



Agglopolys

Communauté d'Agglomération de Blois

EAU POTABLE

-

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

-

EXERCICE 2024

Septembre
2025

"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.

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.

SOMMAIRE

1.	Introduction :.....	9
1.1	Chiffres clés, Faits marquants	9
1.2	Indicateurs de performance - réglementaires	10
2.	Organisation du service.....	16
2.1	Gouvernance et unités de distribution	16
2.2	Modes de gestion du service.....	17
2.3	Mission du service et métiers	19
2.4	Moyens propres et prestations de services	19
2.5	Organigramme et contacts.....	20
2.5.1	Organigramme.....	20
2.5.2	Contacts.....	21
3.	Production	22
3.1	Les ressources	22
3.2	Les périmètres de protection de captage	23
3.3	Les traitements/les usines.....	24
3.4	Le stockage d'eau traitée	25
4.	Distribution.....	26
4.1	Les réseaux – les compteurs	26
4.1.1	Linéaire de canalisations	26
4.1.2	Nombre et âge des compteurs.....	26
4.1.2.1	UDIs en Régie.....	26
4.1.2.2	UDIs en DSP	26
4.2	Les interconnexions.....	26
4.3	La sectorisation	28
4.3.1	Supervision	28
4.3.2	Diagnostic permanent	28
4.4	La modélisation	29
5.	Le contrôle de la qualité	30
5.1	Généralités et composition de l'eau du robinet	30
5.2	Surveillance de la PRPDE et contrôle sanitaire de l'ARS	30
5.3	Contrôle du chlorure de Vinyle monomère (CVM)	32
5.3.1	L'origine du CVM dans l'eau du robinet.....	32
5.3.2	Variabilité des concentrations en CVM dans l'eau du robinet.....	32
5.3.3	Le rôle de la Personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (PRPDE)	33
5.3.4	Définition et repérage des canalisations à risque de relargage des CVM.....	33
5.3.5	Mise en place d'un programme de surveillance des teneurs	33

5.3.5	Mise en place de mesures correctives à court terme pour rétablir la conformité de l'eau distribuée	33
5.3.6	Mise en place de mesures correctives à long terme	34
5.4	Qualité 2024	35
5.4.1	Résultats généraux	35
5.4.1.1	Taux de conformité par rapport aux limites de qualité dans le cadre du contrôle réglementaire (eau distribuée).....	35
5.4.1.2	Taux de conformité par rapport aux limites de qualité dans le cadre de la surveillance de la PRPDE.....	35
5.4.2	Difficultés rencontrées	35
5.4.2.1	Dans le cadre du contrôle réglementaire.....	35
5.4.2.2	Dans le cadre de l'auto-contrôle	37
5.4.2.3	Focus sur les nitrates	37
5.4.2.4	Focus sur le chlorothalonil	37
5.4.3	Réclamations enregistrées relatives à la qualité de l'eau	37
5.4.4	Budget de la surveillance de la qualité de l'eau	38
6.	L'activité 2024	39
6.1	Les études.....	39
6.1.1	Etudes patrimoniales et géo référencement	39
6.1.2	Schémas de distribution	39
6.1.3	Programme pluriannuel d'investissement	39
6.1.4	Diagnostic détaillé du génie-civil d'ouvrages :	39
6.1.5	Etudes de conception en vue des travaux de réseaux suivants prévus en 2025 :	39
6.1.6	Etudes de conception en vue de travaux sur ouvrages :.....	40
6.1.7	La gestion de la sécheresse	40
6.2	La production	40
6.2.1	Activité sur les ressources	40
6.2.1.1	Suivi des niveaux de nappe sur les forages	40
6.2.1.2	Suivi de l'ensablement de la prise d'eau en Loire	40
6.2.1.3	Suivi de la piézométrie et de la qualité de la nappe sur le forage des Ventes Brulées à Cellettes suite à l'avis d'hydrogéologue en 2021	41
6.2.1.4	Travaux sur le forage de Champigny en Beauce	41
6.2.2	Activité sur les traitements/usine	41
6.2.2.1	Unité de distribution de Blois.....	41
6.2.2.2	Unité de distribution de Cellettes – Chitenay - Cormeray	42
6.2.2.3	Unité de distribution de Champigny en Beauce.....	42
6.2.2.4	Unité de distribution de Chaumont - Rilly.....	42
6.2.2.5	Unité de distribution de Cheverny-Cour Cheverny	42
6.2.2.6	Unité de distribution de Fossé-Marolles-Saint Sulpice	42

6.2.2.7	Unité de distribution de Françay-Herbault	42
6.2.2.8	Unité de distribution de La Chaussée Saint Victor	42
6.2.2.9	Unité de distribution de Santenay-Valencisse	43
6.2.3	Activité sur les stockages.....	43
6.2.4	Volumes produits	43
6.2.4.1	Evolution générale des volumes produits	43
6.2.4.1.1.	Variabilité mensuelle.....	43
6.2.4.1.2.	Variabilité liée à l'activité touristique	43
6.2.4.2	UDI Blois	43
6.3	Réseaux	44
6.3.1	Les compteurs	44
6.3.1.1	Renouvellement des compteurs	44
6.3.1.1.1.	UDI en régie.....	44
6.3.1.1.2.	UDI en DSP	44
6.3.2	Remplacement des branchements en plomb	44
6.3.3	Travaux neuf – nouveaux branchements	44
6.3.4	Renouvellement de vannes	44
6.3.5	Renouvellement de réseaux.....	45
6.3.6	Extensions de réseaux	46
6.3.7	Fuites sur Branchements	46
6.3.8	Fuites sur canalisations	46
6.3.9	Recherches de fuites	46
6.3.10	Coupures non programmées.....	46
6.3.11	Rendements	47
6.3.12	Exploitation des réseaux	47
6.3.13	L'activité des techniciens de la régie	47
6.3.13.1	Bons d'intervention	47
6.3.13.2	Avis d'urbanisme – AEP	47
6.3.14	DT (Déclarations de projet de Travaux) /DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux.....	47
6.4	Communication	47
6.4.1	Campagne de sensibilisation aux économies d'eau	47
6.4.2	Mise en place d'une fontaine lors de certaines manifestations	47
6.4.3	Participation à « Faites pour le climat »	48
6.5	Perspectives 2025	48
6.5.1	Etudes.....	48
6.5.1.1	Etudes diverses.....	48
6.5.1.2	Maîtrise d'œuvre en vue de travaux sur les réseaux en 2026	48

6.5.1.3	Maîtrise d'œuvre en vue de travaux à venir sur les ouvrages de production et de stockage	48
6.5.1.4	PPI 2022-2027.....	49
6.5.2	Production	49
6.5.2.1	Opérations prévues sur les stations de production	49
6.5.2.2	Opération prévues sur les forages et châteaux d'eau.....	49
6.5.3	Réseaux.....	49
6.5.3.1	Déploiement de la télé-relève sur la commune de Marolles.....	49
6.5.3.2	Renouvellement de réseaux, interconnexion et extensions.....	49
6.5.3.3	Recherche de fuites	50
6.5.4	Communication	50
6.5.4.1	Campagne d'affichage sur les écogestes.....	50
6.5.4.2	Fontaines d'eau potable pour événementiel	50
6.5.4.3	Sensibilisation grand public.....	50
7.	Les usagers et l'activité clientèle.....	51
7.1	Usagers	51
7.1.1	Nombre d'usagers	51
7.1.2	Prises d'abonnement et mutations de la régie	51
7.2	Activité clientèle (régie)	51
7.2.1	Relève	51
7.2.2	Accueil en chiffres	52
7.2.2.1	Accueil physique.....	52
7.2.2.2	Accueil téléphonique.....	52
7.2.3	Correspondance écrite	53
7.2.4	Système d'information clientèle WATERP	53
7.2.4.1	Bons d'intervention clientèle et « contacts » clients	53
7.2.4.2	Agence en ligne	54
7.2.5	Réclamations	54
7.2.6	Demandes de dégrèvements.....	54
7.3	Factures (régie).....	54
7.3.1	Nombre de factures d'eau émises.....	54
7.3.2	Comment lire votre facture ?	54
7.3.2.1	Facture d'eau.....	54
7.3.2.2	Facture de branchement neuf.....	55
7.3.2.3	Autres facturations.....	55
7.3.3	A qui régler la facture ?	55
7.3.4	Modes de paiement des factures en régie.....	55
7.3.5	Délais de paiement.....	55

7.4	Expérimentation de la télérelève	55
7.5	Projets 2025	56
8.	Les données financières	57
8.1	Régie de recettes	57
8.1.1	Qu'est- ce qu'une régie de recettes ?	57
8.1.2	Montant annuel encaissée par la régie de recettes	57
8.1.3	Impayés lors de la clôture de la régie (60 jours après l'envoi d'une facture).	57
8.1.4	Impayés (indicateur réglementaire P 154.0).	57
8.2	Budget du service	57
8.2.1	Redevance d'eau potable	57
8.2.2	Evolution de la tarification 2024-2027	57
8.2.3	Assiette de la redevance	57
8.3	Exercice financier 2024	57
8.3.1	Exploitation.....	57
8.3.2	Investissement.....	58
8.3.2.1	Capital amorti et intérêts d'emprunt	58
8.3.2.2	L'encours de la dette	58
8.3.3	Principaux investissements réalisés en 2024 pour toutes les Unités de distribution	58
8.3.3.1	Réseaux.....	58
8.3.3.2	Accessoires de réseaux.....	58
8.3.3.3	Usine des eaux – forages – châteaux d'eau	58
8.3.3.4	Logistique	58
8.3.3.5	Autorisation de Programme : Canalisations forage d'Averdon	58
8.3.4	Principaux investissements prévus en 2025 pour toutes les Unités de distribution	58
8.3.4.1	Réseaux (3 325 000€ HT) : Renouvellements et extensions de réseaux.....	58
8.3.4.2	Accessoires réseaux (660 000€ HT)	58
8.3.4.3	Usine des eaux – forages – châteaux d'eau (1 743 950 € HT).....	58
8.3.4.4	Autorisation de programme (671 570 € HT)	59
9.	Lexique	60

Annexes – Compléments techniques et financiers

Annexe 1 – données par unité de distribution

- Annexe 1-1 : Averdon-Villerbon
- Annexe 1-2 : Blois
- Annexe 1-3 : Candé-Chailles-Seur
- Annexe 1-4 : Cellettes-Chitenay-Cormeray
- Annexe 1-5 : Champigny en Beauce
- Annexe 1-6 : Chaumont sur Loire - Rilly sur Loire
- Annexe 1-7 : Cheverny - Cour-Cheverny
- Annexe 1-8 : Fossé – Marolles – Saint Sulpice de Pommeray
- Annexe 1-9 : Françay-Herbault
- Annexe 1-10 : La Chaussée Saint Victor – Saint Denis sur Loire
- Annexe 1-11 : Les Montils
- Annexe 1-12 : Saint Gervais la Forêt
- Annexe 1-13 : Santenay – Valencisse (partiellement : Molineuf, Orchaise)
- Annexe 1-14 : Villebarou

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

Annexe 2 – données clientèle

- Annexe 2-1 - tarification
- Annexe 2-2 - modèle facture 120 m3
- Annexe 2-3 - factures 120 m3 2024 2025
- Annexe 2-4 – Règlement – Service eau potable 2024
- Annexe 2-5 - planning de relève-facturation 2024
- Annexe 2-6 - âge des compteurs

Annexe 3 données financières

- Annexe 3-1 – nombre d’abonnés et volume vendu
- Annexe 3-2 - compte d'exploitation de la régie
- Annexe 3-3 – bilan financier des DSP
- Annexe 3-4 - compte administratif 2024

Autres annexes :

- Annexe 4-1 : références et limites de la qualité de l'eau potable- ARS
- Annexe 4-2 : note agence de l'eau 2024

1. Introduction :

1.1 Chiffres clés, Faits marquants

CHIFFRES CLES	
5 usines de production	31 782 abonnés dont 25 630 abonnés en régie
16 forages	87 264 habitants desservis estimés (Régie + DSP)
11 stations de surpression et de reprise	Assiette de la redevance : 4 310 003m ³
26 réservoirs, dont celui de Saint Gervais la Forêt, mis à disposition du SMAEP de Vineuil-Grand Chambord	Consommation moyenne par habitants et par jour pour la régie : 0,16 m ³ /j
Volume de la régie de recettes : 14 162 376 € (dont 8 225 054 € pour la part eau)	Dépenses d'exploitation : 3 295 441 €
	Recettes liées aux factures d'eau: 7 033 793 €
	Dépenses liées à des investissements : 3 435 763 €
1002,48 km de réseau (hors branchements) sur le territoire d'Eau de Blois Agglopolys dont 257 km pour Blois	Entre 1,72€ TTC à 2,33€ TTC selon les communes : tarif moyen du m ³ d'eau potable au 1 ^{er} janvier 2024 (facture 120 m ³)
Rendements : entre de 69,87% à 99,60% suivant les unités de distribution	Entre 1,80 € TTC et 2,33€ TTC : tarif moyen du m ³ d'eau potable au 1 ^{er} janvier 2025 (facture 120 m ³)
Linéaire de réseaux renouvelés en 2024 : 5,656 km, soit 0,56% du linéaire total	

Etudes et travaux :

- Renouvellement d'environ 5,7 km de réseaux d'eau potable à Averdon, Blois, Cour-Cheverny, Fossé, Rilly sur Loire, Saint Sulpice de Pommeray, Santenay et Seur,
- Achèvement des études patrimoniales sur les 7 UDIs concernées et élaboration d'un programme pluriannuel global de travaux et d'aménagements,

- Elaboration des schémas de distribution pour toutes les UDIs (hors Blois qui en disposait déjà d'un),
- Poursuite des diagnostics structurels d'ouvrages de stockage (Orchaise, La Chaussée Saint Victor),
- Démarrage des études de conception pour la mise en place d'une canalisation de dilution entre Marolles et Averdon pour dilution des nitrates présents dans le forage d'Averdon,
- Passation du marché de travaux de réhabilitation des réservoirs sur tour de Champigny en Beauce et des Saintes Maries à Blois,
- Démarrage du diagnostic de la file 1 (ancienne file) de l'usine des eaux à Blois,
- Passation du marché de travaux de renouvellement du filtre de défermentation d'Herbault et travaux connexes,
- Passation du marché de Maîtrise d'œuvre pour mise en place d'un traitement de l'arsenic sur le forage de Beauvais à Cour-Cheverny,
- Lancement de la consultation de Maîtrise d'œuvre pour mise en place d'un traitement des nitrates et pesticides sur le forage de Villeneuve à Saint Denis sur Loire.

Production Eau de Blois :

Pour se mettre en conformité vis-à-vis des nouvelles exigences en lien avec les réseaux électriques, il a été nécessaire de réaliser des travaux d'adaptation du régime de neutre de la haute tension de l'usine des eaux. La production et la distribution d'eau potable ont été assurées par le groupe électrogène de secours pendant les travaux (environ 10h) Afin de pouvoir assurer la production d'eau potable en cas d'étiage important de la Loire, de rupture d'écoulement au niveau du chenal d'alimentation ou de pollution sur la Loire, il a été ajouté, à la supervision de l'usine des eaux, la possibilité de faire fonctionner la production uniquement par l'eau en provenance des forages de Pimpeneau. Ce mode de fonctionnement n'était pas prévu initialement.

UDI Champigny en Beauce :

- Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée sur l'UDI, la mise en place d'un analyseur de chlore en ligne en sortie du château d'eau a été réalisé fin 2024 (Budget 2023-Travaux en 2024). Cela a été mené aussi les UDI de :
 - Cour-Cheverny / Cheverny
 - Santenay / Valencisse
 - Francay/ Herbault
 - Fossé/Marolles/Saint Sulpice de Pommeray
- Une unité de traitement des pesticides a été mise en place sur la commune de SELOMMES par le SIAP.
- Transformation du forage (abandonné) en piézomètre.

UDI Chaumont sur Loire / Rilly

En mars 2024, suite à la présence de bactéries aérobies revivifiables analysées sur le réseau, la désinfection à la javel a été mise en service de façon permanente

UDI Francay/Herbault

En août 2024, une fuite détectée sur la cuve de la station de déferrisation d'Herbault a entraîné son arrêt et l'ouverture de l'interconnexion avec Valencisse. L'exploitant est intervenu pour effectuer la réparation permettant la fermeture de l'interconnexion et le retour à un fonctionnement normal.

Suite à plusieurs fuites sur le filtre de déferrisation, un renouvellement de ce dernier est prévu en 2025. En 2024, un maître d'œuvre a été désigné pour réaliser les études de conception et le marché de travaux a été attribué en fin d'année.

