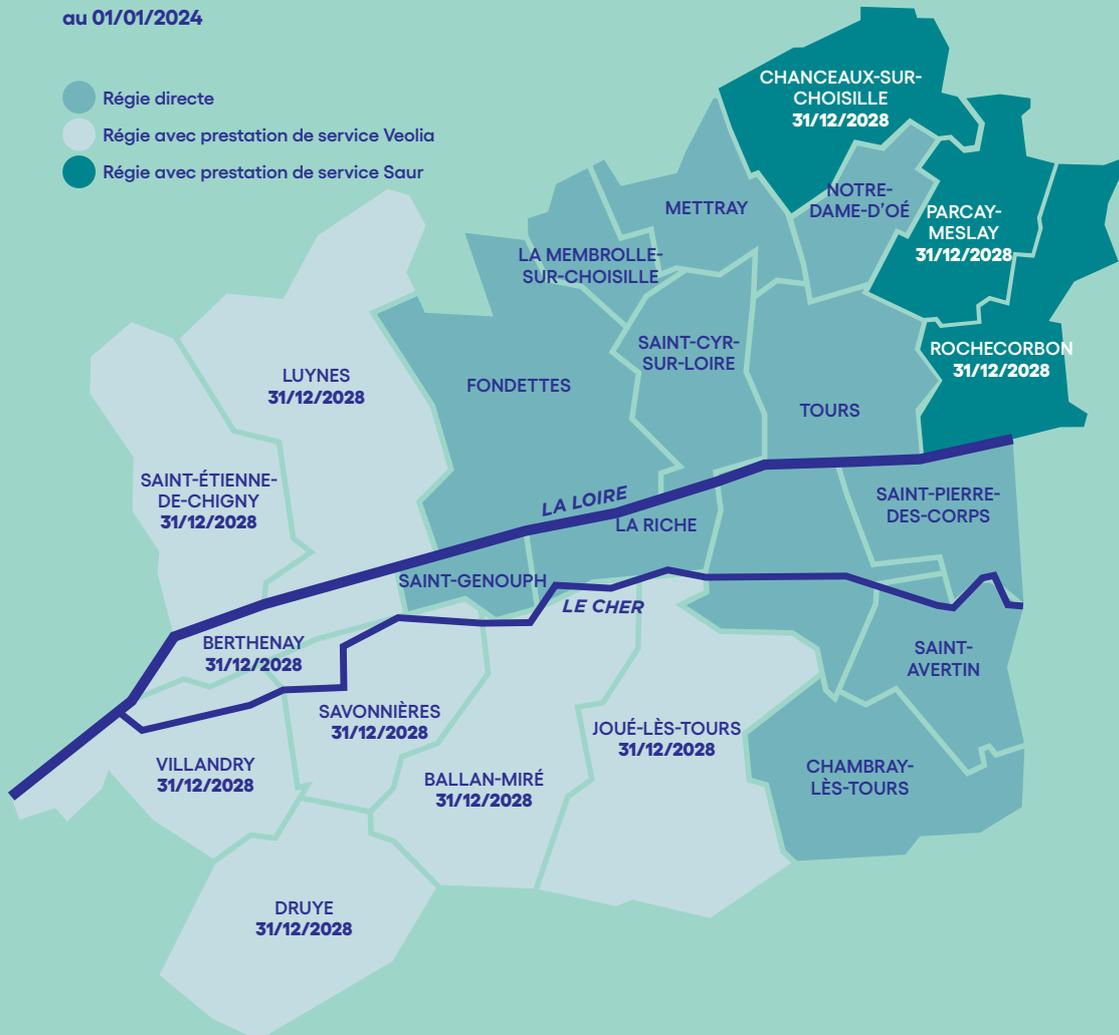
4 communes : Tours, Saint-Avertin, Saint-Cyr-sur-Loire et La Membrolle-sur-Choisille, correspondant à environ deux tiers de la population desservie.

Les systèmes de production et de distribution d'eau potable des autres communes sont, quant à eux, exploités en gestion déléguée par la société Veolia.

La commune de Saint-Pierre-des-Corps est quant à elle gérée en prestation de service pour l'exploitation des ouvrages de production et de distribution. La facturation, le recouvrement, et la relation aux usagers sont assurés par Tours Métropole Val de Loire.

MODES DE GESTION ASSAINISSEMENT

au 01/01/2024



La Métropole intervient en régie sur toutes les communes de son territoire.

Cette régie est réalisée en prestation directe sur la moitié des communes : Saint-Genouph, Fondettes, La-Riche, La-Membrolle-sur-Choisille, Saint-Cyr-sur-Loire, Mettray, Notre-Dame-d'Oé, Tours, Saint-Pierre-des-Corps, Saint-Avertin et Chambray-lès-Tours.

