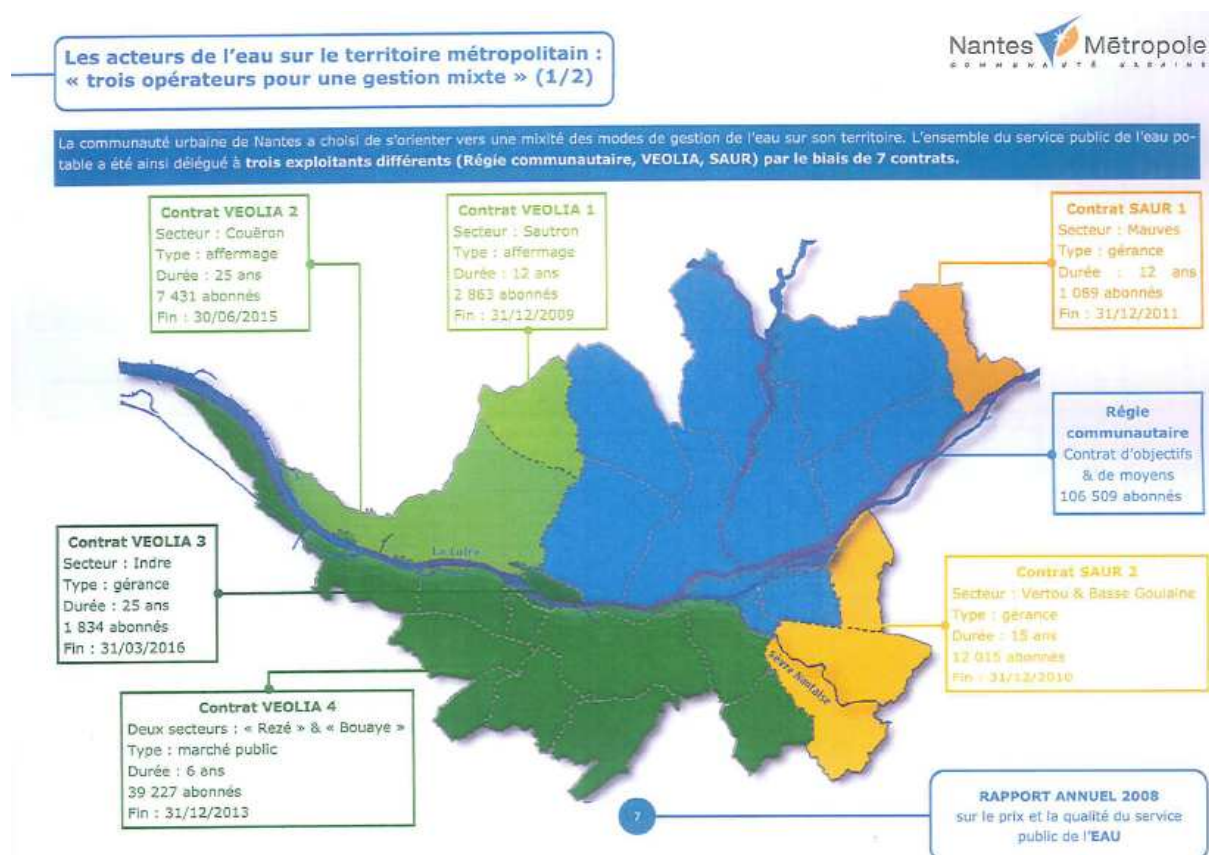


## SERVICE PUBLIC DE L'EAU : ANNEE 2008

- 24 communes.
- Un territoire de 52 336 hectares.
- 595 000 citoyens – usagers du service d'eau potable.
- 3 opérateurs :
  - LA REGIE DE L'EAU (62 % des abonnés) ;
  - VEOLIA (30 % des abonnés) ;
  - LA SAUR (8 % des abonnés).



## Les acteurs de l'eau sur le territoire métropolitain : « trois opérateurs pour une gestion mixte » (2/2)

### La Régie communautaire

La Régie communautaire à simple autonomie financière, rattachée à la direction de l'eau de Nantes Métropole, assure :

- L'exploitation du système de production d'eau potable de Nantes Métropole (pompage de Mauves sur Loire, usine de production de la Roche, transfert et stockage dans les réservoirs)
- L'exploitation du réseau de distribution (canalisations et branchements) sur huit communes
- La gestion de la clientèle (environ 107 000 clients)
- La réalisation de travaux : pose et mise en service de branchements neufs, rénovation des branchements plomb, renouvellements des équipements de station ou de réseau (compteurs, etc.)
- La programmation des investissements à régler sur l'usine de La Roche.

