

Agglopolys

Communauté d'Agglomération de Blois

EAU POTABLE

-

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

-

EXERCICE 2020

Septembre 2021

"L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général." (art L 210-1 du code de l'environnement)

La compétence eau était détenue par les communes et syndicats intercommunaux de l'Agglomération jusqu'en 2019. Depuis janvier 2020, l'Agglomération est compétente. Ce 2ème RPQS de l'Eau de Blois/Agglopolys concerne donc l'ensemble du territoire (hors syndicats à cheval qui éditent leur propre RPQS), avec un niveau de détail variable selon les secteurs. Au fur et à mesure des RPQS, le contenu sera homogénéisé et complété.

Principaux textes réglementaires relatifs au rapport annuel sur le prix et la qualité du service (articles L1413-1, L2224-5 et partie réglementaire du code général des collectivités territoriales) :

Loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 et décret n°2007-675, codifiés dans le code général des collectivités territoriales, arrêté du 2 mai 2007, décret n°2012-97 et arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007.

1.	Organisation du service	9
1.1	Mode de gestion du service	9
1.2	Mission du service	10
1.3	Moyens propres et prestations de services	10
1.4	Organigramme	11
1.5	Contacts.....	11
1.6	Adaptation du service et de l'organisation : Pandémie COVID-19	12
2.	Indicateurs réglementaires	12
3.	Production et distribution	12
3.1	Les métiers	12
3.2	Production – Usine des Eaux.....	13
3.3	Les usagers	13
3.4	Définition des UDI - Ressources et production	13
3.5	Périmètres de protection des captages	14
3.6	Les réseaux.....	15
3.7	Les interconnexions.....	15
3.8	La sectorisation	16
3.8.1	Supervision	16
3.8.2	diagnostic permanent.....	16
3.9	Modèle mathématique	17
3.9.1	Blois	17
3.9.2	Tout le territoire	17
4.	Contrôle de la qualité de l'eau	17
4.1	Généralités	17
4.2	Contrôle de la qualité de l'eau	17
4.2.1	UDI Blois - Performance	18
4.2.2	Composition de l'eau du robinet.....	19
4.2.3	Performance Hors Blois.....	19
4.2.4	Les non-conformités relevées	20
4.2.5	Fichier sanitaire	20
4.3	Non- conformités des UDI en DSP.....	21
4.3.1	UDI Averdon / Villerbon	21
4.3.2	UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	21
4.3.3	UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	21
5.	L'activité de l'année / UDI	21
5.1	Les temps forts.....	21
5.1.1	UDI Averdon / Villerbon	21
5.1.2	UDI Blois	21
5.1.3	UDI Candé / Chailles / Seur	21

5.1.4	UDI Champigny en Beauce	22
5.1.5	UDI Cour Cheverny / Cheverny.....	22
5.1.6	UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	22
5.1.7	UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	22
5.1.8	UDI Herbault / Françay.....	22
5.1.9	UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire	22
5.1.10	UDI Les Montils.....	22
5.1.11	UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	23
5.1.12	UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire.....	23
5.1.13	UDI Saint Gervais La Forêt.....	23
5.1.14	UDI Villebarou	23
5.1.15	Multi -UDI	23
5.2	La production –usine des Eaux (UDI Blois / Villebarou)	23
5.2.1	Le volume prélevé	23
5.2.2	Le volume produit et mis en distribution	23
5.2.3	Propositions d’amélioration	24
5.3	Renouvellement de vannes.....	24
5.4	Renouvellement de réseaux.....	24
5.5	Remplacement des branchements en plomb	24
5.5.1.1	UDI de Blois	24
5.5.1.2	UDI Herbault / Françay.....	24
5.6	Fuites sur Branchements.....	24
5.7	Fuites sur canalisations	25
5.8	Recherches de fuites	25
5.9	Coupures non programmées.....	25
5.10	Travaux neuf – nouveaux branchements	25
5.11	Les compteurs	25
5.11.1	Répartition de l’âge des compteurs - Régie	25
5.11.2	Renouvellement des compteurs	26
5.11.2.1	UDI en régie	26
5.11.2.2	UDI en DSP	26
5.12	Autres activités	26
5.12.1	Les études.....	26
5.12.2	Exploitation des réseaux	26
5.12.3	Production et stockage.....	27
5.12.3.1	UDI Averdon / Villerbon	27
5.12.3.2	UDI Blois	27
5.12.3.3	UDI Fossé/ Marolles / Saint Sulpice.....	27

5.12.3.4	UDI Herbault / Françay	27
5.12.3.5	UDI Rilly sur Loire / Chaumont sur Loire	27
5.12.3.6	UDI Candé / Chailles / Seur	28
5.12.3.7	UDI Cour-Cheverny / Cheverny	28
5.12.3.8	UDI Les Montils.....	28
5.12.3.9	UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	28
5.12.3.10	UDI Orchaie / Molineuf / Santenay.....	28
5.12.3.11	UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	28
6.	La relève	29
7.	Perspectives 2021.....	30
8.	Relation aux usagers.....	30
8.1	Usagers	30
8.2	Accueil en chiffres	30
8.2.1	Accueil physiques	30
8.2.2	Accueil téléphonique.....	31
8.2.3	Correspondance écrite	32
8.2.4	Bons d'intervention et « contacts sur WATERP ».....	32
8.2.5	DT (Déclarations de projet de Travaux)/DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux).....	32
8.2.6	Avis d'urbanisme – AEP	32
8.2.7	Agence en ligne	33
8.2.8	Réclamations	33
9.	Données financières	34
9.1	Budget du service	34
9.1.1	Redevance d'eau potable	34
9.1.2	Assiette de la redevance	34
9.1.3	Exercice financier 2020.....	34
9.1.3.1	Exploitation.....	34
9.1.3.2	Investissement.....	34
9.1.3.3	Capital amorti et intérêts d'emprunt	34
9.1.3.4	L'encours de la dette	35
9.1.4	Principaux investissements réalisés en 2020	35
9.1.4.1	Réseaux.....	35
9.1.4.2	Accessoires réseaux.....	35
9.1.4.3	Usine des eaux – forages – châteaux d'eau	35
9.1.4.4	Logistique	35
9.1.5	Principaux investissements prévus en 2021 pour toutes les Unités de distribution	35
9.2	Facture.....	35
9.2.1	Comment lire votre facture ?	35

9.2.1.1	Sur la facture d'eau.....	35
9.2.1.2	Sur la facture de branchement neuf	36
9.2.2	A qui régler la facture ?	36
10.	Lexique	39

Annexes – Compléments techniques et financiers

Annexe 1 : Les indicateurs de performance

Annexe 2 : Production et stockage Blois et fiches ouvrages hors Blois

Annexe 3 : Les compteurs (âges)

Annexe 4 : Sectorisation, supervision et résultats analyse autocontrôle

Annexe 5 .1 : Résultat analyse auto contrôle Blois

Annexe 5 .2 : Tableau eaux réglementation limite de qualité

Annexe 6 : Activité annuelle (Détails)

Annexe 7 : Planning de la relève 2020

Annexe 8 : Eléments financiers – facture 120 m³

Annexe 9 : Eléments financiers complémentaires

Annexe10 : Note d'information 2021 AELB

Annexe11 : Règlement Eau de Blois / Agglopolys

N.B. : Les annexes (compléments techniques et financiers) sont disponibles sur demande auprès de l'Eau de Blois/Agglopolys

Principaux faits marquants 2020

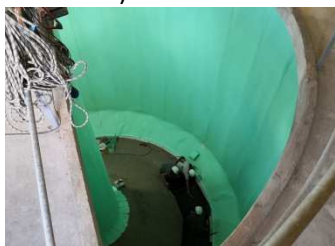


1^{er} Janvier 2020, prise de la
compétence Eau par
Agglopolys

- Renouvellement Rue de la Forêt (entre le château d'eau et la rue du Parc de 1034 ml de canalisation en fonte ainsi que la reprise de 53 branchements et la réalisation d'un forage dirigé sous le Beuvron (opération d'environ 880 k€ HT)



- Travaux de renouvellement du réseau au niveau de la commune de CANDE - secteur Madon (rues de Madon, de la Loire, de la Chabotte et des Courtils) (opération d'environ 200 k€ HT)
- Réhabilitation intérieure et extérieure château eau de Chailles, avec la reprise isolation extérieure et de l'étanchéité cuve intérieure par membrane (Opération d'environ 156 k€ HT)



- Travaux de renouvellement et d'extension sur la commune de la Chaussée Saint Victor (suite de l'année dernière (opération d'environ 180 k€ HT)
- Renouvellement sur les communes de Marolles, Saint Sulpice et Fossé (opération d'environ 107 k€ HT)

Mais aussi :

Quelques missions ont été interrompues :

- les interventions au domicile des consommateurs en-dehors des urgences,
- les opérations non essentielles à la continuité du service,
- La relève.

Dès que la reprise des activités fut possible, un plan de reprise d'activité (PRA) a été élaboré.

Cette « Reprise d'Activité » s'est opérée en suivant un mode opératoire dont les lignes directrices étaient claires mais flexibles, afin d'une part d'intégrer les consignes évolutives données par les pouvoirs publics, et d'autre part de capitaliser en temps réel sur les retours d'expérience remontés du terrain et analysés (puis déployés à grande échelle le cas échéant) par les experts du Groupe Veolia pilotant la cellule de crise de l'entreprise.

Ce mode opératoire portait sur les grands thèmes suivants :

- ✓ Les mesures de prévention et de suivi sanitaire (masques, équipements de protection individuelle, distanciation sociale, gestion des espaces partagés, proposition de tests de dépistage, accompagnement grâce à des formations spécifiques, etc.) ;
- ✓ Les mesures générales d'organisation pour les prochaines étapes de la pandémie avec adaptation des activités et de leur reprise en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale ;
- ✓ Maintenir les dispositifs d'accueil téléphonique.

Les demandes d'intervention les plus urgentes ont été maintenues (manque d'eau, fuites ou encombrement des évacuations d'eaux usées). Un effort conséquent d'information des consommateurs les a parallèlement incités à recourir en priorité aux services digitaux mis à leur disposition, pour les demandes n'ayant pas de caractère d'urgence.

CHIFFRES CLES

6 usines de production	64 km de branchements
16 forages	1004 km de réseaux hors refoulement
22 réservoirs, ainsi que celui de Saint Gervais la Forêt, mis à disposition du SMAEP de Vi-neuil-Grand Chambord	32438 compteurs dont 24476 compteurs en régie
5 stations de surpression et de reprise	31595 abonnés pour 88 473 habitants
252 km de réseau (hors branchements)	1,54 HT tarif moyen du m³ d'eau potable au 1er janvier 2019 (facture 120 m³, hors redevances Agence de l'eau)

Année 2020		UDI BLOIS	UDI HERBAULT / FRANCAY	UDI SAINT-GERVAIS-LA- FORET	UDI CHAMPIGNY-EN- BEAUCÉ	UDI FOSSE / MAROLLES / SAINT-SULPICE	UDI CHAILLES /CANDE SUR BEVRON / SEUR	UDI COUR-CHEVERNY / CHEVERNY	UDI RILLY-SUR-LOIRE / CHAUMONT-SUR-LOIRE	SIAEP D'AVERDON VILLERBON	SIAEP DE CELLETES- CHITENAY-CORMERAY	La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Les Montils	SIAEP D'ORCHaise MOULINEUF SANTENAY	Villebarou
Indicateurs descriptifs	Libellé														
	Estimation du nombre d'habitants desservis	45 211	1 529	3 277	628	3 968	4 786	3 869	1 572	1 526	5 410	5 522	1 962	2 024	2 542
	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,91	1,82	1,67	2,42	1,96	1,71	1,75	1,87	1,59	2,58	2,15 / 1,76	1,49	1,76	1,62
Indicateurs de performance	Libellé														
	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100 %	89 %	100 %	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	88,90 %	100 %
	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	100 %	90 %	100 %	78 %	100 %	83 %	77 %	100 %	84,62 %	100 %	96,97 %	100 %	100 %	100 %
	Rendement du réseau de distribution	88,98 %	83,65 %	93,86 %	96,59 %	63,23 %	80,62 %	76,17 %	61,16 %	86,27 %	86,38 %	78,50 %	80,95 %	83,01 %	NR
	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	5,4	0,9	1,0	0,2	6,1	2,4	1,5	2,1	0,86	1,02	5,43	2,62	0,8	16,6
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,55 %	0 %	0 %	0 %	0,40 %	0,17 %	0 %	0 %	0	0,43	1,13	0	0	0
	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	2,2	2,9	0,6	0	1,1	0	3	4,5	2,68	2,93	0,85	4,45	10,19	NR
	Taux de réclamations /1000 abonnés	0,89	NR	NR	NC	NC	NC	NC	NC	0	1,1	0,85	0	0	NR

1. Organisation du service

1.1 Mode de gestion du service

En 2020, Agglopolys est compétent en matière de production et de distribution d'eau potable.

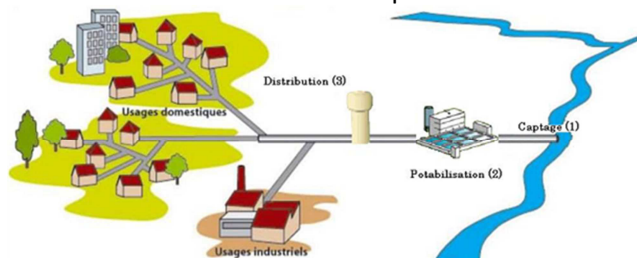


Figure 1: Schéma de la distribution d'eau potable (source : siarce.fr)

Le code général des collectivités territoriales prévoit divers modes de gestion pour un service d'eau : une gestion directe (régie) ou une gestion déléguée (concession de service public).

