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

Tours métropole Val de Loire

www.tours-metropole.fr

RPQS **2025**



SOMMAIRE

4
L'année en chiffres

8
Patrimoine eau et assainissement



16
Modes de gestion

20
Tours Métropole Val de Loire vous accueille

22
Les événements marquants



25
La synthèse des indicateurs de performance réglementaires

31
Éléments financiers



35
Organisation des services

ÉDITO



L'année 2025 marque une étape importante pour notre territoire et pour les services de l'eau potable et de l'assainissement. Cette année encore, la Direction du Cycle de l'eau s'est investie pour accompagner les 22 communes de la Métropole dans leur développement. Outre différentes opérations de renouvellement sur Villandry, Fondettes, Luynes, Chambray, Joué Les Tours ou encore La Riche, un travail conséquent a été produit pour accompagner le projet de 2ème ligne de Tram.

Derrière chaque projet d'infrastructure, chaque opération d'aménagement ou chaque évolution urbaine, les réseaux d'eau potable et d'assainissement constituent un socle indispensable au service de la qualité de vie des habitants, de la préservation de notre environnement et de notre santé .

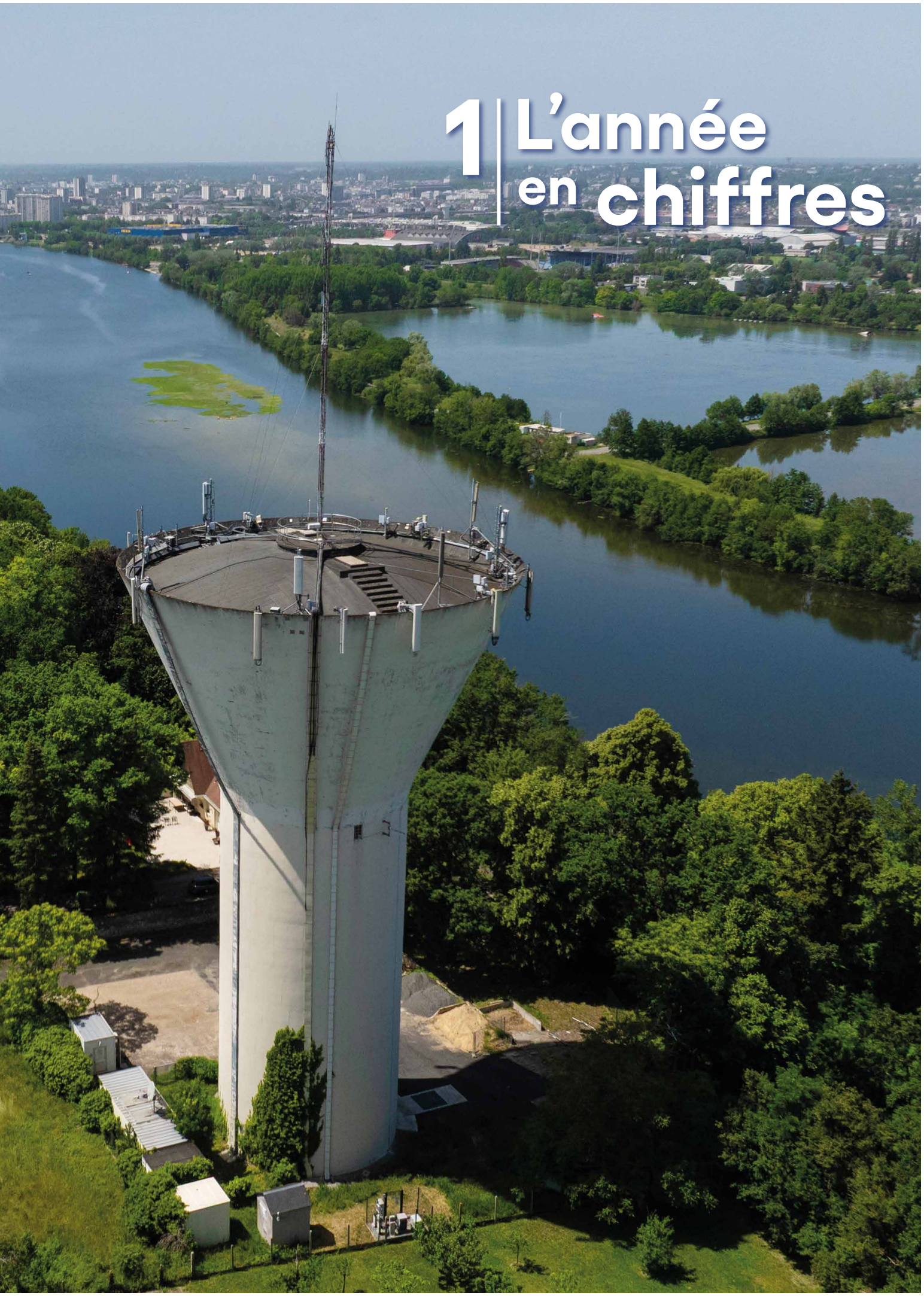
Je tiens à saluer la mobilisation sans faille des agents de la Direction qui œuvrent chaque jour au service des citoyens et citoyennes. Leur engagement, leur professionnalisme et leur réactivité permettent d'assurer un service public de qualité, dans un contexte marqué par des défis techniques, climatiques et réglementaires toujours plus importants ainsi que par l'augmentation des pollutions diffuses.

Au-delà de ses compétences fondamentales, la Direction du Cycle de l'Eau s'inscrit aujourd'hui dans une réflexion plus globale visant à engager durablement notre territoire vers un avenir plus résilient. La préservation de la ressource en eau, la lutte contre les îlots de chaleur urbains, la gestion intégrée des eaux pluviales ou encore la place accordée à la biodiversité constituent désormais des priorités pleinement intégrées à nos politiques publiques et à nos projets d'aménagement.

Le mandat qui s'ouvre devra être celui d'une gestion durable, responsable et concertée de la ressource, inspirée par des solutions fondées sur la nature sur une approche équilibrée entre évolution du territoire, santé des milieux naturels et adaptation au changement climatique. Plus que jamais, l'eau doit être pensée comme un bien commun précieux, au cœur de nos transitions écologiques et urbaines.
À travers ce rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement, vous pourrez mesurer le travail accompli, les investissements engagés ainsi que les perspectives qui guideront notre action dans les années à venir.

Betsabée HAAS
Vice-Présidente déléguée
au cycle de l'eau





1 L'année en chiffres

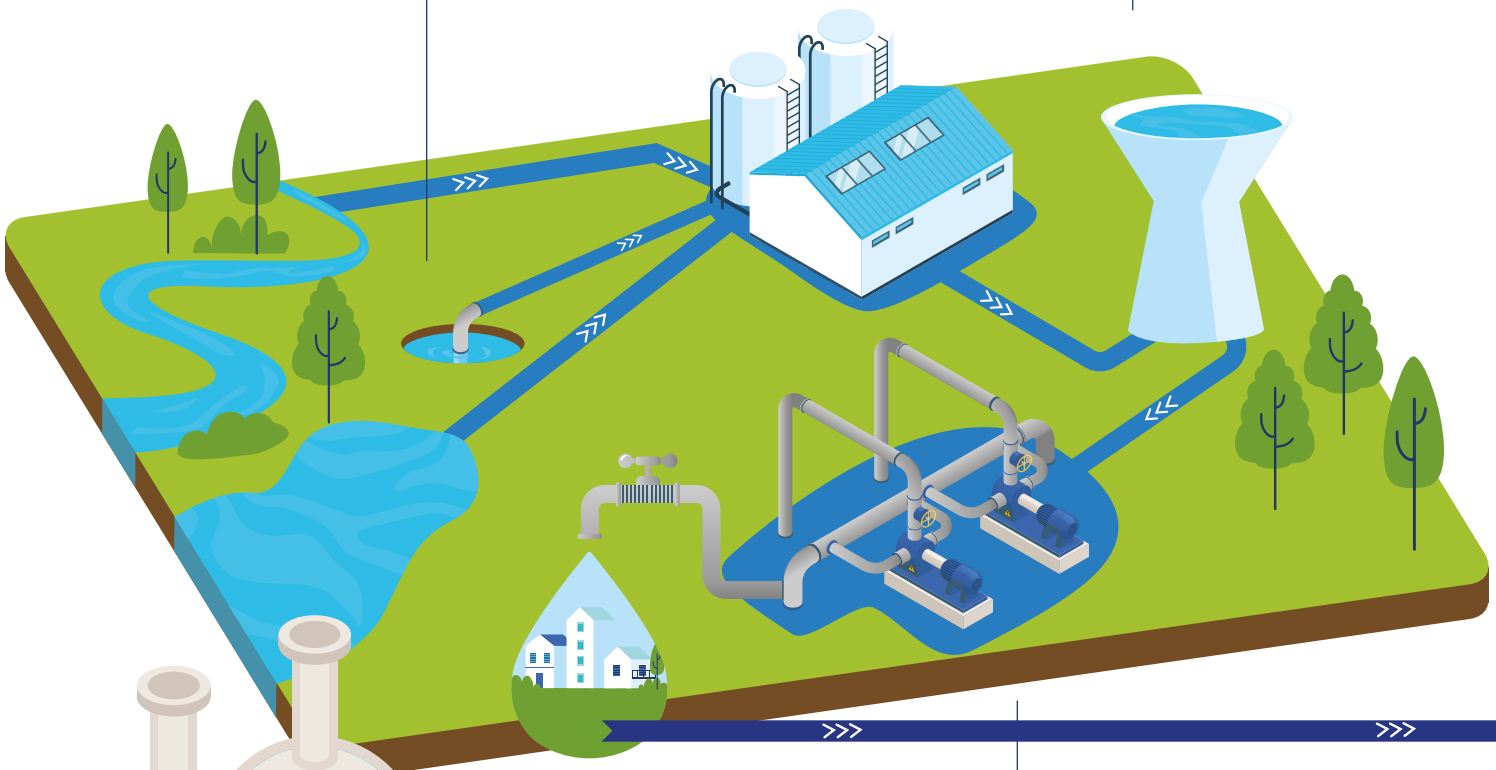
ZOOM SUR...
L'EAU POTABLE

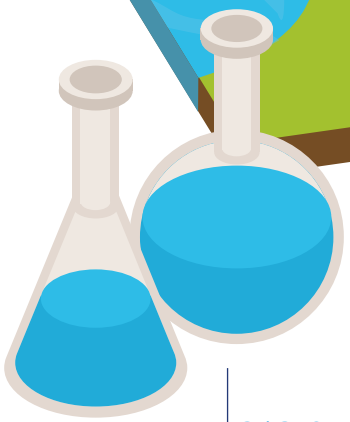
2,14 € TTC LE M³

LE PRÉLÈVEMENT DANS LA RESSOURCE
- **20 890 771 m³** d'eau prélevée

LA PRODUCTION
- **19 715 810 m³** d'eau produite
- **40 %** de capacité de production
- **9 182 899 kWh** d'énergie consommée