### La société Veolia

VEOLIA intervient sur la partie ouest du territoire de Nantes Métropole. Cet opérateur assure les prestations suivantes :

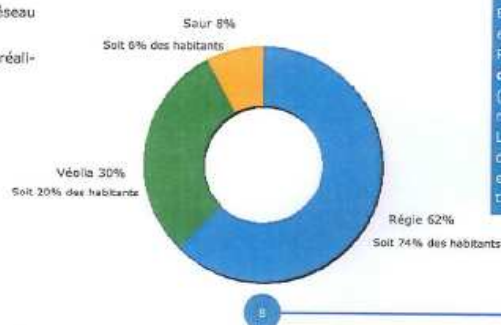
- L'exploitation du réseau de distribution (réservoirs, canalisations et branchements) sur 13 communes
- La gestion clientèle (environ 51 000 clients)
- La réalisation de travaux : pose et mise en service des branchements neufs, renouvellement de certains équipements sur le réseau (branchements plomb et compteurs)
- L'assistance à la Collectivité : conseils sur les investissements, la qualité du service, les améliorations nécessaires, les bilans de fonctionnement.

### La société Saur

SAUR intervient sur l'extrême partie est du territoire de Nantes Métropole, au nord et au sud de la Loire. Cet opérateur assure les prestations suivantes :

- L'exploitation du réseau de distribution (réservoirs, canalisations et branchements) sur 3 communes
- La gestion clientèle (environ 13 000 clients)
- La réalisation de travaux : pose et mise en service des branchements neufs, renouvellement de certains équipements sur le réseau tels que les compteurs.
- L'assistance à la Collectivité : conseils sur les investissements, la qualité du service, les améliorations nécessaires, les bilans de fonctionnement.

### Répartition des abonnés en 2008



Entre 2004 et 2008, la répartition du territoire entre les 3 opérateurs a évolué au profit de la Régie communautaire, qui assure la gestion du service pour la majorité des abonnés (62%), Veolia et Saur se partageant les abonnés restants (respectivement 30% et 8%). L'augmentation progressive du poids de la régie dans la répartition entre opérateurs s'explique en partie par la progression de l'individualisation des compteurs.

**RAPPORT ANNUEL 2008**  
sur le prix et la qualité du service public de l'EAU

- 170 968 abonnés.
- 184 408 branchements.
- 37 417 456 m<sup>3</sup> distribués.
- 30 239 896 m<sup>3</sup> consommés dont 26,6 M de m<sup>3</sup> pour l'usage domestique.
- 2 usines de production :
  - L'usine de la Roche fournit 32 M de m<sup>3</sup> par an.
  - L'usine de Basse Goulaine exporte vers Nantes Métropole : 2,49 M de m<sup>3</sup> par an.

Nantes Métropole importe également environ 2,5 M de m<sup>3</sup> auprès d'autres syndicats limitrophes.