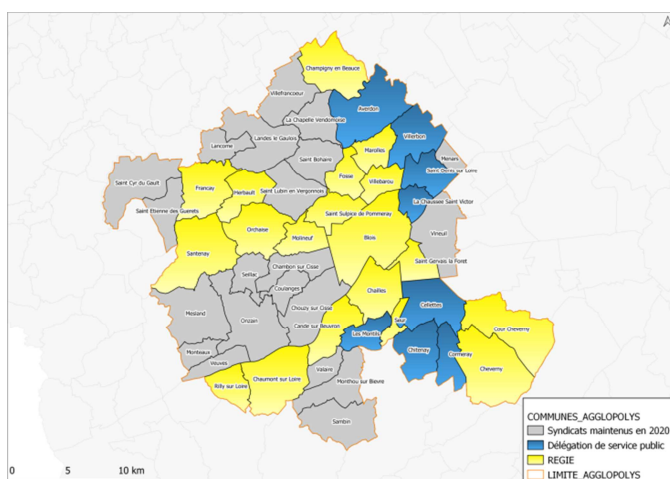
Le service est dit en régie lorsque la collectivité le prend en charge directement en le faisant fonctionner avec ses propres agents et moyens matériels, ou en recourant, en proportion variable, à des prestataires dans le cadre de marchés publics.

Le service est dit en gestion déléguée dans le cas où la collectivité en confie la gestion à une entité extérieure, par concession de service public (« D.S.P. », « affermage », « concession », ...).

Unité de distribution	Exploitant	Date et durée du contrat de concession
Averdon-Villerbon	SAUR	Du 01/01/11 à 01/07/21 - 10 ans
Cellettes-Chitenay-Cormery	SAUR	Du 01/01/15 au 31/12/26 - 12 ans
La Chaussée Saint Victor – Saint Denis sur Loire	VEOLIA Eau	Du 01/01/19 au 31/12/27 - 9 ans
Les Montils	SAUR	Du 01/07/17 au 30/06/29 - 12 ans
Villebarou	VEOLIA Eau	Du 01/07/07 au 30/06/20 - 12 ans + 1 an de prolongation



Depuis le 1er janvier 2020, une nouvelle régie est créée : L'Eau de Blois/Agglopolys regroupant l'ensemble des communes et les syndicats intégralement inclus dans l'agglomération. Les syndicats à cheval sont maintenus. Les représentants y siégeant sont désignés par Agglopolys



Fonctionnement d'Agglopolys

La communauté d'agglomération de Blois, dénommée « Agglopolys » est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) au service des 43 communes qui la constituent et de leurs 108 000 habitants. Ses missions s'articulent autour de compétences prévues par la Loi et que lui ont transférées les communes. Agglopolys est administrée par un conseil communautaire composé de délégués des communes.

Pour plus d'informations : www.agglopolys.fr

Création de la régie à autonomie financière, en lien avec le transfert de compétence « eau potable », obligatoire au 1^{er} janvier 2020.

La régie autonome existe depuis le 1^{er} janvier 2020. Elle est administrée, sous d'autorité du Président d'agglomération et du conseil communautaire, par un conseil d'exploitation, son président et une directrice.

1.2 Mission du service

Le service a pour mission la **production**, le **transport**, le **stockage** et la **distribution** de l'eau potable sur le territoire de Blois. L'activité consiste à :

- **Exploiter** les réseaux, ouvrages, équipements ;
- Assurer l'**entretien**, la **maintenance**, le **renouvellement** des réseaux, ouvrages, équipements ;
- **Contrôler** la qualité de l'eau, des prestataires, du service rendu de manière générale ;
- Assurer la **relation avec les usagers** (gestion des abonnements, relève, facturation et recouvrement, information, ...) ;
- **Investir, adapter** le patrimoine aux besoins de la collectivité, au contexte réglementaire et aux évolutions techniques.

Les services publics d'eau potable sont des **Services Publics à caractère Industriel et Commercial (S.P.I.C.)**. Par conséquent, ils se doivent :

- d'équilibrer leur budget en dépenses et en recettes, à l'aide des redevances prélevées auprès des usagers du service, notamment.
- de disposer d'un règlement de service qui définit les relations entre les usagers et les exploitants. A noter que les concessionnaires possèdent leur propre règlement de service annexé au contrat de concession.

1.3 Moyens propres et prestations de services

La compétence eau potable c'est, au 1^{er} janvier 2020 :

- 26 communes de l'agglomération, dont une commune en partie (Valencisse, pour partie gérée par l'agglomération –Orchaise, Molineuf- et pour partie gérée par le syndicat du Val de Cisse à cheval sur le 41 et le 37-Chambon sur Cisse-).
- 8 unités de distribution (UDI) (15 communes) en régie avec prestations de services au 1^{er} janvier 2020
- 6 UDI en contrat concessif ou gérance pour 11 communes

Au 1^{er} janvier 2020, le territoire est réparti comme suit :

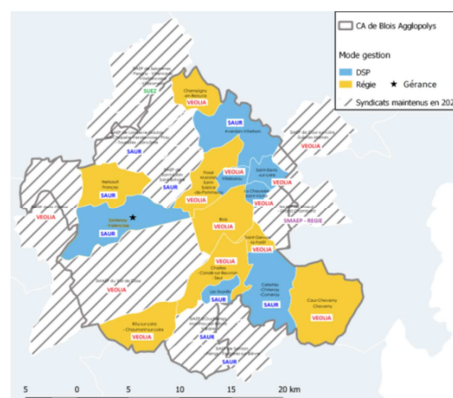


Figure 2 : Carte du territoire au 1^{er} janvier 2020

Au 1^{er} juillet 2020, l'UDI de Villebarou intègre la Régie :

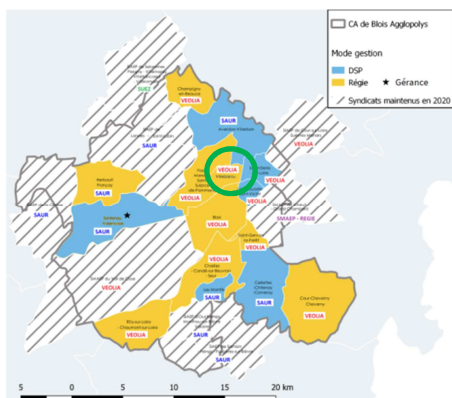


Figure 3 : Carte du territoire au 1^{er} juillet 2020

Lundi, mardi, mercredi et vendredi, 8h30-12h30 et 13h30-16h30

Et le Jeudi, 13h30-16h30

Accueil téléphonique

☎ : 0 806 000 139 (prix appel local), 24 h/24, 7 j/7

Renvoi vers une permanence technique en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil physique

Mail et sites internet

eau@agglopolys.fr

www.eaudeblois.agglopolys.fr

www.agglopolys.fr

1.4 Organigramme

Le service de l'eau potable s'insère dans une **direction du cycle de l'eau**, mutualisée entre la ville de Blois (compétence défense extérieure contre l'incendie et eaux pluviales non urbaines) et la communauté d'agglomération de Blois – Agglopolys (compétence assainissement, eau potable et gestion des eaux pluviales urbaines).

La direction du cycle de l'eau compte, au 31/12/2020, 70 agents (64,8 ETP, en prenant en compte les temps partiels et non complets) répartis sur trois sites principaux (Hôtel d'Agglomération, site du bourg neuf et station d'épuration de Blois).

Le nombre d'équivalents-temps pleins (ETP) relatif à l'eau potable (Agglopolys) est évalué à 26,9 ETP.

Organigramme :

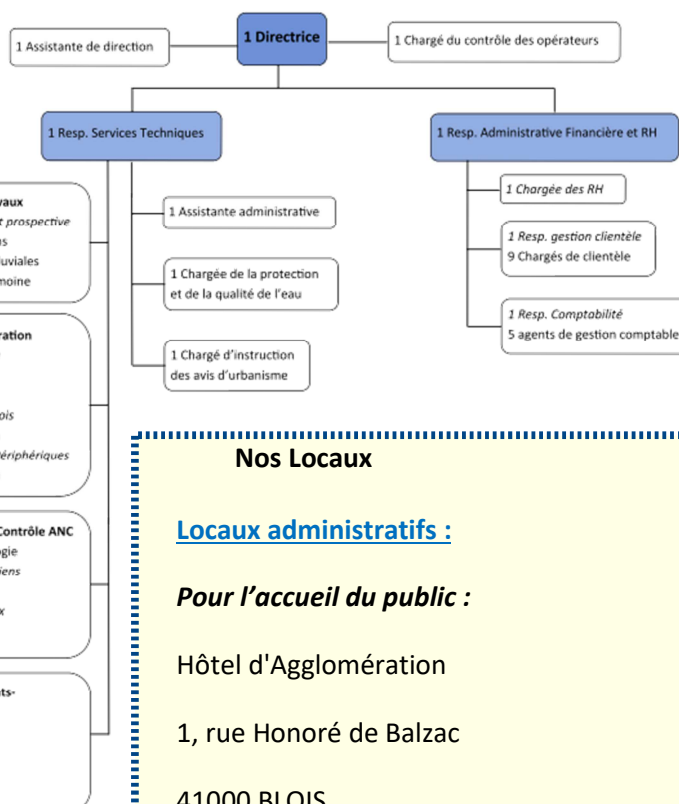
1.5 Contacts

- AGGLOPOLYS – Direction du Cycle de l'Eau

✉ : 1 rue Honoré de Balzac - 41000 Blois
Accueil physique

- L'Eau de Blois/Agglopolys**

✉ : Hôtel d'agglomération
1 rue Honoré de Balzac
41000 Blois



Nos Locaux

Locaux administratifs :

Pour l'accueil du public :

Hôtel d'Agglomération

1, rue Honoré de Balzac

41000 BLOIS

Site du Bourg Neuf (pour le service études et travaux, pas d'accueil du public)

Locaux techniques :

- Station d'épuration de Blois

Rue des prés d'Amont

41000 Blois

- Site de Bas Rivière (Blois)

- **VEOLIA**

✉ : 16 rue des grands champs – 41000 Blois
 ☎ : 0969 323 529 (Appel non surtaxé), 7j/7, 24h/24

- **SAUR**

✉ : 13 Rue des Arches, 41000 Blois
 ☎ : 02 44 71 05 50 (Appel non surtaxé) 7j/7, 24h/24

1.6 Adaptation du service et de l'organisation : Pandémie COVID-19

COVID-19 Assurer la continuité du service public de l'eau et de l'assainissement, et protéger la santé de nos salariés et de nos clients ont été les deux priorités qui ont guidé notre organisation et les procédures mises en œuvre dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Pendant le premier confinement du 17 mars au 10 mai 2020, notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été adapté à la propagation du virus SARS-Cov2 et aux dispositions prises par le gouvernement et les autorités sanitaires au fil de l'évolution de la pandémie dans les différentes régions de France métropolitaine et d'outre-mer et de l'évolution des connaissances scientifiques.

Dans ce premier temps, seules les activités ci-dessous ont été maintenues afin d'assurer la continuité de service :

- les interventions d'urgences,
- les tâches préventives et de maintenance qui ont pour but de réduire les risques de multiplications des situations d'urgence,
- les tâches préventives et d'entretien permettant de conserver l'intégrité et la performance de nos installations (réseaux, équipement, usines, etc....) et anticiper une reprise de l'activité dans les meilleures conditions possibles,
- auprès des consommateurs : continuité du service aux consommateurs et aux collectivités, facturation et maîtrise des flux financiers, prise en compte des demandes avec priorité aux urgences, fonctions support de l'entreprise continuité de toutes les tâches en lien avec les salariés, fournisseurs, administrations, prestataires, organismes sociaux....

2. Indicateurs réglementaires

Les indicateurs descriptifs et de performance permettent de renseigner les usagers sur la qualité et le prix du service public de façon synthétique. Ils sont prévus par la réglementation. Leur évolution permet d'évaluer la progression du service.

Chacun des indicateurs étant défini par UDI, ceux-ci sont consultables à l'**annexe 1**.

3. Production et distribution

En France, plus de 99% de la population est desservie par un réseau d'alimentation en eau potable. L'eau à l'état naturel est souvent impropre à la consommation. Selon la qualité de l'eau prélevée, différentes étapes de traitement peuvent être nécessaires pour rendre l'eau potable et maintenir sa qualité jusqu'au robinet du consommateur.

3.1 Les métiers

La direction du cycle de l'eau contribue au bon fonctionnement du système d'eau potable d'Agglopolys pour :

- Produire une eau de bonne qualité
- Entretenir le réseau
- Surveiller et adapter le patrimoine aux besoins en quantité et en qualité et aux évolutions réglementaires.
- Contrôler les délégataires chargés d'exécuter les mêmes tâches sur leur secteur d'exploitation

Ce service assure différentes missions :

- La construction, l'exploitation dont la maintenance et la surveillance des ouvrages de production (Château d'eau, forages) et des réseaux d'eau potable ;
- Pour certaines missions, la régie fait appel à des prestataires (remplacement et extension de réseaux...) ;
- l'exploitation du patrimoine des communes dont l'exploitation est concédée est assurée par les différents délégataires, sous forme de concession de services publics ;
- Le suivi, le partage et l'audit des concessionnaires ;

Les activités au quotidien :

- Entretien, gestion des réseaux et branchements ;
- Construction de branchement à la demande ;
- Gestion du patrimoine sur Système d'Information Géographique (S.I.G.) ;
- Études et réalisations de projets d'extensions de réseaux d'eau potable ;
- Suivi des contrats de délégation ;
- Relève de la consommation d'eau ;
- Gestion des appels concernant les problèmes suivants : inondations, compteur défectueux, pose de compteurs, réclamations diverses... ;
- Facturation des branchements neufs, de la participation pour raccordement à l'égout et des contrôles d'assainissement non collectif ;

3.2 Production – Usine des Eaux

Nature du contrat	Marché public	Date de début du contrat VEO-LIA : 01/10/2016 Date de fin du contrat : 30/09/2022
-------------------	---------------	--

3.3 Les usagers

Suite aux extensions successives de son périmètre et aux fusions de communes, Agglopolys compte, au 1^{er} janvier 2020, un nombre d'habitants desservis qui est évalué à **88 473** pour **31 595** abonnés.