En 2023, l'exploitation des infrastructures des eaux usées des communes de Saint-Étienne-de-Chigny,

Luynes, Ballan-Miré et Joué-lès-Tours est réalisée dans le cadre d'une prestation de service par la société Véolia. Pour les communes de Berthenay, Villandry, Savonnières, Druye, Chanceaux-sur-Choisille, Parçay-Meslay et Rochecorbon cette même prestation est réalisée par la société Saur.

Au 1^{er} janvier 2024, un changement d'exploitant a eu lieu sur les communes de Berthenay, Villandry, Druye et Savonnières.



4. LES ÉVÉNEMENTS MARQUANTS



FAITS MARQUANTS 2023

INTERCONNEXION D'EAU POTABLE TOURS – SAINT-PIERRE-DES-CORPS

La Commune de Saint-Pierre-des-Corps est actuellement alimentée par une eau prélevée dans le Cénomanien, nappe captive et protégée. Aussi, afin de sécuriser l'alimentation en eau potable de la Ville tout en privilégiant des prélèvements issus des nappes alluviales de la Loire, une interconnexion avec le réseau de la Ville de Tours a été engagée.

Pour cela il a été nécessaire de réaliser un réseau dédié de 350 mm de diamètre sur une longueur de 2,3 km. Le collecteur passe par les rues Amboise Croizat, Paul Vaillant Couturier et le Grand Mail avant de rejoindre le réservoir de la Rabatterie.

Ces travaux doivent être complétés en 2024 par la connexion avec l'usine de la Gare du Canal à Tours et la mise en œuvre d'un forage dirigé afin de traverser la sortie de l'Autoroute A10.

Le montant des travaux est d'environ 3 000 000 €HT. Ces travaux ont bénéficié des subventions DSIL (Dotation de soutien à l'investissement) et de l'Agence de l'Eau.



RÉHABILITATION DE LA STATION DE SURPRESSION DU QUARTIER DES FONTAINES

Le site de surpression des Fontaines permet de maintenir la pression du réseau d'eau potable jusqu'aux étages supérieurs des immeubles du quartier des Fontaines. Il permet également de maintenir une pression de service de 4 bars au niveau du pied du château d'eau de Grandmont et le remplir si besoin.

Les travaux ont consisté en la réhabilitation hydraulique de l'installation en vue de suppléer au château d'eau de Grandmont, et ce, même en cas d'arrêt prolongé. Ainsi le renouvellement des pompes et des canalisations a été réalisé par l'entreprise Marteau pour un budget de 170 000 €HT.



RÉHABILITATION DES OZONEURS DE L'USINE DE PRODUCTION DE LA GARE DU CANAL

Le traitement de l'eau par l'ozone est un procédé utilisé sur les usines de production d'eau potable de la Gare du Canal et de l'Île Aucard.

À l'usine de la Gare du Canal, il a été effectué en 2023, le remplacement d'un ozoneur défectueux par deux ozoneurs de puissance plus faible, permettant de couvrir une plage d'utilisation plus large et mieux adaptée au débit d'entrée de la station de traitement d'eau potable. Cette opération va permettre un meilleur traitement de l'eau et une optimisation de la consommation énergétique. Les travaux ont été réalisés par la société NECAW pour un budget de 200 000 €HT.



REMPLACEMENT DES CELLULES HAUTES TENSION DE LA STATION DE POMPAGE DE VAL FLEURY

Le remplacement des cellules Haute Tension de la station de pompage du Val Fleury a été réalisé en décembre 2023 afin de sécuriser l'alimentation en électricité de la station et ainsi assurer une continuité de service.

En effet, Tours Métropole Val de Loire entame un programme de renouvellement des postes Haute Tension de ses sites de production d'eau potable dans le but de sécuriser leur approvisionnement en électricité.

**30 %
D'ÉCONOMIE SUR
LA CONSOMMATION
ÉLECTRIQUE
AU NIVEAU DU
TRAITEMENT
BIOLOGIQUE**



POURSUITE DES TRAVAUX D'OPTIMISATION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE LA STATION DE LA GRANGE DAVID

En 2023, les travaux d'optimisation du système d'aération des bassins biologiques de la station de traitement des eaux usées de la Grange David ont été poursuivis par la mise en place de « raquettes d'aération » supplémentaires afin d'améliorer le rendement de transfert en oxygène et accroître la qualité du traitement tout en réduisant l'impact énergétique. Conjointement, les nouveaux turbocompresseurs qui alimentent ces diffuseurs ont été mis en route avec un effet bénéfique sur l'économie d'énergie électrique. Il ressort de ces deux actions une économie de 30 % sur la consommation électrique au niveau du traitement biologique (principal poste de consommation énergétique de la station de traitement). Toujours dans un souci d'économie d'énergie, les chaudières biogaz ont été remplacées par des chaudières plus petites qui assurent le secours de la pompe à chaleur. Par ailleurs, le chauffage des boues est aussi assuré par la chaleur fatale des canalisations d'air des bassins d'aération ce qui a permis d'économiser l'électricité de la pompe à chaleur.