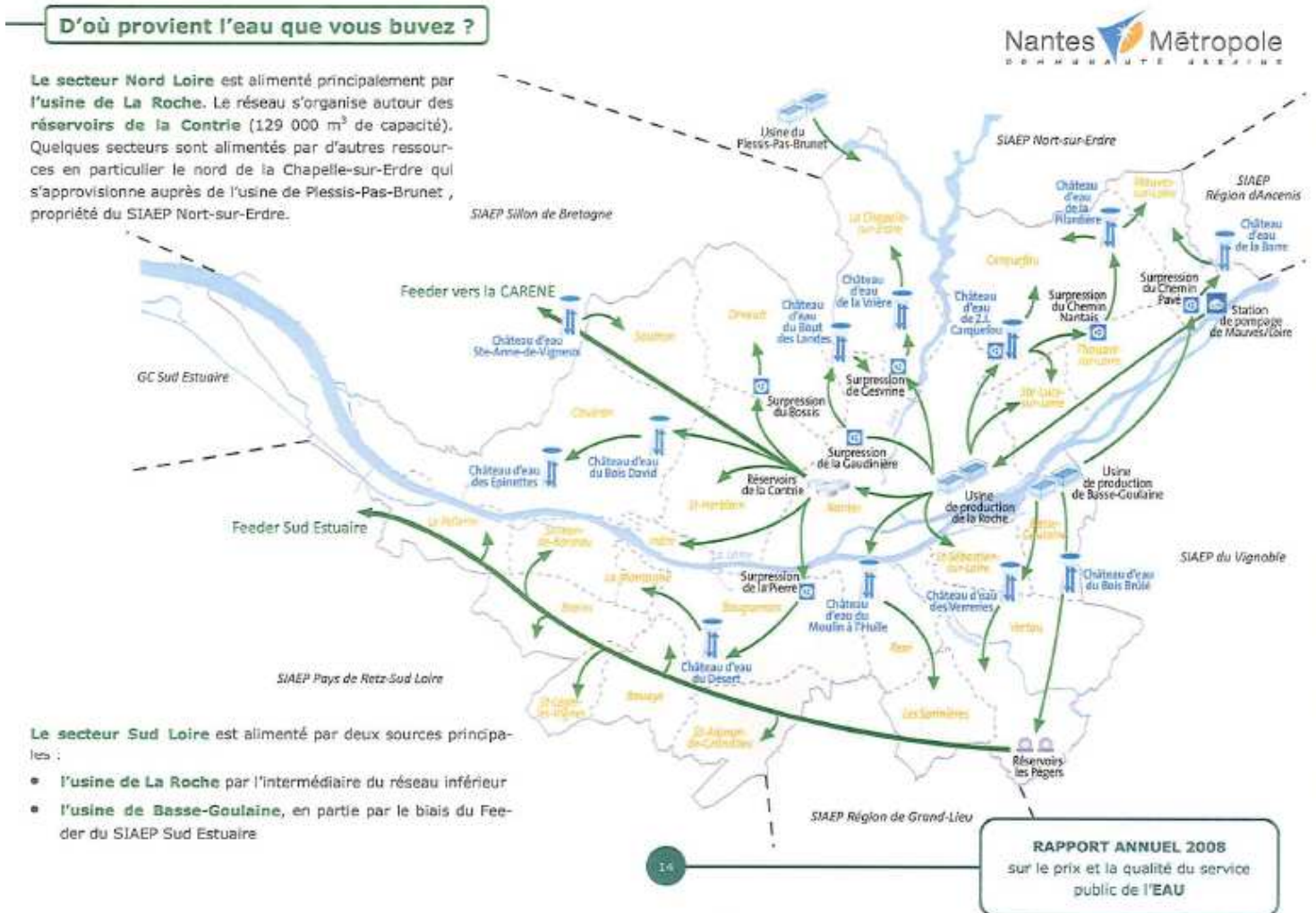
Au total, Nantes Métropole dispose de 87 % de ressources propres et en importe environ 13 %.

- 25 réservoirs (capacité totale = 178 000 m<sup>3</sup>).
- 9 stations de pompage ou surpression.
- 3 082 kms de réseaux (hors branchements).
- Age moyen du réseau estimé à 30 ans.
- Rythme de pose : 32 km / an en moyenne depuis 2000.
- 55 abonnés par km de réseau.

A noter : une tendance à une baisse générale de la consommation.

Entre 2004 et 2008, la consommation domestique journalière moyenne est passée de 139 à 122 litres par jour / habitant.

- Les usagers du service public de l'eau sont :
  - Les consommateurs domestiques (habitat individuel et collectif, professionnels) : 98 % des abonnés ; 88 % des volumes consommés ;
  - Les administrations et collectivités (municipalités, hopitaux etc.) ;
  - Les gros consommateurs : > 5 000 m<sup>3</sup>/an (industriels, agriculteurs).



Nantes Métropole dispose d'une ressource principale abondante, la Loire et n'a jamais connu de restrictions de prélèvements. Néanmoins, elle poursuit son procédé de sécurisation de sa ressource en eau potable.

Approvisionnement de secours pour l'usine de la Roche en cas de pollution grave par :

- La création d'une prise d'eau en Erdre.
- La mise en place de périmètres de protection.
- L'élaboration d'un schéma directeur de distribution d'eau potable.