	En régie	En DSP
Nombre estimé d'habitants	66 864	21 609
Nombre d'abonnés	23 816	7 779
TOTAL ABONNES	31 595	
Part de la Régie et des DSP	75,38%	24,62%

Le détail par commune est le suivant :

	Nb abonnés en 2020
UDI Averdon / Villerbon	745
UDI Blois	12 843
UDI Candé / Chailles / Seur	2308
UDI Champigny en Beauce	335
UDI Cour Cheverny / Cheverny	2071

UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	2 729
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	1824
UDI Herbault / Françay	758
UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire	2 350
UDI Les Montils	882
UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	1026
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	890
UDI Saint Gervais La Forêt	1761
UDI Villebarou	1073
TOTAL Abonnés	31 595

3.4 Définition des UDI - Ressources et production

UDI	Ressources	Production
Blois	2 prises d'eau en Loire et 2 forages dans la nappe calcaire de Beauce à Pimpeneau (Commune de Vineuil)	• 60 % d'eau prélevée en Loire
Villebarou	Cette UDI ne présente pas d'ouvrage mis à part le réseau de distribution. Le château d'eau est désaffecté et sa gestion est portée la commune.	• 40 % d'eau issue de la nappe traitées par l'usine des Eaux
Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	Forage « d'Audun » et château d'eau « d'Audun » et achat d'eau à Blois via le réseau de Villebarou	

Chailles / Candé/ Seur	Forage « Les Sablons », réservoir de « Villelouet » et Château d'eau de « Villelouet »
Rilly / Chaumont	Forage de la Cochetière et le réservoir, Forage de « le Haut Menet » et le château d'eau,
Cour- Cherveny / Cheverny	Forage de « Beauvais », forage de la « Fourmilière » et Forage des « Péraudières », château d'eau de « Beauvais » et de Péraudières
Cellettes / Chitenay / Cormeray	Forage de « Vaugelé » Forage de « Ventes Brulées » Château d'eau « de l'Archérie » Château d'eau de « Chery » et bache de reprise de « Chery » dont 2 pompes
Les Montils	Forage « Les Grandes Tailles » et Château d'eau les « Grandes Tailles »
Saint Gervais la Forêt	Château d'eau de la « Patte d'Oie »
La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Réservoir de la Ménardièrre et bache de La Ménardièrre et 3 pompes de surpression Forage de Villeneuve et Château d'eau « Les Grandes Tailles » et des interconnexions avec Blois
Averdon/ Villerbon	Forage de « Villiers » et château d'eau de « Villiers »
Champigny en Beauce	Achat d'eau auprès du syndicat de Selommes, réseau passant par le Château d'eau désaffecté « Rue du Puits » (à réhabiliter)

Herbault / Françay	Forage de la Croupe aux Loups et château d'eau de la Croupe aux loups
Santenay / Valencisse	Forage de « La Fosse aux Chevaux » et château d'eau du Bourg

Pour plus de détail concernant le patrimoine et les ressources, l'**annexe 2** précise les données.

3.5 Périmètres de protection des captages

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la préservation de la ressource en eau, aussi bien pour les installations gérées en propre que pour les achats d'eau. Le périmètre de protection est un des principaux moyens pour éviter la dégradation de la ressource par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service (**indicateur de performance P108.3**) permet d'évaluer ce processus.

P108.3	BLOIS			
	2017	2018	2019	2020
Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	100 %	100 %	100 %	100 %

3.6 Les réseaux

	Km de réseaux
UDI Averdon / Villerbon	50,845
UDI Blois	249,04
UDI Candé / Chailles / Seur	73,43
UDI Champigny en Beauce	11,56
UDI Cour Cheverny / Cheverny	125,35
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	117,73
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pomme- ray	55,96
UDI Herbault / Françay	45,77
UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire	71,00
UDI Les Montils	20,94
UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	79,27
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	45,53
UDI Saint Gervais La Forêt	34,71
UDI Villebarou	22,52
TOTAL Linéaire de réseaux	1003,67



Figure 3 : Photographie de la tuyauterie avec le grand diamètre de Blois (80 cm)

3.7 Les interconnexions

UDI BLOIS/villebarou			
Collectivité	Objet	Emplace- ment	Diamètre
Villebarou	Vente en gros	Rue Morieux (avenue de chateaudun)	Compteur 150 mm
		Avenue de Vendôme	Compteur 150 mm
SMAEP Val de Cisse	Secours	Impasse de l'orée du bois	Compteur 100 mm
La Chaussée Saint Victor		Avenue Maunoury	Compteur combiné 150 x 40 mm
	Vente en gros	Rue Robert Nau	Débitmètre DN150
SMAEP de Vi- neuill-Grand Chambord	Secours	Levée des Pingres	Compteur combiné 150 x 40 mm
Chailles		rue de bas Rivière	Compteur 100 mm

UDI Herbault Francay			
Collectivité	Objet	Emplace- ment	Diamètre
Orchaie (Va- lencisse)	Secours	D766	-

UDI Candé/Chailles/Seur			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Blois	Secours	rue de bas Rivière	Compteur 100 mm

UDI Fossé/Marolles/Saint Sulpice			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Saint Lubin en Vergonnois	Secours	RD 32	Compteur 150 mm
Saint Bohaire		RD 957	Compteur 150 mm
Villebarou	Achat en gros	RD 68	Compteur 200 mm
Averdon	Secours	Grand Vitain	Compteur 125 mm
Villerbon	Secours	les Mares des Chambres	Compteur 150 mm

UDI Cour Cheverny/Cheverny			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Tour en Sologne (CC du Grand Chambord)	Secours	-	pas de comptage
SIAEP Cellettes/Chitenay/Cormery		Lezeau	140
		les Lombardes	-

UDI Rilly sur Loire/Chaumont sur Loire			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
pas d'interconnexions			

UDI Champigny en Beauce			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
SIAEP Selommes	Achat en gros	La Boissonnière	-

UDI Saint Gervais la Forêt			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
SMAEP de Vienneuil-Grand Chambord	Secours	route de Chambord	110
		rue du moulin à vent	160
		rue Bernard Palissy	200
		rue des clou-seaux	250

3.8 La sectorisation

3.8.1 Supervision

L'ensemble des organes de comptage télégrés sur le territoire sont rapatriés vers un outil central de supervision. Les données brutes sont ensuite re-traitées par unité de distribution afin d'analyser le fonctionnement du réseau, et notamment de disposer des débits nocturnes par secteurs de distribution.

Aussi, afin de mieux surveiller l'apparition de fuites dans le secteur très maillé du centre-ville de Blois, des prélocalisateurs fixes sont installés et écoutent en permanence le réseau. L'analyse de ces données d'écoute est déclenchée dès lors que les données de débits apparaissent anormales.

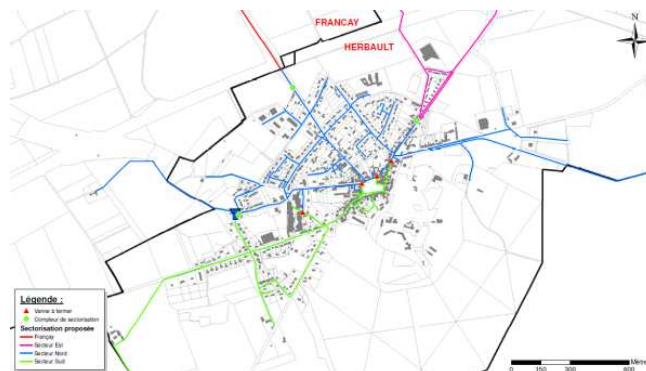


Figure 4 : Carte de sectorisation UDI Herbault-Francay

3.8.2 diagnostic permanent

En observant l'évolution des débits de sectorisation et les informations des pré-localisateurs, il est possible de réagir rapidement en cas de suspicion de fuites sur le réseau. : maillage/démaillage pour sectorisation plus fine, recherche de fuite acoustique, pose de pré-localisateurs mobiles.

Cette politique a pour objectif de réduire les fuites sur le réseau.

Plus globalement, la vérification et l'exploitation des données obtenues par les installations et les comptages au niveau des interconnexions permanentes constituent un diagnostic permanent. Le fonctionnement du réseau d'eau potable est ainsi mieux connu et peut être optimisé.

Equipements/UDI	Débitmètres de sectorisation (hors débitmètres de production et de distribution)
Blois	14 + 80 (prélocalisateurs fixes)
Villebarou	0
Herbault/Francay	3
Candé/Chailles/Seur	6
Fossé/Marolles/Saint Sulpice	5
Cour Cheverny/Cheverny	5
Rilly/Chaumont	5
Champigny en Beauce	2
Saint Gervais la Forêt	5

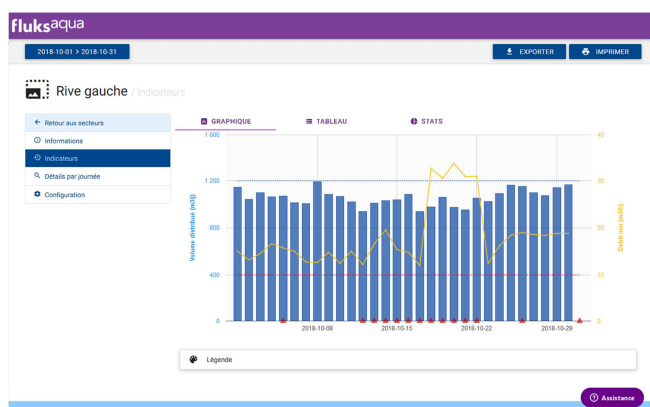
Pour plus de détails, l'**annexe 4** précise les éléments.

Le diagnostic permanent est mis en place depuis 2018. Les débits et volumes issus des débitmètres l'usine de production, des châteaux d'eau et du réseau de distri-

bution sont collectés sur un même outil en temps réel, « FluksAqua ».

Une vérification journalière, permet de savoir si un secteur de la ville présente une consommation anormalement élevée (casse ou fuite, modification des usages...). Une intervention peut alors avoir lieu.

A titre d'exemple, sur la capture d'écran ci-après, il est possible de voir une augmentation de la courbe jaune (débit de nuit en m³/h). Cette augmentation ponctuelle (de 15 à 32 m³/h) est due à une fuite sur le réseau d'eau du secteur « rive gauche » (quartier de Vienne et Bas Rivièrè), qui a été réparée quelques jours plus tard.



3.9 Modèle mathématique

3.9.1 Blois

La ville de Blois a confié à son précédent délégataire, en 2009, la mise en place d'une modélisation mathématique du fonctionnement du réseau, via le logiciel EPANET, pour simuler les évolutions des besoins de la collectivité (renouvellement de réseaux, construction de nouvelles zones, évolution des ventes d'eau...), mais également pour mieux connaître l'évolution de la qualité de l'eau tout au long du réseau.

3.9.2 Tout le territoire

Dans le cadre des études patrimoniales menées avant le transfert de compétence au 1^{er} janvier 2020, des modélisations ont été mises en place sur les UDI suivantes :

- Rilly Chaumont
- Saint Gervais
- Cour Cheverny – Cheverny
- Fossé – Marolles – Saint Sulpice
- Champigny en Beauce

- Françay – Herbault

L'ex SIAEP de Santenay – Valencisse avait également fait réaliser une modélisation de son réseau afin d'évaluer les risques CVM. Ces modélisations sont toutes établies sous EPANET.

Une modélisation est également prévue sur toutes les autres UDI dans le cadre des études patrimoniales à venir (démarrage prévu en mai 2021).

4. Contrôle de la qualité de l'eau

4.1 Généralités

L'eau consommée doit être « propre à la consommation » (code de la santé publique, article L1321-1).

Pour répondre à cette demande, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de paramètres portant sur :

- la qualité organoleptique,
- la qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux,
- des substances indésirables,
- des pesticides et produits apparentés,
- la qualité micro biologique.

La qualité de l'eau distribuée constitue l'enjeu prioritaire de performance du service.

Les phénomènes de dégradation de la qualité de l'eau sont complexes et leur maîtrise nécessite une vigilance à tous les stades de vie des infrastructures du service (conception, travaux, exploitation...).

4.2 Contrôle de la qualité de l'eau

Le suivi de la qualité de l'eau s'effectue à différents niveaux. Il concerne aussi bien la ressource, l'eau produite, que l'eau distribuée.

Par conséquent, des prélèvements sont effectués sur les points de captage (Loire et nappe), la production d'eau potable (usine, traitement) et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur

Le contrôle de la qualité de l'eau se compose de deux volets :

➤ **Le contrôle réglementaire**, réalisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS), portant sur l'ensemble des paramètres réglementaires, microbiologiques et physico-chimiques.

La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par l'arrêté du 21 janvier 2010 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique.