1.2 Indicateurs de performance - 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**.

Indicateurs descriptifs	Codes	Libellé	2024 (DSP+régies)	2023 (DSP+régies)	2022 (DSP+régies)	2021 (Blois+DSP+régies)	2020 (Blois+DSP+régies)	2019 (Blois+DSP+régies)
	D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	86 994	87 002	86 676	85 838	83 826	86481 (Blois : 47715)
	D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	De 1,72 à 2,33	De 1,61 à 2,46	De 1,55 à 2,46	De 1,49 à 2,57 (Blois 1,91)	De 1,49 à 2,57 (Blois 1,91)	De 1,4 à 2,68 (Blois 1,92)
	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j ouvrés)	de 1 à 2	de 1 à 2	de 1 à 2	de 1 à 2	De 1 à 2	De 1 à 2

Indicateurs de performance	Codes	Libellé		2023	2022	2021	2020	2019
	P101.1	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%	100,00%	de 75% à 100 %	100% Blois et de 69 % à 100% pour les autres UDI	100% Blois et de 88,90 % à 100% pour les autres UDI	100 % (NR pour les régies hors Blois)
	P102.1	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	de 40% à 100%	50 % à 100 %	de 56% à 100%	100% Blois et 43% à 100% pour les autres UDI	100% Blois et 78% à 100% pour les autres UDI	De 92 à 100% (Blois 100% et NR pour les régies hors Blois)
	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	de 29 à 120	de 90 à 120	de 90 à 120	De 85 à 120 (Blois 119)	De 30 à 120 (Blois 119)	De 38 à 120 (Blois 109)
	P104.3	Rendement du réseau de distribution	de 69,87% à 99,64%	de 74,58 à 96,90%	de 59% à 100 %	De 56% à 92,10%(Blois 84,30%)	De 61,16% à 96,59%(Blois 88,98%)	De 71,50 à 87,60 % (Blois 86%)
	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)	de 0,15 à 9,95	de 0,5 à 11,6	de 0 à 9,4	De 0,3 à 7,1 (7,6 Blois)	De 0,9 à 6,2 (5,5 Blois)	De 0,97 à 7,4 m3/km/j (Blois) (NR pour les régies hors Blois)
	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	de 0,1 à 9,8	de 0,5 à 11,4	de 0 à 9,2	De 0,4 à 7 (7,5 Blois)	De 0,8 à 6,1 (5,4 Blois)	De 0,91 à 7,1 m3/km/j (Blois) (NR pour les régies hors Blois)
	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	de 0 à 1,49	de 0 à 1	de 0 à 0,95%	De 0,1 à 0,52 (0,52% Blois)	De 0 à 1,13 % (0,55% Blois)	De 0 à 0,53% (Blois)
	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	de 60% à 100%	de 70 à 100%	de 0 à 100 %	100 %	100 %	100% pour Blois et Villebarou (DSP) (NR pour les autres)
	P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m ³)	0,05 (Régie)	0,02 (Régie)	0,03	0,09 Blois	0,06 (Blois)	De 0 à 0,05 pour Blois
	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	de 0 à 13,7	de 0 à 5,3	de 0 à 14	De 0,4 à 11,04 (Les Montils)	De 0 à 10,19% (OMS)	De 1,7 (Blois) à 9,99 (NR pour les régies)
	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	de 97,21% à 100%	100%	de 98% à 100%	100 %	100% (Régie)	De 96,43 à 100% (Blois) (NR pour les régies)
	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (an)	0,4 an	0,5 an	0,61 an	1,63	0,91 (Régie)	0,45 an (Blois)
	P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,026	0,0255 (Régie)	0,0373	1,53	de 2,13 % à 3,62 % pour la Régie	De 0 à 3,43 % (Blois 2,52%)
	P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	0,85 (Régie)	2,23 (Régie)	1,52	2,41 (Régie)	De 0 à 1,1 (0,89 Régie)	De 0,37 à 1,4 (Blois)

			UDI AVERDON / VILLERBON						UDI BLOIS						UDI CHAILLES /CANDE SUR BEVRON / SEUR						
Indicateurs descriptifs	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	1 543	1 529	1 526	1 526	1 526	1 531	48 270	48 270	48 127	47 449	45 211	47 715	47 524	4 795	4 809	4 790	4 786	4 786	4 781
	D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,80	1,61	1,59	1,59	1,59	1,53	1,98	1,92	1,92	1,91	1,91	1,92	1,92	1,88	1,75	1,71	1,71	1,71	1,68
	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j ouvrés)	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NR

Indicateurs de performance	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	P101.1	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR
	P102.1	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	40 %	71 %	80 %	83 %	84,62 %	100 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	83 %	
	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	30	30	30	30	30	105	119	119	119	119	119	109	109	115	100	100	98	38	98
	P104.3	Rendement du réseau de distribution	79,76 %	74,58 %	83,17 %	87,10 %	86,27 %	82,96 %	79,65 %	77,00 %	81,20 %	84,30 %	88,98 %	86,00 %	86,00 %	76,85 %	87,60 %	92,00 %	89,30 %	80,62 %	87,60 %
	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)	1,38	1,72	1,2	0,9	0,9	1,18	9,95	11,6	9,4	7,6	5,5	7,4	6,9	2,72	1,5	0,9	1,1	0,8	NR
	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	1,3	1,6	1,1	0,9	0,86	1,13	9,8	11,4	9,2	7,5	5,4	7,1	6,7	2,6	1,3	0,8	1	2,4	
	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,51	0,00	0	NR	0	0,12	0,6	0,51 %	0,53 %	0,52 %	0,55 %	0,53 %	0,9 %	1,10	1,19 %	0,95 %	0,17 %	0,17 %	
	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
	P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m ³)	0	NC			0	0	0,04	0		0,09	0,06	0,054	0,15	0,04	NC	0,03			
	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	0,00	0,0	8,8		2,68	6,82	0,55	0,9	4,0	1,4	2,2	1,7	1	0,43	0	3,5	0,4	0	
	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %	
	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (an)	0	NC		NC	NC	NC	0,45 an (Blois)	0		1,63	0,91	0,45	2 €	0	NC	0,61	NC	0	NR
	P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	NC	NC			0,34 %	NR	0,45 an (Blois)	0		1,57	2,83 %	2,52 %	2,30 %	0,00 %	NC	3,73 %			2,74 %
	P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	0	NC		NC	0	0	0,45 an (Blois)	0		2,41	0,89	1,4	4,84	0	NC	1,52	NC	NC	NR

			DSP						REGIE						REGIE					
			UDI DE CELLETES-CHITENAY-CORMERAY						UDI CHAMPIGNY-EN-BEAUCE						UDI CHAUMONT-SUR-LOIRE / RILLY-SUR-LOIRE					
Indicateurs descriptifs	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	5535	5500	5466	5410	5 410	5317	630	632	632	628	628	621	1 579	1 584	1 584	1 572	1 572	1 575
	D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,33	2,46	2,46	2,57	2,58	2,68	2,25	2,25	2,34	2,42	2,42	2,51	1,96	1,89	1,88	1,87	1,87	1,86
	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j ouvrés)	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	NR	1	1	1	1	1	NR

Indicateurs de performance	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2021	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	P101.1	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	80 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR
	P102.1	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %	43 %	43 %	78 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR
	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	117	107	95	107	107	107	117	117	117	117	117	INCONNU	29	30	30	30	30	40
	P104.3	Rendement du réseau de distribution	87,91 %	90,6 %	88,0 %	88,3 %	86,38 %	86,76 %	69,87 %	75 %	74 %	82 %	96,59 %	82,87 %	84,59 %	85,83 %	90,00 %	92,10 %	61,16 %	83,26 %
	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)	0,91	0,70	0,99	0,85	1,07	0,97	2,74	1,92	1,9	1,3	0,3	NR	1,02	0,9	0,7	0,3	0,6	NR
	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	0,87	0,65	0,94	0,82	1,02	0,91	2,7	1,86	1,9	1,3	0,2		1,0	0,9	0,6	0,5	2,1	
	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,29	0,49 %	0,61 %	0,43 %	0,43 %	0,29 %	0,42	0,41 %	0 %	NR	0 %		0,40	0,22 %	0,22 %	0,19 %	0 %	
	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	NR	64 %	NR	100 %	100 %	NR	60 %	60 %	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
	P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m ³)	NR	NR	NR		173	0	0	NR	0,03				0,50	NR	0,03			
	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	4,85	4,24	3,23	3,28	2,93	5,55	3,07	0	0		0		1,16	2,35	4,7	7	4,5	
	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	97,21 %	99 %	98 %	100 %	98,97 %	99,50 %	100 %	100 %	100 %		100 %		100 %	1	100		100 %	
	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (an)	Agglo	NC	0,61	NC	NC	NC	0	NC	0,61	NC	NR	NR	0	NC	0,61	NC	NR	NR
	P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0 %	1,32 %	1,54 %	1,03 %	1,05 %	NR	0,00 %	NC	3,73 %		2,76 %	3,00 %	0,00 %	NC	3,73 %			2,10 %
	P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	3,47	0,71	0	0	1,1	0,37	0	NC	1,52	NC	NC	NR	0	NC	1,52	NC	NC	NR

			REGIE							REGIE							REGIE						
			UDI COUR-CHEVERNY / CHEVERNY							UDI FOSSE / MAROLLES / SAINT-SULPICE DE POMMERAY							UDI HERBAULT / FRANCAV						
Indicateurs descriptifs	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2023	2022	2021	2020	2019		
	D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	3 841	3 817	3 815	3 869	3 869	3 903	3 930	3 946	3 951	3 968	3 968	3 980	1 451	1 459	1 459	1 468	1 529	1 529	1 563		
	D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,91	1,81	1,75	1,75	1,75	1,74	2,00	1,94	1,95	1,96	1,96	1,96	1,94	1,84	1,84	1,83	1,82	1,82	1,80		
	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j ouvrés)	1	1	1	1	1	NR	1	1	1	1	1	NR	1	1	1	1	1	1	NR		

Indicateurs de performance	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2023	2022	2021	2020	2019
	P101.1	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	69 %	89 %	
	P102.1	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	90 %	100 %	92 %	80 %	77 %	NR	75 %	100 %	92 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	90 %	NR
	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	29	29	29	29	29	90	30	30	30	30	30	80	120	120	120	120	120	120	101
	P104.3	Rendement du réseau de distribution	92,52 %	88,17 %	97,00 %	77,20 %	76,17 %	78,20 %	78,41 %	77 %	59 %	56 %	63,23 %	71,50 %	87,06 %	89,4 %	89,4 %	89,3 %	91,4 %	83,65 %	82,70 %
	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)	0,48	0,8	0,3	1,6	1,6		2,67	2,6	6,3	7,1	6,2		0,62	0,5	0,5	0,6	0,5	0,9	
	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km/j)	0,40	0,7	0,2	1,5	1,5		2,5	2,5	6,2	7	6,1		0,60	0,5	0,5	0,6	0,4	0,9	
	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,24	0,21 %	0 %	NR	0 %		1,49	1,00 %	0,62 %	0,52 %	0,40 %		0,66	0,67 %	0,67 %	0,18 %	0,18 %	0 %	
	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80 %	80 %	de 0 à 100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR
	P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m ³)	0	NR	0,03				0,10	NR	0,03				0	NR	0,10	0,03			
	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	2,39	3,86	6,3	5,8	3		2,2	1,66	6,2	1,7	1,1		13,7	1	1	14	1	2,9	
	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %	100 %	100 %		100 %		100 %	1	1		100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (an)	0	NC	0,61	NC	NR	NR	0	NC	0,61	NC	NR	NR	NC	NC	0	0,61	NC	NR	NR
	P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,00 %	NC	3,73 %			2,04 %	0,00 %	NC	3,73 %			1,90 %	NC	NC	0,00 %	3,73 %			3,43 %
	P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	0	NC	1,52	NC	NC	NR	0	NC	1,52	NC	NC	NR	NC	NC	0,00	1,52	NC	NR	NR

			DSP						DSP						REGIE						REGIE						REGIE					
			LA CHAUSSEE ST VICTOR/ SAINT DENIS SUR LOIRE						UDI LES MONTILS						UDI SAINT-GERVAIS-LA-FORET						UDI D'ORCHAISE MOLINEUF SANTENAY						UDI VILLEBAROU					
Indicateurs descriptifs	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	5533	5520	5534	5522	5 522	5516	1967	1947	1956	1962	1 962	2037	3 280	3 255	3 262	3 277	3 277	3 300	1998	1983	1994	1798	2 024	2112	2642	2600	2571	2542	2 542	2530
	D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,16/1,95	2,12/1,85	2,16/1,83	2,15/1,76	2,15 / 1,76	2,2 / 1,74	2,24	1,68	1,58	1,49	1,49	1,4	1,85	1,75	1,71	1,67	1,67	1,64	2,1	1,79	1,78	1,76	1,76	1,76	1,83	1,72	1,67	1,62	1,62	1,57
	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (j ouvrés)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	NR	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1

Indicateurs de performance	Codes	Libellé	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2024	2023	2022	2021	2020	2019		
	P101.1	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	88,90 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %		
	P102.1	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	74 %	77 %	71 %	78 %	96,97 %	93,90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		91 %	100 %	100 %	100 %	100 %	92,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %		
	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	117	30	30	30	30	30	120	109	109	105	105	105	70	37	37	37	37	37	INCONNU	117	117	117	105	120	120	38	39	38	38	38		
	P104.3	Rendement du réseau de distribution	84,39 %	86,34 %	81,20 %	87,30 %	78,50 %	75,40 %	84,90 %	76,48 %	75,14 %	89,14 %	80,95 %	82,90 %	77,37 %	80 %	79 %	88,30 %	93,86 %	100 %		81,17 %	75 %	76 %	66,10 %	83,01 %	79,85 %	99,64 %	97 %	100 %	89,90 %	NR	86,90 %	
	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km./j)	4,51	3,82	5,4	3,5	5,76	5,92	2,41	4,08	4,1	1,5	2,66	2,31	4,19	3,18807	3,6	2	1,1	1,1	NR	0,96	1,23	1,3	1,3	0,93	1,03	0,15	0,6046	0	2,4	NR	2,62	
	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m ³ /km./j)	4,0	3,19	4,8	3,12	5,43	5,71	1,80	3,47	3,9	1,49	2,62	2,25	4,10	3,10331	3,6	1,9	1,0	1,0		0,82	1,09	1,1	1,3	0,8	0,92	0,08	0,5332	0	2,3	16,6	2,44	
	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,11	0,11 %	0 %	NR	1,13 %	0	0,00	0,00095	0	NR	0	0	0,25	0 %	0 %	NR	0 %	0 %		0,60	0,41	0,41	0,1	0	0,17	0,00	0	0	NR	0	0	
	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	70 %	0,7	NR	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	NR	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100,00 %	
	P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité (c€/m ³)	4	406	137	88	3	INCONNU	NR	0	NR	NR	31	0	0,01	NC	0,03					0	NC	0,03		0	0	0,03	NC	0,03		NR	NR	
	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées /1000 abonnés	6,26	4,21	4,23	2,5	0,9	INCONNU	6,14	5,30	10,6	11,04	4,45	5,59	1,13	1,74 %	3 %	1,2	0,6	0,6		3,0	2,96	16	4	10,19	9,99	0,00	0,8	2,5	1,7	NR	NR	
	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	INCONNU	97,56 %	99 %	99 %	100 %	98,55 %	96,43 %	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %		100 %	100 %		100 %	100,00 %	100 %	100 %		NR	100,00 %			
	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité (an)	Agglo	NC	0,61	NC	NC	NC	Agglo	NC	0,61 an	NC	NC	NC	NC	0	NC	0,61	NC	NR		NR	0	NC	0,61	NC	NC	NC	0	NC	0,61	NC	NC	NC
	P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,94 %	1,19 %	1,39 %	0,86 %	0,82 %	0,00 %	NR	2,70 %	3,42 %	0,96 %	1,93 %	INCONNU	0,00 %	NC	3,73 %		2,13 %	1,69 %		0	NC	3,73 %		0 %	2,09 %	0	NC	3,73 %		NR	1,05 %	
	P155.1	Taux de réclamations /1000 abonnés	0,42	2,52	0,42	2,96	0,85	0,43	3,07	1,06	0	1,1	0	INCONNU	0	NC	1,52	NC	NR	NR		0	NC	1,52	NC	0	0	0	NC	1,52	NC	NR	INCONNU	

2. Organisation du service

2.1 Gouvernance et unités de distribution

Depuis 2020, Agglopolys est compétente en matière de production et de distribution d'eau potable.

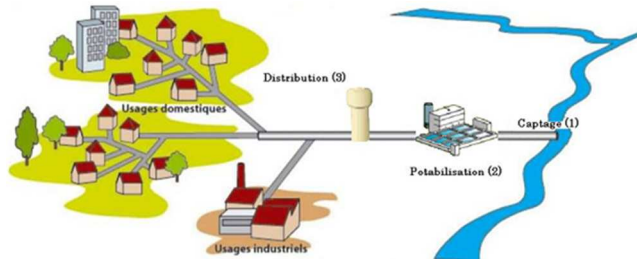


Figure 1: Schéma de la distribution d'eau potable (source : siarce.fr)

Au 1^{er} janvier 2020, **8 syndicats à cheval** ont été maintenus, représentant 17 communes et 1 commune partiellement (Valencisse-Chambon) :

- SIAEP Cour-sur-Loire-**Ménars***-Suèvres
- SIAEP de la gatine : **Saint Cyr du Gault***, **Saint Etienne des Guérêts***, Dame Marie les Bois, Morand, Saint Nicolas des Motets
- SIAEP Landes Saint Lubin : **La Chapelle Vendomoise***, **Lancôme***, **Landes Le Gaulois***, **Saint Bohaire***, **Saint Lubin en Vergonnois***, Pray, Tourailles
- SIAEP Sambin-Le Controis en Sologne : **Sambin***, Le Controis en Sologne (Feings, Fougères sur Bièvre)
- SIAEP Selommes : **Villefrancoeur***, Selommes, Périgny, Villemardy, Villeromain
- SIAEP **Monthou*** - **Valaire*** - Le Controis en Sologne (Ouchamps)
- SMAEP du Val de Cisse : **Mesland***, **Monteaux***, **Valencisse* (Chambon sur Cisse)**, **Valloire sur Cisse***, **Veuzain***, Cangey, Limeray
- SMAEP **Vineuil*** - Huisseau sur Cosson – Saint Claude de Diray

*** : communes d'Agglopolys**

Les représentants siégeant dans les syndicats à cheval sont désignés par Agglopolys

Les 26 autres communes, dont une partiellement (Valencisse-Orchaise et Molineuf) représentent **14 unités de distribution** (U.D.I.) gérées directement par Agglopolys depuis le 1^{er} janvier 2020 :

- Averdon – Villerbon
- Blois
- Candé sur Beuvron - Chailles – Seur
- Cellettes-Chitenay-Cormeray
- Champigny en Beauce
- Chaumont sur Loire - Rilly sur Loire
- Cheverny - Cour-Cheverny
- Fossé – Marolles – Saint Sulpice de Pommeray
- Françay-Herbault
- La Chaussée Saint Victor – Saint Denis sur Loire
- Les Montils
- Saint Gervais la Forêt
- Santenay – Valencisse (partiellement : Molineuf, Orchaise)
- Villebarou

Pour la plupart, ces unités de distribution sont issues des structures syndicales existantes avant le 1^{er} janvier 2020. Seules 7 communes assuraient en direct, sans syndicat intercommunal, la compétence eau potable :

- Blois
- Champigny en Beauce.
- La Chaussée Saint Victor
- Les Montils
- Saint Denis sur Loire
- Saint Gervais la Forêt
- Villebarou

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 109 000 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.

En février 2024, s’est déroulée la première **conférence des autorités organisatrices sur l’eau potable du territoire d’Agglopolys** rassemblant le service d’eau potable de l’agglomération, les syndicats à cheval, les élus du conseil d’exploitation et les partenaires (ARS, DDT, Agence de l’eau Loire-Bretagne).

En septembre 2024, le **séminaire de rentrée des élus** était dédié à la thématique de l’eau (enjeux, gouvernance, tarification, économies d’eau, réutilisation des eaux usées traitées)

2.2 Modes de gestion du service

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 », ...).

Les 3 unités de distribution suivantes sont en gestion déléguée :

Unité de distribution	Exploitant	Date et durée du contrat de concession
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



L'Eau de Blois/Agglo polys est le nom de la régie autonome regroupant les 11 unités de distribution en régie soit 20 communes (dont 1 partiellement).