LE STOCKAGE
- **55** réservoirs
- **110 430 m³** de stockage
- **2 jours** d'autonomie moyenne





- **35 240** analyses pour 689 prélèvements
- **99,79 %** de conformité

- **111 674 abonnés**
- **156 litres/habitant/jour** Consommation moyenne
- **17 326 242 m³** facturés

LE RÉSEAU
- **1891 Km** de réseau eau potable
- **92 %** de rendement
- **780** fuites réparées

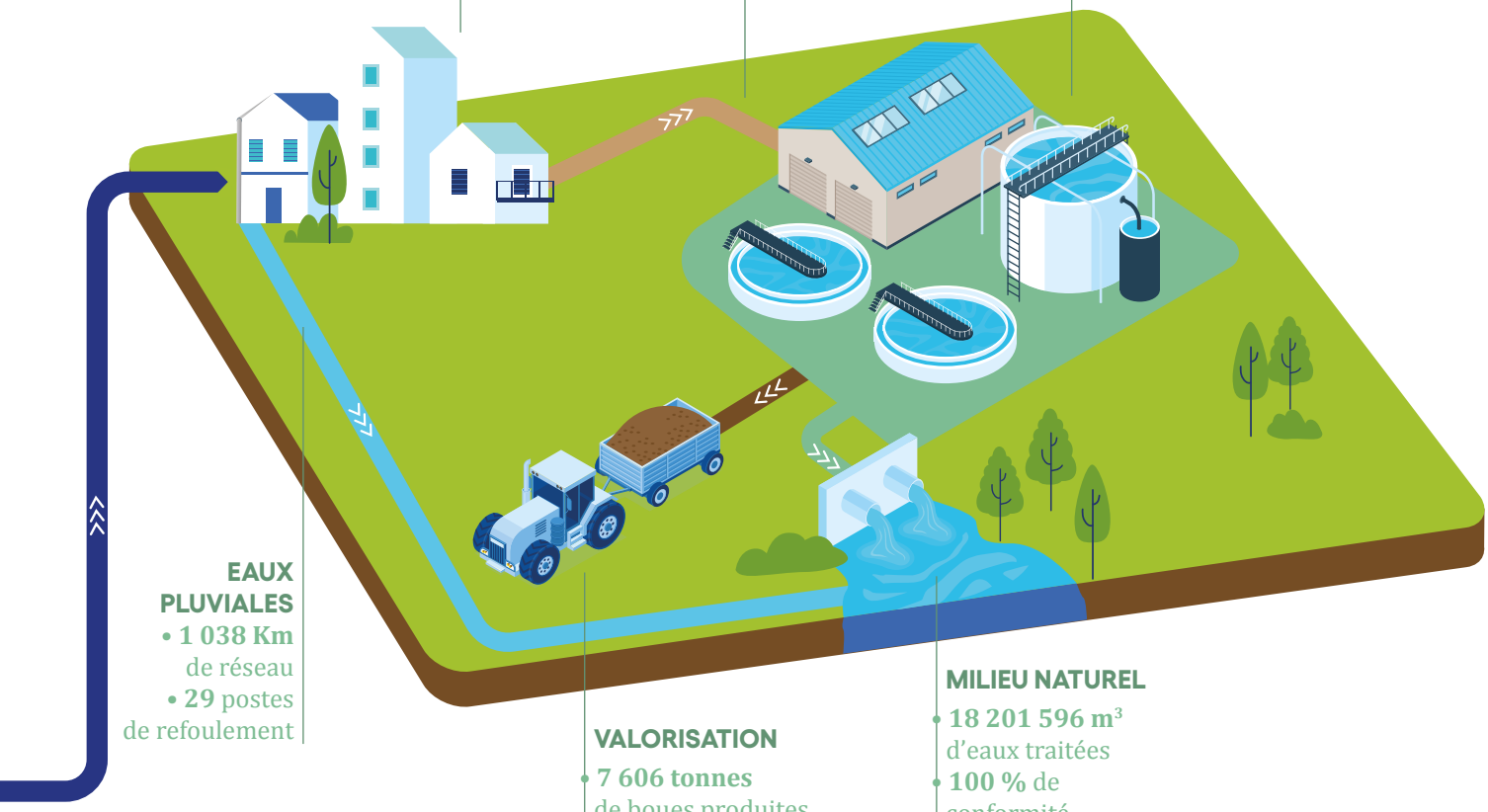
ZOOM SUR...
L'ASSAINISSEMENT

1,70 € TTC LE M³

LES ABONNÉS
- **106 186** abonnés
- **1 313** contrôles de branchement

EAUX USÉES
- **1 326 km** de réseau
- **248** postes de refoulement

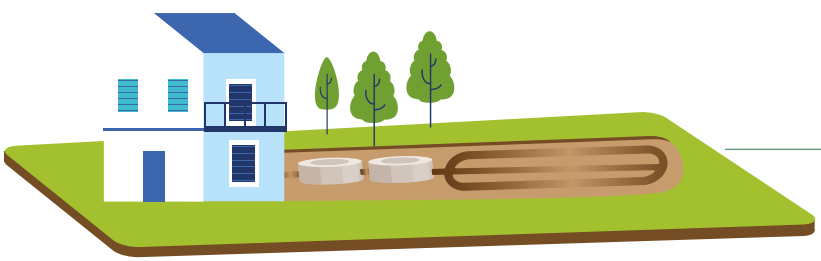
LE TRAITEMENT DES EAUX USÉES
14 stations d'épuration
- **435 740** équivalents-habitants de capacité
- **12 857 911 Kwh** d'énergie consommée



EAUX PLUVIALES
- **1 038 Km** de réseau
- **29** postes de refoulement

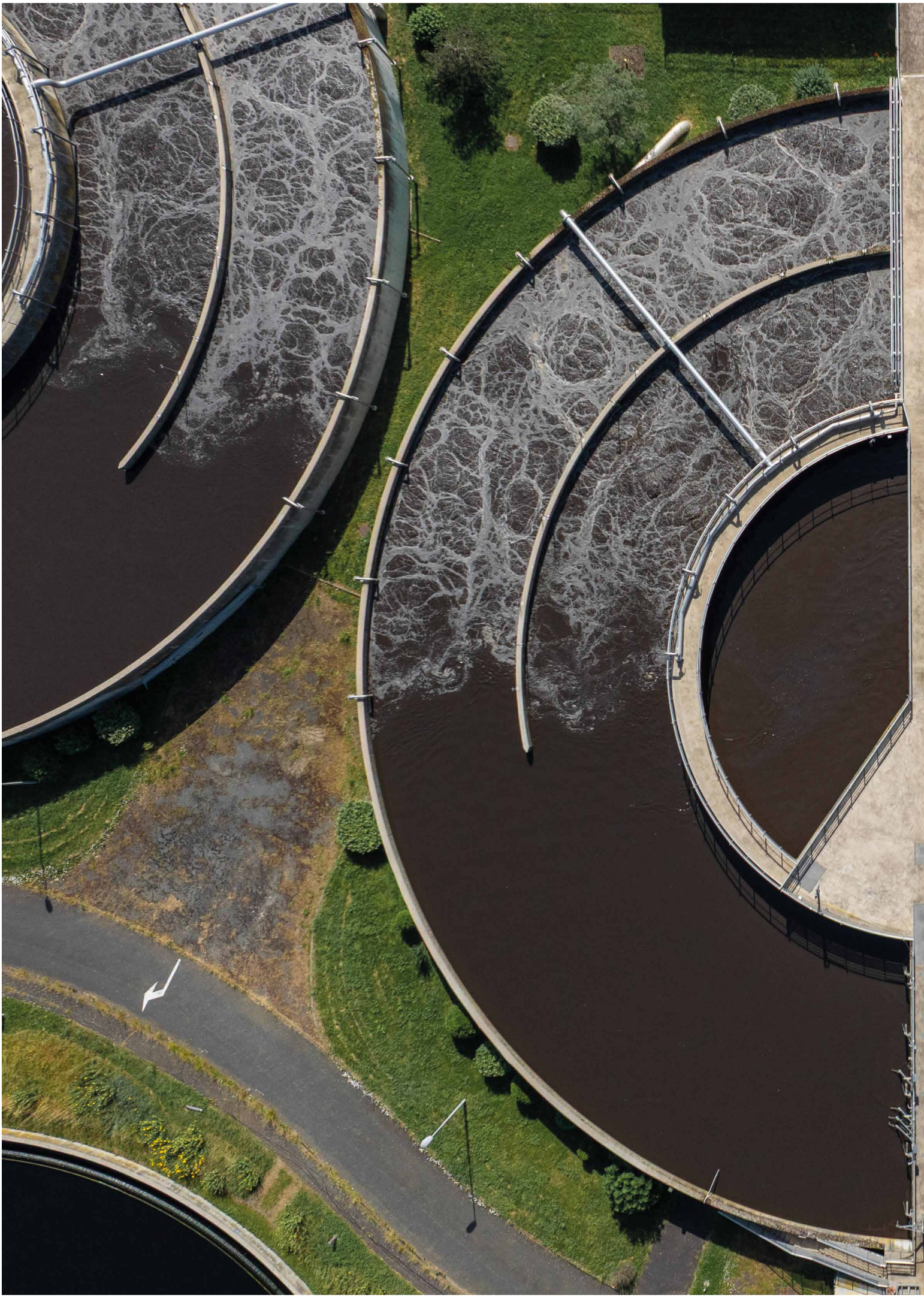
VALORISATION
- **7 606 tonnes** de boues produites
- **5 429 tonnes** de boues évacuées