ÉQUIPEMENT EN MÉTROLOGIE DES TROP-PLEINS DES POSTES SUR LE BASSIN VERSANT DE LA GRANGE DAVID



Un système d'assainissement est constitué d'une station de traitement mais également d'un système de collecte qui recueille et achemine les eaux usées depuis la partie publique des branchements des particuliers, jusqu'à la station de traitement ou éventuellement, en cas de défaillance, jusqu'au milieu naturel. Ce réseau, constitué de canalisations et de postes de refoulement, requiert, comme sur la station de traitement, une surveillance étroite de son fonctionnement, afin de prévenir tout risque de pollution du milieu naturel.

Ainsi, afin d'améliorer la connaissance des rejets au milieu naturel par ce réseau de collecte et de répondre aux obligations réglementaires, 12 trop-pleins de poste ont été équipés de matériel de métrologie afin de mesurer en temps réel les volumes déversés. Ces nouveaux équipements complètent un parc déjà existant qui a ainsi doublé en 2023. Ces postes précédemment suivis en mesure de temps de débordement, ont fait l'objet d'une étude hydraulique confiée à la société 3DEau pour optimiser les besoins en terme de matériel d'autosurveillance et définir les lois hydrauliques adaptées à chaque site.

4,86 M€
DE TRAVAUX



TRANSFERT DES EFFLUENTS DE PARÇAY-MESLAY

La station d'épuration de Parçay Meslay, en limite de capacité, doit être supprimée.

Les effluents de la commune seront transférés vers la station d'épuration de la Grange David à la Riche, via un émissaire traversant le Nord de l'agglomération Tourangelle. Dans cette perspective, l'émissaire a été renforcé sur une partie de son linéaire en 2022 et 2023.

Une station de pompage doit être réalisée ainsi que 4,7 km de réseau supprimé. Les travaux de pose des réseaux sont achevés et la station de pompage, dont le permis de construire a été déposé en octobre 2023, est en travaux depuis le début de l'année 2024.

Les premières mises en service du nouveau système devraient avoir lieu en juin 2025.

Le montant des travaux est de 4,86 M d'€HT. Ces travaux ont bénéficié des subventions DSIL (Dotation de soutien à l'investissement) et de l'Agence de l'Eau.



GESTION DURABLE ET INTÉGRÉE DES EAUX PLUVIALES – ACTIONS DE SENSIBILISATION DES ACTEURS DU TERRITOIRE

La Direction du Cycle de l'eau fait évoluer ses pratiques en termes de gestion des eaux pluviales. L'eau de pluie n'est plus considérée comme un déchet à évacuer dans les réseaux, hors des centres urbains, mais doit pouvoir s'infiltrer dans le sous-sol, permettant ainsi un retour de la nature en ville.

Dans cette optique d'évolution des pratiques, Tours Métropole Val de Loire a rejoint le réseau Gestion Durable et Intégrée à l'urbanisme des Eaux Pluviales, développé par le Pôle de compétitivité Eaux et Milieux DREAM, en partenariat avec 3 collectivités : Agglopolys, Bourges Plus et Chartres Métropole.

Avec l'appui de ce partenariat, la Métropole a organisé le 15 novembre 2023, un séminaire sur la gestion intégrée des eaux pluviales. Localisé à Polytech Tours, ce séminaire a réuni 120 acteurs régionaux du secteur (bureau d'études, aménageurs, élus, etc.). Cette journée a été l'occasion de présenter les enjeux et principes géné-



Ouverture du séminaire :
Mme Chailleux – Maire de Druye –
Vice-Présidente déléguée à
la gestion des eaux pluviales



Visites de sites exemplaires –
ZAC Kipolis – Tours-Nord

raux, d'échanger sur les solutions techniques de réalisation et de valoriser des démarches exemplaires déjà engagées sur le territoire.

Par la suite et en complément du séminaire, le 15 décembre 2023, une centaine d'agents des services techniques métropolitains (Voirie, Espaces Verts, Urbaniste, etc.) a été sensibilisée à ces nouvelles pratiques lors d'une rencontre organisée autour d'une intervention du Président de l'ADOPTA, association référente sur le sujet.



5.

LA SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE PERFORMANCES RÉGLEMENTAIRES

INDICATEURS DE PERFORMANCES

EAU POTABLE

302 825
HABITANTS

NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS

INDICATEUR : D101.0

Définition : Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

Finalité : Donner une mesure statistique du nombre d'habitants desservis.

Objectif : Non défini.

1,85€

PRIX TTC DU SERVICE AU M³ POUR 120 M³ AU 1^{ER} JANVIER N+1

INDICATEUR : D102.0

Définition : Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³. Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

Finalité : Donner une mesure du prix du service rendu au m³.

Objectif : Avoir une convergence des tarifs par commune à l'horizon 2029 (moyenne France 2,13 €).

99,9%

CONFORMITÉ MICROBIOLOGIQUE DE L'EAU AU ROBINET

INDICATEUR : P101.1

Définition : Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau). Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Finalité : Donner une conformité microbiologique de l'eau au robinet.

Objectif : 100 %.