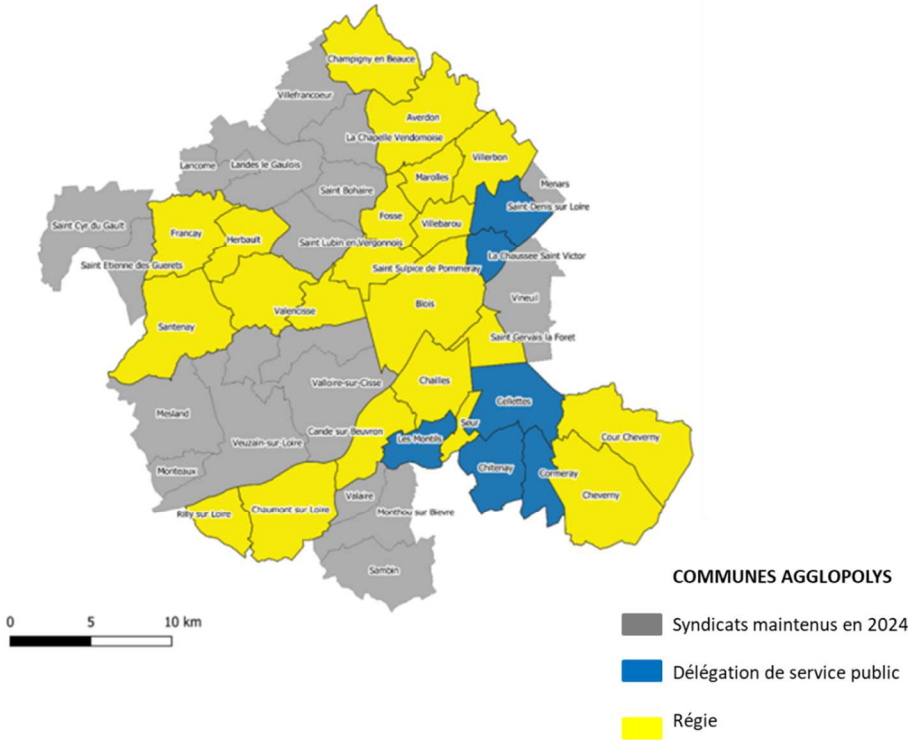


Figure 2: Organisation du service et mode de gestion par commune

2.3 Mission du service et métiers

Agglopolys est la personne responsable de la production et de la distribution de l'eau (**PRPDE**). L'article L 1321-4 du Code de la Santé Publique définit ses missions.

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, des délégataires, 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.

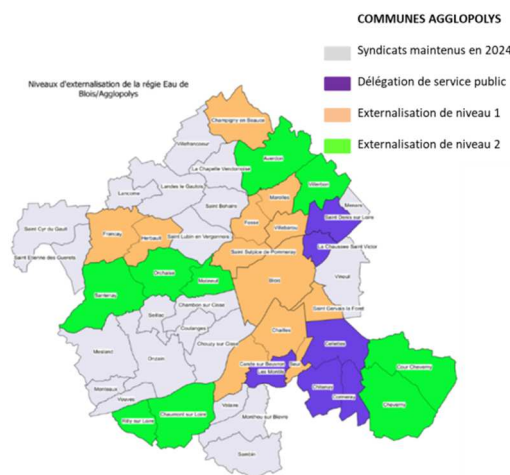
2.4 Moyens propres et prestations de services

Les unités de distribution en régie présentent 2 niveaux d'externalisation :

- Niveau 1 – exploitation de la production d'eau

potable, travaux sur réseau, et astreinte réseau et production

- Niveau 2 – exploitation de la production d'eau potable et des réseaux, travaux sur réseau, astreinte réseau et production et relation clientèle de terrain, y compris la relève.



Ces différents niveaux d'externalisation s'expliquent par l'historique des externalisations avant le 1^{er} janvier 2020 mises en place par les communes et les syndicats et la modification de l'organisation de la régie au 1^{er} janvier 2020.

Il existe 2 marchés publics d'externalisation principaux :

- Exploitation, entretien, maintenance des unités de production de distribution d'eau potable : Travaux de branchement et de réparation sur le réseau d'eau potable – 3 lots
 - **Lot 1** : Exploitation des unités de production d'eau potable sur le territoire d'Agglopolys. (Averdon – Villerbon, Candé sur Beuvron-Chailles-Seur, Champigny en Beauce, Cour-Cheverny – Cheverny, Fossé-Marolles-Saint Sulpice de Pommeray, Herbault-Françay, Rilly sur Loire – Chaumont sur Loire, Santenay - Valencisse (Orchaise et Molineuf)
 - **Lot 2** : Exploitation des unités de distribution d'eau potable de la zone 1 (Blois, Villebarou, St Gervais la Forêt,

Fossé-Marolles-St Sulpice de
Pommeray, Candé sur Beuvron-
Chailles-Seur, Herbault-Françay,
Champigny en Beauce).

- **Lot 3** : Exploitation des unités de distribution d'eau potable de la zone 2 (Averdon-Villerbon, Santenay-Valencisse, Cour-Cheverny-Cheverny, Rilly sur Loire-Chaumont sur Loire).

- Du 24/02/20 au 31/12/23 – 4 ans
- Titulaire VEOLIA

- Gestion et exploitation des installations de production d'eau potable de Blois

Du 01/04/2023 au 30/03/2028 – 5 ans

Titulaire VEOLIA

2.5 Organigramme et contacts

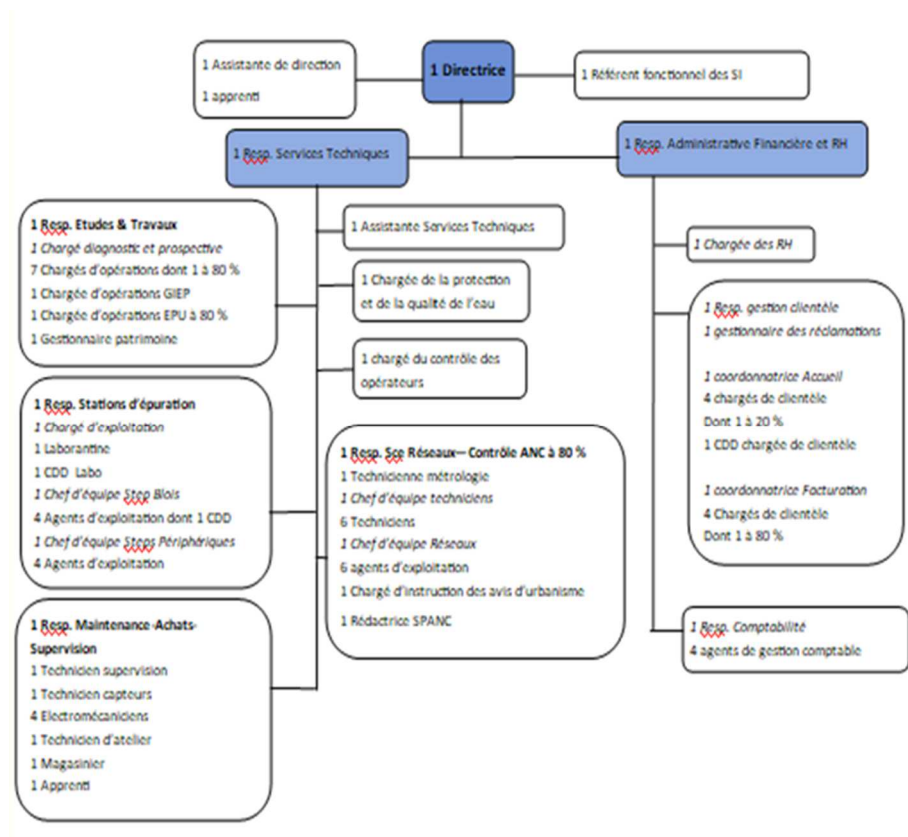
2.5.1 Organigramme

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 (compétences assainissement, eau potable et gestion des eaux pluviales urbaines).

La direction du cycle de l'eau compte, au 31/12/2024, **74 agents (72,40 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 30,95 ETP.

Un projet de réorganisation des services techniques est annoncé fin 2024 avec pour objectif une mise en œuvre opérationnelle en 2025.



2.5.2 Contacts

- **AGGLOPOLYS – Direction du Cycle de l'Eau**

✉ : 1 rue Honoré de Balzac - 41000 Blois

www.agglopolys.fr

Nos Locaux

Locaux administratifs :

- Hôtel d'agglomération
- 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**

✉ : 301 avenue du grand d'Or - 41350 Vineuil

☎ : 02 44 71 05 50 (Appel non surtaxé) 7j/7, 24h/24

- **SUEZ**

✉ : 1 rue du Dr Faton prolongée – 41100 Vendôme

☎ : 0977 408 408 (Appel non surtaxé) 7j/7, 24h/24

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

eaudeblois.agglopolys.fr



L'Eau de Blois / Agglopolys

Hôtel d'agglomération

Services eau et assainissement

1 rue Honoré de Balzac

41000 Blois

3. Production

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 ressources

Il y a 16 forages et 2 prises d'eau en Loire.

UDI	Ressources	Origine de l'eau prélevée
Averdon/ Villerbon	Forage de « Villiers » à Averdon	Craie du Sénonien
Blois	2 prises d'eau en Loire à Blois et 2 forages dans la nappe calcaire de Beauce à Pimpeneau à Vineuil	Calcaires de Beauce
Candé / Chailles / Seur	Forage « Les Sablons » à Chailles	Sables du Cénomani
Cellettes / Chitenay / Cormeray	- Forage de « Vaugelé » à Cellettes - Forage de « Ventes Brulées » à Cellettes	- Calcaires de Beauce - Calcaires de Beauce aquitaniens (miocène)
Champigny en Beauce	Achat d'eau auprès du syndicat de Selommes	
Chaumont/Rilly	Forage de la Cochetière à Chaumont - Forage de « le Haut Meunet » à Rilly	- Sables du Cénomani - Craie Sèno-Turonien
Cheverny / Cour-Cheverny	Forage de « Beauvais » à Cour Cheverny Forage de la « Fourmilière » à Cour Cheverny Forage des « Péraudières » à Cour Cheverny	- Nappe captive du calcaire de Beauce - Nappe superficielle et Calcaires de Beauce - Calcaires de Beauce et Craie et sables du Sénonien

UDI	Ressources	Origine de l'eau prélevée
Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	Forage « d'Audun » à Fossé. En 2023, modification du volume journalier d'exploitation autorisé. Interconnexion avec Blois via le réseau de Villebarou	Craie du Sénonien
Françay/ Herbault	Forage de la Croupe aux Loups à Herbault	Sables du Cénomani
La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Forage de Villeneuve à Saint-Denis-sur-Loire Achat d'eau à Blois	craie sèno-turonienne
Les Montils	Forage « Les Grandes Tailles »	Craie du Sèno-Turonien
Santenay / Valencisse	Forage de « La Fosse aux Chevaux » à Valencisse (Orchaise)	sables du Cénomani
Saint Gervais la Forêt	Achat d'eau au SMAEP de Vineuil-Huisseau-Saint-Claude-de-Diray	
Villebarou	Interconnexion avec Blois	

Les forages doivent être inspectés tous les 10 ans pour assurer un suivi de leur état.



Figure 3 : Tête de forage

Pour plus de détail concernant les ressources, l'annexe 1 précise les données (y compris la capacité de prélèvement définie par arrêté préfectoral).

3.2 Les périmètres de protection de captage

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.

Pour protéger la ressource en eau captée, l'article L1321-2 du code de la santé publique définit trois périmètres réglementaires de protection du captage, par arrêté préfectoral.

Ces trois périmètres sont :

D'une part, **le périmètre de protection immédiate**, dit **PPI** : les terrains, de quelques dizaines de mètres carrés autour du point de captage, à l'intérieur de ce périmètre doivent être acquis en pleine propriété et être clôturés. Ce périmètre clôturé est obligatoire.

D'autre part, **un périmètre de protection rapprochée** de quelques dizaines d'hectares, dit **PPR**. A l'intérieur de ce périmètre, les activités, pouvant causer une pollution des eaux, sont réglementées.

- Enfin, **le périmètre de protection éloignée** dit **PPE**. Ce périmètre est facultatif, il est créé si certaines activités sont susceptibles de provoquer des pollutions importantes.

Les périmètres de protection sont délimités après étude hydrologique et avis d'un hydrogéologue agréé en matière d'hygiène publique.

Les périmètres de protection font l'objet d'une enquête publique suivie d'un arrêté préfectoral de déclaration d'utilité publique (D.U.P.) qui fixe officiellement les conditions d'utilisation du sol.

Il y a **15 périmètres** de protection de captage sur le territoire géré par Agglopolys.

Dans le cas des captages prioritaires, on peut également définir une zone de protection sur un territoire plus

étendu.

Cette zone est un **Bassin d'Alimentation de Captage (BAC)** aussi appelée **aire d'alimentation de captage (AAC)**. Cette aire correspond à la surface totale sur laquelle une goutte d'eau tombée au sol est susceptible de rejoindre le captage. **Il existe un captage prioritaire à Averdon (nitrates, pesticides).**

UDI	Périmètres de protection de captage : PPC /AAC
Averdon/ Villerbon	1 PPC défini par DUP 1 AAC définie par arrêté
Blois	2 PPC définis par DUP
Candé / Chailles / Seur	1 PPC défini par DUP
Cellettes / Chitenay / Cormeray	2 PPC définis par DUP
Champigny	Pas de PPC
Chaumont/Rilly	2 PPC définis par DUP
Cheverny / Cour-Cheverny	2 PPC définis par DUP Le forage de la Fourmilière, identifié comme improtégeable ne bénéficie pas de DUP et a vocation à être supprimé.
Fossé / Marolles / Saint Sulpice	1 PPC défini par DUP.
Françay/ Herbault	1 PPC défini par DUP.
La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	1 PPC défini par DUP.
Les Montils	1 PPC défini par DUP.»
Santenay / Valencisse	1 PPC défini par DUP.
Saint Gervais la Forêt	Pas de PPC
Villebarou	Pas de PPC

Pour plus de détail concernant les périmètres de protection de captage, **l'annexe 1** précise les données.

UDI	Traitements / usines
Averdon/ Villerbon	Traitement des pesticides par charbon actif en grains Désinfection à la javel
Blois	Traitement à l'usine d'eau potable de Blois (filière complète : dégrillage, coagulation floculation, filtres à sable, ozonation, filtres à charbon actif en grains, désinfection au chlore gazeux...) Eau potable produite à partir d'un mélange de : 60 % d'eau prélevée en Loire 40 % d'eau issue de la nappe Rechloration en réseau : château d'eau de Cabochon et de zone Nord.
Candé / Chailles / Seur	Désinfection au chlore gazeux depuis octobre 2023 (précédemment à la javel)
Cellettes / Chitenay / Cormeray	Désinfection à la javel
Champigny en Beauce	Pas de traitement
Chaumont/Rilly	Désinfection aux UV
Cheverny / Cour-Cheverny	Traitement des pesticides par charbon actif en grains (station de Beauvais) Désinfection à la javel
Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	Désinfection au chlore gazeux
Françay/ Herbault	Déferri-sation Désinfection au chlore gazeux
La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Désinfection au chlore gazeux (LCSV) Désinfection à la javel (St Denis)
Les Montils	Désinfection à la javel
Santenay / Valencisse	Désinfection à la javel
Saint Gervais la Forêt	Pas de traitement
Villebarou	Pas de traitement

3.3 Les traitements/les usines

Globalement, l'origine de l'eau, principalement souterraine et dans des ressources de bonne qualité, permet une mise en distribution avec peu de traitement.

Le cas de Blois est particulier, car c'est la seule usine (qui dessert également Villebarou, La Chaussée Saint Victor et Fossé, Marolles, Saint-Sulpice) qui dispose d'un prélèvement en eau superficielle (La Loire), qui présente une qualité d'eau fluctuante en fonction de la saison, et de son régime hydrologique.

Pour plus de détail concernant les traitements, **l'annexe 1** précise les données.

La capacité de production des usines est indiquée en annexe 1

Figure 4 : Usine des eaux de Blois

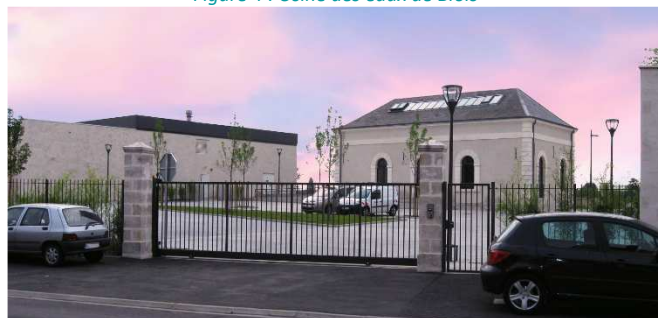


Figure 5 : Filtre à CAG Cour Cheverny



3.4 Le stockage d'eau traitée

Il y a 18 châteaux d'eau (dont 1 château d'eau disposant de 2 réservoirs superposés), et 8 bâches au sol ou enterrées

UDI	Stockage de l'eau
Averdon/ Villerson	château d'eau de « Villiers » d'un volume de 385 m³
Blois	4 bâches enterrées de stockage d'eau traitée à l'usine d'un volume de 3 850 m³ 3 châteaux d'eau (cabochon inférieur et supérieur, saintes Maries, et Zone Nord) d'un volume total égal à 5 950 m³
Candé / Chailles / Seur	Château d'eau de « Villelouet » d'un volume de 420 m³ Bâche de « Villelouet » d'un volume de 250 m³
Cellettes / Chitenay / Cormeray	Château d'eau « de l'Archerie » d'un volume de 350 m³ Château d'eau de « Chery » d'un volume de 350 m³ et bâche de reprise de « Chery » d'un volume de 400 m³ dont 2 pompes de surpression
Champigny en Beauce	Château d'eau « Rue du Puits » (à réhabiliter) d'un volume de 125 m³
Chaumont/Rilly	Bâche de « la Cochetière » à Chaumont d'un volume de 150 m³ Château d'eau « le Haut Menet » à Rilly d'un volume de 300 m³
Cheverny / Cour-Cheverny	Château d'eau de « Beauvais » à Cour Cheverny d'un volume de 500 m³ Château d'eau de « Péraudières » à Cour Cheverny d'un volume de 400 m³
Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	château d'eau « d'Audun » à Fossé d'un volume de 500 m³
Françay/ Herbault	château d'eau de « la Croupe aux loups » à Herbault d'un volume de 350 m³

UDI	Stockage de l'eau
La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	Château d'eau de « la Ménardière » d'un volume de 350 m3 et bâche de « La Ménardière » d'un volume de 500 m3 à LCSV et 3 pompes de surpression Château d'eau « Les Grandes Tailles » à St Denis d'un volume de 715 m3
Les Montils	Château d'eau les « Grandes Tailles » d'un volume de 160 m3
Santenay / Valencisse	Château d'eau du Bourg (Valencisse-Orchaise), d'un volume de 315 m3
Saint Gervais la Forêt	Château d'eau de la « Patte d'Oie » à Saint Gervais, d'un volume de 750 m3 et géré par le SMAEP de Vineuil (convention)
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 par la commune.

Les châteaux d'eau sont nettoyés tous les ans, conformément à la réglementation.
Pour plus de détail concernant le stockage, l'annexe 1 précise les données.



Villiers – Averdon



Saintes Maries - Blois



Les grandes tailles – St Denis



Villelouet – Chailles

4. Distribution

4.1 Les réseaux – les compteurs

4.1.1 Linéaire de canalisations

Le linéaire de canalisations est le suivant (en **bleu**, les communes en régie)

	Km de réseaux
UDI Averdon / Villerbon	51,4
UDI Blois	256,6
UDI Candé / Chailles / Seur	71,9
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray (données SIG AGGLO)*	120,5
UDI Champigny	11,6
UDI Chaumont Sur Loire - Rilly Sur Loire	46,0
UDI Cheverny - Cour Cheverny	125,9
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	56,7
UDI Françay - Herbault	44,5
UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire (données SIG AGGLO)*	55
UDI Les Montils (données SIG AGGLO)*	20,7
UDI Saint Gervais La Forêt	34,5
UDI Santenay- Valencisse	82,8
UDI Villebarou	24
TOTAL Linéaire de réseaux	1002,5

* Les données sont extraites du SIG Agglopolys. Pour les UDI en DSP, elles peuvent varier du linéaire mentionné par le délégataire dans son RAD.