MILIEU NATUREL
- **18 201 596 m³** d'eaux traitées
- **100 %** de conformité sur les rejets



LES ASSAINISSEMENTS NON COLLECTIFS

565 contrôles
- **3 796** installations
- **84 %** de conformité





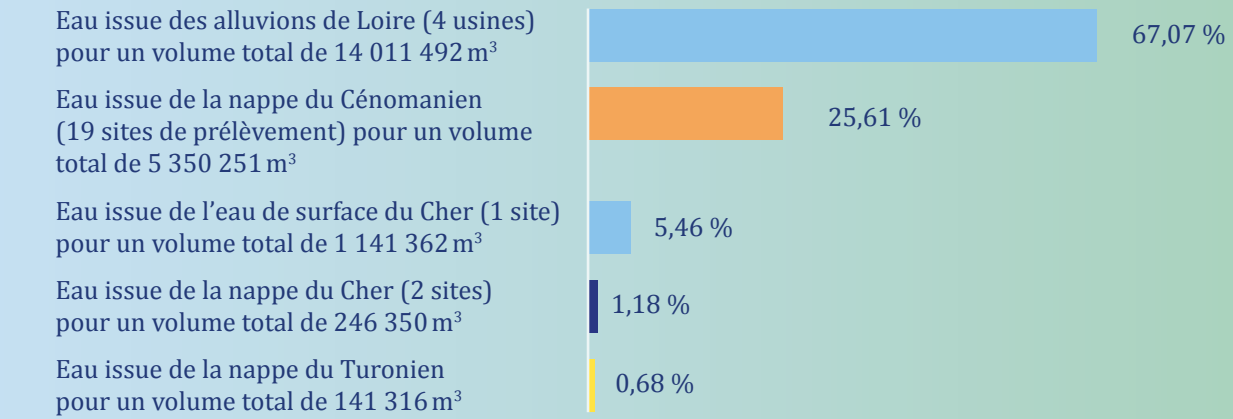
2 Patrimoine eau et assainissement

PATRIMOINE
EAU POTABLE

Le patrimoine eau potable de Tours Métropole Val de Loire est réparti sur 20 unités de distribution (UDI) qui possèdent chacune un réseau distinct. Ainsi, une unité de distribution peut s'étendre sur tout ou partie d'un territoire communal ou sur plusieurs communes. Les ouvrages de stockage assurent une autonomie moyenne de 2 jours, complétée par des interconnexions de réseaux qui sécurisent la distribution d'eau potable.
En 2025, 14,2 km de réseaux ont été renouvelés portant à 0,83 % le taux de renouvellement moyen sur 5 ans. À titre de comparaison, la moyenne nationale est de 0,79 %.

COMMUNES	NB UNITÉ DE DISTRIBUTION	UNITÉ DE DISTRIBUTION	USINES	RÉSERVOIRS & CHÂTEAUX D'EAU	LINÉAIRE DE RÉSEAUX EN KM	BRANCHEMENTS	COMPTEURS
Ballan-Miré	2	UDI de Ballan-Miré-Chevalerie UDI de Joué-lès-Tours	2	3	86	3 195	4 356
Berthenay	1	UDI de Villandry	0	0	14	269	319
Chambray-lès-Tours	2	UDI de Chambray-lès-Tours_Branchoire UDI de Joué-lès-Tours	1	2	111	3 792	5 433
Chanceaux-sur-Choisille	2	UDI de Chanceaux-sur-Choisille_Buisson UDI de Notre-Dame-d'Oé_Ganoire	1	3	51	1 467	1 667
Druye	1	UDI de Savonnières	0	1	35	494	521
Fondettes	2	UDI de Fondettes_Bourdonnière UDI de Fondettes_Bois Farrault	2	4	140	4 403	5 449
Joué-lès-Tours	1	UDI de Joué-lès-Tours	5	6	210	9 436	17 147
La Membrolle-sur-Choisille	1	UDI de Saint-Cyr-sur-Loire/ La Membrolle-sur-Chosille	0	0	33	1 480	1 530
La Riche	2	UDI de La Riche_Grand Carroi UDI de La Riche / Saint Genouph	1	1	46	2 268	4 125
Luynes	2	UDI de Luynes_Les Pins UDI de Fondettes_Bourdonnière	1	2	88	1 961	2 369
Mettray	1	UDI de Mettray	1	1	29	909	1 053
Notre-Dame-d'Oé	2	UDI de Tours UDI de Notre-Dame-d'Oé_Ganoire	2	1	41	1 837	2 145
Parçay-Meslay	1	UDI de Parçay-Meslay/ Rochecorbon	1	1	47	1 253	1 462
Rochecorbon	1	UDI de Parçay-Meslay/ Rochecorbon	0	1	47	1 516	1 791
Saint-Avertin	1	UDI de Saint-Avertin	2	4	119	6 693	7 086
Saint-Cyr-sur-Loire	1	UDI de Saint-Cyr-sur-Loire/ La Membrolle-sur-Choisille	2	5	115	9 976	29 551
Saint-Etienne-de-Chigny	2	UDI de Luynes_Les Pins UDI de Saint Etienne de Chigny_Queue de Merluche	0	0	25	708	775
Saint-Genouph	1	UDI de La Riche / Saint Genouph	0	0	17	471	499
Saint-Pierre-des-Corps	2	UDI de Saint-Pierre-des-Corps_Sablons UDI de Saint-Pierre-des-Corps_Colombier	3	4	83	4 168	7 178
Savonnières	2	UDI de Savonnières UDI de Villandry	1	2	49	1 589	1 660
Tours	2	UDI de Tours UDI de Saint-Cyr-sur-Loire/ La Membrolle-sur-Choisille	2	14	467	37 121	22 758
Villandry	2	UDI de Villandry UDI de Savonnières	1	0	37	638	638
TOTAL			**28**	**55**	**1891**	**95 644**	**119 512**

AU NIVEAU DE LA MÉTROPOLE, 5 RESSOURCES SONT SOLLICITÉES :





PATRIMOINE ASSAINISSEMENT

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

Ce patrimoine intègre également les ouvrages de collecte des eaux pluviales.
En 2025, 4,3 km de réseau ont été renouvelés soit plus de 22,7 km sur 5 ans ce qui représente un taux de renouvellement de 0,34 %. À titre de comparaison, la moyenne nationale se situe aux environs de 0,77 %.

		ASSAINISSEMENT						EAUX PLUVIALES		
		RÉSEAU SÉPARATIF			RÉSEAU UNITAIRE					
Communes	"Bassin Versant Station dépuration"	Linéaire réseaux km	Poste de Relevage	Trop-plein	Linéaire réseaux km	Poste de Relevage	Déversoirs d'orage	Linéaire réseaux km	Linéaire brchts avaloirs km	Poste de Relevage
Ballan-Miré	La Grande David (La Riche)	61	15	6	0	0	0	49	7	3
Berthenay	Les Négrières	1	1	0	0	0	0	2	0	0
Chambray-lès-Tours	La Madeleine La Grange David (La Riche) Tue Loup	77	8	2	0	0	0	73	7	2
Chanceaux-sur-Choisille	La Bourdillière La Grange David (La Riche)	31	9	8	0	0	0	19	0	0
Druye	La Nauraie	5	5	2	0	0	0	8	0	0
Fondettes	Gannay La Grange David (La Riche)	83	13	9	0	0	0	60	8	1
Joué-lès-Tours	Le Glatinet La Grange David (La Riche)	164	27	12	0	0	0	148	10	4
La Membrolle-sur-Choisille	La Grange David (La Riche)	19	6	5	0	0	0	18	0	0
La Riche	La Grange David (La Riche)	40	17	6	0	0	0	34		5
Luynes	Rue Alfred Baugé/La Serre	30	11	4	0	0	0	22	0	0
Mettray	La Grange David (La Riche)	20	8	5	0	0	0	12	0	0
Notre-Dame-d'Oé	La Grange David (La Riche)	34	13	7	0	0	0	22	2	0
Parçay-Meslay	La Grange David (La Riche) Les Armuseries	33	11	7	0	0	0	28	2	0
Rochecorbon	La Grange David (La Riche)	45	11	5	0	0	0	21	1	0
Saint-Avertin	La Grange David (La Riche)	91	12	17	0	0	0	78	3	0
Saint-Cyr-sur-Loire	La Grange David (La Riche)	89	14	4	13	0	5	74	8	8
Saint-Etienne-de-Chigny	Pont de Bresme	12	6	3	0	0	0	8	1	0
Saint-Genouph	La Grange David (La Riche)	11	8	0	0	0	0	4	0	0
Saint-Pierre-des-Corps	La Grange David (La Riche)	64	9	0	0	0	0	55	5	2
Savonnières	La Sainterie/La Beauce	30	9	7	0	0	0	21	3	0
Tours	La Grange David (La Riche)	343	30	23	22	0	1	276	52	4
Villandry	La Prairie	9	5	2	0	0	0	5	1	0
TOTAL		**1291**	**248**	**134**	**35**	**0**	**6**	**1038**	**112**	**29**