➤ **L'auto-contrôle**, réalisé par l'exploitant, est adapté au service et cible les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

- **Les points de mesure** : Les points de mesure et la liste des paramètres analysés ont fait l'objet d'une validation de l'ARS, dans le cadre d'un travail partenarial.
- **Les points de prélèvement** : Ils ont été déterminés en fonction du temps de séjour les plus long (antenne, bout de réseau), des points critiques (faible teneur de chlore, problème récurrent), selon usagers sensibles et gros consommateurs
- Paramètres analysés :

Paramètres physico-chimiques	PH, turbidité, chlore libre et total, fer, température, aspect, couleur, conductivité, ammonium
Paramètres microbiologiques :	Coliformes, Escherichia-coli, Entérocoques, microorganismes revivifiables à 22°C sur 68h, microorganismes revivifiables à 36°C sur 44h, spores de microorganismes sulfito-réducteurs.

- **Moyens** : Chaque mois, des agents réalisent des prélèvements. Certains paramètres sont mesurés en moyens propres (analyseurs portables, « colilert ») et d'autres font l'objet d'une analyse réalisée par un laboratoire agréé (Laboratoire Départemental d'Analyse 41).

Nota : Les différentes baisses observées pour certaines données relatives à l'auto contrôle s'expliquent par l'inaccessibilité de certains sites due au contexte sanitaire (COVID-19).

Limite de qualité et Références de qualité :

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des **limites** de qualité et des **références** de qualité définies par la réglementation :

- les **limites** de qualité visent les paramètres susceptibles de générer des risques immédiats ou à plus long terme pour la santé du consommateur ;
- les **références** de qualité, introduites par le décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001, sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable. Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur mais implique la mise en œuvre d'actions correctives.

4.2.1 UDI Blois - Performance

Afin de renforcer le contrôle de la qualité de l'eau distribuée en tout point du réseau et de compléter le contrôle sanitaire, l'Eau de Blois Agglopolys a mis en place **un auto-contrôle complémentaire** depuis mai 2018 et maillé la commune d'un réseau de 12 points de prélèvement supplémentaires. Au total, ce sont **1270** résultats d'analyses qui ont été produits en 2020 contre 1340 résultats d'analyses qui ont été produits en 2019.

Synthèse évolution nombre résultats d'analyses

2018	2019	2020
776	1340	1270

Pour le contrôle réglementaire ARS :

Il apparaît, en **références** de qualité, **3 dépassements** concernant les paramètres physico-chimiques sur la production et le stockage. Ces dépassements sont ponctuels et/ou **non confirmés par les vérifications des installations ainsi que par les prélèvements de contrôle faits par la suite.**

Pour les autocontrôles :

Il apparaît, en **références** de qualité, 1 seul **dépassement** concernant les paramètres physico-chimiques sur la distribution (valeur moyens propres). Ces dépassements (contrôle sanitaire et auto-contrôle) sont ponctuels et/ou **non confirmés par les vérifications des installations ainsi que par les prélèvements de contrôle faits par la suite.**

Les campagnes d'auto-contrôle de l'Eau de Blois, moins nombreuses en 2020 en raison du contexte sanitaire ont permis toutefois de mettre en évidence que certains points de prélèvement présentaient des températures de l'eau distribuée élevée avec cependant un seul dépassement (>25°C) et des teneurs en chlore résiduel faibles voire nulles à certains moments de l'année.

Ce constat s'explique par les chaleurs importantes de la période estivale 2020 et leur répercussion sur la ressource (La Loire). Cette situation reste sans conséquence d'un point de vue sanitaire puisque aucun micro-organisme pathogène n'a été mesuré pendant cette période. Ces dépassements constituent des seuils de vigilance qui n'influent pas sur la potabilité de l'eau.

Le détail des prélèvements de l'auto-contrôle Eau de Blois est disponible en **annexe 5**.

Le descriptif détaillé de ces non conformités est disponible en **annexe 1** et de l'**annexe 6** qui concernent l'activité de l'année écoulée.

4.2.2 Composition de l'eau du robinet

Les données sont celles observées aux points de mise en distribution et de consommation. Les résultats sur les ressources ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

La caractérisation de l'eau résulte ici d'analyses réglementaires réalisées pour le compte de l'agence régionale de santé et des analyses d'autocontrôle.

Paramètre	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	49,60	57,20	4	mg/l	Sans objet
Chlorures	24,10	31	13	mg/l	250
Fluorures	240	280	4	µg/l	1500
Magnésium	6,10	7,10	4	mg/l	Sans objet
Nitrates	3,70	11,20	100	mg/l	50
Pesticides totaux	0	0,03	7	µg/l	0,5
Potassium	3,20	3,80	4	mg/l	Sans objet
Sodium	17,70	19,20	4	mg/l	200
Sulfates	14,40	17,90	13	mg/l	250
Titre Hydrotimétrique	13,86	17,87	13	°F	Sans objet

Qualité de l'eau des usagers UDI Blois / Villebarou

4.2.3 Performance Hors Blois

Les prélèvements sont effectués sur les points de captage (nappe), et sur le réseau de distribution jusqu'au robinet du consommateur

Contrairement à Blois et les unités de distribution en DSP, le contrôle de la qualité de l'eau est assuré uniquement dans le cadre du **contrôle réglementaire** réalisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS), portant sur l'ensemble des paramètres réglementaires, microbiologiques et physico-chimiques.

L'auto-contrôle, réalisé actuellement sur Blois par **EAU DE BLOIS AGGLOPOLYS**, sera mis en place sur les 26 communes à partir de mars 2021.

Pour chacune des Unités de distribution (UDI) suivantes, pour lesquelles la Communauté d'Agglomération de Blois a repris la gestion à compter du 1^{er} janvier 2020, sont présentés :

- le nombre de prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire et leur répartition ;
- les résultats des prélèvements analysés sur l'eau **produite et distribuée** au cours de l'année.

Pour les UDI en DSP, ces données sont présentées dans les RAD des exploitants dans le cadre de leur surveillance et auto-surveillance.

Le détail est en **annexe 6**.

Ressource, eau de point en distribution, eau distribuée – ARS et Auto contrôle		
UDI	Nb analyses paramètres physico-chimique	Nb analyses paramètres microbiologiques
Averdon / Villerbon (DSP)	13	12
UDI Blois	99	100
UDI Candé / Chailles / Seur (Régie)	12	12
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray (DSP)	18	17
UDI Champigny en Beauce (Régie)	9	5
UDI Cour- Cheverny / Cheverny (Régie)	13	12
UDI Fossé/ Marolles / Saint Sulpice de Pommeray (DSP)	11	11
UDI Herbault / Françay	10	9
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	32	33
UDI Les Montils (DSP)	12	12
UDI ORchaise / Molineuf/ Santenay (Régie)	9	9
UDI Rilly-sur-Loire - Chaumont-sur-Loire	12	12
UDI Saint Gervais la Forêt	10	12
UDI Villebarou	11	11

Fichier sanitaire

Le fichier sanitaire est constitué du regroupement de l'ensemble des interventions sur le réseau d'eau potable.

4.2.4 Les non-conformités relevées

Le descriptif détaillé des analyses réalisées et plus particulièrement des non-conformités est disponible en **annexe 5 et annexe 6**.

Nb Non conformités		Physico - chimiques	Contrôle réglementaire	Lieu / système	Microbiologiques	Contrôle réglementaire	Lieu / système
4.2.5	UDI Averdon – Villerbon	2	oui	distribution			
	UDI Blois						Aucune non-conformité
	UDI Cellettes – Chitenay - Cormeray				1	oui	distribution
	UDI Chailles – Candé-sur-Beuvron - Seur	1	oui	production	1	oui	distribution
	UDI Champigny-en-Beauce	2	oui	distribution	1	oui	distribution
	UDI Cour-Cheverny / Cheverny	1	oui	eau brute			
		2	oui	production			
		3	oui	distribution			
	UDI Fossé / Saint-Sulpice de-Pommeray / Marolles						Aucune non-conformité
	UDI Herbault / Françay	1	oui	distribution	1	oui	distribution
	UDI Saint-Denis-sur-Loire – La-Chaussée-Saint-Victor	2	oui	distribution			
	UDI Les Montils						Aucune non-conformité
	UDI Orchaise – Molineuf- Santenay	6	non car autosurveillance de l'exploitant	distribution	1	oui	distribution
	UDI Rilly-sur-Loire - Chaumont-sur-Loire						Aucune non-conformité
	UDI Saint-Gervais-la-Forêt						Aucune non-conformité
	UDI Villebarou						Aucune non-conformité

4.3 Non-conformités des UDI en DSP

4.3.1 UDI Averdon / Villerbon

2 non-conformités observées en 2020, dues à la présence de CVM. Des purges de réseau ont été effectuées suite à ces résultats.

4.3.2 UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire

le paramètre « Déséthylatrazine dont la valeur seuil est 0,1 µg/L et dont la valeur maximum analysée est de 0,102 µg/L .

Equ.Calco (0;1;2;3;4) avec une valeur de 2

4.3.3 UDI Orchaise / Molineuf / Santenay

On note une non-conformité bactériologique enregistrée le 28 septembre 2020, elle s'accompagnait d'un dépassement sur le paramètre ammonium. Cette non-conformité n'a pas été confirmée par le contrôle contradictoire en date du 06 octobre 2020, par l'ARS.

Les résultats du contrôle effectués par l'exploitant (auto-contrôle) montrent des non conformités sur le Chlorure de vinyle (CVM). Celles-ci font suite à quelques défauts de fonctionnement des purges automatiques en bout de réseaux sensibles. Chaque résultat en dépassement a fait l'objet d'une purge manuelle.

5. L'activité de l'année / UDI

L'annexe 6 présente les détails des différentes activités par UDI en régie. Les RAD, viennent compléter les UDI en DSP.

5.1 Les temps forts

5.1.1 UDI Averdon / Villerbon

- Le contrat qui lie la collectivité avec la SAUR pour l'exploitation du réseau d'eau potable sur les 2 communes du syndicat (Averdon et Villerbon), devait se terminer au 31 décembre 2020. Il a été prolongé de 6 mois. Il prendra donc fin au 30 juin 2021.

- L'installation du pompage Averdon a été vérifiée le 05/03/20.

5.1.2 UDI Blois

- Nettoyage de la boîte à crépine sur la canalisation d'adduction des eaux de forage vers l'usine afin de retrouver un débit conforme des pompes de forages.
- Début des travaux de chloration suite au PGSSE (Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux).
- Changement de trois pompes d'exhaure
- Dépose de la pompe de refoulement FI700PC01 pour réhabilitation.
- Réparation de la fuite sur la conduite d'adduction d'eau de l'exhaure 2.
- Transfert de la base clientèle dans l'ensemble des informations de Blois, devenu collectif intégrant la régie.
- Nettoyage de plusieurs châteaux d'eau :

Zone Nord	15/09/20
Cabochon Inférieur	22/10/20
Cabochon Supérieur	21/10/20
Saintes-Maries	25/09/20

5.1.3 UDI Candé / Chailles / Seur



- Des travaux de rénovation des parements extérieurs du château d'eau ont été réalisés en 2020.

Durant ces travaux, il a été constaté que le revêtement d'étanchéité intérieur était lui aussi en mauvais état. Les travaux de réfection ont donc porté également sur ce point.

- Plusieurs interventions ont eu lieu sur le réacteur de désinfection UV.
- La pompe vide cave du forage a été remplacée.

5.1.4 UDI Champigny en Beauce

Des problématiques de sécurité d'accès au réservoir du château d'eau n'ont pas permis le lavage de celui-ci. Il est prévu une étude en 2021 pour la mise en conformité, et une réalisation des travaux en 2022.

C'est pourquoi, des analyses de chlore et de turbidité sont réalisées en colonne descendante à chacun des passages des techniciens sur site.

5.1.5 UDI Cour Cheverny / Cheverny

- Des défauts de désamorçage au forage de Beauvais ont été fréquents en été 2020.
- Les volumes distribués ont été très importants lors de la période estivale bien que des arrêts sécheresse aient été pris. Ces différences de volumes périodes hivernales / périodes estivales sont récurrentes.
Par exemple en 2020, sortie réservoir de Beauvais, le volume moyen journalier au mois février était de 367 m³ contre 842 m³ en juillet avec des dépassements de 1 000 m³/j enregistrés également.
- VEOLIA a procédé à la réparation de la ligne de puissance du filtre CAG en octobre 2020 et procédé au changement de la pompe doseuse de désinfection de Beauvais en novembre.

5.1.6 UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray

- La canalisation principale allant du château d'eau de l'Archerie à Cellettes jusqu'à la route de Seur, soit environ 1,5km, avec reprise de tous les branchements et raccordements des canalisations existantes.
- Le renouvellement de la canalisation passant sous la rivière « Beuvron », par fonçage dirigé.
- Les canalisations en traversée de chaussée du bourg de Cormeray avec reprise des branchements.
- Renouvellement du compteur exhaure du forage de Vaugelé, ainsi que de l'armoire électrique de Cormeray.
- L'armoire électrique a été complètement renouvelée au niveau de la bache de reprise et du château d'eau de Cormeray

5.1.7 UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray

Le chloromètre du château d'eau de Fossé a été changé le 21 avril 2020.

5.1.8 UDI Herbault / Françay

- Remplacement de la vanne VEEL¹ à la Station de traitement d'eau potable (déferrisation) et du convertisseur de signal analogique (transfert de données du débitmètre vers la télésurveillance)
- Remplacement de la VSEF² à la Station de traitement d'eau potable (déferrisation).
- Remplacement de la VSELF³ à la Station de traitement d'eau potable (déferrisation).
- Remplacement du variateur de vitesse de la pompe n°2 du forage.