	Km de réseaux	%
Linéaire en régie	806,3	80,5%
Linéaire en DSP (RAD)	196,2	19,5%
TOTAL	1002,5	100%

Les données évoluent d'une année à l'autre. Début 2025, une mise à jour importante du SIG a été réalisée : nettoyage de la base de données, intégration des plans de récolement des travaux réalisés en 2023 et 2024, corrections des anomalies de terrain recensées par les agents.

4.1.2 Nombre et âge des compteurs

4.1.2.1 UDIs en Régie

Âge des compteurs	Nb en 2024	%
0 et 2 ans	3022	11%
3 et 4 ans	1599	6%
5 et 6 ans	1479	5%
7 et 8 ans	1696	6%
9 et 10 ans	5266	19%
11 et 12 ans	7149	26%
13 et 14 ans	2498	9%
>> 15 ans	3013	11%
Non renseigné	1324	5%
Total	27046	100%

L'âge moyen des compteurs est situé entre 10 et 12 ans du fait du volume de compteur sur Blois (renouvellement massif 2014-2016).

A noter que pour 5 % du parc concerné par la Régie, l'âge n'est pas connu, et 11 % ont un âge de plus de 15 ans.

La répartition des compteurs par âge et par UDI est présentée en annexe 2-6.

4.1.2.2 UDIs en DSP

COMPTEURS 2024		
	TOTAL	Age moyen
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	2 884	11,2 ans
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	2 547	5-6 ans
UDI Les Montils	977	7 ans
TOTAL	6 408	9 ans

4.2 Les interconnexions

Les interconnexions entre 2 réseaux peuvent constituer :

- une vente/achat d'eau en gros (à sens unique). Dans ce cas, l'eau potable distribuée dans l'UDI provient pour tout ou partie de cette interconnexion. L'interconnexion est ouverte en permanence.
- un secours. Dans ce cas, le sens de distribution peut être double (secours réciproque des 2 UDIs) ou à sens unique (secours d'une UDI des

deux uniquement). L'interconnexion n'est ouverte qu'en cas de besoin. Cette information est en cours de collecte pour l'ensemble des UDIs.

UDI Cellettes – Chitenay - Cormeray			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
SMAEP de Vi-neuil-Grand Chambord (via le château d'eau de Saint-Gervais la Forêt)	Vente en gros	D766	NC
Cour Cheverny	secours	Clénord	Débitmètre 100 mm
		Le Lezeau	Débitmètre DN125
		Les Lombardes	Débitmètre DN125
Fresnes	secours	Le Petit Malabry – route de la Marinière	NC
SIAEP de Sambin	secours	Chemin de la Ferme / les Souchettes	NC
	secours	Le Petit Bois / Canton des Gallards	NC

UDI Averdon/Villerbon			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
La Chapelle Vendomoise	Secours	Hameau de Siany	NC
Marolles	Secours	Vitain+Jarday	125/150 mm

UDI Blois			
Collectivité	Objet	Emplacement	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 Mau-noury	Compteur combiné 150 x 40 mm
		Vente en gros	Rue Robert Nau

SMAEP de Vi-neuil-Grand Chambord	Secours	Levée des Pingres	Compteur combiné 150 x 40 mm
Chailles		rue de bas Rivière	Compteur 100 mm
Blois**	Secours	avenue Wilson	Compteur 125 mm

*la vente d'eau à Villebarou à partir du réseau de Blois n'est pas facturée, car ces 2 communes sont intégrées dans la régie.

**interconnexion réalisée en 2023

UDI Candé/Chailles/Seur			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Blois	Secours	rue de bas Rivière	Compteur 100 mm
Les Montils	Secours	Route de Blois/D764	Compteur 80 mm

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

UDI Chaumont sur Loire - Rilly sur Loire			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
pas d'interconnexion			

UDI Cheverny - Cour Cheverny			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Tour en Sologne (CC du Grand Chambord)	Secours	RD77 LD Biganout	Débitmètre 100 mm
		Chemin de la Fourmilière	Débitmètre 100 mm
SIAEP Cel-lettes/Chitenay/Cormeray	Secours	Lezeau	Débitmètre DN125
		les Lombardes	Débitmètre DN125
		Clénord	Débitmètre 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 100 mm
Averdon	Secours	Grand Vitain	Compteur 125 mm

Villerbon	Secours	les Mares des Chambres/Jard ay	Compteur 150 mm
-----------	---------	--------------------------------------	--------------------

**la vente d'eau à Fossé à partir du réseau de Blois via Villebarou n'est pas facturée, car ces 2 communes sont intégrées dans la régie.*

UDI Francay Herbault			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Orchaise (Valencisse)	Secours	D766	NC

UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Blois	Achat en gros	Rue Robert Nau	Débitmètre DN150
Blois	Secours	Avenue Mounoury	Compteur combiné 150 x 40 mm

UDI Les Montils			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Chailles	Secours	Route de Blois/D764	Compteur 80 mm

UDI Saint Gervais la Forêt			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
SMAEP de Vineuil-Grand Chambord	Secours	route de Chambord	110
		rue du moulin à vent	160
		rue Bernard Palissy	200
		rue des clou-seaux	250
Blois*	Secours	avenue Wilson	Compteur 125 mm

NB : la vente d'eau à partir du SMAEP de Vineuil ayant lieu à compter du château d'eau de Saint Gervais, celle-ci n'est pas comptabilisée comme une interconnexion.

**interconnexion réalisée en 2023.*

UDI Santenay-Valencisse			
Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Herbault	Secours	D766	NC
SIAEP Landes Le Gaulois	Secours	D135	NC

UDI Villebarou			
----------------	--	--	--

Collectivité	Objet	Emplacement	Diamètre
Blois	Achat d'eau en gros*	Rue Morieux (avenue de chateaudun)	Compteur 150 mm
		Avenue de Vendôme	Compteur 150 mm
Fossé	Vente en gros*	RD68	Compteur 100 mm

**l'achat d'eau de Villebarou à partir du réseau de Blois n'est pas facturé, car ces 2 communes sont intégrées dans la régie.*

**la vente d'eau vers Fossé à partir du réseau de Villebarou n'est pas facturée, car ces 2 communes sont intégrées dans la régie.*

4.3 La sectorisation

La sectorisation consiste à subdiviser en secteurs le réseau des UDI pour suivre finement les volumes distribués, en positionnant des organes de comptage sur le réseau,

4.3.1 Supervision

De nombreux organes de comptage (débitmètres, compteurs) sont répartis sur chacune des UDI afin de disposer des débits nocturnes et journaliers par secteur de distribution.

L'ensemble des équipements télégérés 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 d'observer les évolutions dans les débits distribués qui sont indicateurs de dysfonctionnement sur le réseau.

	Débitmètres de sectorisation 2024	%
nombre en régie *	55	77 %
Nombre en DSP	16	23 %
TOTAL	71	100%

4.3.2 Diagnostic permanent

En observant l'évolution des débits de sectorisation, 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.

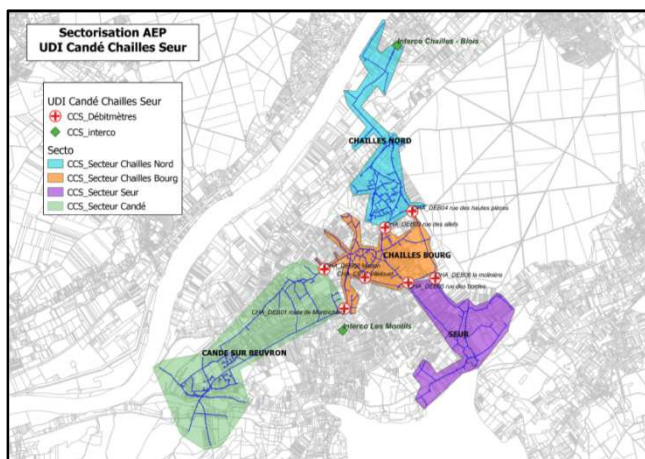


Figure 6 : Carte de sectorisation UDI Candé-Chailles-Seur

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

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

Débitmètres de sectorisation (hors débitmètres de production et de distribution) / UDI	
UDI Averdon / Villerbon	4
UDI Blois	15
UDI Candé / Chailles / Seur	6
UDI Champigny en Beauce	1
UDI Chaumont Sur Loire - Rilly Sur Loire	5
UDI Cheverny - Cour Cheverny	5
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	4
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	7*
UDI Françay - Herbault	3
UDI La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire	10
UDI Les Montils	2
UDI Santenay- Valencisse	4
UDI Saint Gervais La Forêt	5
UDI Villebarou	0
TOTAL	71

*dont 1 chez le prestataire SUEZ

Pour plus de détails, l'**annexe 1** précise les éléments.

4.4 La modélisation

La ville de Blois a confié à son précédent délégataire, en 2009, la mise en place d'une modélisation mathématique du fonctionnement du réseau, pour simuler les évolutions des besoins de la collectivité (renouvelle-

ment 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.

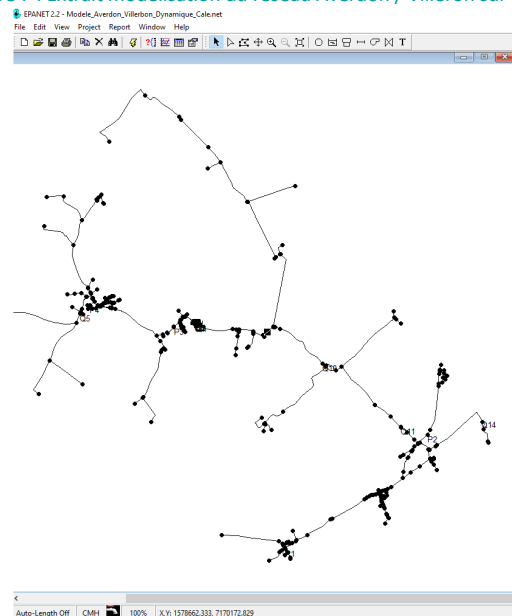
Dans le cadre des études patrimoniales menées avant le transfert de compétence « eau potable » au 1^{er} janvier 2020, des modélisations ont été mises en place sur les 6 UDI suivantes :

- Champigny en Beauce
- Chaumont Rilly
- Cheverny Cour Cheverny
- Fossé – Marolles – Saint Sulpice
- Françay – Herbault
- Saint Gervais la Forêt

Des modélisations ont également été développées sur les 7 autres UDI dans le cadre des études patrimoniales lancées en mai 2021 et achevées en 2024 :

- Averdon / Villerbon
- Candé / Chailles / Seur
- Cellettes / Chitenay / Cormeray
- La Chaussée Saint Victor/ Saint Denis sur Loire
- Les Montils
- Santenay- Valencisse
- Villebarou

Figure 7 : Extrait modélisation du réseau Averdon / Villeron sur Epanet



A présent, toutes les UDI disposent d'une modélisation mathématique établie sous EPANET.

5. Le contrôle de la qualité

5.1 Généralités et composition de l'eau du robinet

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 radioactivité

La qualité de l'eau distribuée constitue un 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...).

A titre d'exemple, la qualité de l'eau produite de l'UDI de Orchaie Molineuf Santenay est la suivante en 2024 :

Paramètres	Mini	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Valeur du seuil
Calcium	49,0	49,0	1	mg/L	Sans objet
Chlorures	17,3	18,1	2	mg/L	250
Fluorures	0,198	0,198	1	µg/L	1500
Magnésium	11,8	11 ;8	1	mg/L	Sans objet
Nitrates	0,28	1,2	2	mg/L	50
Pesticides totaux	<seuils détection	<seuils détection	1	µg/L	0,5
Potassium	10,7	10,7	1	mg/L	Sans objet
Sodium	34,8	34,8	1	mg/L	200
Sulfates	21,3	21,8	2	mg/L	250
Titre Hydrotimétrique	16,0	17,1	2	°F	Sans objet

Tableau : Qualité de l'eau des usagers UDI Orchaie Molineuf Santenay

5.2 Surveillance de la PRPDE et contrôle sanitaire de l'ARS

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 eaux souterraines), 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 :

➤ **La surveillance**, exercée par l'exploitant, responsable de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH) est adaptée au service et cible les paramètres réglementés pour un suivi du bon fonctionnement des installations et de la qualité de l'eau distribuée.

La ville de Blois avait déployé un réseau d'autocontrôle suite à la reprise en régie en 2016.

Depuis mars 2021, AGGLOPOLYS a déployé sur les autres communes pour lesquelles elle a la charge de la compétence eau potable (UDI en régie ou en DSP), en accord avec l'ARS dans le cadre d'un travail partenarial.

- **Les points de prélèvement** : Ils ont été déterminés en fonction des temps de séjour les plus longs (antenne, bout de réseau), des points critiques (faible teneur de chlore, problème récurrent), selon usagers sensibles et gros consommateurs. L'accessibilité des points est également un critère. C'est la raison pour laquelle les bâtiments publics (mairie...) sont priorités dans la mesure du possible.
- **La liste des paramètres mesurés/analysés est la suivante :**

Paramètres physico-chimiques	PH, turbidité, chlore libre et total, fer, température, aspect, couleur, conductivité, ammonium, nitrates
Paramètres microbiologiques :	Coliformes, Escherichia-coli, Entérocoques, microorganismes revivi-


	fiables à 22°C sur 68h, microorganismes revivifiables à 36°C sur 44h, spores de microorganismes sulfito-réducteurs.
--	---

- **Moyens humains :** Chaque mois, des agents d'un laboratoire agréé (Laboratoire Départemental d'Analyse 41) assurent les prélèvements et réalisent certaines des analyses. D'autres analyses sont effectuées par le Laboratoire Inovalys (recherche des métabolites du chlorothalonil et CVM) ;

Le nombre d'analyses réalisées par unité de distribution est le suivant en 2024 :

Ressource, eau de point en distribution, eau distribuée – ARS et Auto contrôle régie (hors délégataires)		
UDI	Nb d'échantillons analysés	Nb d'échantillons analysés
	Paramètres microbiologiques	Paramètres physico-chimique
UDI Averdon / Villerbon	35	74
UDI Blois	254	295
UDI Candé / Chailles / Seur	79	51
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray (DSP)	54	114
UDI Champigny en Beauce	18	20
UDI Chaumont-sur-Loire - Rilly-sur-Loire	96	57
UDI Cheverny / Cour-Cheverny	41	59
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	50	113
UDI Françay / Herbault	33	43
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire (DSP)	52	120
UDI Les Montils (DSP)	29	25
UDI Saint Gervais la Forêt	23	23
UDI Santenay -Valencisse	48	83
UDI Villebarou	19	35
TOTAL	831	1112

LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES
UNITE HYDROLOGIE



Agité par les Missions chargées de la Santé
et de l'Environnement

RAPPORT D'ANALYSES N° 240505045


Dossier n° : 05AGGLOPO-20240513-1629
Echantillon n° : 20240513-05702
Produit : Eau distribuée désinfectée
Page : 1

AGGLOPOLYS
Eau de BLOIS
1 Rue Honoré de Balzac CS 4318
Service T47A EAU
41043 BLOIS CEDEX

Date de réception	13/05/2024	Localisation exacte	Mairie - cuisine
Coût du prélèvement	0	N° Analyse DDASS	
Date de prélèvement	13/05/2024	N° Prélèvement DDASS	
Heure de prélèvement	12:00	Condition prél.	
Prélevé par	CCO	F2	
Lieu de prélèvement	ORCHaise LE BOURG		

Début d'analyses laboratoire : 13/05/2024


ANALYSE	RESULTAT	UNITE	METHODE
Paramètres de terrain			
① Température	17.0	°C	Méthode interne
② Chlore libre	0.37	mg/l Cl2	Méthode interne DPD
③ Chlore total	0.42	mg/l Cl2	Méthode interne DPD
Analyses chimiques			
Aspect (0=tr.s.s, sinon=1, cf comm)	0	-	-
Couleur (0=tr.s.s, sinon=1, cf comm)	0	-	-
④ Turbidité Néphélométrique	<0.2	NTU	NF EN ISO 7027-1
⑤ pH	7.9	Unité pH	NF EN ISO 10523
⑥ Conductivité à 25 °C (Compensation de T°)	510	µS/cm	NF EN 27888
T° de mesure pH et/ou conductivité	22.8	°C	Sonde Pt 100
⑦ Nitrates (en NO3)	<1	mg/l	NF EN ISO 13395
⑧ Ammonium (en NH4)	0.32	mg/l	NF EN ISO 11732
Analyses bactériologiques			
⑨ Bactéries coliformes	0	n/100ml	NF EN ISO 9308-1 (09/00)
⑩ Escherichia coli	0	n/100ml	NF EN ISO 9308-1 (09/00)
⑪ Entérocoques intestinaux	0	n/100ml	NF EN ISO 7899-2
⑫ Microorganismes revivifiables à 22 °C sur 68 h	<1	n/ml	NF EN ISO 6222
⑬ Microorganismes revivifiables à 36 °C sur 44 h	2	n/ml	NF EN ISO 6222
⑭ Spores de microorg. anaérobies sulfito-réducteurs	0	n/100ml	NF EN 26461-2



Attestation
N° 14812
Presté
dépensé sur
www.cofrac.fr

4, rue Louis-Bodin - 41000 BLOIS - T. 02 54 55 74 40 - Mail : sec.laboratoire@departement41.fr
Bureaux ouverts au public du Lundi au Vendredi de 9h00-12h30 et de 13h30-17h30

LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES
UNITE HYDROLOGIE



Agité par les Missions chargées de la Santé
et de l'Environnement

Rapport d'analyses n° : 240505045

Dossier n° : 05AGGLOPO-20240513-1629
Echantillon n° : 20240513-05702
Produit : Eau distribuée désinfectée
Page : 2

Commentaire : résultats non conformes aux références de qualité du code de la santé publique sur les paramètres analysés (ammonium sauf si d'origine naturelle). Conformité aux limites de qualité.

① Eau répliquée sous accreditation
L'analyse a été effectuée dans le laboratoire d'analyse de la distribution, les caractéristiques requises à l'attention de la santé publique ont été respectées. Les résultats indiquant la conformité de l'eau à la consommation humaine.
La responsabilité de la conformité de l'eau appartient à la distribution, elle ne peut pas être transférée.
Le laboratoire de la distribution a été agréé par le préfet de la Loire-Cher.
Le rapport d'analyse est conforme aux exigences de la loi.
Les responsables ont été avisés de la conformité de l'eau.
Les résultats, analyses et données ont été mis à jour et sont en compte dans les données de conformité par secteur sanitaire de la région.