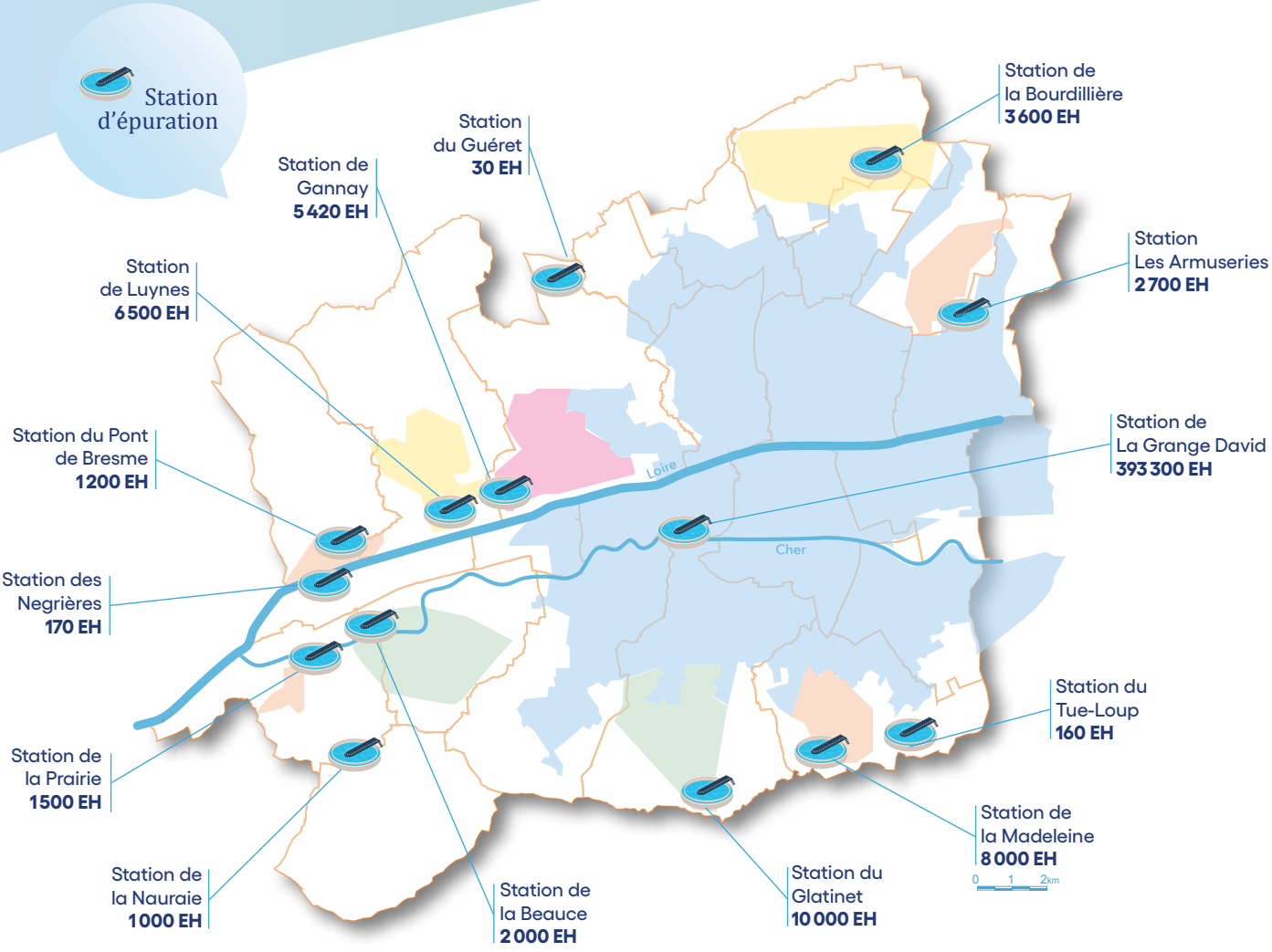


Les eaux usées de la Métropole sont acheminées pour être traitées sur 14 stations d'épuration. La plus importante est la station d'épuration de « La Grange David », dont la capacité est de 400 000 équivalent-habitants. Les 13 autres unités ont une capacité de traitement nominale plus modeste variant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

14 STATIONS D'ÉPURATION

VOLUME ANNUEL TRAITÉ

18 201 596 m³



FOCUS

TÉLÉRELÈVE DES COMPTEURS D'EAU

Depuis octobre 2025, Tours Métropole Val de Loire déploie progressivement la télérelève des compteurs d'eau sur son territoire, avec une généralisation prévue d'ici 2030.

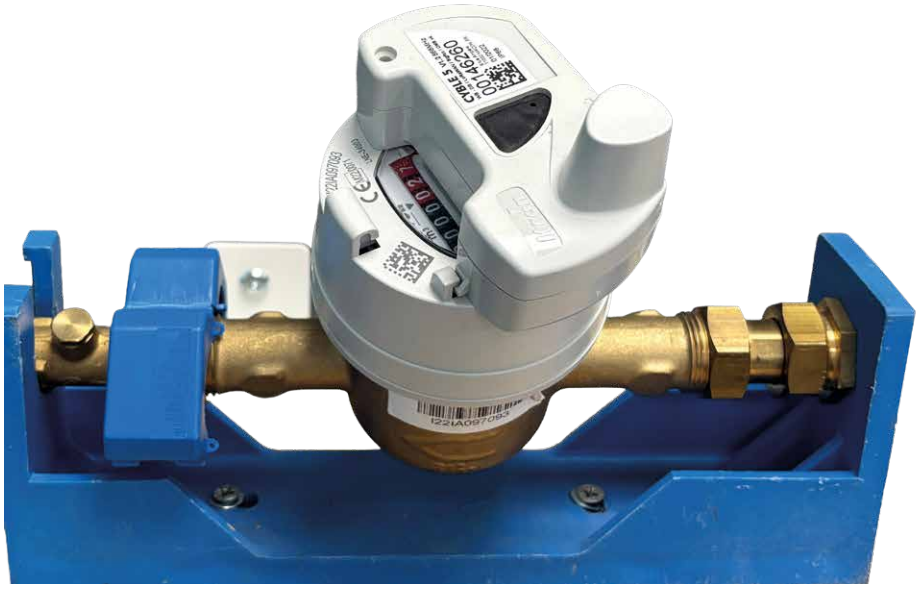
La télérelève permet de relever automatiquement les compteurs à distance, sans intervention à domicile. Ce service gratuit présente de nombreux avantages :

- **Facturation plus juste :** les factures sont basées sur la consommation réelle et non sur des estimations.
- **Plus de simplicité :** plus besoin d'être présent pour le relevé du compteur.
- **Suivi de consommation en temps réel :** les usagers peuvent consulter leurs consommations quotidiennes ou mensuelles via un espace personnel en ligne ou une application mobile.
- **Détection rapide des fuites :** des alertes par SMS ou e-mail peuvent être envoyées en cas de consommation anormale, permettant d'éviter des surcoûts et de limiter le gaspillage d'eau.
- **Facilitation des déménagements :** les index de consommation sont relevés à distance, avec précision et en temps réel.

Le système repose sur un module radio installé sur le compteur qui transmet les données à une plateforme sécurisée via un réseau d'antennes. Les données sont cryptées, conformes au RGPD et déclarées à la CNIL.

Concernant la santé, les émissions radio sont très faibles et limitées à quelques secondes par jour. Elles sont comparables à celles des télécommandes de portail et bien inférieures à celles d'un réseau Wi-Fi ou d'un téléphone portable.

En résumé, la télérelève modernise la gestion de l'eau en offrant davantage de confort, de précision, d'économies et de réactivité face aux fuites, tout en garantissant la sécurité des données et un impact sanitaire négligeable. »



FOCUS

UNE GESTION INTÉGRÉE DU CYCLE DE L'EAU SUR LE TERRITOIRE DE LA MÉTROPOLE

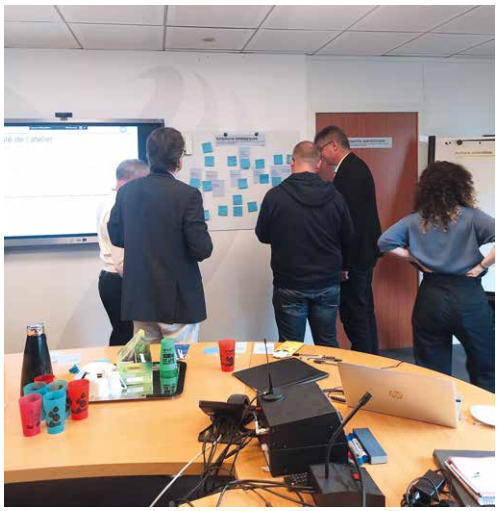
Une meilleure intégration de l'eau dans l'action métropolitaine

Sélectionnée parmi les cinq lauréats de l'appel à projet national lancé par le Fonds MNT, qui a pour vocation d'accompagner les collectivités dans la conception de nouvelles solutions, La direction du cycle de l'eau de Tours Métropole Val de Loire a été suivie en 2025 par une agence spécialisée dans l'innovation publique territoriale. Une occasion et une chance d'adapter notre territoire au défi du réchauffement climatique en portant une attention particulière à la ressource en eau.

