

## ***L'eau sur la communauté urbaine, rapport du CDD sur le suivi du dispositif C.Mon.O, l'état et la protection des ressources***

### **PREAMBULE**

Le président de la CUCM a saisi le CDD en lui demandant de suivre et évaluer la mise en œuvre du choix d'un nouveau dispositif et de nouveaux prestataires pour la gestion de l'eau. Il s'agit donc d'un travail du CDD dans la durée, en collaboration avec le service en charge du dossier. Il a porté d'abord sur la mise en place du dispositif qui a fait l'objet d'un rapport approuvé en plénière le 8 juin 2017.

Depuis cette date l'atelier dédié a poursuivi son travail et ses échanges avec le service et l'élue en charge pour engager et mener à bien les deux autres termes de sa saisine ;

- en établissant un suivi et un bilan de la première année de fonctionnement du dispositif C.Mon.O,
- en abordant les problématiques de la ressource, de son usage et de sa protection.

### **1) A PROPOS DE LA PREMIERE ANNEE DE FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF C.Mon.O**

En décembre 2017 nous avons arrêté, en tenant compte des éléments de notre premier rapport, cinq points que nous souhaitons plus particulièrement examiner et suivre au titre de notre saisine.

Nous avons ainsi retenu de porter attention :

- à la relation clientèle dans toutes ses composantes (information, facturation, accompagnement ...)
- à la gestion et l'amélioration du réseau de distribution d'eau potable sur la base du programme qui nous a été présenté (dernières pages du document en ligne)
- à la bonne coordination des 2 régies pour la gestion des réseaux eaux pluviales / eaux usées
- aux éléments économiques et budgétaires en soulignant notamment l'opportunité d'un comparatif « état nouveau » / « état ancien » pour apprécier l'économie globale, les effets de la maîtrise par la CUCM, l'évolution du rapport qualité/prix, la mise en concurrence des prestataires de la régie directe.
- au contrôle des objectifs de performance définis par les contrats de régies intéressées.

Deux réunions de travail ont permis de recueillir les éléments constitutifs de ce deuxième rapport.

### *1.1 - relation clientèle dans toutes ses composantes (information, facturation, accompagnement...)*

L'identité C Mon O est bien établie et la société est pleinement opérationnelle.

L'accueil clientèle a été fortement sollicité notamment dans la période de première facturation :

- 26 000 appels téléphoniques sur la plateforme Véolia, qui n'a pas toujours répondu dans les conditions du contrat même si l'on constate une amélioration en fin d'exercice,
- et 8 000 visites dans les accueils physiques tant au Creusot qu'à Montceau qui connaît une plus forte fréquentation. L'installation de la nouvelle boutique au Creusot devrait améliorer ses performances.

S'agissant des factures, le CDD relève que des difficultés de compréhension et de suivi, voire quelques incohérences sont encore signalées. Leur complexité et leur manque de visibilité comparative entre l'ancien et le nouveau dispositif de distribution, ne trouvent pas toujours réponse ni au téléphone ni dans les boutiques. Il ne faudrait pas que cela entraîne un « renoncement à comprendre » préjudiciable à une bonne information des habitants.

L'accompagnement social a constitué une nouvelle et forte charge : suivi des dossier FSL engagement de travail avec les CCAS.

Les modulations de tarifs n'étant pas envisageables au titre de la réglementation actuelle (qui pourrait cependant évoluer) et du fait que l'essentiel du coût de l'eau (80%) est constitué de charges fixes indépendantes de la consommation, la prise en compte des besoins spécifiques des gros consommateurs que sont les agriculteurs doit faire l'objet d'une attention particulière avec par exemple une réflexion sur des ressources dédiées.

Les mesures d'insertion sont engagées (Prestations d'entretien, contrats d'alternance)

Ce point de la relation clientèle constitue un enjeu majeur et devra faire l'objet d'une amélioration constante de la part des services et du prestataire.

### *1.2 - gestion et amélioration du réseau de distribution d'eau potable*

Les objectifs fixés pour la première année ont été atteints.

On peut souligner une amélioration du rendement du réseau d'eau potable.

La consommation apparaît stable, on relève par contre une augmentation de 25 %, inexplicée, de la consommation d'eau brute.

Le programme d'entretien est réalisé et les rénovations du réseau ont déjà permis de récupérer de gros volumes. L'amélioration du rendement a été supérieure à l'objectif du contrat.