Destinataires : ARS de Loire et Cher
AGGLOPOLYS

Le Directeur Technique
M. R. VAYRE

L'Adjoint au Directeur



Attestation
N° 14812
Presté
dépensé sur
www.cofrac.fr

4, rue Louis-Bodin - 41000 BLOIS - T. 02 54 55 74 40 - Mail : sec.laboratoire@departement41.fr
Bureaux ouverts au public du Lundi au Vendredi de 9h00-12h30 et de 13h30-17h30

Exemple de rapport d'analyse dans le cadre de la surveillance de la PRPDE

Agglopolys – Eau potable – Rapport annuel 2024 sur le prix et la qualité du service public

Page 30/61

Jusqu'à fin 2023, l'autocontrôle réalisé par Agglopolys portait sur l'eau distribuée uniquement.

En 2024, la PRPDE élargit sa surveillance en intégrant dans son plan annuel, une campagne exploratoire de 3 métabolites du chlorothalonil sur l'ensemble des territoires susceptibles d'être impactés par ces produits de dégradation, sur la ressource, au niveau de la production et jusqu'à la distribution.

Bien qu'interdit d'usage depuis 2019, ces métabolites sont fréquemment retrouvés dans les ressources en eau.

➤ **Le contrôle sanitaire**, réalisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et financé par la PRPDE, porte 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 30 décembre 2022 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.

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.

Focus sur le chlorothalonil et ses métabolites :

Pour rappel, l'ARS de la région Centre Val de Loire a intégré progressivement, à partir de septembre 2023, dans son contrôle les trois métabolites suivants :

- ✓ Chlorothalonil-4-hydroxy
- ✓ Chlorothalonil R417888
- ✓ Chlorothalonil R471811

L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) a émis le 29 avril 2024 un avis relatif à l'examen du classement de la pertinence pour deux de ces métabolites (Chlorothalonil R417888 et Chlorothalonil R471811).

Si le Chlorothalonil R417888 a été maintenu en métabolite pertinent avec une limite inchangée à 0,1 µg/L, le Chlorothalonil R471811 a été révisé en métabolite non pertinent, autrement dit, ne pouvant engendrer un risque sanitaire inacceptable pour le consommateur. En conséquence, la valeur indicative de 0,9 µg/L introduite par la transposition de la directive européenne s'applique, pour ce métabolite, pour les eaux distribuées, en lieu et place de la limite de qualité de 0,1µg/L qui prévalait avant l'avis de l'ANSES.

En cas de dépassement de la valeur indicative, l'exploitant doit mettre en œuvre des actions, proportionnées aux enjeux sanitaires.

5.3 Contrôle du chlorure de Vinyle monomère (CVM)

Le chlorure de vinyle monomère (CVM) est un gaz incolore très volatil, inflammable.

5.3.1 L'origine du CVM dans l'eau du robinet

Le CVM dans l'eau peut être issu d'une contamination de la ressource en eau (cas très rare lié à une pollution). Dans la majorité des cas, sa présence dans l'eau distribuée est liée à la migration de la molécule dans l'eau à partir de canalisations en PVC posées avant 1980. Depuis 1980, l'introduction d'une nouvelle étape dans le processus de fabrication du PVC, a permis de diminuer la présence de CVM résiduel dans les canalisations.

5.3.2 Variabilité des concentrations en CVM dans l'eau du robinet

Les teneurs en CVM varient avec le temps de contact de l'eau dans les tronçons concernés, la température de l'eau ou encore la teneur en CVM résiduel du matériau de la canalisation.

5.3.3 Le rôle de la Personne responsable de la production et de la distribution de l’eau (PRPDE)

La PRPDE est un acteur incontournable dans la gestion de la problématique CVM au regard de ses obligations mentionnées dans le code de la santé publique (CSP) :

- distribuer une eau conforme aux limites de qualité (R. 1321-2 du CSP),
- mettre en place un programme de surveillance adapté (R. 1321-23 du CSP),
- investiguer les causes de non conformité et les corriger (R. 1321-26 à 27 du CSP),
- assurer l’information du public concerné (R. 1321-29 à 30 du CSP).

5.3.4 Définition et repérage des canalisations à risque de relargage des CVM

En 2024, Agglopolys a terminé l'identification des canalisations à risque dans les réseaux de distribution d'eau des territoires dont elle a la responsabilité en matière d'eau potable. Grâce aux données du volet CVM de chaque étude patrimoniale, Agglopolys dispose d'une connaissance précise des canalisations susceptibles de libérer du CVM.

5.3.5 Mise en place d’un programme de surveillance des teneurs

Intégré dans le plan annuel de l’auto-surveillance de l’eau potable par la PRPDE, le plan d’échantillonnage CVM 2024, validé par l’ARS, concerne d’une part, des territoires déjà surveillés en 2023 pour lesquels des analyses complémentaires sont nécessaires (4 analyses dont 2 en été) et d’autre part, des territoires nouveaux, identifiés dans le cadre des dernières études patrimoniales menées.

UDI surveillées par la PRPDE	Nombre total de prélèvements réalisés / UDI	Nombre total de prélèvements conformes/ UDI
UDI Averdon / Villersbon	26	24
UDI Cellettes Chitenay Cormeray	14	9
UDI Champigny-en-Beauce	2	1

UDI Françay / Herbault	9	4
UDI Cheverny /Cour-Cheverny	3	3
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire (DSP)	3	2
UDI Santenay -Valencisse	33	22
UDI Villebarou	2	2
Nombre total de prélèvements CVM	92	63

Tableau 1 : répartition du nombre de prélèvements réalisés et conformes CVM par UDI en 2024

5.3.5 Mise en place de mesures correctives à court terme pour rétablir la conformité de l’eau distribuée

En cas de non-conformités confirmées (au moins 2 résultats d’analyses non conformes, soit des teneurs > 0,50µg/L), la mesure la plus efficace consiste à effectuer des purges sur le secteur du réseau impacté.

Cependant, en raison des épisodes successifs de sécheresse, cette action n’a plus été privilégiée à partir de 2024 par la PRPDE. En effet, par exemple la commune de Santenay, alimentée par l’aquifère du Cénomanien pour lequel on assiste à un abaissement progressif, comptait sur son territoire cinq purges automatiques (= cinq foyers). Les volumes purgés (eau traitée du réseau public) en 2022 correspondaient à 20% de la consommation globale de la commune.

Agglopolys a donc décidé, dans un premier temps et en attendant une solution durable pour les secteurs concernés, de fournir de l’eau embouteillée sur les communes d’Averdon, Françay et Santenay aux foyers concernés.



La distribution d'eau en bouteille, tout comme les indemnités, constituent des mesures temporaires en attendant des solutions durables, telles que le remplacement des canalisations, qui sont à l'origine des non-conformités.

Commune	Nombre de foyers / entreprises concernés par les 1ères restrictions de l'usage de l'eau (eau de boisson)	Nombre de litres embouteillés distribués
Averdon	2	3 285
Françay	3	3 832,5
Santenay	13	16 060
Total	18	231 775

En amont, chaque commune concernée par des non-conformités avérées, a pris un arrêté municipal portant sur la restriction de consommation de l'eau du robinet pour cause de non-conformité confirmée en CVM sur les secteurs concernés, pris en application des dispositions de l'instruction DGS/EA4/2020/67 du 29 avril 2020.

1ères restrictions :

Com-mune	Date de l'ar-rêté	Nombre d'usa-gers (=nombre d'habitants/em-ployés) concer-nés par les res-trictions	N° de l'arrêté
Averdon	29/03/2024	5	2024/12
Françay	26/03/2024	9	09/2024
Santenay	11/04/2024	30	10/2024
Total		44	

D'autres résultats d'analyses révélant ou confirmant des non-conformités, ont fait l'objet de nouvelles restrictions prises en fin d'année 2024.

Commune	Nombre de foyers / entreprises concernés par les 1ères restrictions de l'usage de l'eau (eau de boisson)	Nombre de litres embouteillés pris en charge par Agglopolys
Champigny-en-Beauce	1	547,5
Françay	1	547,5
Herbault	1	1 095
Santenay	4	6 022,50
Valencisse-Moli-neuf	1	547,5
Total	8	8 760

2èmes restrictions :

Commune	Date de l'arrêté	Nombre d'usagers (=nombre d'habi-tants/employés) con-cernés par les restric-tions	N° de l'ar-rêté
Françay	10/12/24	1	15/2024
Santenay	18/12/24	11	48/2024
Champi-gny-en-Beauce	11/12/24	1	21/2024
Herbault	16/12/24	2	2024/12/16-01
Valen-cisse-Moli-neuf	12/12/24	1	2024-332-VD
Total		16	

En 2025, pour les secteurs où les conduites d'eau potable n'auront pas été renouvelées, les foyers issus des 1ères et 2èmes séries de restrictions se verront dédommagés par Agglopolys, du coût des bouteilles d'eau achetées par leurs soins.

5.3.6 Mise en place de mesures correctives à long terme

Bien que les purges soient efficaces, leur mise en place ne constitue pas une solution pérenne et comme expliqué précédemment, elles nécessitent des quantités d'eau potable non négligeables.

AGGLOPOLYS a procédé en 2024, à des renouvellements de canalisations sur les communes d'Averdon (Malakoff et Villarçay), Santenay (Fontaine et Basse Fontaine), et Fossé (impasse de la Vigne, des Gouffres et du Haut Plessis).

Ces travaux ont permis la fermeture et dépose des purges automatiques suivantes sur les communes de Santenay et Averdon.

Commune	Secteur	Date de dépose / fermeture en 2024
Averdon	Malakoff	septembre
Santenay	Basse Fontaine	février
	Les Sainteries	mai
	Les Rochettes	juin

Sur la commune de Santenay, les purges automatiques localisées à la Coutussière et à la Brissaudière seront déposées dans le cadre des travaux de renouvellement de canalisation projetés en 2025.

Les délais maximum de retour à la conformité évoluent de 3 mois à 2 ans en fonction des concentrations moyennes sont les suivants :

Concentration moyenne	Délai mise en œuvre action corrective de long terme
concentration maximale en CVM >5µg/L	3 mois
2µg/L< concentration en CVM<5µg/L	6 mois
2µg/L< concentration moyenne en CVM<5µg/L	1 an
0,5µg/L<concentration moyenne en CVM<1µg/L	2 ans

5.4 Qualité 2024

5.4.1 Résultats généraux

5.4.1.1 Taux de conformité par rapport aux limites de qualité dans le cadre du contrôle réglementaire (eau distribuée)

Les résultats du contrôle sanitaire ARS mensuel concernant la distribution sont les suivants (limites de qualité) :

Indicateurs de Performance (%)	Qualité microbiologique	Qualité physico-chimique
UDI Averdon / Villerbon	100	40
UDI Blois	99	99
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	100	100
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray (DSP)	100	100
UDI Champigny en Beauce	100	100
UDI Chaumont-sur-Loire - Rilly-sur-Loire	100	100
UDI Cheverny /Cour-Cheverny	100	90
UDI Fossé/ Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	100	75
UDI Françay / Herbault	100	100
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire (DSP)	100	74
UDI Les Montils (DSP)	100	100
UDI Saint Gervais la Forêt	100	100
UDI Santenay -Valencisse	100	91
UDI Villebarou	100	100

Les résultats du contrôle sanitaire par UDI sont disponibles en annexe 1.

5.4.1.2 Taux de conformité par rapport aux limites de qualité dans le cadre de la surveillance de la PRPDE

Les résultats de l’autocontrôle mensuel concernant la distribution sont les suivants (limites de qualité) :

Taux de conformité / an / UDI	Qualité micro-biologiques	Qualité physico-chimiques
UDI Averdon / Villerbon	100	100
UDI Blois*	99	100
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	100	100
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray (DSP)	100	100
UDI Champigny en Beauce	100	100
UDI Chaumont-sur-Loire **- Rilly-sur-Loire	100	100
UDI Cheverny /Cour-Cheverny	100	100
UDI Fossé/ Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	100	100
UDI Françay / Herbault	100	100
UDI La Chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire (DSP)	100	100
UDI Les Montils (DSP)	100	100
UDI Saint Gervais la Forêt	100	100
UDI Santenay -Valencisse	100	100
UDI Villebarou	100	100

*301 analyses sur Blois car 13 points de surveillance
** 71 analyses sur Chaumont-sur-Loire suite aux dépassements de références de qualité en bactériologie

Ces taux de conformité concernent le suivi des paramètres listés au paragraphe 5.2.

Les résultats de l’autocontrôle par UDI sont disponibles en annexe 1.

5.4.2 Difficultés rencontrées

5.4.2.1 Dans le cadre du contrôle réglementaire

Le détail pour chaque UDI est présenté dans les annexes 1-1 à 1-14.

UDI Averdon-Villerbon :

Nitrates : L’UDI d’Averdon / Villerbon, dès janvier 2024, a été impactée, en terme de non-conformité, par la pro-

blématique nitrates (NO₃). Les dépassements successifs analysés dans le cadre du contrôle réglementaire nécessiteront de la part de la PRPDE, une demande de dérogation temporaire aux limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour l'eau distribuée sur les communes d'Averdon et Villerbon à partir du forage de Villiers situé sur Averdon. Cette demande a été adressée en août 2024 à M. le Préfet de Loir-et-Cher.

L'arrêté préfectoral daté du 28 février 2025, autorise temporairement (3 ans) la PRPDE à continuer de distribuer de l'eau, avec une teneur en nitrates (NO₃) supérieure à la limite de qualité de 50mg/L, soit jusqu'à une valeur maximale de 65mg/L. En contrepartie, Agglopolys s'engage à réaliser les actions correctives permettant de délivrer une eau respectant à nouveau la norme de qualité et rembourse l'achat de bouteilles d'eau pour les personnes sensibles (recommandation de non consommation).

Chlorothalonil :

En mars et avril 2024, ont été observées des non conformités pour les métabolites du pesticide chlorothalonil ; le chlorothalonil R471811 étant toujours classé comme pertinent sur cette période.

A noter aussi et seulement sur cette UDI, un dépassement de la norme du paramètre chlorothalonil 4 hydroxy, toujours classé pesticide pertinent.

Une teneur supérieure aux limites de qualité en plomb a été constatée sur un prélèvement sur l'UDI d'Averdon / Villerbon La partie publique du réseau (branchement) n'était pas en cause.

UDI de Blois :

Sur l'unité de distribution (UDI) de Blois, en janvier 2024, des teneurs très élevées en plomb et nickel ont été analysées. Une information a été faite immédiatement auprès de l'abonné et une vérification in situ du matériau du branchement également. Le contrôle conforme de l'ARS, post purge a levé cette non-conformité.

UDI de Cheverny-Cour Cheverny

En 2024, dans le cadre des contrôles réalisés par l'Agence régionale de santé (ARS), un seul cas de non-conformité a été identifié concernant le métabolite R471811 du pesticide chlorothalonil. Or, à la date du prélèvement, ce composé était toujours considéré comme pertinent, c'est-à-dire susceptible de présenter un risque sanitaire inacceptable pour les consommateurs.

UDI de Fossé Marolles Saint Sulpice

Les investigations menées par l'Agence régionale de santé (ARS) à partir de septembre 2023 ont révélé, au cours du premier trimestre 2024, des concentrations de métabolites du chlorothalonil dépassant la valeur limite réglementaire alors en vigueur (0,1 µg/L). Ces constats, confirmés par les analyses complémentaires réalisées par Agglopolys, ont conduit à la décision de mélanger l'eau distribuée sur les 3 communes de l'UDI avec celle en provenance de Blois. Cette mesure sera maintenue malgré la révision en avril 2024 du seuil autorisé, désormais fixé à 0,9 µg/L.

UDI de La Chaussée Saint Victor/Saint Denis sur Loire

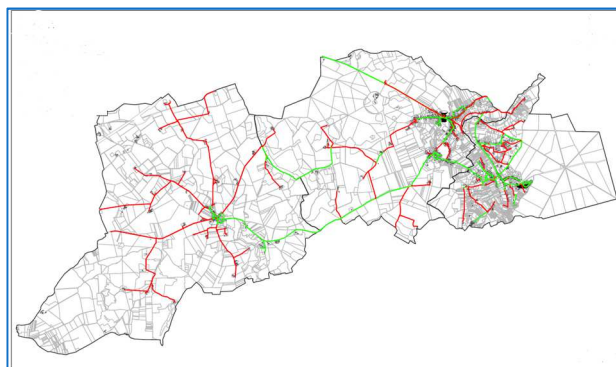
Comme en 2023, l'eau distribuée présente des concentrations en pesticides élevées supérieure à la limite de qualité, mais inférieures aux valeurs définies pour limiter les usages. L'installation d'une unité de traitement est programmée.

UDI de Santenay Valencisse

La question du chlorure de vinyle monomère (CVM) concerne particulièrement ce territoire, marqué par une spécificité majeure : un réseau de canalisations étendu, partant du centre-bourg pour desservir des hameaux souvent réduits à une seule habitation (habitat dispersé).

Avant 2020, la gestion du CVM relevait essentiellement du contrôle réglementaire de l'ARS. À cette date, et avant la publication de l'instruction du 29 avril 2020 (modifiant les règles relatives à la présence de chlorure de vinyle monomère dans l'eau potable et plaçant la PRPDE au centre de la gestion de la problématique), les résultats de l'ARS ont permis d'identifier les premières canalisations nécessitant un renouvellement prioritaire.

La carte ci-dessous, issue de l'étude patrimoniale établie par Agglopolys en 2023 représente les canalisations à risque CVM (linéaires de couleur rouge).

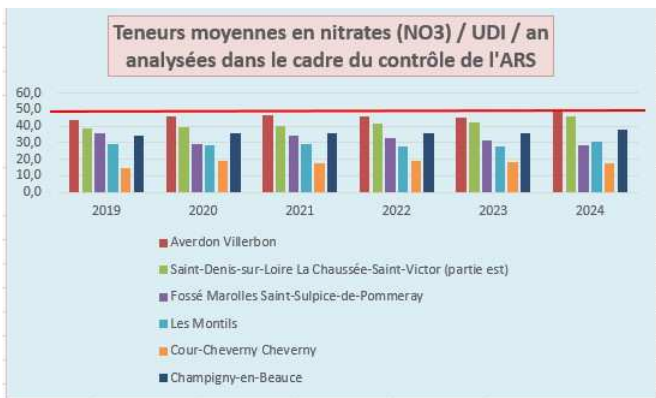


5.4.2.2 Dans le cadre de l’auto-contrôle

Sur l’unité de **Blois**, des non-conformités en bactériologie ont été détectées (Bactéries Coliformes et Entérocoques intestinaux) sur quatre des treize structures faisant l’objet de la surveillance planifiée. Informations détaillées à l’annexe 1-2.