5.1.9 UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire

- Nettoyage des ouvrages de stockage (Bâche et réservoir de la Chaussée Saint Victor et réservoir de Saint Denis sur Loire)
- Travaux de renouvellement de réseau : 1638 ml de canalisation DN 125 fonte et 109 branchements sur la commune de La Chaussée Saint Victor « bouclage Grain d'Or » par Agglopolys. Le délégataire a renouvelé 6 branchements plombs et posé 1 nouveau débitmètre sur le réseau.
- En 2020, VEOLIA s'est déplacé chez le client 993 fois.

5.1.10 UDI Les Montils

- Château d'eau : Lavage de la cuve le 25 novembre 2020
- Transfert effectif de la compétence d'eau potable de la commune à Agglopolys le 1er janvier 2020.

¹ VEEL : Vanne Entrée Eau de Lavage

² VSEF : Vanne de Sortie Eau Filtre

³ VSELF : Vanne de Sortie Eau de Lavage

5.1.11 UDI Orchaise / Molineuf / Santenay

- Afin de maintenir des pressions correctes et sécuriser le réseau, il a été installé 3 stabilisateurs de pression sur le territoire de l'ancienne commune de Molineuf, à l'automne 2020 :
 - Sur la canalisation devant la chapelle St Secondin ;
 - Chemin des petits prés (à côté de la mairie) ;
 - Chemin des Tirons.
- Le contrat de gérance qui liait la collectivité avec la SAUR pour l'exploitation du service d'eau potable sur les 3 communes du syndicat (Orchaise, Molineuf et Santenay) a pris fin au 31 décembre 2020.

5.1.12 UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire

- Pas de lavage réalisé en 2020 pour des problématiques de sécurité sur le réservoir de 300 m³ « Le Haut Meunet ».
- Lavage de la Bâche 150 m³ « La Cochetière » le 19/11/2020.
- Opérations de réparation du système UV (tubes de protection en verre de quartz), capteurs et joints forage « La cochetière » à Chaumont sur Loire et au forage « Le Meunet » à Rilly sur Loire (changement des quarts et des joints).
- L'injection de Javel a été mise en service lors de la panne du désinfecteur UV de Chaumont entraînant des perturbations organoleptiques sur le réseau.

5.1.13 UDI Saint Gervais La Forêt

Travaux de sécurisation au niveau de la cuve du château d'eau de la Patte d'Oie – octobre 2020 :

- nouvelle échelle de cuve en inox avec barreaux antidérapants, crinolines et fixations
- Mise en place d'une crosse de préhension équipée d'un anneau d'ancrage
- Mise en place d'une poignée sur la trappe de cheminée existante
- Re-fixation des grilles existantes de ventilation/anti-insecte du lanterneau

5.1.14 UDI Villebarou

- La DSP s'est arrêtée le 30/06/2020. Aussi, les données ne sont pas consolidées. Depuis le 01/07 /2021, cette UDI est gérée en Régie dans le cadre du marché de prestation de service attribué à VEOLIA.

5.1.15 Multi -UDI

Etudes : la Direction du cycle de l'eau prépare les DCE pour le marché d'études patrimoniales et le géo-référencement des réseaux et ouvrages.

5.2 La production –usine des Eaux (UDI Blois / Villebarou)

5.2.1 Le volume prélevé

Les autorisations de prélèvement maximales par ressource sont les suivantes :

	Débit horaire (m ³ /h)	Volume journalier (m ³ /jour)
UP_BLOIS	1 500	36 000

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci-après :

	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m³)	4 467 284	4 442 141	4 651 475	4 570 102	-1,7%
UP_BLOIS	4 467 284	4 442 141	4 651 475	4 570 102	-1,7%
Eau souterraine non influencée	1 579 907	1 634 912	1 833 153	1 781 170	-2,8%
Eau de surface	2 887 377	2 807 229	2 818 322	2 788 932	-1,0%

5.2.2 Le volume produit et mis en distribution

	2017	2018	2019	2020	N/N-1
Volume prélevé (m³)	4 467 284	4 442 141	4 651 475	4 570 102	-1,7%
Besoin des usines	203 324	183 130	165 531	147 302	-
Volume produit (m³)	4 263 960	4 259 011	4 485 944	4 422 800	-1,4%
Volume mis en distribution (m³)	4 263 960	4 259 011	4 485 944	4 422 800	-1,4%

5.2.3 Propositions d'amélioration

- Des aménagements sur des ouvrages sont en cours d'étude pour qu'ils soient en phase avec la réglementation afin de permettre au personnel d'intervenir en sécurité :
 - Prise d'eau en Loire : mise en place d'une ligne de vie
 - Produits chimiques : augmentation de la capacité de la cuve de rétention
 - Dalle de l'aire de dépotage : revoir le traitement de surface
 - Réhabilitation du réservoir de chloration « cabochon » supérieur
- Suite au PGSSE, quelques actions d'amélioration sont à mener :
 - Modification de la désinfection au chlore sur l'eau traitée (ne plus injecter sur les refoulements mais dans la bache d'eau traitée afin d'améliorer le temps de contact)
 - Améliorer la stérilisation à l'ozone (temps de contact)

5.3 Renouvellement de vannes

9 vannes du réseau ont été renouvelées en 2020 sur Blois :

- 1 vanne : 3^e sentier de l'Eperon – Blois en DN 300
- 6 Vannes : Carrefour rue André Boulle et Rue Léon Fournier – Blois en DN 150
- 1 vannes : Place Moser – Château d'eau des Maries en DN 400
- 2 vannes : Interco Vineuil en DN 300

5.4 Renouvellement de réseaux

Le détail est présenté en **annexe 6**.

2020	ml
UDI Averdon / Villerbon	0
UDI Blois	1340
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	1038
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	2500
UDI Champigny en Beauce	0
UDI Cour Cheverny / Cheverny	0
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	1115
UDI Herbault / Françay	0
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	0
UDI Les Montils	0
UDI Orchaise - Molineuf- Santenay	
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	0

UDI Saint Gervais La Forêt	0
UDI Villebarou (mi année)	0

5.5 Remplacement des branchements en plomb

Le détail est présenté en **annexe 6**.

5.5.1.1 UDI de Blois

Renouvellement des branchements plomb	2017	2018	2019	2020
Nombre de branchements	12 751	11 356	11 356	11 356
dont branchements plomb au 31 décembre	46	46	46	43
% de branchements plomb restant au 31 décembre	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
branchement plomb supprimés pendant l'année	9	0	0	3

5.5.1.2 UDI Herbault / Françay

Renouvellement des branchements plomb	2020
branchement plomb supprimés pendant l'année	3

5.6 Fuites sur Branchements

	2020
UDI Averdon / Villerbon	0
UDI Blois	15
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	3
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	5
UDI Champigny en Beauce	1
UDI Cour Cheverny / Cheverny	6
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	3
UDI Herbault / Françay	0
UDI La Chaussée Saint Victor Saint Denis sur Loire	13
UDI Les Montils	1
UDI Orchaise - Molineuf- Santenay	3
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	1
UDI Saint Gervais La Forêt	1
UDI Villebarou (mi année)	
TOTAL	30

5.7 Fuites sur canalisations

	2020
UDI Averdon / Villerbon	2
UDI Blois	28
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	0
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	3
UDI Champigny en Beauce	0
UDI Cour Cheverny / Cheverny	6
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	2
UDI Herbault / Françay	2
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	3
UDI Les Montils	3
UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	7
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	4
UDI Saint Gervais La Forêt	1
Villebarou	0
TOTAL	43

5.8 Recherches de fuites

En octobre 2020, une recherche de fuite a été réalisée au niveau du quartier Vienne de Blois : Démaillage des secteurs Bas Rivière et Vienne → **Fuite levée des Pingres - rond point wilson**

Pour rappel, en 2019, 19 recherches avaient été effectuées suite à des alertes au niveau de la Régie.

La métrologie est un outil de suivi du rendement du réseau qui permet de détecter rapidement ce type de problématique.

La sectorisation permet de localiser plus finement les fuites en ouvrant et fermant certains tronçons.

Enfin, Agglopolys est doté d'appareils permettant la détection précise de fuite.

5.9 Coupures non programmées

C'est l'indicateur P151.1 : taux d'occurrence des interruptions de service non programmées qui découle de ce recensement. Il est présenté en **annexe 1**.

VP.020	2020
UDI Averdon / Villerbon	2
UDI Blois	28
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	3
UDI Champigny en Beauce	1
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	8
UDI Cour Cheverny / Cheverny	6
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	2
UDI Herbault / Françay	2
UDI La Chaussée Saint Victor	2
UDI Les Montils	4

UDI Orchaie / Molineuf / Santenay	10
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	4
UDI Saint Gervais La Forêt	1
TOTAL	73

5.10 Travaux neuf – nouveaux branchements

	Nb de branchements neufs
UDI Averdon / Villerbon	7
UDI Blois	29
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	10
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	20
UDI Champigny en Beauce	1
UDI Cour Cheverny / Cheverny	13
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	3
UDI Herbault / Françay	2
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	0
UDI Les Montils	0
UDI Orchaie - Molineuf - Santenay	0
UDI Rilly Sur Loire / Chaumont Sur Loire	5
UDI Saint Gervais La Forêt	8
UDI Villebarou	
TOTAL	79

5.11 Les compteurs

5.11.1 Répartition de l'âge des compteurs - Régie

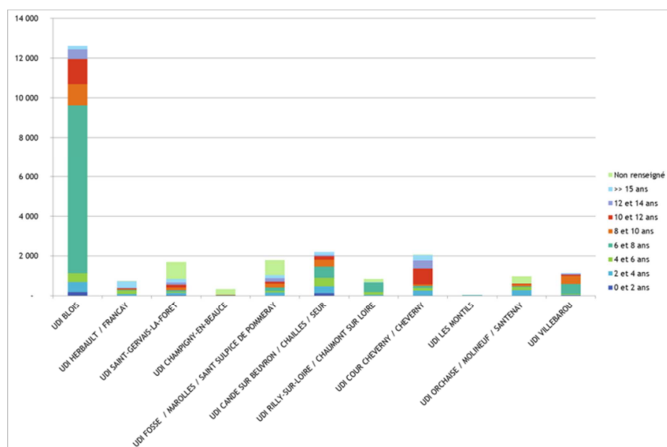
Âge des compteurs	Nb en 2020	%
0 et 2 ans	434	2%
2 et 4 ans	1 819	7%
4 et 6 ans	1 700	7%
6 et 8 ans	10 467	43%
8 et 10 ans	2 368	10%
10 et 12 ans	2 617	11%
12 et 14 ans	1 325	5%
>> 15 ans	1 323	5%
Non renseigné	2 423	10%
Total	24 476	100%

L'âge moyen des compteurs est situé entre 6 et 8 ans du fait du volume de compteur sur Blois.

Si on enlève cette donnée, l'âge moyen de compteurs se situe pour 21 % entre 8 et 12 ans, et pour 14 % entre 2 et 6 ans.

A noter que pour 10% du parc concerné par la Régie, l'âge n'est pas connu.

La répartition des compteurs par âge et par commune est la suivante :



5.11.2 Renouvellement des compteurs

5.11.2.1 UDI en régie

L'âge des compteurs ou un défaut constaté peuvent justifier un renouvellement de compteurs.

	2020		
	Nbre compteurs renouvelés	Nbre total de compteurs	Taux de renouvellement
UDI Blois	153	12 839	1,19%
UDI Candé sur Beuvron / Chaillais / Seur	101	2 216	4,56%
UDI Champigny en Beauce	3	324	0,93%
UDI Cour Cheverny/Cheverny	7	2 071	0,34%
UDI Fossé Marolles Saint Sulpice	4	1 791	0,22%
UDI Herbault/Francay	3	733	0,41%
UDI Rilly/Chaumont	2	855	0,23%
UDI Saint Gervais La Forêt	32	1 706	1,88%
UDI Villebarou	2	1 127	0,18%

Le nombre de compteurs par âge des communes en régie est présenté en **annexe 3** et l'**annexe 6** présente le détail par UDI de la répartition des compteurs suivant leur âge.

5.11.2.2 UDI en DSP

La répartition est la suivante :

COMPTEURS			
	TOTAL	Renouvelés en 2020	Age moyen
UDI Averdon / Villerbon	764	5 + Le regard Comptage à	Entre 8 et 11 ans

		Landes le Gaulois – Compteur eau import a été renouvelé	
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	2 773	84	Répartition équilibrée
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	2 485	1 000	
UDI Les Montils	925	18	3 ans
UDI Orchaie - Molineuf - Sante-nay	1015	74	Entre 2 et 8 ans

5.12 Autres activités

L'annexe 6 présente le détail des activités par UDI. Les RAD viennent compléter l'ensemble

5.12.1 Les études

Le service études et travaux de la Direction du cycle de l'eau a réalisé plusieurs opérations :

- ✓ Etudes : Poursuite mise à jour du SIG AEP sur Blois
- ✓ Sortie de 20 compteurs sur le domaine public (pose citerneaux) dans le cadre des travaux d'assainissement, rue George Litalien d'octobre à décembre 2020
- ✓ Divers : Acquisition appareil mesure corrosion (5365 €TTC)
- ✓ Participation à l'élaboration du PLUiHD : Analyse de la capacité des infrastructures à accepter futurs besoins en lien avec évolution démographique par commune prévue par le PLUiHD.