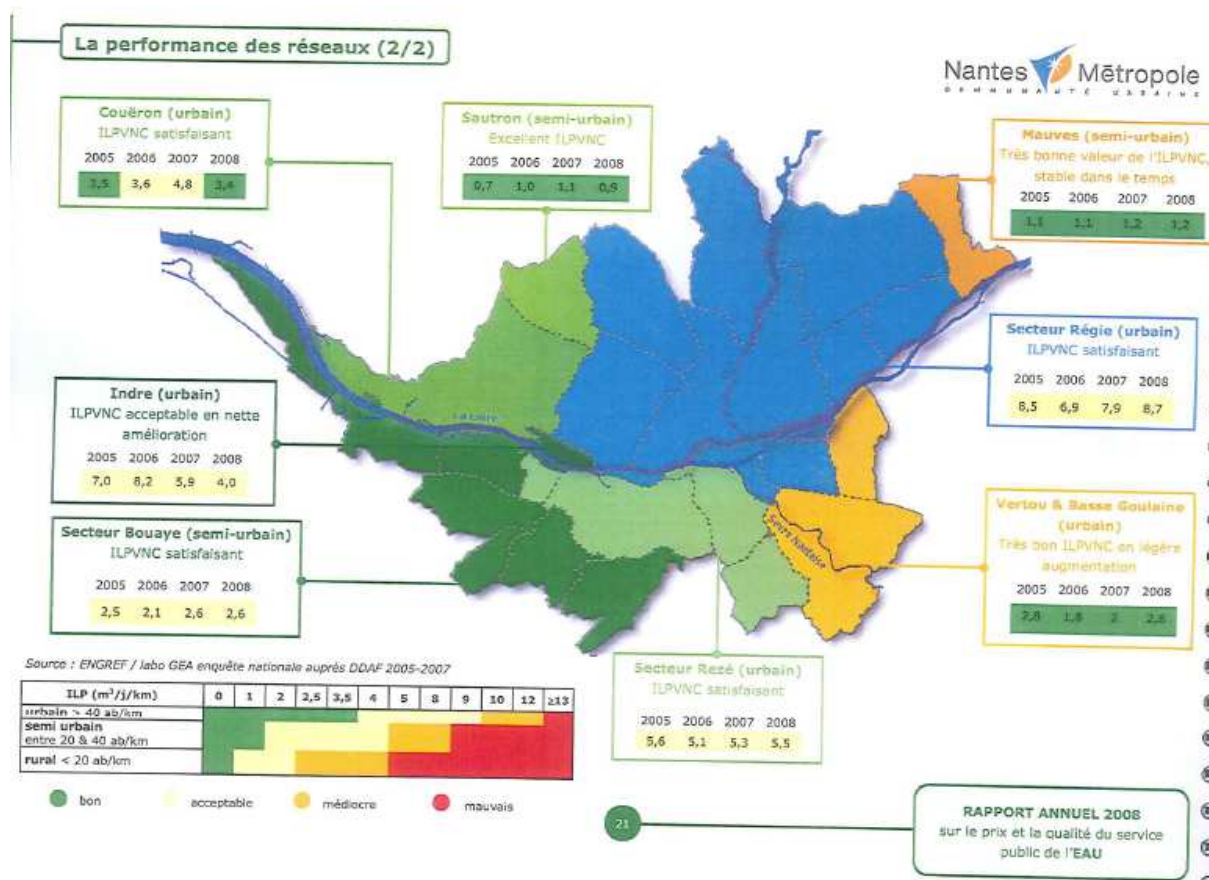
## LE RESEAU :

› Composé à 54% de canalisations en fonte.

› Mesure de la performance du réseau :

- Le rendement, rapport entre les volumes facturés et le volume produit s'exprime en %.
- L'indice linéaire de perte (ILP) comptabilise le volume d'eau perdu par jour et par kilomètre de réseau en service. Il s'exprime en m<sup>3</sup> par km, par jour.

› Le rendement actuel est de l'ordre de 84,4 % et ce sont 6,7 m<sup>3</sup> d'eau qui sont perdus par jour et par kilomètre de réseau = résultat satisfaisant.



› Entretien et renouvellement :

- La technique de recherche de fuites repose sur l'écoute des canalisations. Pour la localiser, on utilise un corrélateur acoustique qui peut détecter une fuite avec une précision de 50 cm, sur une longueur de conduite de 150 m !
- 15 kms de réseau ont été renouvelés.
- 270 fuites sur canalisations ont été réparés, soit 0,09 fuite réparée par kilomètre de réseau.

## **LES COMPTEURS :**

---

- 185 962 unités.
- Un âge moyen du parc des compteurs estimé à 8 ans.
- L'âge de renouvellement des compteurs est estimé à 15 ans.
- 8 294 compteurs ont été renouvelés soit 4,5 % du parc.