5.4.2.3 Focus sur les nitrates

Les tableaux ci-dessous détaillent les teneurs en nitrates sur les territoires les plus impactés de la communauté d’Agglomération de Blois (compétence eau potable)



5.4.2.4 Focus sur le chlorothalonil

En complément du suivi de l’ARS débuté en septembre 2023, Agglopolys a intégré dans son plan de surveillance annuel 2024, une campagne exploratoire sur l’ensemble des UDI identifiées comme « sensibles » aux pesticides. Cette surveillance, de la ressource au robinet de l’abonné, concerne les UDI suivantes :

- d’Averdon / Villerbon,
- Blois,
- Cellettes / Chitenay / Cormeray,
- Cour-Cheverny / Cheverny,
- Saint-Denis-sur-Loire / La Chaussée-Saint-Victor

- Fossé / Marolles / Saint-Sulpice-de-Pommeray.

Les métabolites du chlorothalonil recherchés sont les suivants :

- Chlorothalonil R417888
- Chlorothalonil R471811
- Chlorothalonil-4-hydroxy).

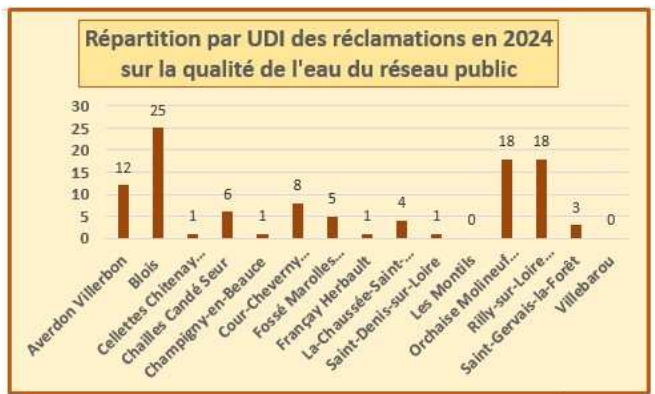
Sur ces UDI, seul le Chlorothalonil R471811 a été trouvé, excepté sur l’UDI d’Averdon / Villerbon où on observe aussi la présence du Chlorothalonil-4-hydroxy.

Le suivi d’Agglopolys se compose comme suit :

- ✓ 68 analyses au niveau de la ressource
- ✓ 28 analyses en production (en sortie de filtre quand un traitement est présent)
- ✓ 76 analyses en distribution

En distribution, les UDI présentant les teneurs les plus élevées en Chlorothalonil R471811, sont Fossé / Marolles / Saint-Sulpice-de-Pommeray et Saint-Denis-sur-Loire / La Chaussée-Saint-Victor. Pour la 1^{ère}, suite aux tests de dilution de l’eau produite sur Fossé avec celle de Blois et le maintien du mélange, les teneurs du paramètre ont considérablement baissé (<0,5).

5.4.3 Réclamations enregistrées relatives à la qualité de l’eau



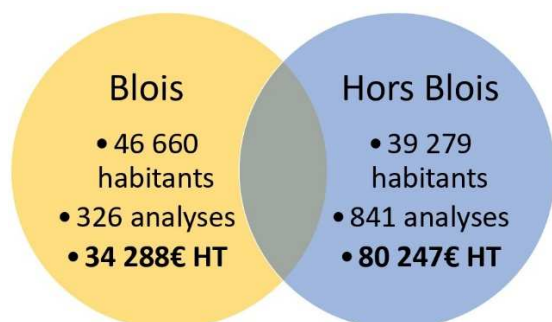
Le nombre de réclamations relatives à la qualité de l’eau a évolué depuis 2020, année de prise de la compétence eau potable par Agglopolys, comme suit :

2020	2021	2022	2023	2024
9	33	99	128	103

Ces réclamations concernent principalement les variations de goût de l’eau distribuée, en particulier l’odeur de chlore. Par ailleurs, il est constaté, de la part des usagers un regain d’intérêt pour la qualité de l’eau du réseau public à la suite d’émissions télévisées ou

radiophoniques dédiées à l'eau potable.

5.4.4 Budget de la surveillance de la qualité de l'eau



Ces données (analyses et coûts) comprennent le contrôle de l'ARS (ce contrôle est exercé par l'ARS pour le compte de l'Etat et financé par la PRPDE) et l'autocontrôle de la PRPDE.

Par habitant et par territoire (Blois et Hors Blois), le budget se répartit comme suit :

Périmètres surveillés	Montant global alloué en €HT/habitant / périmètre
Blois	0,73
Hors Blois	2,04

Agglopolys consacre en moyenne, par habitant, sur les territoires pour lesquels elle dispose de la compétence eau potable, 1,33€HT.

A ce budget, s'ajoute, pour 2024, les coûts suivants :

- Distribution eau embouteillée : 7263 €HT sur les communes d'Averdon, Françay et Santenay
- Maintenance des appareils de mesure : 1 478 €HT

6. L'activité 2024

L'activité par unité de distribution est détaillée en **annexe 1**.

6.1 Les études

6.1.1 Etudes patrimoniales et géo référencement

En 2024, la réalisation des études patrimoniales d'eau potable sur 7 UDI du territoire (Averdon -Villerbon , Candé sur Beuvron-Chailles-Seur, Cellettes-Chitenay-Cormeray, La Chaussée Saint Victor- Saint Denis sur Loire, Les Montils, Santenay-Valencisse, Villebarou) s'est achevée avec la réalisation d'une phase 5 globale à toutes ces UDI qui a permis l'établissement d'un programme pluriannuel global et hiérarchisé de travaux et d'aménagements à l'horizon 10 ans, tenant compte des perspectives de développement urbain et économique.

6.1.2 Schémas de distribution

En 2024, les schémas de distribution pour toutes les UDI (hors Blois qui en dispose déjà d'un) ont été élaborées et validées lors des conseils communautaires du 08/10/2024 et du 03/12/2024.

Ce document a pour objectif de déterminer les zones desservies par le réseau de distribution. Il est obligatoire et devait être établi au plus tard le 31 décembre 2024.

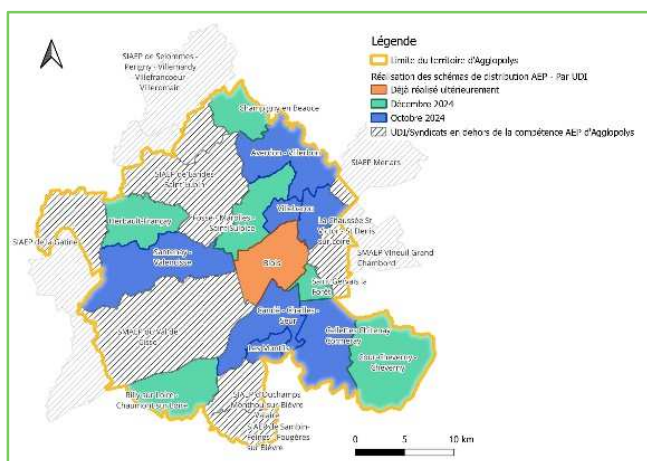


Figure 8 : localisation des UDI selon la date d'approbation des schémas



Figure 9 : exemple de rendu cartographique

6.1.3 Programme pluriannuel d'investissement

La Direction du Cycle de l'eau a finalisé l'élaboration de son PPI (programme pluriannuel d'investissement) 2025-2027. Ce PPI comporte plusieurs axes et s'élève à **21 907 000€ HT** (Etudes et sécurisation de l'alimentation en eau potable, Gestion patrimoniale, Amélioration de la qualité de l'eau et Locaux)

6.1.4 Diagnostic détaillé du génie-civil d'ouvrages :

La Direction du Cycle de l'eau a poursuivi son programme d'auscultation détaillée des ouvrages de stockage d'eau potable afin de définir un programme hiérarchisé des travaux de réhabilitation à mener.

En 2024, les ouvrages suivants ont ainsi été diagnostiqués :

- Réservoir sur tour et bache au sol du site de la Ménardière à La Chaussée Saint Victor
- Réservoir sur tour d'Orchaise.

6.1.5 Etudes de conception en vue des travaux de réseaux suivants prévus en 2025 :

- Renouvellement du réseau situé au niveau du pont de la RD2152 (rue Nationale) à La Chaussée Saint Victor,
- Renouvellement du réseau rue de Bel Air (phase 2) et rue Lindbergh à Blois,
- Renouvellement du réseau Route de Queneau à Chaumont sur Loire (phase 2, entre la ferme de Queneau et le château d'eau),
- Renouvellement du réseau rue des Ormeaux à Cellettes,

- Renouveau du réseau route de la Forêt à Saint Sulpice de Pommeray,
- Passation du marché de Maîtrise d'œuvre et études d'avant-projet pour la mise en place d'une canalisation de dilution entre Marolles et Averdon pour la dilution des nitrates présents dans l'eau brute du forage d'Averdon,

6.1.6 Etudes de conception en vue de travaux sur ouvrages :

- Etudes détaillées de conception et passation du marché de travaux pour la réhabilitation complète du réservoir sur tour de Champigny en Beauce et la réhabilitation partielle du réservoir sur tour des Saintes-Maries à Blois (travaux 2025),
- Elaboration du programme d'opération et passation du marché de Maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation des réservoirs sur tour de Cellettes et Cormeray et de la bache au sol de Cormeray (travaux 2026),
- Passation de l'accord cadre de maîtrise d'œuvre et démarrage du diagnostic de la file 1 de l'usine des eaux de Blois visant à établir un programme des travaux prioritaires à mener (travaux années 2026 et suivantes),
- Etudes de conception et passation du marché de travaux pour le renouvellement du filtre de défermentation d'Herbault et travaux connexes (travaux 2025),
- Elaboration du programme d'opération et passation du marché de Maîtrise d'œuvre pour la mise en place d'un traitement de l'arsenic sur le forage de Beauvais à Cour-Cheverny (travaux 2026-2027),
- Elaboration du programme d'opération et lancement du marché de Maîtrise d'œuvre pour la mise en place d'un traitement des nitrates et pesticides sur le forage de Villeneuve à Saint Denis sur Loire (travaux 2027).

6.1.7 La gestion de la sécheresse

Chaque année, la direction du cycle de l'eau planifie la mise en place le dispositif de suivi de la sécheresse estivale de juin à octobre : 1 réunion tous les 15 jours (soit 10 en tout) rassemblant les différents acteurs du territoire : prestataires d'Agglopolys en charge de la production, ARS, DDT et Agglopolys. Les points analysés collectivement sont relatifs aux problématiques de :

- Qualité : particulièrement la température de l'eau distribuée, plus spécialement à Blois, où la température est très dépendante de la météo (prise d'eau de surface). Les proportions du mélange entre l'eau de Loire et l'eau de nappe ont d'ailleurs été modifiées pour réduire la température de l'eau distribuée.
- Quantité : suivi des volumes prélevés, du niveau de Loire, examen des niveaux de nappe.

La situation estivale 2024 et les mois qui ont précédé ont été des plus pluvieux. Aussi ce point bi-mensuel n'a pas eu lieu. Cependant, le suivi des niveaux de nappe et la connaissance du positionnement des pompes dans les forages ont été améliorés, permettant d'assurer une surveillance efficace.

6.2 La production

6.2.1 Activité sur les ressources

6.2.1.1 Suivi des niveaux de nappe sur les forages

Afin de surveiller le niveau des nappes en période estivale et anticiper un éventuel problème de pompage (niveau de nappe trop bas par rapport au niveau de la pompe), l'ensemble des forages a été équipé de sondes de niveau.

En 2024, seul le forage « Les Sablons » à Chailles n'est pas encore équipé.

6.2.1.2 Suivi de l'ensablement de la prise d'eau en Loire

Le suivi de l'ensablement de la prise d'eau en Loire a lieu depuis 2018.



Figure 10 : Implantation de la zone concernée par le suivi

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



Figure 11 : Photographie du drone

6.2.1.3 Suivi de la piézométrie et de la qualité de la nappe sur le forage des Ventes Brulées à Cellettes suite à l'avis d'hydrogéologue en 2021

Afin de répondre favorablement à l'augmentation de la consommation estivale sur l'UDI Cellettes, Chitenay, Cormeray, l'arrêté préfectoral modificatif du 3 août 2022 passait le prélèvement annuel de 140 000m³ à 210 000m³. Cette autorisation, valable 5 ans, est émise sous réserve que les préconisations de l'hydrogéologue soient respectées :

Mise en place d'un enregistreur automatique du niveau d'eau

- Suivi piézométrique 2 fois par an dans les 2 piézomètres situés à proximité du forage
- Suivi qualitatif de l'eau brute 2 fois par an
- Suivi qualitatif des pesticides azotés et organo-chlorés dans les 2 piézomètres 2 fois par an

6.2.1.4 Travaux sur le forage de Champigny en Beauce

Le forage abandonné (car non protégeable) situé à l'intérieur du château d'eau a été transformé en piézomètre.

Le BRGM l'a équipé afin de l'intégrer dans son réseau national de surveillance des nappes d'eau (convention signée entre BRGM et Agglopolys).

6.2.2 Activité sur les traitements/usine

6.2.2.1 Unité de distribution de Blois

- Travaux de remise en état de la prise d'eau en Loire n°2 (Ø500 mm) à l'usine des eaux :
 - Chemisage de la conduite en acier avec une gaine feutre renforcée fibre de verre revêtue de PE combinée à une résine époxy
 - Pose de coude + trident en inox ;
 - Renouvellement de 3 vannes et 3 clapets DN200 ;

- Travaux de sécurisation des 3 colonnes descendantes côté Loire.

Ces travaux, menés entre février et mai 2024, étaient contraints par le fait que la canalisation soit située dans la digue et présente des coudes et de la nécessité de déployer une gaine ACS.



Figure 12 : Travaux sur la prise d'eau en Loire

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.

6.2.2.2 Unité de distribution de Cellettes – Chitenay - Cormeray

Pour faciliter les nettoyages des réservoirs des colonnes sèches ont été installées dans les réservoirs d'Archerie et Chery.

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.3 Unité de distribution de Champigny en Beauce

Une unité de traitement des pesticides a été mise en service en 2024 sur la commune de SELOMMES par le SIAEP.

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.4 Unité de distribution de Chaumont - Rilly

En mars 2024, suite à la présence de bactéries aérobies revivifiables analysées sur le réseau, la désinfection à la javel a été mise en service de façon permanente.

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.5 Unité de distribution de Cheverny-Cour Cheverny

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.6 Unité de distribution de Fossé-Marolles-Saint Sulpice

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.7 Unité de distribution de Françay-Herbault

En novembre 2023, plusieurs fuites sur le filtre de déferrisation (défauts structurels) ont entraîné l'inondation et la mise à l'arrêt de la production d'eau potable

d'Herbault. L'alimentation de l'UDI d'Herbault-Françay a été maintenue grâce à l'interconnexion avec la commune d'Orchaise. Des réparations sur le filtre ont permis de remettre la production en service en février 2024 mais le renouvellement du dispositif de déferrisation est prévu pour 2025.



Figure 13 : Defferrisation – CE d'Herbault

- Mise en place d'équipement de désinsectisation sur le château d'eau d'Herbault

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.2.8 Unité de distribution de La Chaussée Saint Victor

Au mois de mai, la colonne montante du réservoir de La Chaussée St Victor s'est déboîtée, entraînant une inondation du réservoir.

Le pallier du 1er étage, constitué de laine de verre et de plaques OSB s'est, en grande partie, effondré.

Les pompes de surpression ainsi que les variateurs ont été endommagées. Le délégataire a procédé au nettoyage et à l'évacuation des matériaux et au séchage des équipements.



Suite à cet épisode, le délégataire a pu réaliser une réparation provisoire pour pouvoir remettre en fonctionnement les ouvrages et équipements.

Au mois d'octobre, le renouvellement de la colonne montante a été réalisé ainsi que des diagnostics des ouvrages intérieurs et extérieurs (bâche et réservoir).



6.2.2.9 Unité de distribution de Santenay-Valencisse

Afin d'améliorer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, des analyseurs de chlore en ligne ont été installés en sortie des châteaux d'eau (budget 2023 - Travaux en 2024).

6.2.3 Activité sur les stockages

L'ensemble des châteaux d'eau et des bâches a été nettoyé une fois en 2024 (obligation réglementaire).

6.2.4 Volumes produits

6.2.4.1 Evolution générale des volumes produits

6.2.4.1.1 Variabilité mensuelle

La production d'eau potable est variable selon les périodes de l'année et notamment en fonction des conditions météorologiques. En 2024, au regard de la pluviométrie, et contrairement à l'année précédente, il n'y a

pas eu d'augmentation des consommations dès le moins de mai (Exemple : UDI de Chailles)

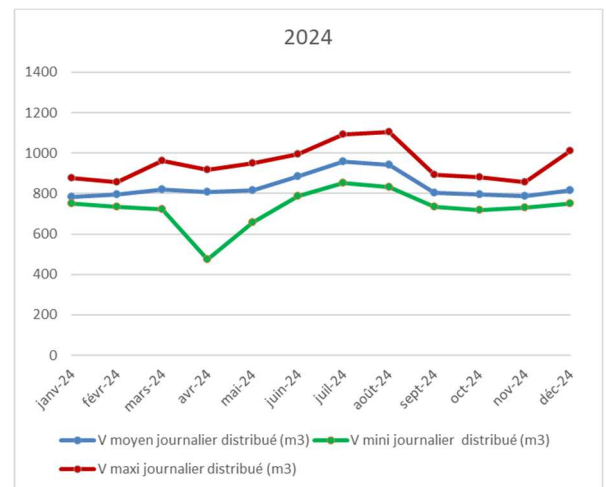


Figure 14: Volumes produit - Chailles

6.2.4.1.2 Variabilité liée à l'activité touristique

Certaines UDI sont soumises à des variations sur les volumes produits en lien avec l'activité touristique. Des augmentations significatives apparaissent pendant la période estivale. (Exemple : UDI Cheverny – Cour CHEverny)

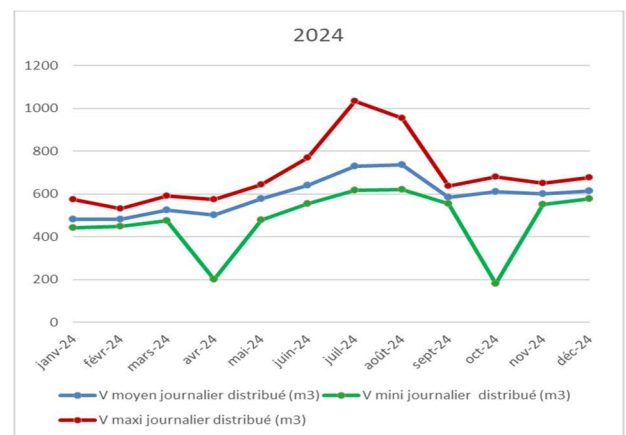


Figure 15: Volumes produit – Cheverny – Cour CHEverny

6.2.4.2 UDI Blois

Le volume moyen journalier produit par l'usine est égal à 12 389 m³ (en baisse par rapport à 2023 : 12 742 m³/j).

La production maximale journalière est de **15 580 m³/jour** le 11/04/2024, en baisse par rapport à 2023 : 16 324 m³/j le 13/04/2023).