99,9%

CONFORMITÉ PHYSICO-CHIMIQUE DE L'EAU AU ROBINET

(INDICATEUR : P102.1)

Définition : Cet indicateur évalue le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, chrome, bromate. Il se réfère aux mesures de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Finalité : Donner une conformité physico-chimique de l'eau au robinet.

Objectif : 100 %.

109
POINTS

CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX D'EAU POTABLE

INDICATEUR : P103.2B

Définition : Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois le niveau de connaissance du réseau et des branchements et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Finalité : Donner une mesure statistique du niveau de connaissance patrimoniale.

Objectif : Accroître la connaissance du parc.

88,6%

RENDEMENT DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

INDICATEUR : P104.3

Définition : C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution.

Finalité : Plus le rendement est élevé, moins les pertes par fuites sont importantes. De fait, les prélèvements sur la ressource en eau en sont d'autant diminués.

Objectif : > à 85 %.

3,83
M³/KM/J

VOLUMES NON COMPTÉS

INDICATEUR : P105.3

Définition : L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage.

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 montre l'efficacité de la gestion du réseau.

Objectif : Limiter les volumes non comptés (moyenne France 3,8 m³/km/j).

3,44
M³/KM/J

PERTES EN RÉSEAU

INDICATEUR : P106.3

Définition : L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution.

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.

Objectif : Diminuer les pertes en réseau (moyenne France 3,5 m³/km/j).



RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX D'EAU POTABLE

INDICATEUR : P107.2

Définition : Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Finalité : Donner une mesure statistique du taux de renouvellement des réseaux pour compléter l'information sur la qualité du patrimoine.

Objectif : 1,2 % à l'horizon 2029 (moyenne France 0,66 %).



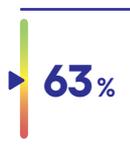
RESPECT DU DÉLAI CONTRACTUEL DE BRANCHEMENT DES NOUVEAUX ABONNÉS

INDICATEUR : P152.1

Définition : Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable.

Finalité : Évaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable.

Objectif : 100 % sous 24 heures.



AVANCEMENT DES DÉMARCHES DE SUIVI DES PÉRIMÈTRES DE PROTECTION DE CAPTAGE

INDICATEUR : P108.3

Définition : Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage.

Finalité : Donner une information sur la performance atteinte pour assurer une protection effective de la ressource selon la réglementation en vigueur.

Objectif : Poursuite des démarches en cours (moyenne France 77 %).



DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITÉ

INDICATEUR : P153.2

Définition : Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable.

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

Objectif : Gestion durable du service (moyenne en France 6,9 an).



MONTANT DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ

INDICATEUR : P109.0

Définition : Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Finalité : Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'eau.

Objectif : Poursuite des démarches en cours (moyenne France 0,008 €/m³).



TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES D'EAU

INDICATEUR : P154.0

Définition : Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

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

Objectif : Limiter les impayés (moyenne France 2,8 %).



FRÉQUENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉES

INDICATEUR : P151.1

Définition : Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1 000 abonnés.

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

Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 2,9/1 000 abonnés).



TAUX DE RÉCLAMATIONS

INDICATEUR : P155.1

Définition : Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.

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

Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 3,9/1 000 abonnés).

INDICATEURS DE PERFORMANCES

ASSAINISSEMENT

302 548
HABITANTS

NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS

INDICATEUR : D201.0

Définition : Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

Finalité : Donner une mesure statistique du nombre d'habitants desservis.

Objectif : Non défini.

212

NOMBRE D'AUTORISATIONS DE DÉVERSEMENT D'EFFLUENTS D'ÉTABLISSEMENTS INDUSTRIELS

INDICATEUR : D202.0

Définition : Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivré par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

Finalité : Suivre l'évolution du nombre d'établissements industriels autorisés à se raccorder à la station d'épuration.

Objectif : Non défini.

5 517
TONNES MS

QUANTITÉ DE BOUES ISSUES DES OUVRAGES D'ÉPURATION

INDICATEUR : D203.0

Définition : Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par les stations d'épuration.

Finalité : Suivre la production de boues des stations d'épuration.

Objectif : Non défini.

1,68 €

PRIX TTC DU SERVICE AU M³ POUR 120 M³ AU 1^{ER} JANVIER N+1

INDICATEUR : D204.0

Définition : Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³. Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement.

Finalité : Donner une mesure du prix du service rendu au m³.

Objectif : Assurer une gestion durable du service (moyenne France 2,21 €).

99,9%

TAUX DE DESSERTE PAR DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P201.1

Définition : Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Finalité : Cet indicateur permet d'apprécier l'avancement des raccordements pour les abonnés relevant du service d'assainissement collectif.

Objectif : Non défini.

29
PTS

CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P202.2B

Définition : Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois le niveau de connaissance du réseau et des branchements et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'assainissement collectif.

Finalité : Donner une mesure statistique du niveau de connaissance patrimoniale.

Objectif : Accroître la connaissance du parc (moyenne France 57 pts).