Un accompagnement structuré et progressif :

L'accompagnement du fond MNT s'est appuyé sur une méthodologie en trois étapes, pensée pour faire émerger une vision partagée et la traduire en leviers opérationnels.

- La première étape a consisté à sensibiliser les agents au-delà de la seule direction du cycle de l'eau. Le choix de l'outil s'est porté sur le jeu Trajectoire Eau et Territoire, développé par un chercheur du CNRS. Construit à partir des données locales (pluviométrie, fleuves, nappes, usages), cet outil permet d'aborder de manière pédagogique et ludique les enjeux liés au grand et petit cycle de l'eau.
- La deuxième étape a visé à structurer une ambition stratégique claire. Au travers d'ateliers réunissant la direction générale, les directeurs et des agents de terrain, la Métropole a défini des priorités partagées en matière de préservation de la ressource en eau. Ces ambitions ont ensuite été déclinées en objectifs opérationnels, permettant de relier les orientations politiques aux réalités de terrain.
- Enfin la troisième étape s'est attachée à outiller durablement les agents. Ce travail a conduit à la création d'un annuaire de l'eau, conçu comme une véritable offre de service interne. Cet outil permet à chaque agent de la métropole d'identifier rapidement les bons interlocuteurs lorsqu'une question liée à l'eau se pose.





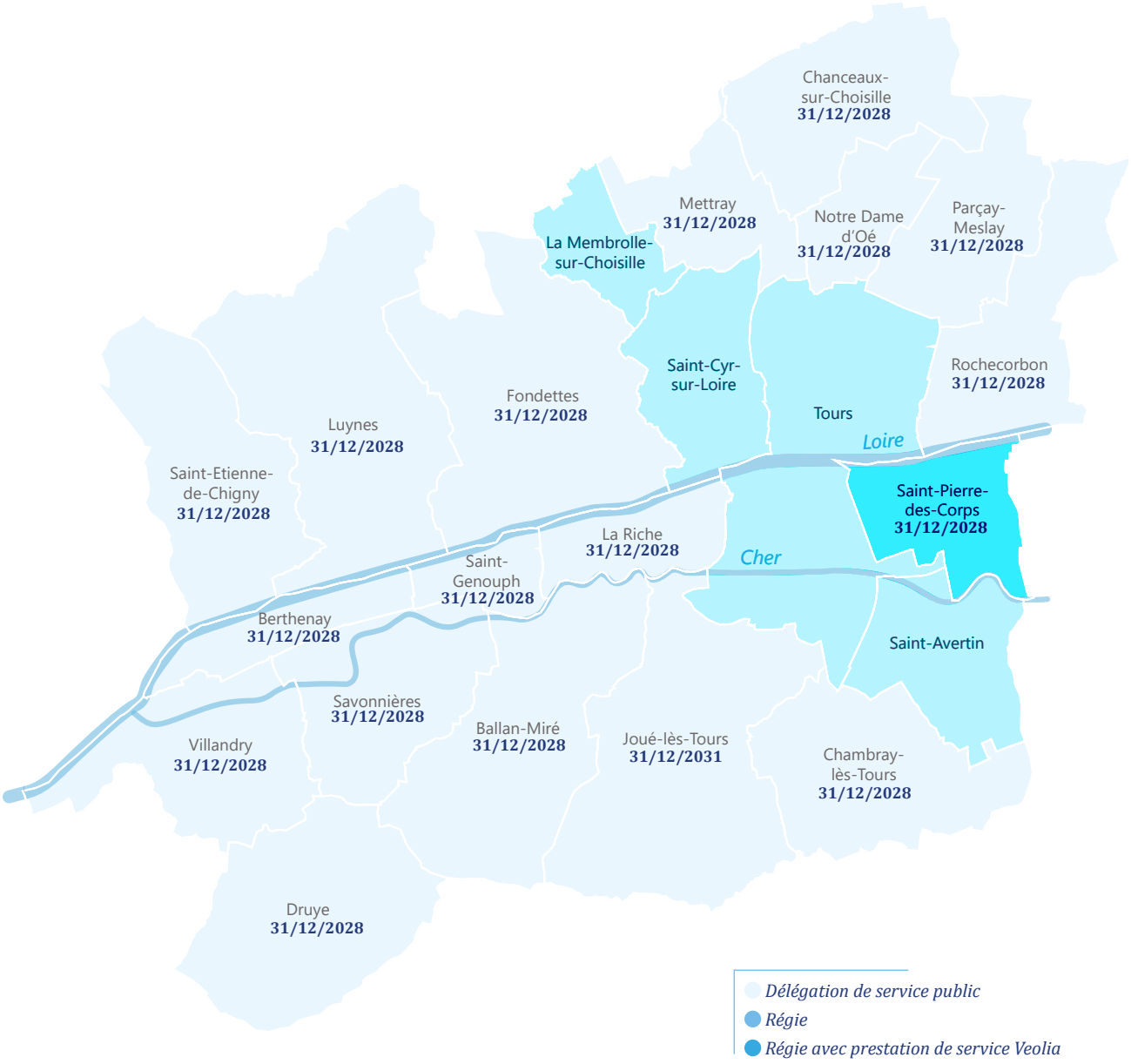




3 Modes de gestion

MODES DE GESTION
EAU POTABLE

au 01/01/2025



Tours Métropole Val de Loire, Établissement Public de Coopération Intercommunale, a été créée le 22 mars 2017 par décret du 20 mars 2017. Outre la compétence Assainissement prise en compte initialement dès 2000, la métropole exerce les compétences Eau Potable et Eau Pluviale, sur les 22 communes qui la compose.

En 2025, Tours Métropole Val de Loire regroupe 306 707 habitants.

La Métropole exploite en régie directe la production et la distribution d'eau potable de 4 communes : Tours, Saint-Avertin, Saint-Cyr-sur-Loire et La Membrolle-sur-Choisille. Cela correspond à environ deux tiers de la population desservie.

Sur les autres communes, la gestion est déléguée à la société Veolia.

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

MODES DE GESTION
ASSAINISSEMENT EAUX USÉES

au 01/01/2025



La Métropole intervient en régie sur toutes les communes de son territoire.
Les communes de Saint-Genouph, Fondettes, La Riche, La-Membrolle-sur-Choisille, Saint-Cyr-sur-Loire, Mettray, Notre-Dame-d'Oé, Tours, Saint-Pierre-des-Corps, Saint-Avertin et Chambray-Lès-Tours sont exploitées en régie directe par les services de la Métropole. Des contrats de prestations de service avec les sociétés Saur et Veolia encadrent l'exploitation des systèmes d'assainissement des communes de Joué-Lès-Tours, Ballan-Miré, Druye, Savonnières, Villandry, Berthenay, Saint-Etienne-De-Chigny, Luynes, Chanceaux-sur-Choisille, Parcay-Meslay, et Rochecorbon.



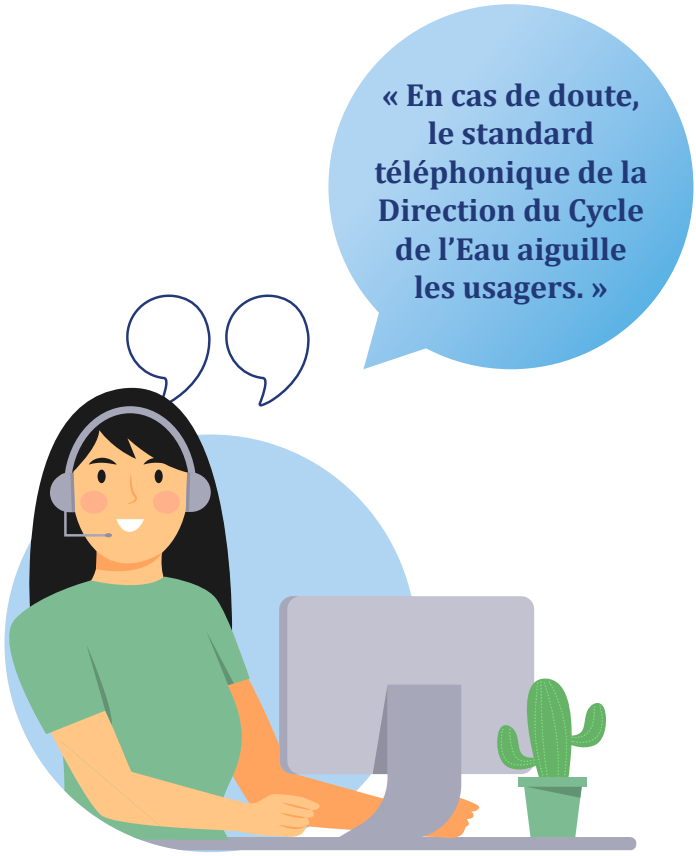
4 Tours Métropole Val de Loire vous accueille

L'unité relation abonnés de la Direction du Cycle de l'Eau de Tours Métropole Val de Loire a en charge l'accueil eau potable pour les communes en régie (Tours, Saint-Cyr-sur-Loire, Saint-Avertin, Saint-Pierre-des-Corps et La Membrolle-sur-Choisille). L'équipe, constituée de 22 personnes, est basée sur le site de la Ménardière à Saint-Cyr-sur-Loire. Elle traite les différents dossiers liés aux contrats, aux factures d'eau et aux réclamations.