5.12.2 Exploitation des réseaux

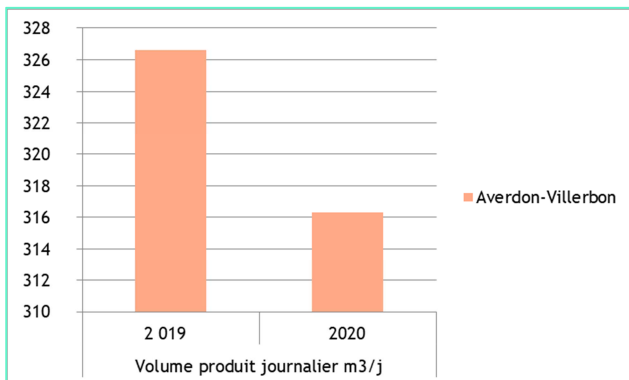
L'exploitation technique consiste à surveiller la qualité du service et à répondre aux sollicitations des usagers.

Un plan de purge préventif par UDI permet de s'assurer d'une bonne qualité d'eau dans les zones où le renouvellement d'eau est le plus faible. Des cahiers de purge permettent leur suivi annuel.

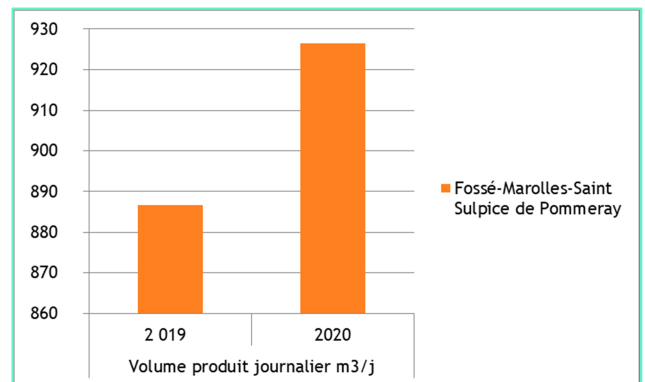
L'entretien des ventouses situées sur le réseau fait également partie intégrante du suivi des équipements du réseau.

5.12.3 Production et stockage

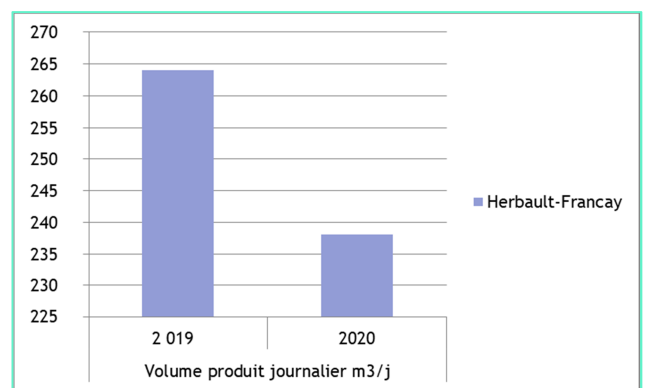
5.12.3.1 UDI Averdon / Villerbon



5.12.3.3 UDI Fossé/ Marolles / Saint Sulpice



5.12.3.4 UDI Herbault / Françay

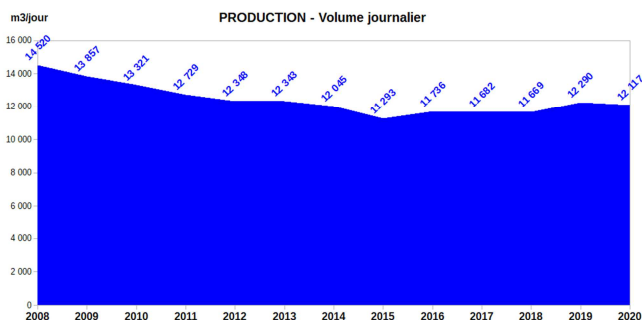


5.12.3.2 UDI Blois

L'Eau de Blois/ Agglopolys a investi à l'usine de production d'eau potable et sur les forages et châteaux d'eau, pour maintenir le patrimoine et développer la sécurisation des sites.

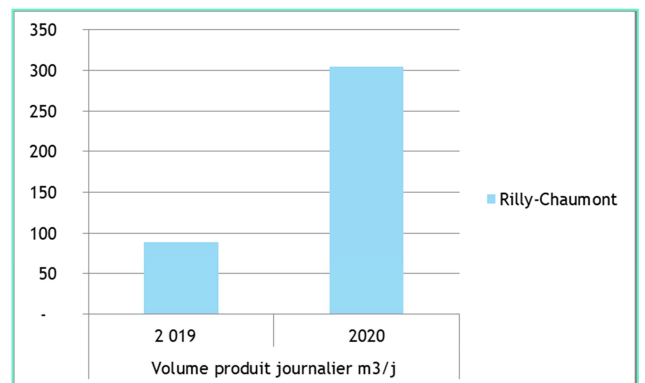
Veolia Eau a également renouvelé des équipements sur les différents sites dans le cadre du contrat de prestation sur la production.

Le volume moyen journalier produit par l'usine est égal à **12 117 m³**.

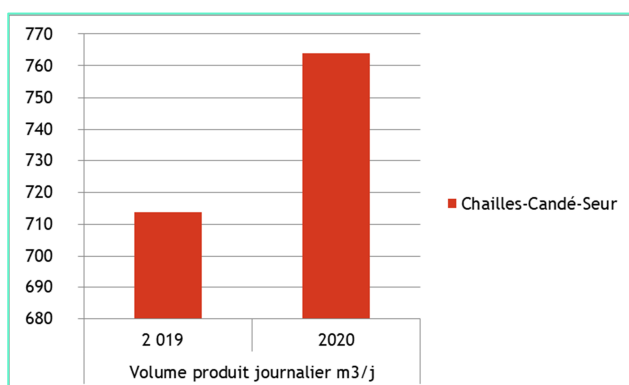


La production maximale journalière est de **16 700 m³/jour** le 03/03/2020.

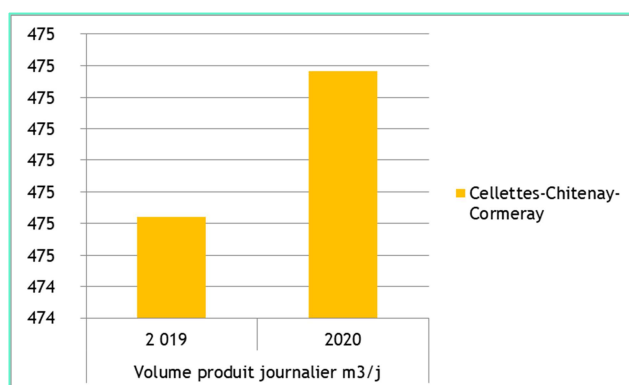
5.12.3.5 UDI Rilly sur Loire / Chaumont sur Loire



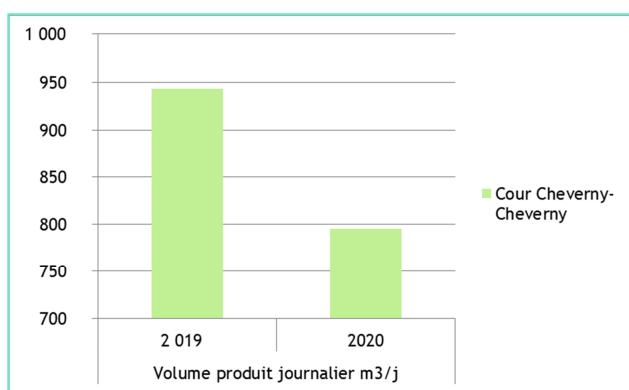
5.12.3.6 UDI Candé / Chailles / Seur



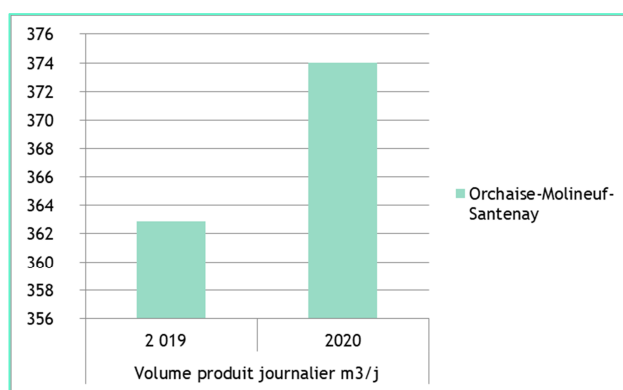
5.12.3.9 UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray



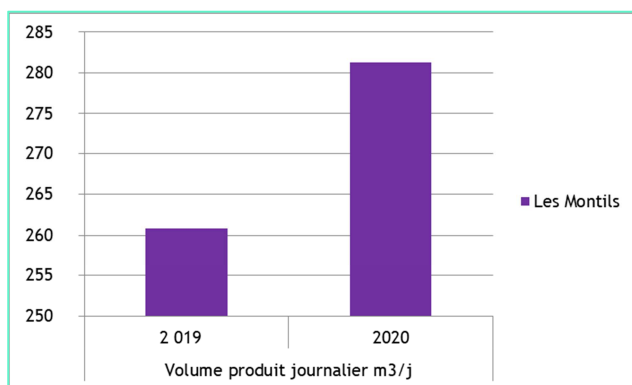
5.12.3.7 UDI Cour-Cheverny / Cheverny



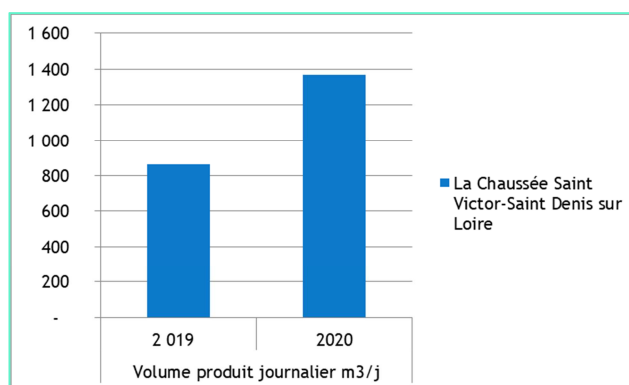
5.12.3.10 UDI Orchaise / Molineuf / Santenay



5.12.3.8 UDI Les Montils



5.12.3.11 UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire



6. La relève

La régie assure la relève deux fois par an et la facturation avec ses moyens propres.

Agent en cours de relève



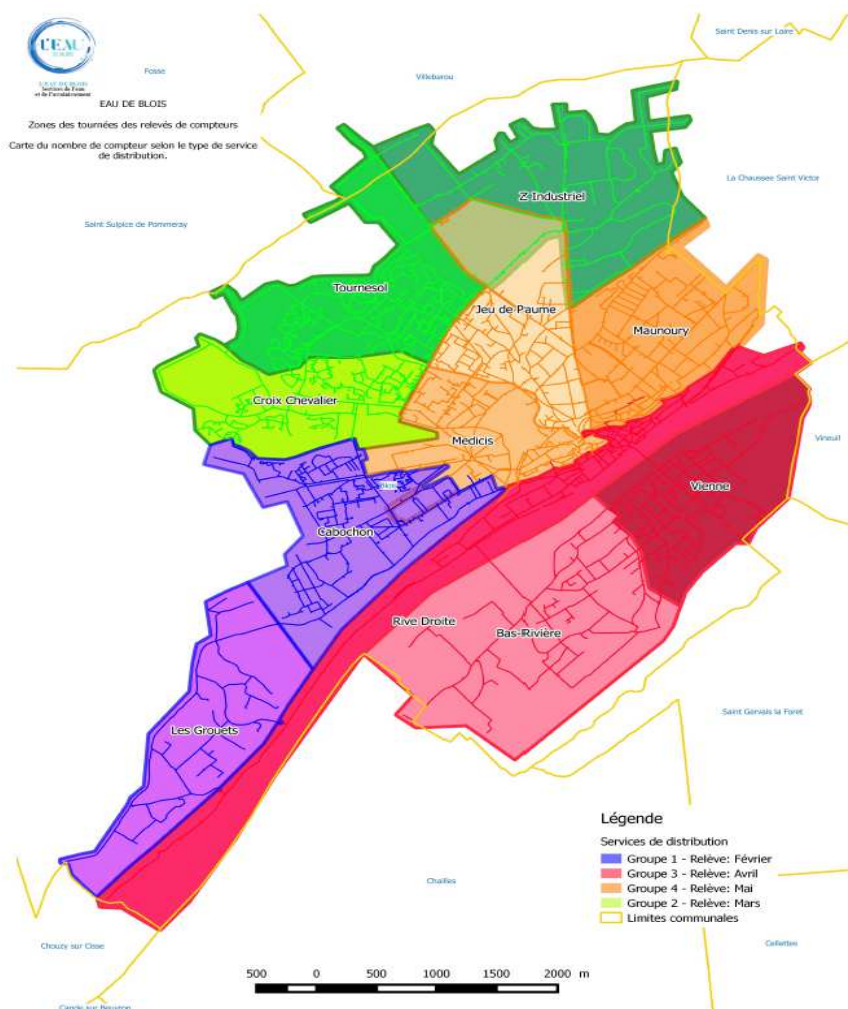
Les secteurs et tournées de relève ont été constitués en lien avec la sectorisation du réseau :

- 4 secteurs, correspondant aux 4 grands groupes de facturation (2 fois par an),
- 11 tournées.

Le planning de relève est présenté en **annexe 7**.

A ces secteurs et tournées s'ajoutent des tournées spécifiques, pour certains usagers non domestiques en relève bimestrielle ou trimestrielle, et pour les compteurs municipaux.