100 %

BOUES ÉVACUÉES SELON DES FILIÈRES CONFORMES

INDICATEUR : P206.3

Définition : Cet indicateur mesure le pourcentage la part des boues de boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Finalité : L'indicateur mesure le niveau de maîtrise dans l'évacuation des boues issues du traitement des eaux usées.

Objectif : 100 % (moyenne France 99,86 %).

0,013
€/M³

MONTANT DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ

INDICATEUR : P207.0

Définition : Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Finalité : Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'assainissement.

Objectif : Poursuivre les démarches en cours (moyenne France 0,007 €/m³).



DÉBOREMENTS D'EFFLUENTS CHEZ LES USAGERS

INDICATEUR : P251.1

Définition : Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Finalité : Évaluer les dysfonctionnements du service de collecte des eaux usées.

Objectif : Limiter au maximum l'impact sur les usagers (moyenne France 0,032/1 000 habitants).



POINTS DE CURAGE FRÉQUENT DU RÉSEAU

INDICATEUR : P252.2

Définition : L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits « points noirs », nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Finalité : L'indicateur estime 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.

Objectif : Maintenir un bon entretien (moyenne France 4,32/100 km).



RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P253.2

Définition : Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Finalité : Donner une mesure statistique du taux de renouvellement des réseaux pour compléter l'information sur la qualité du patrimoine.

Objectif : Tendre vers une gestion durable du patrimoine (moyenne France 0,4 %).



CONFORMITÉ DES PERFORMANCES DES ÉQUIPEMENTS D'ÉPURATION AU REGARD DES PRESCRIPTIONS DE L'ACTE INDIVIDUEL

INDICATEUR : P254.3

Définition : Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

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

Objectif : 100 % (moyenne France 96 %).



CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL

INDICATEUR : P255.3

Définition : Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement...)).

Finalité : Suivre les déversements au milieu naturel des eaux usées.

Objectif : Améliorer la connaissance des rejets (moyenne France 65 pts).



DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITÉ

INDICATEUR : P256.2

Définition : Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'assainissement.

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

Objectif : Gestion durable du service (moyenne France 4,5 ans).



TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES D'EAU

INDICATEUR : P257.0

Définition : Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'assainissement de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'assainissement émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

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

Objectif : Limiter les impayés (moyenne France 2,75 %).



TAUX DE RÉCLAMATIONS

INDICATEUR : P258.1

Définition : Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'assainissement collectif, rapporté à 1 000 abonnés.

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

Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 1,7/1 000 abonnés).

INDICATEURS DE PERFORMANCES

ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

20 036
HABITANTS

NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS PAR LE SERVICE D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

INDICATEUR : D301.0

Définition : Le nombre d'habitants desservis correspond à la population ayant accès au Service Public d'Assainissement non Collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

Finalité : Donner une mesure statistique du nombre d'habitants desservis par un assainissement non collectif.

Objectif : Non défini.

110
POINTS

MISE EN ŒUVRE DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

INDICATEUR : D302.0

Définition : Cet indicateur, sur une échelle de 0 à 100, renseigne sur les prestations obligatoires fournies par la collectivité dans le cadre du service public d'assainissement non collectif (SPANC). Au-delà de 100, sur une échelle allant jusqu'à 140, il évalue l'étendue des services complémentaires et facultatifs proposés par le SPANC.

Finalité : Cet indicateur est descriptif, il ne permet pas d'évaluer la qualité, mais le niveau du service rendu.

Objectif : \geq 100 points (moyenne France 100 points).

RÉSULTATS 2023
87 %

CONFORMITÉ DES DISPOSITIFS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

INDICATEUR : P301.3

Définition : Cet indicateur évalue le pourcentage d'installations d'assainissement non collectif conformes, après contrôle, à la réglementation sur l'ensemble des installations contrôlées depuis la création du service.

Finalité : L'indicateur mesure le niveau de conformité du parc des dispositifs d'assainissement en zone d'assainissement non collectif.

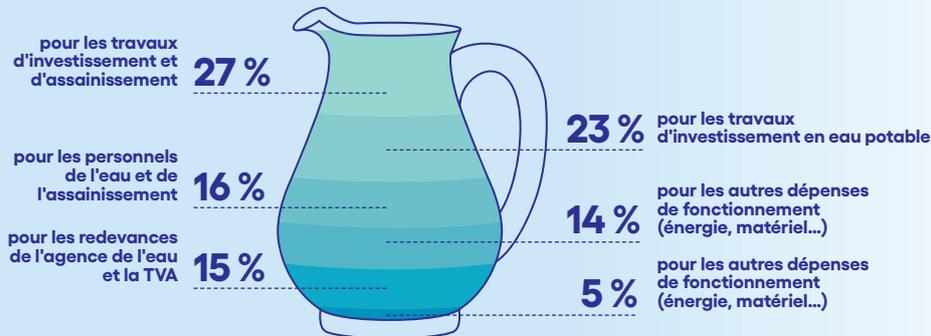
Objectif : Améliorer le taux de conformité du parc (moyenne France 62 %).