La rénovation et le renouvellement du réseau sont plutôt satisfaisants et devront être poursuivis compte tenu de l'effet des sécheresses sur les réserves et de la nécessité d'un remplacement systématique des raccordements plomb subsistants.

### *1.3 - coordination des 2 régies pour la gestion des réseaux eaux pluviales / eaux usées*

Les entreprises sollicitées pour les interventions sont essentiellement locales. Les marchés sont fructueux et les intervenants sont réactifs et performants.

On relève une augmentation sensible des volumes épurés (+ 8%) et une conformité des rejets limitée à seulement 68% ce qui peut paraître insuffisant alors que les stations sont signalées performantes à 90 %...

Le CDD s'interroge sur la séparation des réseaux eau pluviale, eaux usées et attend les perspectives ouvertes dans le cadre du PCAET. Une clarification doit par ailleurs être apportée dans le cadre du PLUI.

Le bilan partiel de la régie directe (SPANC, Eaux pluviales) fait état d'un bon retour de la population.

Le CDD s'inquiète

- de ce que les premiers constats relèvent de nombreuses situations difficiles qu'il faudra corriger. Le bilan des ANC sur l'AAC Sorme est à ce titre « inquiétant » : 57 % non conformes dont 10 à 15 % d'absence totale d'installation et autant d'installations incomplètes ...

- de la persistance de branchements « défectueux » voire de dysfonctionnements du réseau collectif.

### *1.4 - contrôle des objectifs de performance définis par les contrats de régies intéressées.*

Un outil collaboratif « d'hyper-vision » du dispositif se met progressivement en place. Le CDD apprécie qu'il permette le suivi et le pilotage, en instantané, de l'état du réseau et des interventions, le contrôle de la mise en œuvre du contrat et des coûts. Son élargissement à la gestion clientèle pour faciliter outre les facturations, le suivi et les prévisions de consommation présente un intérêt certain.

Les objectifs ont été :

- atteints ou dépassés pour ...

- la mensualisation des clients
- l'amélioration du rendement eau potable (indice linéaire de fuite)
- la gestion des réclamations assainissement
- les désobstructions du réseau d'assainissement

- non atteints pour ...

- la gestion des réclamations eau potable

Le CDD apprécie ces résultats qui soulignent les performances techniques et confirment les progrès à faire en termes de relation clientèle.

### *1.5 - éléments économiques et budgétaires*

Les tarifs ont été maintenus comme les élus s'y étaient engagés.

Par contre de nombreux impayés sont constatés (environ 10 % des factures) qui nécessitent un gros travail (service et trésorerie). Ils sont souvent liés à des problèmes sur la base de données adresses. 700 d'entre eux ont par ailleurs fait l'objet d'échéanciers.

Les rentrées sont plutôt régulières mais leurs modalités ont dû faire l'objet de quelques avenants aux contrats.

Le chiffre d'affaire se monte à 11,5 M€

Le bilan s'avère négatif pour l'eau potable et positif pour l'assainissement.

Les résultats, inférieurs à 4 %, ne feront l'objet d'aucun partage.

L'intéressement sera calculé sur la base des objectifs constatés.

Il manque, et il serait opportun de prévoir, un comparatif « état nouveau » / « état ancien » pour apprécier l'économie globale, et les effets de la maîtrise par la CUCM, l'évolution du rapport qualité/prix et de la mise en concurrence des prestataires de la régie directe.

## **2) A PROPOS DE LA RESSOURCE, DE SON USAGE ET DE SA PROTECTION**

### *2.1) Etat des lieux*

La CUCM est quasi autonome dans son approvisionnement, 5 % des ressources seulement sont extérieures, en lien notamment avec l'accueil des nouvelles communes et du maintien de leurs réseaux antérieurs.

Pour la zone sud :

> Le barrage de la Somme constitue une réserve et assure le traitement nécessaire aux 50 % d'habitants de la zone sud, à la fourniture de Michelin. Une conduite permet une réserve desservant la zone nord en complément sur 4 à 5 mois par an avec une assez forte consommation d'énergie.

> Le lac d'une capacité de 10 millions de m<sup>3</sup>, est bien alimenté et reste d'un bon niveau avec une variation d'1 m à 1 m 50 exigée et respectée. Ce marnage a bien sûr des effets sur la végétation et sur la présence de migrateurs, effets variables et difficiles à évaluer. Mais au-delà d'un espace « naturel » il faut garder en mémoire qu'il a pour priorité la production d'eau potable.