Veolia eau assure ce service pour les abonnés des communes de Chambray-lès-Tours, Joué-lès-Tours, Ballan-Miré, Savonnières, Druye, Villandry, Berthenay, Saint-Genouph, La Riche, Saint-Etienne-de-Chigny, Luynes, Fondettes, Mettray, Notre-Dame-d'Oé, Chanceaux-sur-Choisille, Parçay-Meslay et Rochecorbon. Un accueil physique des abonnés est situé sur la commune de Joué-lès-Tours.

En cas de doute, le standard téléphonique de la Direction du Cycle de l'Eau aiguille les usagers en fonction :

- de leur commune,
- de la compétence concernée (eau potable, assainissement eaux usées, assainissement eaux pluviales,…),
- de la nature de la demande (dépannage, demande de branchement…).





5 | Les événements marquants



1 Dévoiement des réseaux

Le projet de construction de la ligne 2 du tramway est un projet majeur de la mobilité au cœur de la métropole. Ces travaux d'ampleur ont un impact sur les réseaux et notamment ceux de distribution d'eau potable qui doivent être déplacés et/ou rénovés.

En 2025, les travaux de dévoiement ont débuté ce qui a conduit au renouvellement de conduites d'eau potable dont deux structurantes pour l'alimentation en eau de la ville de Tours et des communes de Saint-Avertin et La Riche.

Une conduite de 800 mm de diamètre, montrant des signes de vétusté, a été renouvelée. Sa localisation sous un talus où vont circuler les rames du tramway a demandé la construction d'une galerie technique qui permettra son inspection régulière et d'éventuelles réparations afin de prolonger son exploitation. Ces travaux exceptionnels permettent de sécuriser l'alimentation en eau potable de Tours sud et de Saint-Avertin.





Une canalisation de 500 mm de diamètre a également été renouvelée pour les mêmes raisons. Ancienne mais en bon état général, elle a dû être déplacée pour permettre la construction de la ligne ferrée et a été remplacée par une conduite en fonte protégée pour l'isoler des courants vagabonds. Cette conduite sécurise l'alimentation de Tours ouest et de La Riche.

La durée de vie de ces canalisations en fonte est estimée à plus de 100 ans.

2 Rénovation usine Portillon



L'usine de traitement d'eau potable des communes de Saint-Cyr-sur-Loire et de La Membrolle-sur-Choisille est située quai de Portillon et est composée de deux unités. En 2025, la direction du Cycle de l'Eau a engagé la rénovation du génie civil et des canalisations d'une des deux files. Ces travaux nécessaires permettent de fiabiliser l'installation et de prolonger sa durée de vie. Des travaux similaires seront engagés en 2026/2027 sur la deuxième file de traitement. L'objectif est de pouvoir utiliser au maximum les capacités de traitement de cette unité qui viendra alimenter la future usine d'affinage qui est en projet.



3

Interventions d'envergure sur la station d'épuration de la Grange David

Vidange d'un digesteur à la station d'épuration de La Grange David.
La station d'épuration de la grange David a été mise aux normes suite à des travaux qui se sont échelonnés entre 2003 et 2006. 3 digesteurs ont été construits. En 2016 et 2018, deux d'entre eux ont été vidangés. Le dernier l'a été cette année. L'équipe d'exploitation a été monopolisée pour procéder à la déshydratation du surplus de boues or , les centrifugeuses ont montré des signes de faiblesse. En conséquence, une centrifugeuse de location a été installée afin de mener à bien cette mission de gros entretien.



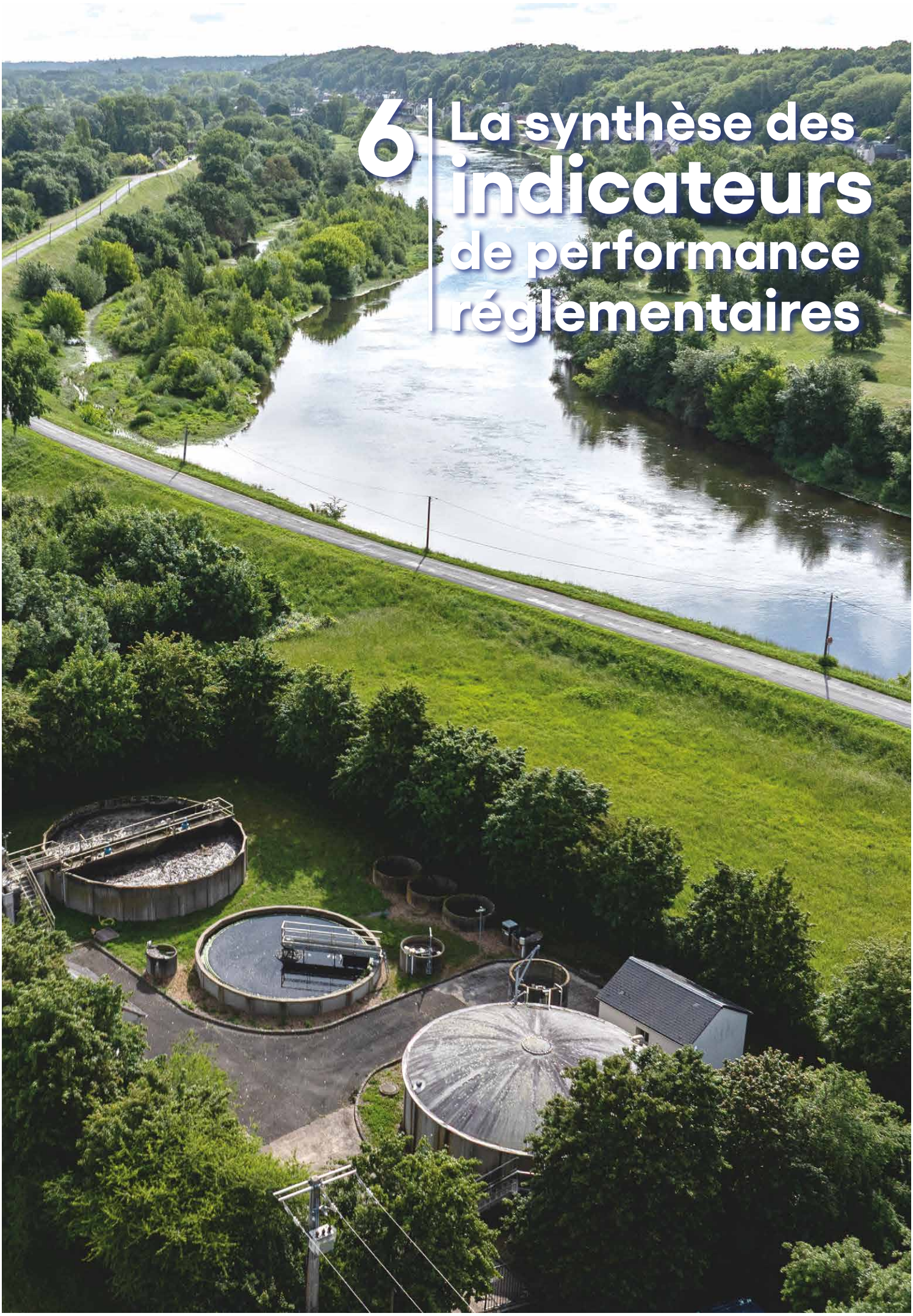
4

Validation d'un point de mesure d'autosurveillance. Les exigences en matière de mesure ne cessent d'augmenter alors que le génie civil du point de rejet du poste de relèvement sud date des années 80. Depuis plusieurs années , un travail a été mené pour répondre aux demandes des services préfectoraux et de l'Agence de l'Eau. Grâce à une modélisation réalisée par un cabinet spécialisé et des équipements mis en place après plusieurs essais infructueux , les eaux brutes en provenance du collecteur sud qui ne peuvent être traitées sur la station sont mesurées et échantillonnées correctement.



5

Renouvellement et augmentation du volume du **gazomètre de 1000 à 1500 m³** . Cet été une fuite a été détectée. Dalkia Biogaz a procédé à son renouvellement en décembre.



6 La synthèse des indicateurs de performance réglementaires

INDICATEURS DE PERFORMANCES
EAU POTABLE

305 123 HABITANTS — NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS
INDICATEUR : D101.0

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

2,14 € — PRIX TTC DU SERVICE AU M³ POUR 120 M³ AU 1ER JANVIER N+1
INDICATEUR : D102.0

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

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

Objectif : Avoir une convergence des tarifs par commue à l'horizon 2029 (moyenne France 2,41 €).

99,9 % — CONFORMITÉ MICROBIOLOGIQUE DE L'EAU AU ROBINET
INDICATEUR : P101.1

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

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

Objectif : 100 % (moyenne France 94,2 %).

99,8 % — CONFORMITÉ PHYSICO-CHIMIQUE DE L'EAU AU ROBINET
INDICATEUR : P102.1

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

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

Objectif : 100 % (moyenne France 94,2 %).

116 POINTS — CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX D'EAU POTABLE
INDICATEUR : P103.2B

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

Objectif : Accroître la connaissance du parc (moyenne France 101 points).Objectif : Non défini.

92,0 % — RENDEMENT DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION
INDICATEUR : P104.3

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

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

Objectif : > à 85 % (moyenne France 82,5 %).

3,09 M³ / KM/J — VOLUMES NON COMPTÉS
INDICATEUR : P105.3

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

Finalité : Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur montre l'efficacité de la gestion du réseau.

Objectif : Limiter les volumes non comptés (moyenne France 2,8 m³/km/j).

2,68 M³ / KM/J — PERTES EN RÉSEAU
INDICATEUR : P106.3

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

Finalité : Cet indicateur permet de connaître par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvelle-ment du réseau qui vise à lutter contre les pertes d'eau en réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

Objectif : Diminuer les pertes en réseau (moyenne France 2,5 m³/km/j).