Figure 5 : Carte des secteurs de relève de Blois



7. Perspectives 2021

- Appropriation des nouveaux services d'eau potable intégrés dans le cadre du transfert de compétences au 1er janvier 2020,
 - L'Eau de Blois / Agglopolys souhaite développer la connaissance du fonctionnement du réseau et sa surveillance pour assurer un service de qualité aux usagers,
 - Exploitation des services d'eau potable en régie via le marché de prestation de services d'AGGLOPOLYS passé début 2020,
 - Intégration au fur et à mesure à ce marché des services d'eau potable dont les marchés de prestation de services arrivent à échéance en 2020 (Champigny en Beauce, St Gervais la Forêt et Villebarou) dans un 1er temps,
 - Suivi des marchés sur les services d'eau potable en DSP,
 - Préparation des cahiers des charges pour le lancement des études patrimoniales à réaliser.
 - Déplacement des compteurs sur le domaine public rue du Commerce à Blois pour faciliter la relève en sécurité,
 - Suppression de conduites désaffectées sur la zone dite « La Boire » à Blois et remplacement des vannes de l'interconnexion Blois Vineuil en collaboration avec le SMAEP de Vineuil, St Claude, Huisseau,
 - Renouvellement des vannes situées en bas de la rue du Bourg Neuf à Blois,
 - Implantation d'une vanne en haut des escaliers Denis Papin à Blois
 - Implantation d'une vanne de sectorisation en bas du Château et square A.Thierry,, à Blois
 - Suivi de l'ensablement de la prise d'eau
- L'étude a lieu en 2018 et en 2019.



Figure 6 : Implantation de la zone d'études et vue de la prise d'eau de Blois en vis-à-vis de l'île des Tuileries (source IGN et photo Biotec 25/04/18)

Elle sera complétée par une bathymétrie embarquée sur un drone afin de ne pas perturber la nidification des sternes



Figure 7 : Photographie du drone

8. Relation aux usagers

8.1 Usagers

Blois comptabilise 12 843 **abonnés** au 31 décembre 2020 (+2,2 % par rapport à 2019), répartis selon les groupes de facturation précédemment définis (cf. partie 5 du présent rapport). Ce nombre d'abonnés représente 54 % des abonnés en régie et 41% du nombre d'abonnés total géré par Agglopolys.

Le nombre de nouveaux abonnements (suite à nouvelles construction avec individualisation des compteurs, prise d'abonnements suite à enquêtes présence sur des clients résiliés mais avec consommation) ainsi que le nombre de résiliations n'est pas fourni pour 2020 et sera calculé pour le rapport 2021. De même le taux de mutation sera calculé en 2021.

8.2 Accueil en chiffres

8.2.1 Accueil physiques

Un espace est dédié à l'accueil physique à l'hôtel d'agglomération (cf. partie 1.5 du présent rapport) ; il comporte deux postes de travail jusqu'à la reprise de l'activité après le premier confinement (mai 2020). A compter de ce moment, un poste d'accueil est installé provisoirement au rez de chaussée. En 2021, un aménagement durable pour 2 postes de travail est mis en œuvre.

Pour mémoire, l'eau de Blois (Blois uniquement) a accueilli entre 1432 et 3043 usagers entre 2017 et 2019.

Nombre de personnes reçues			
	2 018 Eau de Blois	2 019 Eau de Blois	2020 Eau de Blois- Agglopolys
Total	1 821	1 432	1698
Moyenne jour ouvré	8	6	7
Maximum journalier	23	29	35

A noter en 2020, 8 semaines de fermeture de l'accueil en lien avec la crise sanitaire.

Les comparaisons entre années commenceront à compter de 2021, pour comparer des périmètres semblables.

Le taux de prélèvement sera fourni en 2021. En 2020, ce taux n'est pas représentatif, la migration des bases de données n'a pu avoir lieu qu'en fin d'année, il y a eu très peu de facturation effective en 2020. La mensualisation ne commence qu'à compter du paiement de la première facture par tout autre moyen de paiement. Pour mémoire, pour les usagers de Blois, 47.32% avaient opté pour le prélèvement automatique au 31 décembre 2019 (60% pour la mensualisation et 40 % pour le prélèvement à échéance).

Les pics d'activité, normalement liés aux périodes de facturation (mars-juillet ; septembre-décembre), ont été décalés du fait de la crise sanitaire, une très grosse partie de l'activité ayant été décalée dans les 3 derniers mois.

Plus de 38 000 factures ont été établies en 2020 par le service gestion clientèle (factures de consommation d'eau ainsi qu'une centaine de factures de prestations diverses (branchements notamment). Les cycles de facturation ont été perturbés par l'absence de relève pendant 2 mois et par le retard pris dans la migration des bases de données.

8.2.2 Accueil téléphonique

La direction du cycle de l'eau est dotée d'un centre d'appels téléphoniques (0 806 000 139, coût d'un appel local), permettant aux huit chargés de clientèle de prendre en charge les communications entrantes aux heures d'ouverture de l'accueil physique.

En dehors de ces horaires, les appels pour urgences techniques sont redirigés vers le dispositif d'astreinte (une trentaine d'appels par semestre).

En situation de crise, il est possible d'élargir à vingt lignes la capacité de prise en charge.

Nombre d'appels reçus			
	2 018 Eau de Blois	2 019 Eau de Blois	2020 Eau de Blois- Agglopolys
Total	9 380	9 556	15 830
Nbre d'heures de conversation	533	539	782
Moyenne jour ouvré	37	26	47
Maximum journalier	88	68	214
Temps d'attente moyen d'un appel servi	3mn 24 sec	5mn 39 sec	2 min 28 sec
Temps moyen d'une conversation	3 min 52 sec	5 min 07 sec	06 min 09 sec
Taux d'appels servis sans attente/appels servis	81%	85%	81%
Taux d'abandon	12%	13%	26%

Il est difficile de comparer 2020 à 2019, le périmètre géographique ayant changé. Le nombre d'appels entrant est néanmoins de 65% plus élevé qu'en 2019.

Il est à noter cependant que le temps moyen des appels abandonnés est très faible puisqu'il s'élève à 3 min et 57 secondes au mois de décembre, mois le plus chargé (2293 appels entrants).

En 2021, des comparaisons pourront être faites sur le nombre d'appels reçus, la variabilité mensuelle, le maximum journalier et le taux d'appel servi sans avec ou sans attente.

A compter d'avril 2018, la Trésorerie a mis en place une Phase Comminatoire Amiable (PCA) de relance des factures impayées par les huissiers (avec des frais de 15%). La facture peut être réglée sans frais sous 90 jours (60 jours à l'Eau de Blois + 30 jours à la Trésorerie) avant de recevoir cet avis (phase de 75 jours avant procédure contentieuse).

Cela a généré des pics d'appels en sus de ceux correspondent aux périodes de facturation.

8.2.3 Correspondance écrite

En 2019, le service clientèle a réceptionné plus de 2000 mails (le nombre précis calculé jour par jour sera disponible à compter de 2021) et plusieurs centaines de courriers.

Le traitement des mails a été perturbé du fait de la modification de l'activité en lien avec le transfert de compétences. Ils concernent principalement des demandes d'informations diverses de la part des abonnés (périodes de relève, explication du prix de l'eau, des factures, questions suite à avis de coupure d'eau, sur la qualité de l'eau...) ou de modification de factures (avoirs, dégrèvements,...).

Les abonnés transmettent également différentes données au service clientèle pour prise en compte : relevé d'index, documents nécessaires à la mise en place du prélèvement automatique, confirmation de demandes de modification de mensualités... Le nombre élevé de mails s'explique également par la demande du service de posséder des écrits des usagers en cas de mauvaise compréhension orale ou de contestation éventuelle.

Les courriers, quant à eux, portent principalement sur des modifications relatives aux contrats d'abonnement : modification des coordonnées du payeur, résiliation de contrat, etc. Il y a aussi eu des réclamations sur l'absence de facturation pour certaines communes en 2020 (lié au retard dans la migration des bases de données)

8.2.4 Bons d'intervention et « contacts sur WATERP »

Les différents contacts, accueils physiques et téléphoniques, mails et courriers, ont nécessité l'établissement de **plusieurs milliers de bons d'intervention sur le terrain**. En 2021, la comparaison pourra être faite par rapport à 2020.

Le logiciel WATERP de SOMEI utilisé comme système d'information clientèle (y compris relève et gestion du parc compteur) donne la possibilité de créer des « contacts » à chaque relation avec un usager (appel téléphonique, mail entrant, courrier entrant...). En 2020, on compte 8560 « contacts ». Le développement de la création systématique d'un « contact » (entrant ou sortant) s'est mis en œuvre progressivement en 2020. Les chiffres de l'année sont plus représentatifs de l'activité.

8.2.5 DT (Déclarations de projet de Travaux)/DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux

3574 DT/DICT ont été traitées par le service gestion clientèle en 2020 (+33%/2019, en 2019 : +172%/2018).

8.2.6 Avis d'urbanisme – AEP

366 avis AEP délivrés en 2020

Pour mémoire, 92 au titre de la DECI pour la ville de Blois (compétence communale)

	AEP
Blois	131
Candé sur Beuvron	15
Chailles	15
Champigny en Beauce	8
Chaumont sur Loire	25
Cheverny	7
Cour cheverny	35
Francay	3
Herbault	4
Marolles	7
Rilly sur Loire	3
Saint Gervais la Forêt	35
Saint Sulpice de Pommeray	11
Santenay	4
Seur	4
Villebarou	40
Valencisse / Molineuf	19
Valencisse / Orchaise	

mode de paiement, mise à jour de coordonnées, communication de l'index des compteurs...), ou des demandes d'informations générales ou sur la facture.

8.2.8 Réclamations

28 réclamations écrites ont été reçues en 2020 (18 en 2019). La traçabilité des réclamations provenant des différents canaux reste un point important à améliorer afin de fiabiliser les statistiques.

Leur objet porte principalement sur des contestations d'index et de facturation. En 2020, les réclamations portent aussi sur l'absence de facturation (retard dans la migration des bases clientèle en lien avec la crise sanitaire (COVID))

8.2.7 Agence en ligne

L'agence en ligne dispose d'une partie dite « publique » donnant librement accès à diverses informations ou démarches (avis de coupure d'eau, conseils pour économiser l'eau, souscription d'un abonnement, demande de raccordement, contacter le service clients, paiement de sa facture en ligne) et une autre dite « privée » où les abonnés peuvent effectuer diverses démarches (souscription ou résiliation d'un abonnement, demande de mensualisation, transmission d'index, etc.).



En 2020, plusieurs centaines de démarches ont été effectuées sur la nouvelle version de l'agence en ligne (921 en 2019). Il s'agit principalement de gestion de la relation contractuelle (changement de

9. Données financières

9.1 Budget du service

9.1.1 Redevance d'eau potable

Les ressources du service public d'eau potable sont principalement issues des redevances prélevées sur les factures d'eau.

Cf. partie 9.2 du présent rapport sur la facture d'eau et la structuration tarifaire de l'eau potable.

9.1.2 Assiette de la redevance

En 2020, la redevance d'eau potable a été facturée, pour Agglopolys à 5 646 701 m³, dont 4 674 412 m³ pour les communes en régie. Pour Blois, la redevance est assise sur 3 478 075 m³ (et 358 561 m³ de vente d'eau en gros). Une analyse de l'évolution des volumes pourra être conduite en 2021, car 2020 est la première année de comptabilisation par la régie, il n'est donc pas possible de comparer aux années précédentes. De plus le mode de calcul et d'extraction seront stables entre 2020 et 2021.

9.1.3 Exercice financier 2020

Cette année 2020 est sans comparaison avec une année de référence, à plusieurs titres : d'une part c'est la première année, d'autre part, de nombreuses dépenses et recettes 2019 ont été imputées sur l'exercice 2020 (pas de rattachement à l'exercice antérieur). **Ainsi, l'exercice 2020 est un exercice non représentatif.** La synthèse du compte administratif est en **annexe 12**.

9.1.3.1 Exploitation

Les **recettes réelles d'exploitation de 2020 s'élèvent à 12 203 383 €, dont 4 981 340 € de produits rattachés** (pas de comparaison/2019, en lien avec le transfert de compétences évoqué ci-dessus).

Les **principales recettes d'exploitation** sont les suivantes :

- Redevance d'eau potable (part communautaire) : 10 503 427 €, dont 4 744 828 € de produits rattachés
- Perception de redevances pour l'agence de l'eau : 1 168 684 €, pas de rattachement pour cette recette

Les **dépenses réelles d'exploitation s'élèvent à 7 394 067 €, dont 3 070 134 € de charges rattachées** (pas de comparaison/2019, en lien avec le transfert de compétences évoqué ci-dessus),

Les **principales dépenses d'exploitation** concernent :

- Charges à caractère général : 3 867 904 €
- Charges de personnel : 1 402 679 €
- Atténuation de produits (versements agence de l'eau) : 1 962 274 €
- Charges financières : 157 091 €
- Charges exceptionnelles : 36 €
- Autres charges de gestion courante : 4083 €

En 2021, un compte d'exploitation de la régie sera établi à partir de l'analyse du chapitre 011.

9.1.3.2 Investissement

Les dépenses d'investissement de 2020 sont liées, pour 2 575 809 € (hors restes à réaliser), à des travaux sur les productions (forages, exhaures, traitement), les stockages (châteaux d'eau, bâches), les réseaux (extensions/renouvellement) et la logistique (acquisition de matériel) ; et pour 723 190 € au remboursement de l'emprunt.

9.1.3.3 Capital amorti et intérêts d'emprunt

En 2020, le montant du capital amorti par Agglopolys s'élève à 723 190 €.

Le montant de la charge d'intérêts est égal à 133 359 €.