> La qualité de son eau est principalement affectée par la présence de phosphore et de matières organiques. Les pollutions diffuses sont de source agricole à 85 % (effets du pâturage notamment) mais aussi liées à l'assainissement (non collectif pour l'essentiel), et au fonctionnement du lac lui même.

> Le risque de pollution majeure fait l'objet d'un périmètre de protection sur 40 ha qui établit des mesures techniques, une réglementation des transports dangereux, une organisation et une sécurisation du site et de ses installations. Sa validation (juin 2019) permet de mettre en œuvre l'indemnisation des contraintes et obligations créées aux riverains et la programmation des travaux d'aménagement des voiries et bassins de rétention.

> L'incident survenu le 19 mai 2019 à l'usine de traitement montre que les dispositifs sont opérationnels et adaptés. La fuite de chlorure ferrique sur une cuve en cours de remplissage a entraîné un arrêt de production (sans conséquence pour l'alimentation), la mise en place de barrage pour maîtriser la pollution de la rivière, et des dispositions pour sécuriser les pâtures d'élevage. La bonne réactivité constatée devra s'accompagner d'un retour d'expérience et d'un audit sur les autres sites.

Pour la zone nord ;

> L'alimentation est plus diffuse. Elle repose sur des sources d'assez bon débit et de bonne qualité, utilisées prioritairement et sur des étangs de réserve (St Sernin et plateau d'Antully).

> Le système gravitaire est ancien et le réseau est parfois fragile. La ressource du Haut Rançon est pour cette raison peu utilisée.

> Au plan hydrologique et écologique il faut constater un transfert de bassins puisque l'eau captée sur le bassin Arroux est rejetée en bassin Bourbince et qu'une certaine quantité est d'ailleurs « perdue » dans des déversoirs. L'exploitation se heurte également à des problèmes de débits réservés et de continuité écologique.

> Ces conditions particulières nécessitent un bilan et une analyse du rapport besoins / ressources et confirment en tout cas l'incompatibilité avec le projet d'exploitation de fluorine dans son périmètre.

> Il faut noter sur cette zone une forte diminution de la consommation d'eau brute industrielle qui est passée de 19 à 6 millions de m<sup>3</sup> grâce aux efforts faits pour le traitement et le recyclage.

## 2.2) *Gestion et protection des ressources*

L'état des ressources est fortement sensible à la pluviométrie mais avec une sécurisation par stockage avec des barrages efficaces qui présentent pas ailleurs un taux de renouvellement satisfaisant (2 fois / an). Les plans de protection, tant pour la Sorme que pour les ressources nord, s'appuient sur la mise en place de périmètres de protection (immédiat, rapproché et éloigné) constituant l'Aire d'Alimentation de Captage.

Pour la Sorme les problèmes essentiels concernent les implantations et pratiques agricoles pour lesquelles une réglementation est en cours de finalisation et les pollutions accidentelles qui feront l'objet de dispositifs adaptés. L'enjeu pêche est également important et des modifications de zones sont intervenues. Le niveau de qualité des eaux brutes reste correct grâce à une bonne maîtrise des pollutions diffuses (phosphore et pesticides notamment). Le plan de gestion du lac sera finalisé en concertation avec les usagers (pêche, voile, ornithologie) et la mise en place de sondes de mesures permettra un suivi des mesures. Il semblerait opportun que le développement des activités de loisir, pêche notamment, soient régulées en fonction de la qualité des eaux même si la baignade y est interdite. Serait-il par ailleurs inenvisageable d'organiser un puisage direct des eaux brutes de la Sorme par les agriculteurs du bassin plutôt que de leur distribuer la même eau, traitée pour la rendre consommable et donc plus chère ?

Pour la zone nord une mise à jour du plan de gestion des étangs est en cours avec une mise en œuvre des périmètres de protection avec le cas particulier de St Sernin sis en milieu urbanisé.

L'Aire d'Alimentation de Captage est à l'étude. Les deux zones bénéficieront donc à terme d'un dispositif équivalent. Si la problématique de la Somme est essentiellement agricole celle de la zone nord est essentiellement marquée par l'impact et l'enjeu forestier.