0,83 % — RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX D'EAU POTABLE

INDICATEUR : P107.2

Définition : Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Finalité : Donner une mesure statistique du taux de renouvellement des réseaux pour un renouvellement durable du patrimoine.
Objectif : 1,2 % à l'horizon 2029 (moyenne France 0,79 %).

69,7 % — AVANCEMENT DES DÉMARCHES DE SUIVI DES PÉRIMÈTRES DE PROTECTION DE CAPTAGE

INDICATEUR : P108.3

Définition : Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage.
Finalité : Donner une information sur la performance atteinte pour assurer une protection effective de la ressource selon la réglementation en vigueur.
Objectif : Poursuite des démarches en cours (moyenne France 83,7 %).

0,006 €/M — MONTANT DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ

INDICATEUR : P109.0

Définition : Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Finalité : Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'eau.
Objectif : Poursuite des démarches en cours dont le fond social eau (moyenne France 0,01 €/m³).

2,39/1000 ABONNÉS — FRÉQUENCE DES INTERRUPTIONS DE SERVICE NON PROGRAMMÉES

INDICATEUR : P151.1

Définition : Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1 000 abonnés.
Finalité : Mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement.
Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 3,5/1 000 abonnés).

100 % — RESPECT DU DÉLAI CONTRACTUEL DE BRANCHEMENT DES NOUVEAUX ABONNÉS

INDICATEUR : P152.1

Définition : Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable.
Finalité : Évaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable.
Objectif : 98,6 % sous 24 heures.

2,0 AN — DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITÉ

INDICATEUR : P153.2

Définition : Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable.
Finalité : Apprécier les marges de manœuvre de la collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement.
Objectif : Gestion durable du service (moyenne en France 4,2 an).

2,28 % — TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES D'EAU

INDICATEUR : P154.0

Définition : Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.
Finalité : Mesurer l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement.
Objectif : Limiter les impayés (moyenne France 2,77 %).

2,28/1000 ABONNÉS — TAUX DE RÉCLAMATIONS

INDICATEUR : P155.1

Définition : Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.
Finalité : Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'eau.
Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 1,81/1 000 abonnés).

0 M³ — **VOLUME D'EAU POTABLE PRÉLEVÉ SUR DES BORNES OU DES POTEAUX D'INCENDIES POUR UN INCENDIE DE PLUS DE 24 HEURES**
INDICATEUR : DC.344E

Définition : Cet indicateur fait partie des mesures permettant d'évaluer la performance des réseaux d'eau potable en termes de gestion des ressources et de réponse aux situations d'urgence.

Finalité : Indicateur de performance qui vise à suivre et à quantifier l'utilisation exceptionnelle d'eau potable lors d'incidents majeurs, tels que des incendies prolongés, afin d'assurer une gestion efficace et durable de la ressource en eau.

Objectif : Non défini.

NON — **EXISTENCE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE DU RÉSEAU DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE IDENTIFIANT LA LOCALISATION DES FUITES ET RECENSANT LES DONNÉES RELATIVES À CES FUITES**
INDICATEUR : VP.246

Définition : Cet indicateur évalue le niveau de connaissance des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux.

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

Objectif : faire évoluer la solution SIG actuelle en intégrant l'inventaire des défaillances.

OUI — **EXISTENCE ET MISE EN ŒUVRE D'UN PROGRAMME PLURIANNUEL DÉTAILLÉ D'ACTIONS VISANT À LUTTER CONTRE LES FUITES DU RÉSEAU DE TRANSPORT ET DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET À PLANIFIER LE RENOUVELLEMENT DE CE RÉSEAU**
INDICATEUR : VP.248

Définition : Cet indicateur évalue l'efficacité du service à lutter contre les fuites en réseau d'eau potable.

Finalité : Disposer d'un programme pluriannuel clairement défini, avec des actions précises, pour lutter contre les fuites.

Objectif : Diminuer les pertes en eau.

INDICATEURS DE PERFORMANCES
ASSAINISSEMENT COLLECTIF

290 775 HABITANTS — **NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS**
INDICATEUR : D201.0

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

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

Objectif : Non défini.

258 — **NOMBRE D'AUTORISATIONS DE DÉVERSEMENT D'EFFLUENTS D'ÉTABLISSEMENTS INDUSTRIELS**
INDICATEUR : D202.0

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

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

Objectif : Non défini.

5 429 TONNES MS — **QUANTITÉ DE BOUES ISSUES DES OUVRAGES D'ÉPURATION**
INDICATEUR : D203.0

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

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

Objectif : Non défini.

1,70 € — **PRIX TTC DU SERVICE AU M³ POUR 120 M³ AU 1ER JANVIER N+1**
INDICATEUR : D204.0

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

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

Objectif : Assurer une gestion durable du service (moyenne France 2,03 €).

99,9 % — TAUX DE DESSERTE PAR DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P201.1

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

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

Objectif : 95,19 %

25 PTS — CONNAISSANCE ET GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P202.2B

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

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

Objectif : Accroître la connaissance du parc.

100 % — BOUES ÉVACUÉES SELON DES FILIÈRES CONFORMES

INDICATEUR : P206.3

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

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

Objectif : 100 % (moyenne France 100 %).

0,019 €/M3 — MONTANT DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ

INDICATEUR : P207.0

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

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

Objectif : Poursuivre les démarches en cours (moyenne France 0,103 €/m³).

0,01/1000 HABITANTS — DÉBORDEMENTS D'EFFLUENTS CHEZ LES USAGERS

INDICATEUR : P251.1

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

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

Objectif : Limiter au maximum l'impact sur les usagers (moyenne France 0,0078/1 000 habitants).

5,58 /100 KM — POINTS DE CURAGE FRÉQUENT DU RÉSEAU

INDICATEUR : P252.2

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

Finalité : L'indicateur estime le bon fonctionnement du réseau de collecte des eaux usées à travers le nombre de points sensibles nécessitant des interventions d'entretien spécifiques ou anormalement fréquentes.

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

0,34 % — RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES

INDICATEUR : P253.2

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

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

Objectif : Tendre vers une gestion durable du patrimoine (moyenne France 0,77 %).

99,8 % — CONFORMITÉ DES PERFORMANCES DES ÉQUIPEMENTS D'ÉPURATION AU REGARD DES PRESCRIPTIONS DE L'ACTE INDIVIDUEL

INDICATEUR : P254.3

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

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

Objectif : 100 % (moyenne France 97,9 %).

99 PTS — CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL
INDICATEUR : P255.3

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

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

Objectif : Améliorer la connaissance des rejets (moyenne France 98 pts).

3,79 ANS — DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITÉ
INDICATEUR : P256.2

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

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

Objectif : Gestion durable du service (moyenne France 3,9 ans).

2,28 % — TAUX D'IMPAYÉS SUR LES FACTURES D'EAU
INDICATEUR : P257.0

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

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

Objectif : Limiter les impayés (moyenne France 1,93 %).

0/1000 ABONNÉS — TAUX DE RÉCLAMATIONS
INDICATEUR : P258.1

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

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

Objectif : Maintenir une bonne qualité de service (moyenne France 0,57/1 000 abonnés).

INDICATEURS DE PERFORMANCES
ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

15 932 HABITANTS — NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS PAR LE SERVICE D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF
INDICATEUR : D301.0

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

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

Objectif : Non défini

84 % — CONFORMITÉ DES DISPOSITIFS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF
INDICATEUR : P301.3

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

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

Objectif : Améliorer le taux de conformité du parc (moyenne France 66,1 %).

110 POINTS — MISE EN ŒUVRE DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF
INDICATEUR : D302.0

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

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

Objectif : ≥100 points (moyenne France 101 points).

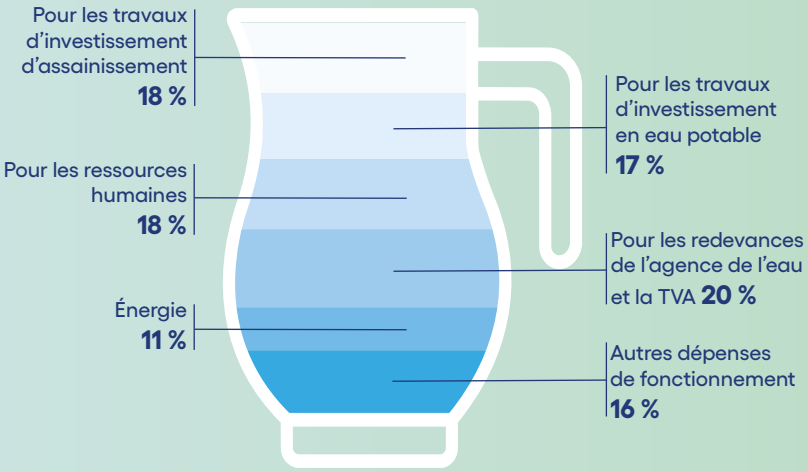
7 Éléments financiers



VOTRE FACTURE D'EAU SERT À PAYER QUOI ?

Pour un abonné sur la Métropole, la facture d'eau 120 m³ s'élève en moyenne à 460 € TTC (tarif 2026). En moyenne, 35 % des budgets sont alloués aux travaux de renouvellement et d'extension des réseaux d'assainissement et d'eau potable, 45 % sont utilisés pour les dépenses de fonctionnement du service (personnel, énergie, entretien...) et enfin 20 % alimentent les redevances Agence de l'Eau et les différentes taxes.