9.1.3.4 L'encours de la dette

L'encours de la dette au 31 décembre 2020 s'élève à 4 357 232 €.

La durée d'extinction de la dette s'élève à **0,91 ans**.

9.1.4 Principaux investissements réalisés en 2020

9.1.4.1 Réseaux

Montant investi : 2 162 052 € HT

- Création et renouvellement de branchements, renouvellement de réseaux : Blois, Candé sur Beuvron, Cour Cheverny, Cellettes, Chailles, Chitenay, Chaumont sur Loire, Champigny en Beauce, Cormeray, Fossé, Françay, Herbault, La Chaussée Saint Victor, Valencisse, Les Montils, Seur, Saint Gervais la Foret, Saint Sulpice de Pommeray, diverses communes

9.1.4.2 Accessoires réseaux

Montant investi : 185 311 € HT

9.1.4.3 Usine des eaux – forages – châteaux d'eau

Montant investi : 205 000 € HT pour des réparations, renouvellements.

9.1.4.4 Logistique

Montant investi : 22 088 € HT

9.1.5 Principaux investissements prévus en 2021 pour toutes les Unités de distribution

- Réseaux (2 293 915 € HT) :
 - Renouvellements et extensions de réseaux : dont 675 000 € à Blois, 280 000 € à Candé sur Beuvron, 10 000€ à Chaumont, 108 000 € à Françay, 30 000€ à Rilly sur Loire, 75 000 € à Saint Sulpice
 - Création et renouvellement de branchements : 260 000 €
 - Renouvellement d'équipements et accessoires
 - Réalisation de branchements :
 - Etudes patrimoniales : 405 000 €
- Accessoires réseaux (225 000€ HT)

- Production d'eau (504 000 € HT) : réparations, renouvellement, dont le renouvellement du charbon actif à Cour-Cheverny
- Forages et châteaux d'eau (332 800 € HT) : études diagnostics, renouvellement de pompes et différents matériels, travaux de réparation, et modernisation, mise en sécurité, inspection décennale de forages...
- Logistique (27 500 € HT).

9.2 Facture

9.2.1 Comment lire votre facture ?

9.2.1.1 Sur la facture d'eau

Sur la facture apparaît le prix total de l'eau, à savoir l'eau potable, et l'assainissement pour les usagers qui sont également abonnés au service de l'assainissement collectif :

- l'eau potable comprend une part communautaire, avec partie fixe (abonnement) et partie variable au mètre cube, et une part délégataire le cas échéant.
 - l'assainissement comprend une part communautaire, avec partie fixe (abonnement), le cas échéant, et partie variable au mètre cube. Il comprend également une part délégataire, le cas échéant.
- Les tarifs de la part communautaire de l'eau potable ont été fixés pour 2020 par délibération du conseil communautaire du 5 décembre 2019 n°2019/331 pour 2020, en lien avec le transfert de compétences et par décision n°A-DP2020-090 du 26 juin 2020 (commune de Villebarou).

Pour 2021, les tarifs ont été fixés par délibérations du n°A-D2020-283 du 3 décembre 2020 et du n°A-D2021-094 du 27 mai 2021 (Averdon-Villerbon).

La facture mentionne également les trois redevances de l'Agence de l'eau Loire Bretagne. Deux sont appliquées sur la partie eau potable et une sur la partie assainissement collectif.

Cf. en annexe 8 le détail de la facture type 120 m³, au 1^{er} janvier 2020 et au 1^{er} janvier 2021, pour un usager standard (compteur de 15 mm) pour chaque commune.

9.2.1.2 Sur la facture de branchement neuf

Cette facture est émise par la Régie depuis le 1er janvier 2020.

Les frais d'établissement de branchement sont facturés suite à une demande de branchement faite par un usager.

Les tarifs ont été fixés pour 2020 par délibération du conseil communautaire d'Agglopolys n°2019 /331 en lien avec le transfert de compétences. Le branchement neuf PE DN 25 (branchement standard) est facturé 1 972 € HT (+ 100 € HT par mètre supplémentaire au-delà de 7 mètres).

Pour 2021, les tarifs ont été fixés par délibérations du n°A-D2020-283 du 3 décembre 2020 et du n°A-D2021-094 du 27 mai 2021 (Averdon-Villerbon).

Le branchement neuf PE DN 25 (branchement standard) est facturé 1 972 € HT (+ 100 € HT par mètre supplémentaire au-delà de 7 mètres).

9.2.2 A qui régler la facture ?

Les factures d'eau, de branchements neufs (ou d'autres prestations prévues par le règlement de service) sont à régler à l'Eau de Blois/Agglopolys depuis le 1er janvier 2020 pour les communes en régie (auparavant à l'Eau de Blois en 2019 pour la ville de Blois et au Trésor Public pour les autres communes ou SIAEP).



L'EAU DE BLOIS/AGGLOPOLYS

CLIENT TITULAIRE DU CONTRAT

Nom et Prénom ou Raison Sociale

Adresse desservie

Référence contrat
1062745

VOTRE SERVICE CLIENTÈLE

L'Eau de Blois / Agglopolys
Hôtel d'agglomération
Services eau et assainissement
1 rue Honoré de Balzac
41000 Blois

Horaires de l'accueil
Les lundi, mardi, mercredi et vendredi
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
Le jeudi de 13h30 à 16h30

VOS CONTACTS



0 806 000 139

Coût d'un appel local

Du lundi au vendredi

Aux horaires d'ouverture de l'accueil
24h/24 pour les urgences techniques



eau@agglopolys.fr
eaudablois.agglopolys.fr



L'Eau de Blois / Agglopolys
Hôtel d'agglomération
Services eau et assainissement
1 rue Honoré de Balzac
41000 Blois

SITUATION N° 323179 du 18/05/2021

Abonnement de Janvier 2021 à Juin 2021

Consommation de Octobre 2020 à Avril 2021

78 m³

DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE	124,86 €
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	116,69 €
ORGANISMES PUBLICS	30,83 €

Solde restant dû sur les précédentes factures

0,00 €

Déduction des prélèvements effectués

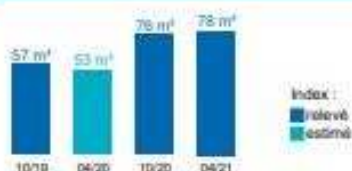
145,84 €

Montant TTC à titre indicatif

126,34 €

VOTRE PROCHAINE FACTURE : novembre 2021

EVOLUTION DE VOTRE CONSOMMATION



VOTRE PAIEMENT

Vous réglez actuellement vos factures par prélèvement mensuel. Le montant ci-dessus vous est communiqué à titre indicatif. Votre facture de solde sera établie au terme de la mensualisation en cours.

Avis de prélèvement automatique :

Titulaire du compte :

BIC :

IBAN :

RUM :

ICS :

Votre plan de mensualisation :

Date de prélèvement	Montant € TTC
10 juin 2021	36,46
12 juillet 2021	36,46
10 août 2021	36,46
10 septembre 2021	36,46
11 octobre 2021	36,46
10 novembre 2021	36,46

Attention, si les coordonnées de votre compte ont changé, la présente facture ne pourra être prélevée à la date d'échéance. Il vous appartient donc de la régler par tout autre moyen. Pour la prochaine échéance, il convient de nous transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires en nous envoyant un relevé d'identité bancaire (RIB) et un mandat de prélèvement complété, daté et signé par vos soins.

COMPTEUR	DIAMÈTRE	ANCIEN INDEX	NOUVEL INDEX	CONSUMMATION A DEDUIRE	VOLUME FACTURE
D11BA062868	15 mm	-1034	Par relevé le 23/04/2021	1112	78 m³

2/2

VOTRE SITUATION DÉTAILLÉE

	Période facturée	Quantité ou volume en m³	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE						
Abonnement Agglopolys - BLOIS - DN15-20	du 01/01/21 au 30/06/21	1	17,3500	17,35	5,5%	18,30
Consommation Agglopolys - BLOIS	du 20/10/20 au 23/04/21	78	1,2500	97,50	5,5%	102,86
Redevance préservation ressource en eau - BLOIS	du 20/10/20 au 23/04/21	78	0,0450	3,51	5,5%	3,70
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES						
Consommation Agglopolys	du 20/10/20 au 31/12/20	31	1,4900	46,19	0,0%	46,19
Consommation Agglopolys	du 01/01/21 au 23/04/21	47	1,5000	70,50	0,0%	70,50
ORGANISMES PUBLICS						
Redevance lutte contre la pollution	du 20/10/20 au 23/04/21	78	0,2300	17,94	5,5%	18,93
Redevance modernisation des réseaux de collecte	du 20/10/20 au 23/04/21	78	0,1500	11,70	0,0%	11,70
Montant indicatif				Montant € HT	Montant € TVA	Montant € TTC
Total de votre situation				264,69	7,49	272,18

VOTRE BUDGET

Montant TTC indicatif

126,34 €

€ Prix du m³ TTC hors abonnement au 18/05/2021 : 3,2549 € (soit 0,00325 € par litre)



Mentions légales : Régie L'Eau de Blois / Agglopolys, SIRST 250 030 000 000, APC 36052, TVA intracommunautaire FR05 250 030 000. Siège social : Hôtel d'agglomération, 1 rue Henri de Blois, 41000 BLOIS, agglomeration.agglopolys.fr - Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en adressant un courrier à votre service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture.

Merci de tenir compte des délais postaux (entre 2 et 4 jours) lors de votre règlement.

Pour plus de détails sur le volet financier : **annexes 8 et 9**

10. Lexique

Agences de l'eau

Créées par la loi de 1964 pour lutter contre la pollution industrielle de l'eau et équiper les agglomérations en réseaux de collecte et en station de traitement, les agences financières de bassin (devenues agences de l'eau par la loi de 1992) comptent parmi les principaux acteurs de la politique de l'eau en France et témoignent du fort degré de décentralisation de cette politique. Chaque agence est un établissement public doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière grâce à un système de redevances dont elle fixe et perçoit les montants. Les agences sont réparties sur le territoire métropolitain découpé en six bassins hydrographiques. Elles travaillent par programmes quinquennaux autour de quatre axes :

- la gestion et la ressource en eau,
- la lutte contre la pollution,
- la préservation des milieux aquatiques,
- le suivi de la qualité des eaux continentales et littorales.

Alimentation en eau potable (AEP)

Ensemble des équipements, des services et des actions qui permettent, en partant d'une eau brute, de produire une eau conforme aux normes de potabilité en vigueur, distribuée ensuite aux consommateurs. On considère quatre étapes distinctes :

- prélèvements – captages,
- traitement pour rendre l'eau potable,
- adduction (transport et stockage),
- distribution au consommateur.

Captage

Dérivation d'une ressource en eau. Au sens restreint, désigne tout ouvrage utilisé couramment pour l'exploitation d'eaux de surface ou souterraines.

Distribution d'eau potable

L'eau rendue potable est acheminée sous pression dans des réservoirs ou des châteaux d'eau puis elle est stockée dans des lieux de stockage publics situés au pied des bâtiments desservis (réseau public de distribution d'eau potable). Enfin, elle est relayée par des tuyaux privés pour arriver jusqu'aux robinets des usagers. Le consommateur peut s'alimenter en eau potable par ses propres ressources (puits, sources), mais doit le déclarer en mairie ; en tant que non abonné au service public de l'eau, il doit s'assurer lui-même de la potabilité de son eau.

Production d'eau potable

L'eau potable au robinet provient soit directement d'un captage, soit d'une usine de production d'eau potable. L'eau pompée dans les nappes profondes subit une filtration et une chloration. Plusieurs étapes sont nécessaires pour rendre l'eau prélevée dans les rivières ou lacs et varient selon le degré de pollution.

Redevance

Une redevance est, selon la jurisprudence du Conseil d'État, définie comme une somme demandée aux usagers d'un service public en vue de couvrir les charges de ce service.

Les usagers du service public d'eau potable paient une redevance auprès de la collectivité en contrepartie du service rendu.

Règlement du service d'eau potable

La collectivité compétente en matière d'eau potable doit rédiger un règlement de service, outil d'orientation et d'arbitrage, définissant les conditions de raccordement des usagers au réseau et les relations existantes – ou à créer – entre l'exploitant de ce service et les usagers.

Unité de distribution (UDI)

L'unité de distribution correspond à un ensemble de canalisations de distribution de l'eau potable au sein

duquel la qualité de l'eau délivrée est considérée comme homogène. Tous les abonnés raccordés au réseau public d'eau potable sont ainsi associés à une UDI.

Volume consommé / de service

Les volumes d'eau sans comptage correspondent aux volumes utilisés pour les essais des poteaux d'incendie. Depuis 2009, ils sont distingués des volumes consommés pour le service qui eux correspondent aux volumes perdus liés aux nettoyages de réservoir, aux purges, aux désinfections après travaux, aux analyseurs en continu... Ces volumes ont été calculés selon les préconisations de l'ASTEE.

Lors de chaque réparation de fuite, l'exploitant doit maintenir des purges ouvertes lors de la remise en eau afin de ne pas remettre en pression le réseau trop rapidement et éviter de nouvelles ruptures de canalisations lors de cette opération délicate. Ces purges sont maintenues ouvertes entre 1 et 4 jours voire sur de plus longue période selon les endroits. Le volume perdu correspondant a également été intégré aux volumes d'eau de service. Les opérations importantes de renouvellement de réseau qui ont lieu peuvent également nécessiter le maintien de purge ouverte afin d'éviter des incidents sur les réseaux alentours.

Sources : lexique établi en grande partie sur la base des éléments du site www.vie-publique.fr et solidarites-sante.gouv.fr