Dans la zone nord, des travaux ont été engagés pour le rétablissement de la continuité écologique sur deux captages avec un ruisseau de contournement aux Vernes de Lyre à Broye et la suppression du captage par ailleurs non exploité des Naudiots à Marmagne. Une procédure administrative est engagée sur celui du Pont d'Ajoux à Marmagne identifié au titre de la loi Grenelle. Une vigilance particulière doit être portée aux effets de ces aménagements sur les potentialités d'alimentation compte tenu de l'augmentation des débits réservés. A ces trois chantiers il faut ajouter les dispositifs conduits par la SNHC avec le soutien de la CUCM pour la sauvegarde des batraciens à l'étang de la Noue.

Pour ce qui concerne le bilan Besoins / Ressources le schéma est à finaliser pour tenir compte de l'évolution des besoins, de l'augmentation des débits réservés, du changement climatique. Une étude prospective est à réaliser.

Pour ce qui concerne les besoins agricoles un état des lieux a été engagé et un plan d'accompagnement a été validé par les conseillers communautaires le 21 novembre. Les mesures prises vont dans le bon sens mais le CDD invite à s'assurer de la qualité des eaux puisées et à ce que le développement de forages et puisages ne se traduise pas par une sur-consommation, il souhaite que l'évolution des pratiques culturales vise à une économie de la ressource.

La sécheresse précoce constatée dès juin 2019 a entraîné un classement en alerte avec arrêté de restriction sur le bassin de la Bourbince avec des évolutions probables sur d'autres secteurs. Cependant les réserves communautaires restent satisfaisantes, les niveaux des barrages sont bons et permettent de diminuer les prélèvements sur les sources du bassin nord.

Une réflexion nous semble à conduire sur les réserves non affectées à l'eau potable, volume et qualité : loisirs, canal, rivières, eau industrielle et eau agricole. Les difficultés apparues sur plusieurs plans d'eau au cours de l'été, comme par exemple sur le lac de Torcy, en soulignent l'urgence et la nécessité.

### **3) POINTS PARTICULIERS SOULIGNES PAR LE CDD**

En conclusion et de façon plus particulière, le CDD

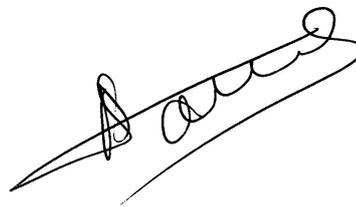
- souligne la nécessité d'un renforcement de la relation clientèle et l'opportunité d'une réflexion sur les modalités de facturation pour en améliorer le suivi et la compréhension,
- souhaite que la gestion du SPANC soit renforcée notamment sur les actions à mener pour la mise en conformité de toutes les installations d'assainissement non collectif. et, que de façon plus générale, la gestion des eaux usées soit améliorée tant au niveau du réseau que du traitement,
- demande qu'un état budgétaire comparatif, tenant compte par ailleurs des dispositifs spécifiques à certaines communes dont les 7 dernières intégrées, permette de connaître, à périmètre constant, les effets économiques du dispositif mis en place.

Le CDD par ailleurs :

- se félicite que la faiblesse des mesures proposées pour développer la protection de la ressource pour la zone nord ait été corrigée avec la mise en perspective d'un dispositif aussi ambitieux que pour le bassin de la Sorme, et souligne le besoin de prise en compte du contexte géographique d'ensemble allant au-delà du territoire communautaire,
- apprécierait un travail et des exigences plus fortes sur l'impact des pratiques agricoles en parallèle à un soutien et à un accompagnement dans leur mise en œuvre. Dans un contexte difficile les agriculteurs sont certes inquiets et parfois réticents, ils souhaitent une visibilité des mesures qui leur sont et leur seront imposées, ils marquent pourtant un intérêt certain à ces questions puisqu'ils sont par exemple demandeurs à l'égard du Syndicat Bourbince pour les aménagements de points d'eau.
- partage le souci d'une recherche, à poursuivre et à développer, de ressources dédiées pour les usages agricoles.
- pense que les programmes, actions et dispositions, engagés ou envisagés, au titre des différents contrats Sorme forment un ensemble cohérent et « puissant » qui pourrait utilement être reproduit (en tout ou partie) pour la protection de toutes les ressources en eau du territoire.

Pour les membres présents le 11 décembre 2019,

le Président du CDD

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Saunier', written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

**Daniel Saunier**