6.3 Réseaux

6.3.1 Les compteurs

6.3.1.1 Renouvellement des compteurs

6.3.1.1.1. UDI en régie

	2024		
	Nbre compteurs renouvelés	Nbre total de compteurs	Taux de renouvellement %
UDI Averdon / Villerbon *	18	833	2
UDI Blois	381	13670	3
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	15	2367	1
UDI Champigny en Beauce	14	359	4
UDI Chaumont Sur Loire - Rilly Sur Loire	7	914	1
UDI Cheverny - Cour Cheverny	28	2169	1
UDI Fossé Marolles Saint Sulpice	132	1861	7
UDI Françay - Herbault	12	755	2
UDI Saint Gervais La Forêt	665	1818	37
UDI Santenay/Valencisse	19	1056	2
UDI Villebarou	70	1244	6
TOTAL	1361	27046	

6.3.1.1.2. UDI en DSP

La répartition est la suivante :

COMPTEURS			
2024	TOTAL	Renouvelés	%
UDI Cellettes / Chitenay / Cormeray	2884	227	8
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	2547	9	0,4
UDI Les Montils	977	6	0,6

6.3.2 Remplacement des branchements en plomb

En 2024, 5 branchements en plomb ont été supprimés :

	Nbre branchements plomb supprimés
LCSV / Saint Denis sur Loire (DSP)	5
TOTAL	5

6.3.3 Travaux neuf – nouveaux branchements

	Nb de branchements neufs			
	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	6	22	5	0
UDI Blois	45	46	24	21

UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	14	5	8	7
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	26	40	40	8
UDI Champigny en Beauce	1	1	1	1
UDI Chaumont Sur Loire- Rilly Sur Loire	10	12	1	2
UDI Cheverny /Cour Cheverny	6	9	6	5
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	6	2	10	0
UDI Françay Herbault	2	5	1	1
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	21	20	11	15
UDI Les Montils	8	27	9	9
UDI Saint Gervais La Forêt	13	2	2	5
UDI Santenay Valencisse	6	4	7	2
UDI Villebarou	2	7	1	1
TOTAL	166	202	126	77

Soit une baisse de 39 %.

6.3.4 Renouvellement de vannes

41 vannes du réseau ont été renouvelées en 2024 (hors vannes renouvelées lors des chantiers sur réseaux) :

	Nbre vannes renouvelées
UDI Blois	5
UDI Candé-Chailles-Seur	21
UDI Champigny en Beauce	7
UDI Fossé-Marolles-St Sulpice	4
UDI Françay - Herbault	1
UDI La Chaussée Saint Victor	3
TOTAL	41

6.3.5 Renouvellement de réseaux

Renouvellement en lien avec la problématique CVM :

- Averdon :
 - Lieu-dit Malakoff
 - Lieu dit Villarçay
- Santenay :
 - Secteurs La Fontaine et la Basse Fontaine

Renouvellement dans le cadre de la gestion patrimoniale (état vétuste, fuites) :

- Blois
 - Rue Jean Bart
 - Rue de Bel phase 1
 - Mail Clouzeau et rue du Prêche
- Cour-Cheverny :
 - Rue Félix Faure- pont du Conon (travaux en lien avec les travaux de reconstruction du pont par le CD41)
- Fossé :
 - Impasses de la Vigne, des Gouffres et du Haut Plessis
- Rilly sur Loire :
 - Centre-bourg
- Saint Sulpice de Pommeray :
 - rue des Tilleuls
 - Impasse du Gros Saule + Moulin à Vent + Résidence des Gros Saules
- Seur :
 - Rue Saint Jacques
 - Rue du 19/03/1962

Renforcement de réseaux :

- Blois
 - Rue Frédéric Chopin (renforcement afin d'assurer la DECI du gymnase INSA).

Saint Sulpice de P – rue des Tilleuls



Santenay – Basse Fontaine



Cour-Cheverny – rue du Conon



Rilly sur Loire – Centre Bourg



Averdon - secteur Malakoff



Blois – rue Jean Bart



Année	Renouvellement de réseaux (ml/an)			
	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	0	0	0	1310
UDI Blois	750	1 238	1 933	938
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	0	2 183	0	722
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	510	0	180	0
UDI Champigny en Beauce	0	0	245	0
UDI Chaumont Sur Loire- Rilly Sur Loire	426	70	0	430
UDI Cheverny /Cour Cheverny	0	0	1 350	175
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	340	383	1 121	1 271
UDI Françay Herbault	405	0	1 080	0
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	0	0	335	0
UDI Les Montils	0	0	0	0
UDI Saint Gervais La Forêt	0	0	431	0
UDI Santenay Valencisse	580	1110	0	810
UDI Villebarou	0	0	0	0
TOTAL	3 011	4 984	6 675	5 656

Soit une baisse de 15%

6.3.6 Extensions de réseaux

Une extension de réseaux de 120 ml, avec création de 2 branchements Ø 25 mm et 1 branchement Ø 32mm a été réalisée rue Madeleine Brès à Cellettes.

6.3.7 Fuites sur Branchements

	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	1	2	3	3
UDI Blois	23	12	36	6
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	1	4	4	6
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	2	4	9	10
UDI Champigny en Beauce	0	0	2	1
UDI Chaumont Sur Loire / Rilly Sur Loire	2	1	1	3
UDI Cheverny /Cour Cheverny	6	4	9	3
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	10	9	9	3
UDI Françay Herbault	10	1	1	3
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	0	10	7	8
UDI Les Montils	3	3	4	4
UDI Saint Gervais La Forêt	2	3	4	4
UDI Santenay Valencisse	4 (mi année)	8	7	1
UDI Villebarou	3	2	0	3
TOTAL	56	63	96	58

Soit une baisse de 40 %.

6.3.8 Fuites sur canalisations

	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	3	5	2	1
UDI Blois	13	36	18	6
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	1	3	4	1
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	7	8	4	4
UDI Champigny en Beauce	0	0	1	0
UDI Chaumont Sur Loire- Rilly Sur Loire	5	3	1	1
UDI Cheverny /Cour Cheverny	12	7	4	5
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	3	6	5	4
UDI Françay Herbault	1	8	1	10
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	4	8	1	9

UDI Les Montils	6	1	1	2
UDI Saint Gervais La Forêt	2	1	1	2
UDI Santenay Valencisse	4	7	5	3
UDI Villebarou	2	1	2	0
TOTAL	63	94	50	48

Soit une baisse de 4 %.

6.3.9 Recherches de fuites

En 2024, 115 km de canalisation ont été inspectées dans le cadre de campagne de recherche de fuite assistée par intelligence artificielle à Blois (41,35 km en 2023, soit une augmentation de 114%). Cette opération a permis de localiser 14 fuites sur Blois.

6.3.10 Coupures non programmées

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

VP.020	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	3	7	0	0
UDI Blois	18	50	11	7
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	1	8	0	1
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	9	12	12	11
UDI Champigny en Beauce	0	0	0	1
UDI Chaumont Sur Loire- Rilly Sur Loire	6	4	5	1
UDI Cheverny /Cour Cheverny	12	13	8	5
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	3	11	3	4
UDI Françay Herbault	1	10	1	10
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	6	10	10	15
UDI Les Montils	10	10	5	6
UDI Saint Gervais La Forêt	2	5	3	2
UDI Santenay Valencisse	4	16	3	3
UDI Villebarou	2	3	1	0
TOTAL	77	159	77	66

Soit une diminution de 14% sur 1 an et de 58% sur 2 ans.

6.3.11 Rendements

Les rendements par UDI sont les suivants :

En %	2021	2022	2023	2024
UDI Averdon / Villerbon	87,10	83	74,58	79,76
UDI Blois	84,30	81	77,00	79,65
UDI Candé sur Beuvron / Chailles / Seur	89,30	92	87,60	76,85
UDI Cellettes/ Chitenay / Cormeray	88,30	87,78	90,64	87,91
UDI Champigny en Beauce	82,20	74	74,64	69,87
UDI Chaumont Sur Loire- Rilly Sur Loire	92,10	90	85,83	84,59
UDI Cheverny /Cour Che- verny	77,20	97	88,17	92,52
UDI Fossé / Marolles / Saint Sulpice de Pommeray	56,30	59	77,42	78,41
UDI Françay Herbault	91,40	89	89,41	87,06
UDI La chaussée Saint Victor / Saint Denis sur Loire	87,33	81,2	86,34	84,39
UDI Les Montils	89,14	75,27	76,48	84,90
UDI Saint Gervais La Forêt	88,30	79	80,11	77,37
UDI Santenay Valencisse	66,10	76	74,97	81,17
UDI Villebarou	89,90	100*	96,90	99,64

**il faut retenir de ce chiffre de très faibles pertes en réseaux.*

6.3.12 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.

6.3.13 L'activité des techniciens de la régie

6.3.13.1 Bons d'intervention

2067 bons d'intervention ont été traités par les techniciens. Ces bons d'intervention concernent principalement l'activité détaillée ci-dessus.

6.3.13.2 Avis d'urbanisme – AEP

293 avis AEP délivrés pour cette année 2024, contre 374 avis délivrés en 2023 et 465 délivrés en 2022.

132 avis délivrés au titre de la DECI pour la ville de Blois (compétence communale) ont été émis en 2024. Pour mémoire, 159 ont été émis en 2023 et 171 en 2022.

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

2267 DT/DICT ont été traitées par le service gestion clientèle en 2023, contre **4 623** en 2023.

6.4 Communication

6.4.1 Campagne de sensibilisation aux économies d'eau

Depuis 2021, Agglopolys a lancé des campagnes de sensibilisation sur les éco gestes auprès des habitants d'Agglopolys.

Les 7 éco-gestes font l'objet d'une campagne d'affichage sur bus et abribus régulière et les véhicules de service sont revêtus d'une sérigraphie sur les éco gestes.

6.4.2 Mise en place d'une fontaine lors de certaines manifestations

En 2024, la régie Eau de Blois-Agglopolys a mis en place un ensemble de fontaines d'eau potable pour les manifestations suivantes :

- La fête des vendanges de Cheverny
- La promenade artistique de Molineuf
- L'écho du Caquetoire à Cheverny
- Les rendez-vous de l'histoire
- Macadam de Blois
- Défi Climat Blois
- Marathon Cheverny
- Flamme Olympique Blois



Modèle de fontaine d'eau potable

6.4.3 Participation à « Faites pour le climat »

En novembre 2024, une journée a été consacrée au Défi Climat. Cette manifestation inscrite dans le programme des manifestations d'Agglopolys constitue un incontournable. Comme l'année précédente, un stand intégralement dédié à l'eau était installé sur le forum, permettant de sensibiliser les visiteurs à la gestion de l'eau (économie, préservation de la ressource), en insistant également sur le développement de la gestion intégrée des eaux pluviales à la parcelle et à la récupération des eaux de pluie.

En parallèle, des kits d'économie d'eau ont été distribués.



Stand « Eau » à défi climat

6.5 Perspectives 2025

6.5.1 Etudes

6.5.1.1 Etudes diverses

- Poursuite des diagnostics de génie civil des ouvrages de stockage
- Elaboration d'un synoptique général de fonctionnement de toutes les UDI (altimétrie et planimétrie)
- Lancement d'une étude sur l'évolution prospective des teneurs en nitrates sur les forages de Fossé et Saint Denis sur Loire : détermination des aires d'alimentation de captage.
- Elaboration du dossier de consultation pour la réalisation des PGSSE (plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux) « Ressources »
- Diagnostic décennal sur 3 forages :
 - Villiers à Averdon
 - Beauvais à Cour-Cheverny
 - Villeneuve à Saint Denis sur Loire.

6.5.1.2 Maîtrise d'œuvre en vue de travaux sur les réseaux en 2026

- Blois – carrefour Jean-Marie Lorrain (intersection entre les rues Honoré de Balzac / Bourg Neuf / Avenue de Vendôme)
- Villerbon - Rue des Bouleaux,

6.5.1.3 Maîtrise d'œuvre en vue de travaux à venir sur les ouvrages de production et de stockage

- Poursuite du diagnostic du la file 1 de l'usine des eaux de Blois, élaboration d'un programme hiérarchisé de travaux (réparation de cuves de stockage, renouvellement de canalisations, ...) et lancement des études de conception de la première tranche de travaux à réaliser,
- Etudes de conception pour la mise en place d'un traitement de l'arsenic sur le forage de Beauvais à Cour-Cheverny et l'abandon du forage de Fourmillière,
- Passation du marché de maîtrise d'œuvre pour la mise en place d'un traitement des pesticides et des nitrates sur le forage de Villeneuve à Saint Denis sur Loire et démarrage des études de conception,

- Etude de conception pour la réhabilitation des deux réservoirs sur tour de Cellettes et Cormeray et de la bâche au sol de Cormeray, passation du marché de travaux.

6.5.1.4 PPI 2022-2027

La Direction du Cycle de l'eau a finalisé l'élaboration de son PPI (programme pluriannuel d'investissement) 2025-2027. Ce PPI comporte plusieurs axes et s'élève à **21 907 000€ HT** (Etudes et sécurisation de l'alimentation en eau potable, Gestion patrimoniale, Amélioration de la qualité de l'eau et Locaux)

6.5.2 Production

6.5.2.1 Opérations prévues sur les stations de production

- Travaux de remplacement du filtre de déferri-sation d'Herbault et d'amélioration des conditions hygrométriques

6.5.2.2 Opération prévues sur les forages et châteaux d'eau

- Travaux de réhabilitation complète du réservoir sur tour de Champigny en Beauce et de réhabilitation extérieure du réservoir sur tour des Saintes Maries à Blois,
- Remise aux normes des accès, sécurisation et installation de colonnes sèches pour les châteaux d'eau (Averdon, Cour Cheverny, Fossé, Herbault et Chaumont)
- Installation d'une sonde de niveau sur le forage de Chailles

6.5.3 Réseaux

6.5.3.1 Déploiement de la télé-relève sur la commune de Marolles

Afin de faciliter les opérations de relève des compteurs et de gérer de manière plus performante la ressource en eau en détectant les fuites à distance, une expérimentation de la télérelève a été initiée en 2024 sur la commune de Marolles.

Cinq mois après le lancement de l'opération, 89 compteurs sur les 100 programmés étaient installés. Sur les 89 compteurs posés, 84 renvoient des données automatiquement vers nos équipements et permettent ainsi une consultation d'informations liées à la consommation à distance.

Bien que les coûts d'installation relèvent d'un investissement conséquent, ce dispositif devrait être déployé sur d'autres communes d'Agglopolys.

6.5.3.2 Renouvellement de réseaux, interconnexion et extensions

Renouvellement

Le renouvellement des canalisations d'eau potable suivantes est prévu au budget 2025 :

Renouvellement en lien avec la problématique CVM :

- Santenay : secteurs Hottereau – Brussaudières – La Coutussière, Saint-Sauveur et Climat de Beau Pays
- Françay : impasse de la Puiserie

Renouvellement en lien avec la gestion patrimoniale (vétusté, fuites..) :

- Poursuite des travaux engagés en 2024 :
 - o rue du Prêche et Mail Clouzeau à Blois,
 - o centre-bourg de Rilly,
- Blois : rue de Bel Air (phase 2), rue Lindbergh, rue du 28/01/1871, rue d'Alsace et de Lorraine, rue Dupré et impasse Lavallière,
- La Chaussée Saint Victor : Pont de la RD2152 (rue Nationale),
- Chaumont sur Loire : route de Queneau (phase 2, entre la ferme de Queneau et le château d'eau),
- Les Montils : route de Blois,
- Herbault : rue du Bailli,
- Fossé : rue de Saint Sulpice,
- Valencisse (Molineuf) : chemin des Petits Prés,
- Cellettes : rue des Ormeaux,
- Saint Sulpice de Pommeray : route de la Forêt,
- Villerbon : rue des Perdrielles.

Interconnexion

En 2025, il est prévu la fin des études de conception de la création d'une interconnexion entre Marolles et Averdon pour la dilution des eaux brutes du forage d'Averdon, la passation du marché de travaux et la réalisation des travaux pour une mise en service début 2026.

Extensions de réseaux

Il n'est pas prévu d'extensions de réseaux au BP2025.

6.5.3.3 Recherche de fuites

Au regard des rendements faibles de certaines UDI, des opérations de recherche de fuite seront menées en 2025 notamment sur les UDI de Blois, UDI de Chailles-Candé-Seur, et l'UDI de Fossé-Marolles-St Sulpice.

6.5.4 Communication

6.5.4.1 Campagne d'affichage sur les éco gestes

A partir des 7 éco gestes déjà identifiés ces 3 dernières années, une nouvelle campagne d'affichage est prévue :



6.5.4.2 Fontaines d'eau potable pour événementiel

En 2025, la régie Eau de Blois-Agglopolys mettra en place un ensemble de fontaines d'eau potable pour les manifestations du marathon de Cheverny, du Macadam de Blois et des rendez-vous de l'histoire.

6.5.4.3 Sensibilisation grand public

L'eau de Blois-Agglopolys prévoit d'être présente sur des événements grand public pour sensibiliser aux économies d'eau, notamment, aux côtés des autres directions d'Agglopolys du pôle Transition écologique : vers Solidaires à Cellettes, Fête des vendanges à Cheverny, Fête de la Transition, Comice agricole de Blois (juin 2025)...

7. Les usagers et l'activité clientèle

7.1 Usagers

7.1.1 Nombre d'usagers

Suite au transfert de compétence et au maintien des syndicats à cheval, Agglopolys compte, au 1^{er} janvier 2024, un nombre d'habitants desservis, qui est évalué à **87 264** pour **31 782** abonnés.

	En régie	En DSP
Nombre estimé d'habitants*	74 229	13 035
Nombre d'abonnés	25 630	6 152
TOTAL ABONNES	31 782	
Part de la Régie et des DSP	81%	19%

Selon les chiffres INSEE

Agglopolys comptabilise 25 630 **abonnés en régie** au 31 décembre 2024 (+0,45% par rapport à 2023 – 25 515 abonnés en régie), répartis selon les groupes de facturation précédemment définis (cf. §7.2.1 du présent rapport).

7.1.2 Prises d'abonnement et mutations de la régie

Le nombre de nouveaux abonnements (suite à nouvelles constructions avec individualisation des compteurs, prises d'abonnements suite à « enquêtes présence » sur des contrats résiliés mais avec consommation constatée au compteur et mutation de contrats existants) s'élève en 2024 à 1 524 et le taux de mutation est d'environ 5,9 %.

7.2 Activité clientèle (régie)

7.2.1 Relève

La régie assure la relève deux fois par an permettant de réduire l'impact des surconsommations pour les usagers (fuites d'eau...) par rapport à une relève et une estimation.

Certains secteurs sont relevés par un prestataire (cf §2.4), les autres sont relevés en moyens propres.

Radiorelève :

Plusieurs secteurs sont équipés de radiorelève (relève à distance via un émetteur situé sur le compteur, qui nécessite le passage à proximité d'un agent sur le terrain).

Cependant, le logiciel clientèle n'a pas la capacité à relever l'ensemble des marques de radiorelève. Des développements sont en cours pour remédier à cette difficulté, via l'utilisation du logiciel de l'éditeur DIOPTASE notamment.