6. ÉLÉMENTS FINANCIERS



VOTRE FACTURE D'EAU SERT À PAYER QUOI ?

Pour un abonné sur la Métropole, la facture d'eau 120 m³ s'élève en moyenne à 424 €TTC (tarif 2024). 50 % de cette somme est réinvestie pour les travaux de renouvellement et d'extension des réseaux d'eau potable et d'assainissement, 30 % sont utilisés pour les dépenses de fonctionnement du service (personnel, énergie, entretien...) et enfin 20 % alimentent les redevances Agence de l'Eau et les différentes taxes.



SYNTHÈSE DES BUDGETS

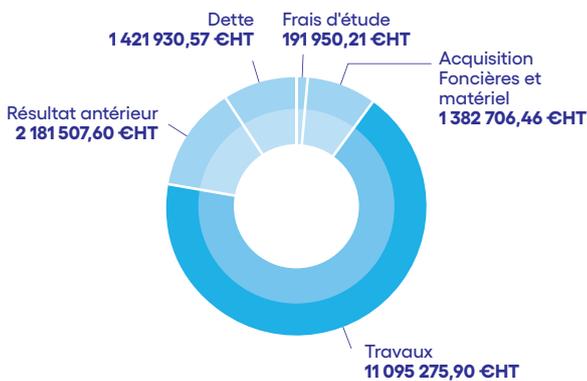
(hors dépenses d'ordres et recette d'ordres)

INVESTISSEMENTS

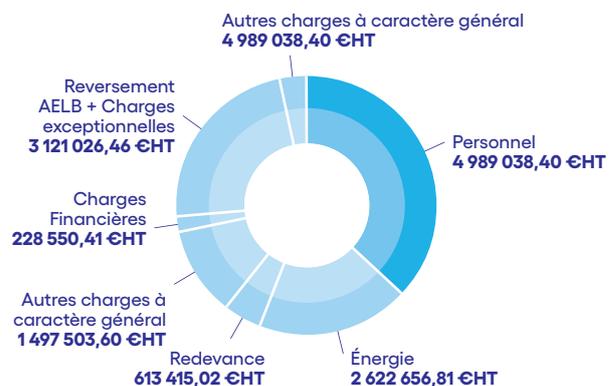
EAU POTABLE

FONCTIONNEMENT

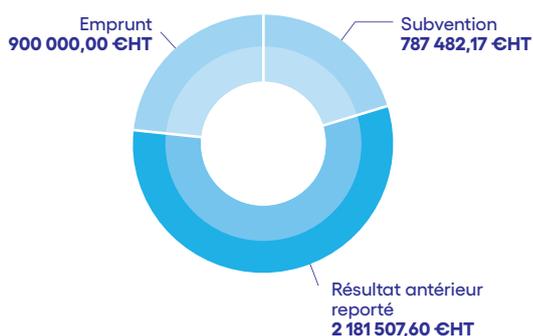
DÉPENSES 16 273 370,74 €HT



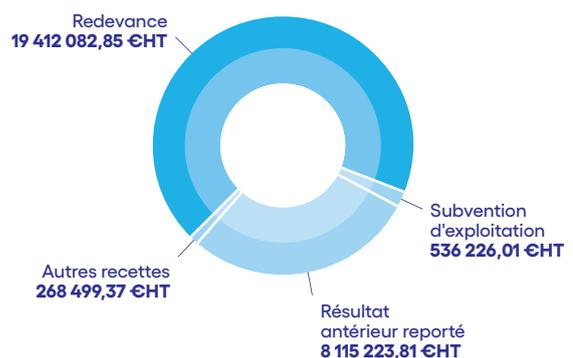
DÉPENSES 13 523 380,71 €HT



RECETTES 3 868 989,77 €HT



RECETTES 28 332 032,04 €HT



Jusqu'en 2017, date de la prise de compétence de la Métropole en matière de distribution d'eau potable, la gestion était directement confiée aux communes d'où la disparité des tarifs sur l'ensemble de notre territoire. La diversité des communes et de leurs contraintes, leur densité et leur étalement, justifiaient ces différences allant de 2,81 €/m³ à 4,17 €/m³.

Afin d'assurer une gestion durable du réseau et des infrastructures, ceux-ci doivent être entretenus ou renouvelés régulièrement. Le bon fonctionnement du service de l'eau potable nécessite un investissement soutenu de la part de la Métropole sur le long terme.

Environ 13 M€ et 18 M€ sont respectivement affectés annuellement au fonctionnement du service de l'eau et de l'assainissement. Outre les charges de fonctionnement, Tours Métropole Val de Loire investit également beaucoup pour ses infrastructures et ses réseaux, avec tous les ans en moyenne 22 M€ pour le réseau de l'assainissement et 17 M€ pour celui de l'eau. Ainsi depuis 5 ans, 86 km de réseau d'eau potable ont été renouvelés ainsi que 31 km de réseau d'assainissement.