### ➤ Relevé à distance des compteurs :

- Sans se rendre au domicile des usagers, le compteur est équipé d'un module radio émetteur / récepteur qui envoie par ondes les données de consommation à un appareil récepteur dont dispose le releveur.
- 2 configurations de radio relève sont possibles :
  - à pied ;
  - ou
  - à l'aide d'un véhicule équipé d'une antenne réceptrice.
- Il existe également des consultations à distance par liaison téléphonique (filaire ou radio). Il s'agit alors de télérelève.
- 19 271 compteurs sont actuellement équipés d'un module radio.

## **CONTROLES SANITAIRES DE L'EAU DE CONSOMMATION :**

---

- Contrôles qualité :
  - autosurveillance qui correspond à 17 500 analyses par an ;
  - contrôle sanitaire officiel soit 2 000 prélèvements par an (avec analyse de 10 à 350 paramètres).

L'eau distribuée est d'excellente qualité : 99,75% des prélèvements sont conformes.

Il reste cependant 6 800 unités de branchement en plomb à supprimer, un programme important est déployé jusqu'en 2013 pour la résorption de ces branchements. En 2008, 3 255 branchements en plomb ont été renouvelés.

**La charte de service à l'usager**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 une charte a été signée entre Nantes Métropole et les trois opérateurs afin de garantir une excellente qualité de service. Celle-ci s'applique sur l'ensemble des 24 communes et fixe 12 engagements très concrets à respecter par les trois opérateurs gérant la distribution et l'exploitation du réseau.

1. Une disponibilité permanente des informations sur la qualité de l'eau
2. Une facilitation des moyens de paiements
3. Un accueil téléphonique 7j/7
4. Une réponse par courrier systématique sous 15 jours
5. Une intervention dans les 2 heures maximum au domicile du client
6. Une plage horaire de 2 heures maximum pour tout rendez-vous
7. Une demande d'abonnement traitée en 24 heures
8. Des travaux de branchements réalisés sous 4 semaines maximum
9. La pose d'un compteur en 48 heures
10. Information 24 heures à l'avance pour une coupure d'eau programmée
11. Information facilitée pour une coupure d'eau non programmée
12. Le client est prévenu en cas de surconsommation

La satisfaction et le respect des engagements sont évalués régulièrement par l'équipe de techniciens de l'autorité organisatrice sous forme d'audits chez les opérateurs.

30

**LES DONNEES FINANCIERES**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, tous les usagers du service de l'eau paient l'approvisionnement en eau au même tarif. Le montant au 1<sup>er</sup> janvier 2009 est de 329,43 € HT pour une facture type de 120 m<sup>3</sup>.

**Comment lire votre facture d'eau ?**

**Part eau potable**  
Elle est constituée d'une partie fixe annuelle (ou abonnement) et d'une partie proportionnelle au volume d'eau consommé. Celles-ci sont recalculées chaque année afin de tenir compte de l'évolution du coût du service. Elles permettent de couvrir les coûts liés à la production et à la distribution de l'eau potable.

**Part assainissement**  
Elle est constituée uniquement d'une part proportionnelle au volume d'eau consommé. Même si différents opérateurs exploitent ce service sur Nantes Métropole, tous les usagers paient le même tarif.

Sur votre facture d'eau potable figure le prix total des services permettant l'alimentation en eau potable et l'assainissement des eaux usées. Le tarif est décomposé par type de service. Ceci est illustré par cette facture type (équivalente à une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>) aux tarifs eau et assainissement collectif applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Libellé	Quantité	PU	HT	TVA	TTC
<b>1 Production et distribution de l'eau potable</b>					
<b>1.1 Abonnement au service</b>					
Direction de l'Eau Calibre 1 (compteur 25 mm)	1 An	37,95	37,95	5,5%	40,04
<b>1.2 Consommation d'eau potable</b>					
Consommation	120 m <sup>3</sup>	0,8482	101,78	5,5%	107,38
<b>2 Collecte et traitement des eaux usées</b>					
<b>2.1 Collecte &amp; traitement</b>					
Assainissement Communautaire	120 m <sup>3</sup>	1,1208	134,50	5,5%	141,89
<b>3 Contributions aux organismes publics</b>					
<b>3.1 Agence de l'eau Loire-Bretagne</b>					
Redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique	120 m <sup>3</sup>	0,29	34,80	5,5%	36,71
Redevance modernisation des réseaux	120 m <sup>3</sup>	0,17	20,40	5,5%	21,52
<b>Total en euros</b>			<b>329,43</b>	<b>18,12</b>	<b>347,55</b>