UDI	Type de radiorelève	Taux de radiorelève
Averdon/ Villerbon	CORONIS, non géré par le logiciel clientèle en 2022, relève manuelle nécessaire	0%
Blois	Homerider	86%
Candé / Chailles / Seur	CORONIS	4%
Champigny	Pas de radiorelève	0%
Chaumont/Rilly	ITRON everblue	60%
Cheverny / Cour-Cheverny	ITRON everblue	70%
Fossé / Marolles / Saint Sulpice	Pas de radiorelève	23%
Françay/ Herbault	ITRON everblue pour 50% Pas de radiorelève pour 50%	50%
Santenay / Valencisse	Pas de radiorelève	Pas de données pour 2024
Saint Gervais la Forêt	Homerider	86%
Villebarou	Homerider	80%

En 2024, il est possible de relever les types suivants :

- Homerider (natif du logiciel)
- ITRON everblue.

Une expérimentation a été initiée sur l'année 2024, concernant l'installation de la télérelève sur la commune de Marolles.

100 foyers étaient ciblés et 89 compteurs ont été installés.

- Sur l'UDI de Blois, 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).



- [illegible]

Chaque groupe est relevé sur 1 mois. La relève est répartie sur 12 mois pour assurer une relève 2 fois par an. A ces secteurs et tournées (Blois uniquement) s'ajoutent des tournées spécifiques, pour certains usagers non domestiques en relève semestrielle ou trimestrielle, et pour les compteurs municipaux de Blois.

Nombre de personnes reçues				
Année	2021	2022	2023	2024
Total	2 437	2 305	2 127	2112
Moyenne jour ouvré	9	9	8	8
Maximum journalier	32	32	35	40

Année	2021	2022	2023	2024
Nombre total d'appels entrants	20 684	17 070	17 251	18 201
Moyenne jour ouvré	91,5	62	55	60
Maximum journalier	252	161	118	126
Temps d'attente moyen d'un appel servi	2min37sec	1m20sec	2min04sec	3min28sec
Temps moyen d'une conversation	6min14sec	5min50sec	5min45sec	6min13sec
Taux d'appels servis sans attente/appels servis	80%	86%	78%	74%
Taux d'abandon	20%	21%	21%	32%

En 2024, le nombre d'appel est de **18 201** contre 17 251 en 2023, le nombre d'appels journaliers pouvant aller jusqu'à 126 appels. Le taux d'abandon est de 32% et le temps moyen de conversation est de **6 minutes**.

Le mois d'avril 2024 s'avère le mois qui connaît le plus d'appels, avec 1960 appels, contre 1272 appels en décembre 2024 (plus faible nombre d'appels).



Bureau de l'accueil clientèle à l'hôtel d'agglomération

7.2.3 Correspondance écrite

En 2024, le service clientèle a réceptionné 8 373 mails et 411 courriers.

Les courriels concernent principalement des demandes d'informations diverses de la part des abonnés (périodes de relèvement, explication du prix de l'eau, question 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, notification notarial d'avis de décès, mise en place de prélèvement, etc.

7.2.4 Système d'information clientèle WATERP

Le logiciel WATERP de SOMEI est utilisé comme système d'information clientèle, facturation, y compris relèvement, gestion du parc compteur, planification de l'activité des agents sur le terrain, et agence en ligne.

7.2.4.1 Bons d'intervention clientèle et « contacts » clients

WATERP donne la possibilité de créer des « contacts » à chaque relation avec un usager (appel téléphonique, mail entrant, courrier entrant...).

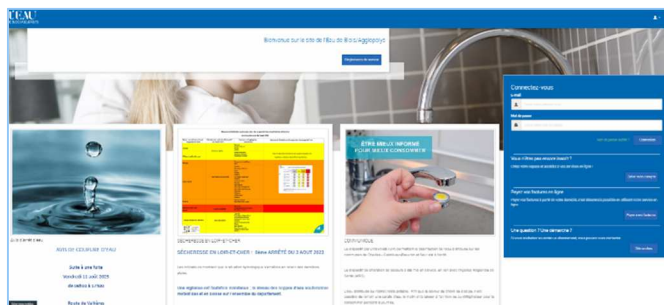
En 2024, on compte **29 461** « contacts » contre **28 355** en 2023. Le développement de la création systématique d'un « contact » (entrant ou sortant) s'est mis en œuvre progressivement en 2020. On peut

aussi ajouter **l'envoi de 6 803 SMS** vers les clients (relance pour paiement de la facture, rendez-vous).

Les différents contacts, accueils physiques et téléphoniques, mails et courriers, ont nécessité l'établissement de **5 715 bons d'intervention sur le terrain en 2024 contre 6 491 en 2023**.

7.2.4.2 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 (résiliation d'un abonnement, demande de mensualisation, transmission d'index, etc.).



Visuel de l'agence en ligne

En 2024, **2 701** démarches ont été effectuées par l'agence en ligne (**2 164 en 2023**). Il s'agit principalement de gestion de la relation contractuelle (changement de mode de paiement, mise à jour de coordonnées, communication de l'index des compteurs...), ou des demandes d'informations générales ou sur la facture.

7.2.5 Réclamations

22 réclamations écrites ont été reçues en 2024 (54 en 2023). 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

7.2.6 Demandes de dégrèvements

202 demandes de dégrèvement traitées en 2024. (92 en 2023)

7.3 Factures (régie)

7.3.1 Nombre de factures d'eau émises

Le service clientèle a établi **54 142** factures en 2024, contre 53 972 factures en 2023 par le service gestion clientèle (factures de consommation d'eau ainsi qu'une centaine de factures de diverses prestations).

7.3.2 Comment lire votre facture ?

7.3.2.1 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 une part fixe (abonnement) et une part variable au mètre cube, une part délégataire le cas échéant.
- L'assainissement comprend une part communautaire, avec une part fixe (abonnement), le cas échéant, et une part 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 2024 par délibération du conseil communautaire du 30 novembre 2023 n°A_D2023_268, qui fixe à + 4,5% la hausse du tarif au 1^{er} janvier 2024.

Pour 2025, les tarifs ont été fixés par délibération n°A_D2024_292 du 3 décembre 2024, qui acte d'une augmentation de 4% au 1^{er} janvier 2025.

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 2-3 le détail de la facture type 120 m³, au 1er janvier 2025 et au 1er janvier 2024, pour un usager standard (compteur de 15 mm) pour chaque commune.

7.3.2.2 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 2024 par délibération du conseil communautaire d'Agglopolys n°A_D2023_268 du 30 novembre 2023. Le branchement neuf PE DN 25, (branchement standard) est facturé 2 061€ HT (+ 104,50€ HT par mètre supplémentaire au-delà de 7 mètres).

Pour 2025, les tarifs ont été fixés par délibération du conseil communautaire n°A_D2024_292 du 3 décembre 2024.

Le branchement neuf PE DN 25 (branchement standard) est facturé 2 143,50€ HT (+ 109 € HT par mètre supplémentaire au-delà de 7 mètres).

7.3.2.3 Autres facturations

Les prestations liées à l'activité clientèle terrain sont facturées directement sur la facture de consommation semestrielle, sous forme de frais fixe (frais d'ouverture et de fermeture de branchement, de pose de compteur...), suivant la tarification établie.

Cf Annexe 2-1.

7.3.3 A qui régler la facture ?

Les communes en régie :

Les factures d'eau sont à régler à l'Eau de Blois/Agglopolys.

Les factures de branchements sont à régler auprès du trésor public.

Pour les communes en DSP :

Les factures sont réglées auprès du délégataire.

7.3.4 Modes de paiement des factures en régie

Les factures peuvent être réglées de plusieurs façons.

Les différents modes de paiement sont les suivants :

- Prélèvement à l'échéance
- Prélèvement mensuel
- Carte Bancaire
- Virement
- Chèque avec talon de paiement
- Espèces pour un montant inférieur ou égal à 150 euros

Le taux de prélèvement en 2024 est de 49,5% (contre 46% en 2023). Parmi ces abonnés en prélèvement, 61,6 % d'entre eux (contre 61% en 2023) ont choisi la mensualisation et 38,4% bénéficient du prélèvement à échéance (contre 39% en 2023).

7.3.5 Délais de paiement

La facture peut être réglée sans frais sous 90 jours (60 jours à l'Eau de Blois + 30 jours à la Trésorerie).

A l'issue de ce délai, depuis 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%), d'une durée de 75 jours.

En cas d'absence de paiement dans ces délais, la Trésorerie engage une procédure contentieuse (saisie sur salaire du titulaire du contrat possible).

7.4 Expérimentation de la télérelève

Afin de faciliter les opérations de relève des compteurs et de gérer de manière plus performante la ressource en eau en détectant les fuites à distance, une expérimentation de la télérelève a été initiée en 2024 sur la commune de Marolles.

Cinq mois après le lancement de l'opération, 89 compteurs sur les 100 programmés étaient installés. Sur les 89 compteurs posés, 84 renvoient des données automatiquement vers nos équipements et permettent ainsi une consultation d'informations liées à la consommation à distance.

Bien que les coûts d'installation nécessitent un investissement conséquent et des coûts de fonctionnement, ce dispositif devrait être déployé sur d'autres communes d'Agglopolys car cela constitue une augmentation du niveau de service. Dans un premier temps, seuls les usagers ayant un parc de compteurs important pourra bénéficier un accès à la visualisation des consommations journalières.

Un projet à plus long terme serait de mettre en place un accès aux usagers domestiques à un portail d'information quotidienne des consommations.

7.5 Projets 2025

En 2025, il est prévu de lancer :

- une étude sur la tarification eau et assainissement
- une étude sur la mise en œuvre de l'accès à l'eau pour tous.
- l'intégration d'une commune d'Agglopolys au sein de la régie de l'eau de Blois / Agglopolys
- la poursuite du projet de renouvellement de compteurs (avec radio ou télérelève)
- la poursuite du déploiement de la télérelève sur d'autres communes

8. Les données financières

8.1 Régie de recettes

8.1.1 Qu'est-ce qu'une régie de recettes ?

Une régie de recettes permet à un agent de la collectivité, désigné régisseur, d'encaisser des recettes à la place du comptable public, pour le compte de la collectivité.

8.1.2 Montant annuel encaissé par la régie de recettes

La régie de recettes encaisse les factures d'eau potable. Elle représente un volume de 14 162 376 € en termes d'encaissement annuel en 2024. Ces recettes sont ensuite réparties entre les budgets eau potable et budget assainissement collectif.

8.1.3 Impayés lors de la clôture de la régie (60 jours après l'envoi d'une facture).

Le montant total des factures transmises à la Trésorerie pour impayés en 2024 s'élève à **1 225 077 €** (dont 739 387 € pour la part eau) pour **5 277 factures**.

L'amélioration des impayés à la clôture de la régie (1 525 859 € pour 6996 factures en 2023, soit -25% de factures) peut s'expliquer par l'envoi d'un SMS systématique de rappel aux payeurs à la date d'échéance de la facture s'il est constaté que celle-ci n'a pas encore été payée.

En 2023, le processus s'est stabilisé avec un train d'impayés mensuel adressé à la Trésorerie.

Par ailleurs, suite à la mise en place du DATAMATRIX en 2022, les usagers conservent la possibilité d'effectuer le règlement de leur facture directement auprès d'un buroliste.

8.1.4 Impayés (indicateur réglementaire P 154.0).

Le taux d'impayés sur les factures de l'année 2023 au 31 décembre 2024 est de **2,26 %** (2.55% en 2023).

Une nouvelle démarche a été lancée fin 2024 afin de limiter le nombre d'impayés ; celle-ci s'appuie sur l'envoi de SMS aux usagers, à date d'exigibilité de la facture, afin d'effectuer une première relance.

8.2 Budget du service

8.2.1 Redevance d'eau potable

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

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

8.2.2 Evolution de la tarification 2024-2027

Après une stabilité globale des tarifs depuis 2019 (incluant un lissage collectif vers un tarif cible unique en 2027), la régie a engagé une augmentation tarifaire (+4.5% en 2024, +4% en 2025, 2026 et 2027) pour faire face à l'inflation constatée sur les charges et aux enjeux patrimoniaux et de qualité d'eau potable.

8.2.3 Assiette de la redevance

En 2024, la redevance d'eau potable a été facturée, par Agglopolys à 4 310 003 m³ pour les communes en régie. Pour Blois, la redevance est assise sur 3 361 154 m³ (dont 262 873 m³ de vente d'eau en gros). **Soit une diminution globale de 0.8 % du volume d'eau facturé par rapport à l'année 2023 et baisse de 0,9 % sur Blois.**

8.3 Exercice financier 2024

La synthèse du compte administratif est en **annexe 3-4**.

8.3.1 Exploitation

Les recettes réelles d'exploitation de 2024 s'élèvent à **9 717 131 €, dont 2 125 000 € de produits rattachés**.

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

- Redevance d'eau potable (part communautaire) : 7 033 793 €.
- Perception de redevances pour l'agence de l'eau : 1 692 212 €.

Les dépenses réelles d'exploitation s'élèvent 6 744 508 € dont 1 081 058 € de charges rattachées.

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

- Charges à caractère général : 3 295 441 €
- Charges de personnel : 1 550 245 €
- Atténuation de produits (versements agence de l'eau) : 1 763 000 €
- Charges financières : 31 345 €
- Charges exceptionnelles : 66 141 €
- Autres charges de gestion courante : 31 275 €

On constate sur l'exercice 2024 une hausse des recettes correspondant à une hausse du tarif de vente d'eau aux abonnés, allée à une hausse de la facturation des travaux de branchement (régularisation de facturation en fin 2024).

En parallèle, les dépenses 2024 connaissent une augmentation qui s'explique par une hausse des dépenses d'entretien et de réparation des réseaux (+16%), une hausse des dépenses d'énergie (+60%).

8.3.2 Investissement

Les dépenses d'investissement de 2024 concernent pour 2 404 094 € 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 1 031 669 € des remboursements d'emprunt.

8.3.2.1 Capital amorti et intérêts d'emprunt

En 2024, le montant du capital amorti par Agglopolys s'élève à 1 031 669 €.

Le montant de la charge d'intérêts est égal à 31 345 € (soit 69 % de moins qu'en 2023).

8.3.2.2 L'encours de la dette

L'encours de la dette au 31 décembre 2024 s'élève à 1 304 609 €.

La durée d'extinction de la dette s'élève à 0,4 ans.

8.3.3 Principaux investissements réalisés en 2024 pour toutes les Unités de distribution

8.3.3.1 Réseaux

Montant investi : 1 661 741 € HT, dont :

- 1 650 999 € HT en création et renouvellement de branchements, renouvellement de réseaux
- Etudes : 10 742 € HT

8.3.3.2 Accessoires de réseaux

Montant investi : 368 890 € HT

8.3.3.3 Usine des eaux – forages – châteaux d'eau

Montant investi : 359 316 € HT pour des réparations, renouvellements.

8.3.3.4 Logistique

Montant investi : 3 788 € HT

8.3.3.5 Autorisation de Programme : Canalisation forage d'Averdon

Montant investi : 10 360 € HT

8.3.4 Principaux investissements prévus en 2025 pour toutes les Unités de distribution

8.3.4.1 Réseaux (3 325 000€ HT) : Renouvellements et extensions de réseaux

- 1 025 000 € à Blois,
- 225 000 € à Fosse,
- 80 000 € à Saint Sulpice de Pommeray,
- 125 000 € à Molineuf,
- 5 000€ à la Chaussée St Victor,
- 215 000 € à Herbault,
- 60 000€ à Françay,
- 475 000 € aux Montils,
- 35 000€ à Rilly sur Loire,
- 220 000€ à Santenay,
- 240 000 € à Villerbon,
- 620 000 € pour dotations diverses dans plusieurs communes

8.3.4.2 Accessoires réseaux (660 000€ HT)

L'année 2025 sera marquée par le déploiement de la télérelève non réalisé en 2024 sur l'UDI de Fossé- Marolles- Saint Sulpice.

8.3.4.3 Usine des eaux – forages – châteaux d'eau (1 743 950 € HT)

- Pour 2025 la réhabilitation de plusieurs châteaux d'eau est programmée : Château d'eau des Saintes Maries à Blois (152 700€) et château d'eau de Champigny en Beauce (30 750€) Cellettes et Cormeray (620 000 €)

- Des travaux et du renouvellement d'installations sont prévus sur l'usine des eaux de Blois pour 470 000€ et 35 000€ seront consacrés en 2025 au remplacement du filtre déferrisation à Herbault (initialement prévu en 2024)
- Sur 2025, il est également prévu les diagnostics décennaux de 3 forages d'AEP (Averdon, Cour cheverny – Beauvais, et Saint Denis sur Loire pour 107 000 €)

8.3.4.4 Autorisation de programme (671 570 € HT)

L'année 2024 a été marquée par des programmes de rétablissement de la qualité d'eau sur Averdon (dilution des eaux brute), sur Cour-Cheverny et sur Saint Denis sur Loire (traitement forage) qui se poursuivront sur 2025 avec des travaux et des crédits ouverts pour 671 570 €

L'autorisation de programme dédiée à la problématique du forage d'Averdon d'un budget global de 622 000 € est prévue de 2024 à 2026 avec des crédits ouverts pour 2025 de 500 000 €

L'autorisation de programme dédiée à la problématique du forage de Cour Cheverny (Beauvais) d'un budget global de 950 000 € est prévu de 2024 à 2027 avec des crédits ouverts pour 2025 de 71 570 €

L'autorisation de programme dédiée à la problématique du forage de de Saint Denis Sur Loire d'un budget global de 1 950 000 € est prévu de 2025 à 2028 avec des crédits ouverts pour 2025 de 100 000 €.

9. 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.

Personne responsable d'une production ou d'une distribution d'eau destinée à la consommation humaine (PRPDE)

Au titre de l'article L 1321-4 du code de la santé publique, elle est tenue de :

« 1° Surveiller la qualité de l'eau qui fait l'objet de cette production ou de cette distribution ;

2° Se soumettre au contrôle sanitaire ;

3° Prendre toutes mesures correctives nécessaires en vue d'assurer la qualité de l'eau, et en informer les consommateurs en cas de risque sanitaire ;

4° N'employer que des produits et procédés de traitement de l'eau, de nettoyage et de désinfection des installations qui ne sont pas susceptibles d'altérer la qualité de l'eau distribuée ;

5° Respecter les règles de conception et d'hygiène applicables aux installations de production et de distribution ;

6° Se soumettre aux règles de restriction ou d'interruption, en cas de risque sanitaire, et assurer l'information et les conseils aux consommateurs dans des délais proportionnés au risque sanitaire ;

7° Elaborer et mettre en œuvre un plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau sur toute partie de la chaîne de production et de distribution de l'eau destinée à la consommation humaine dont elle est responsable ou, pour les personnes responsables de la distribution intérieure de locaux ou établissements où l'eau est fournie

au public, une évaluation des risques liés aux installations intérieures de distribution d'eau.

L'alinéa précédent n'est pas applicable aux fournisseurs d'eau qui fournissent une quantité moyenne d'eau par jour ou qui desservent un nombre de personnes dans l'exercice d'une activité commerciale ou publique inférieurs à des seuils fixés par décret. »

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.

PPC

Périmètres de protection de captage.

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