En parallèle de ces travaux d'entretien, Tours Métropole Val de Loire prévoit aussi des chantiers de plus grande envergure avec l'interconnexion des réseaux de Tours et de Saint-Pierre-des-Corps, ainsi que la construction d'une usine de traitement à Saint-Cyr-sur-Loire.

Pour la collectivité, les objectifs sont clairs : préserver au mieux la ressource, garantir la distribution d'une eau de qualité et gérer durablement le patrimoine.

En étroite collaboration avec les communes, et dans un souci d'équité, Tours Métropole Val de Loire a décidé de tendre vers une harmonisation des tarifs (rappelons qu'aucune variation tarifaire significative n'a été mise en place depuis 2018 et que les nouveaux tarifs resteront inférieurs au prix moyen national). L'objectif est de permettre les investissements et d'amorcer les évolutions tarifaires pour atteindre une convergence pour toutes les communes, gérées en régie ou en délégation de service public, à l'horizon 2029.

Ainsi, dès le 1^{er} janvier 2023, les principales évolutions qui ont été mises en place sont :

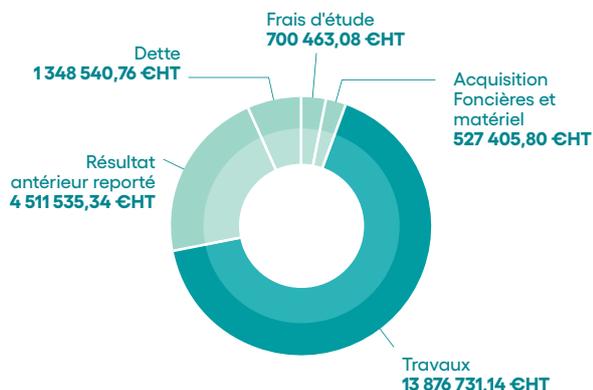
- Une part fixe (qui correspond à l'abonnement au service) maîtrisée et raisonnable s'approchant des 30 €/HT/an pour les petits diamètres de compteur (qui représentent plus de 96 % des abonnés),
- Cette part fixe sera progressive pour les 4 % restant, en fonction de la « puissance » souscrite. Plus le diamètre est grand, plus la part fixe sera conséquente,
- Une hausse de la part variable (la consommation effective en eau) de 4,6 % en moyenne.