**Redevances Agence de l'Eau**  
La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2005 a modifié les redevances afin de les adapter à leur affectation. Il s'agit de mieux partager l'effort pour lutter contre la pollution des eaux, protéger la santé, préserver la biodiversité et garantir la disponibilité de la ressource. Depuis 2008, en application du principe de prévention et du principe de réparation des dommages à l'environnement, la facture d'eau mentionne deux redevances :  
- Redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique : tout abonné domestique au service d'eau potable y est assujéti. Elle sert à financer des travaux destinés à protéger la qualité des eaux ainsi que la diversité des milieux aquatiques.  
- Redevance modernisation des réseaux de collecte : tout abonné au service d'assainissement collectif y est assujéti. Elle sert à aider financièrement les collectivités dans leurs projets d'assainissement.

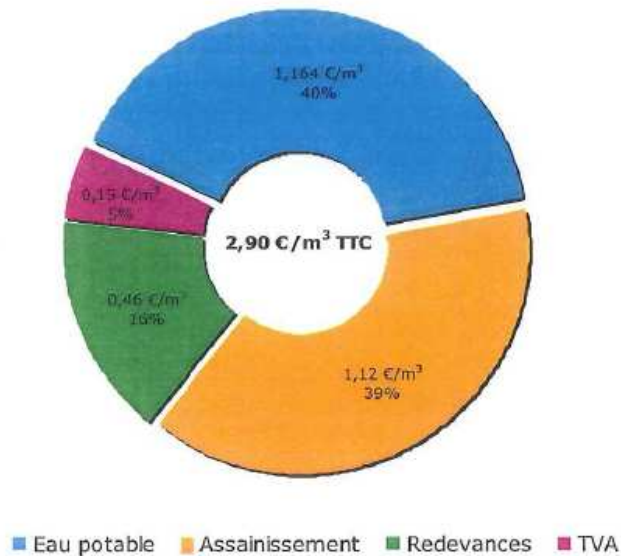
**TVA**  
Les services de l'eau et de l'assainissement sont par ailleurs soumis à un taux de TVA de 5,5%.

**RAPPORT ANNUEL 2008**  
sur le prix et la qualité du service public de l'EAU

34

► Le prix du service d'eau potable, est de 1,20 € / m<sup>3</sup> TTC sur une facture globale de 2,83 € / m<sup>3</sup> TTC (abonnement compris).

**Décomposition d'une facture type de 120 m<sup>3</sup>  
au 1<sup>er</sup> janvier 2009**



(prix moyen en France = 2,94 € / m<sup>3</sup> TTC, sur 20 grandes collectivités).

- 1 m<sup>3</sup> = 1 000 litres d'eau = 667 bouteilles d'115 soit 0,003 € le litre.
- Boire de l'eau du robinet sur 1 année = 1,50 € / an / habitant.
- Taux d'impayés 1,1 %.

► Programme Solidarité – Eau :

Depuis 2006, Nantes Métropole consacre chaque année au maximum 0,5 % de son budget eau et 0,5 % de son budget assainissement pour financer des programmes en Europe de l'Est, en Afrique et en Amérique du Sud, dans le cadre de la coopération décentralisée. Soit 479 253 € pour l'année 2008.

► Des travaux de recherche sont également entrepris pour évaluer l'action publique du service d'eau de Nantes Métropole.

### **SUR SAUTRON : REGIE = VEOLIA**

- 2 863 abonnés pour 7 021 habitants ;
- 79 716 ml réseau ;
- 308 060 m<sup>3</sup> consommés ;
- 13 prélèvements effectués = 13 prélèvements conformes.

## VEOLIA EN 2008

---

- 4 contrats =
  - SAUTRON
  - COUERON
  - INDRE
  - REZE et BOUAYE
  
- 51 355 abonnés pour 121 115 habitants.
- 5 096 655 m<sup>3</sup> consommés.
- 108 l consommés / jour / habitant.
- 908 km de réseaux (hors branchement).
- 51 355 branchements.
- 81,77 % de rendement du réseau.
- 99,74 % de prélèvements conformes.
- 27,29 compteurs renouvelés.
- 415 branchements en plomb renouvelés.