INVESTISSEMENTS

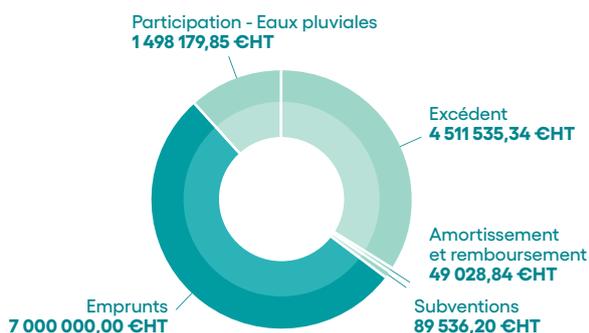
ASSAINISSEMENT

FONCTIONNEMENT

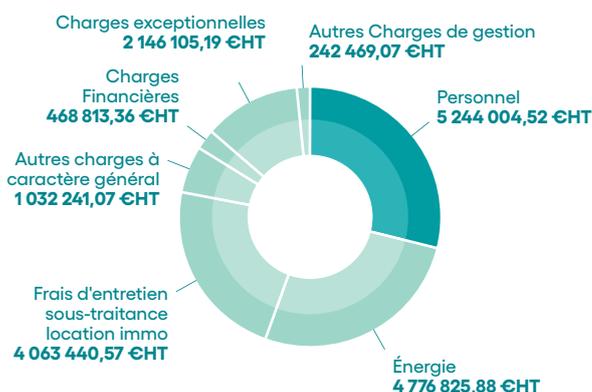
DÉPENSES 20 964 676,12 €HT



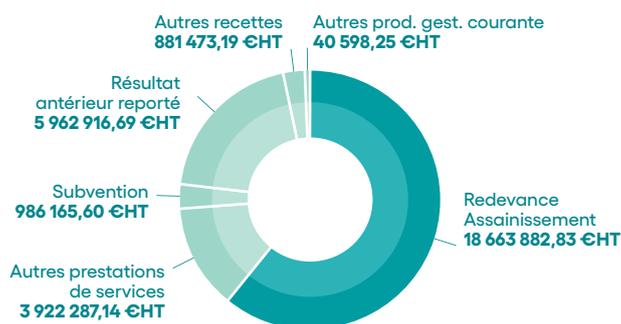
RECETTES 13 148 280,23 €HT



DÉPENSES 17 973 899,66 €HT



RECETTES 30 457 323,70 €HT





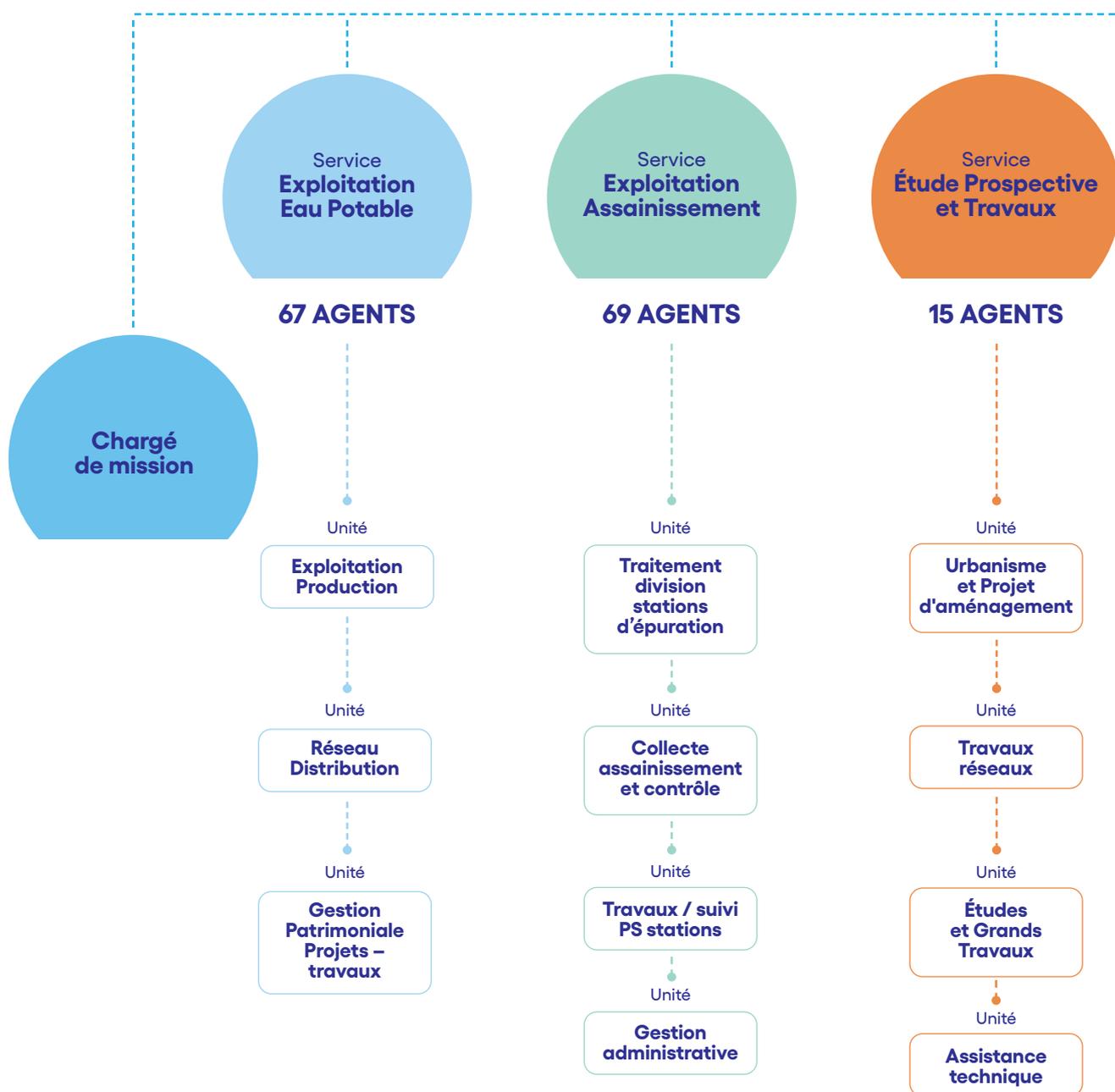
7.

ORGA- NISATION DES SERVICES



ORGANISATION DES SERVICES

Au cœur de la direction du Cycle de l'Eau (DCE), ce sont près de 200 agents qui œuvrent chaque jour pour assurer la production et la distribution d'eau potable, l'assainissement des eaux usées, les missions de contrôle, de conseils et de support associées. Suite à la réorganisation de fin 2023, l'organigramme au 1^{er} janvier 2024 est décomposé de la manière suivante :





DIRECTEUR DU CYCLE DE L'EAU



37 AGENTS

Unité

Finance
(Budget et
comptabilité
fournisseurs)

Unité

**Relations
abonnés**



14 AGENTS

Unité

**Automatisme
& hypervision**

Unité

**Analyse,
méthodes
et SIG**



3 AGENTS



www.tours-metropole.fr

Tours Métropole Val de Loire
60 avenue Marcel Dassault
CS 30651 / 37206 Tours Cedex 3
Tél. 02 47 80 11 11 / Fax 02 47 80 11 15

Conception et réalisation graphique : www.efil.fr
Rédaction : Direction du Cycle de l'Eau
Crédits photos : Tours Métropole Val de Loire
Impression : **XXXXXX XXXXXXXX**
Tirage : 200 exemplaires