À compter du 1er janvier 2025, l'agence de l'eau a mis en œuvre la réforme de ses redevances. Ceci contribue à la hausse de la facture d'eau 120 m³, en 2025. Des informations sur ce nouveau dispositif sont disponibles sur le site www.lesagencesdeleau.fr, rubrique : *tout-comprendre-de-la-reforme-des-redevances.*

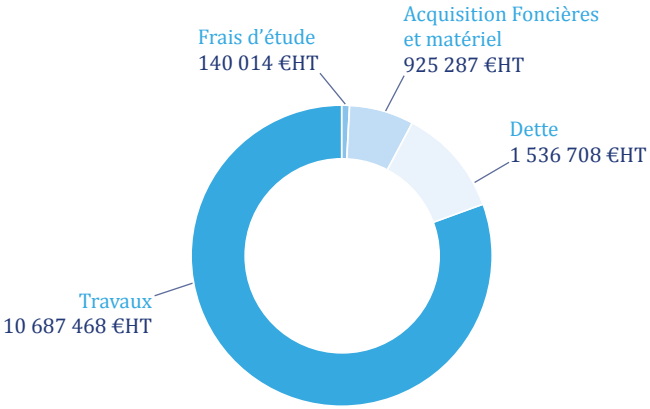


SYNTHÈSE DES BUDGETS

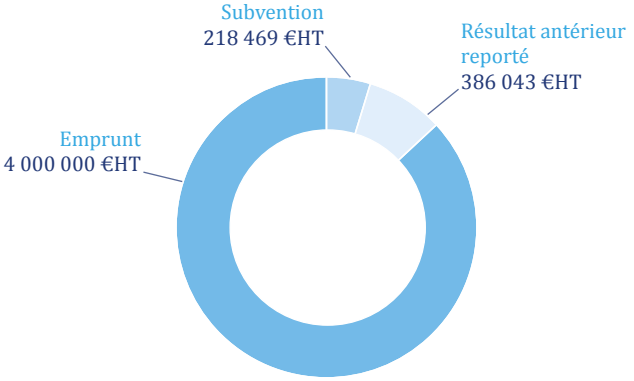
EAU POTABLE

INVESTISSEMENTS

DÉPENSES 13 289 477 €HT



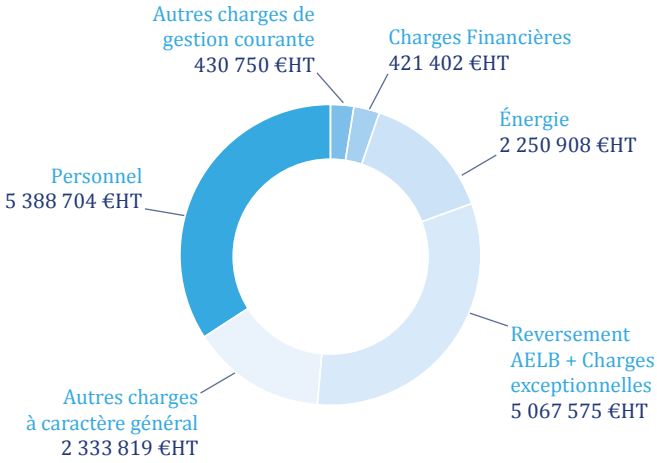
RECETTES 4 604 511 €HT



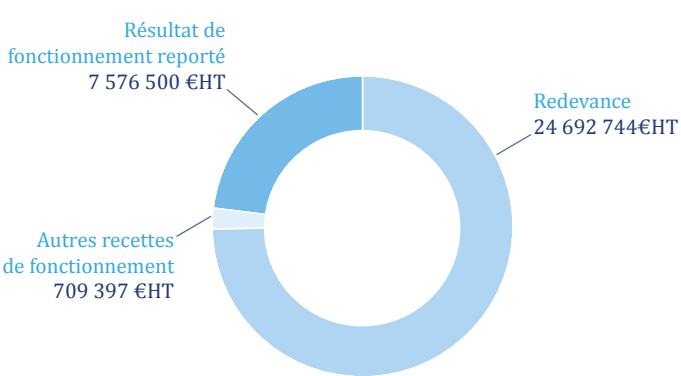
FONCTIONNEMENT

DÉPENSES 15 893 159 €HT

L'excédent budgétaire en fin d'exercice est reporté sur l'année suivante afin de contribuer au financement des investissements prévus.



RECETTES 32 978 642 €HT

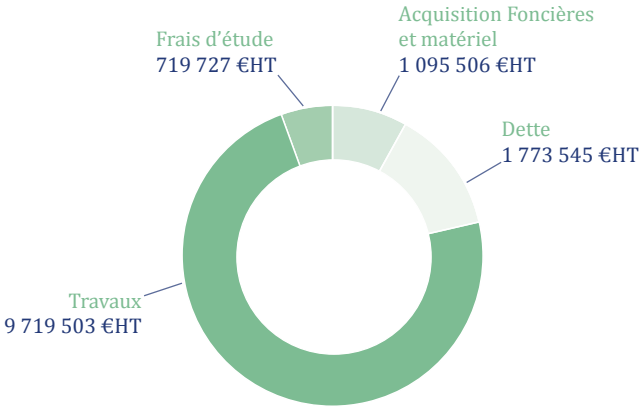


Afin d'assurer une gestion durable du réseau et des infrastructures, ceux-ci doivent être entretenus ou renouvelés régulièrement. Le bon fonctionnement du service de l'eau potable nécessite un investissement soutenu de la part de la Métropole sur le long terme.
Environ 16 M€ et 17 M€ sont respectivement affectés annuellement au fonctionnement du service de l'eau et de l'assainissement. Outre les charges de fonctionnement, Tours Métropole Val de Loire investit également beaucoup pour ses infrastructures et ses réseaux, avec tous les ans en moyenne 22 M€ pour le réseau de l'assainissement et 17 M€ pour celui de l'eau. Ainsi sur les 5 dernières années, 70 km de réseau d'eau potable ont été renouvelés ainsi que 23 km de réseau d'assainissement.
En parallèle de ces travaux d'entretien, Tours Métropole Val de Loire prévoit aussi des chantiers de plus grande envergure avec l'interconnexion des réseaux de Tours et de Saint-Pierre-des-Corps, ainsi que la construction d'une usine de traitement d'eau potable à Saint-Cyr-sur-Loire.
Pour la collectivité, les objectifs sont clairs : préserver au mieux la ressource, garantir la distribution d'une eau de qualité et gérer durablement le patrimoine.
En étroite collaboration avec les communes, et dans un souci d'équité, Tours Métropole Val de Loire a décidé de tendre vers une harmonisation des tarifs (rappelons qu'aucune variation tarifaire significative n'a été mise en place depuis 2018 et que les nouveaux tarifs resteront inférieurs au prix moyen national). L'objectif est de permettre les investissements et d'amorcer les évolutions tarifaires pour atteindre une convergence pour toutes les communes, gérées en régie ou en délégation de service public, à l'horizon 2029.

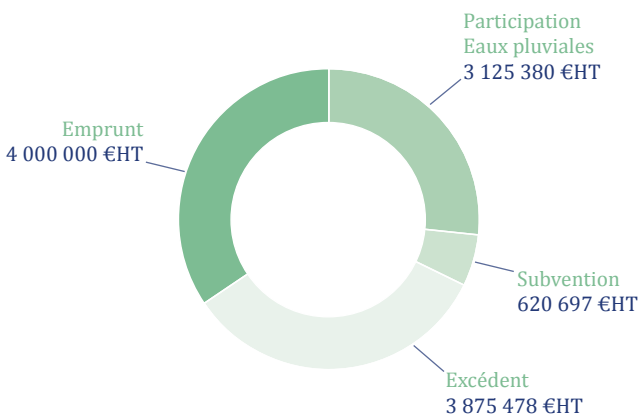
ASSAINISSEMENT

INVESTISSEMENTS

DÉPENSES 13 308 281 €HT



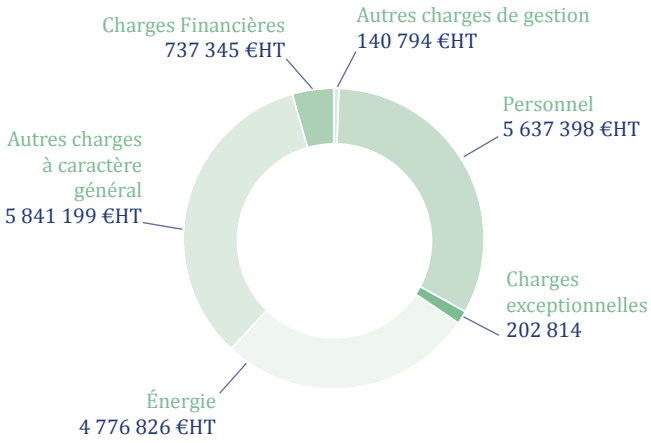
RECETTES 11 621 556 €HT



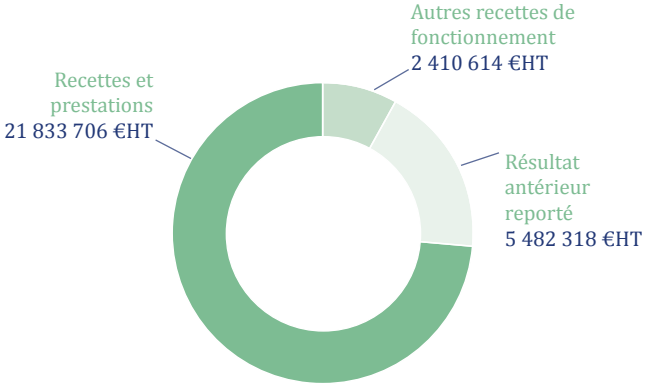
FONCTIONNEMENT

DÉPENSES 17 336 376 €HT

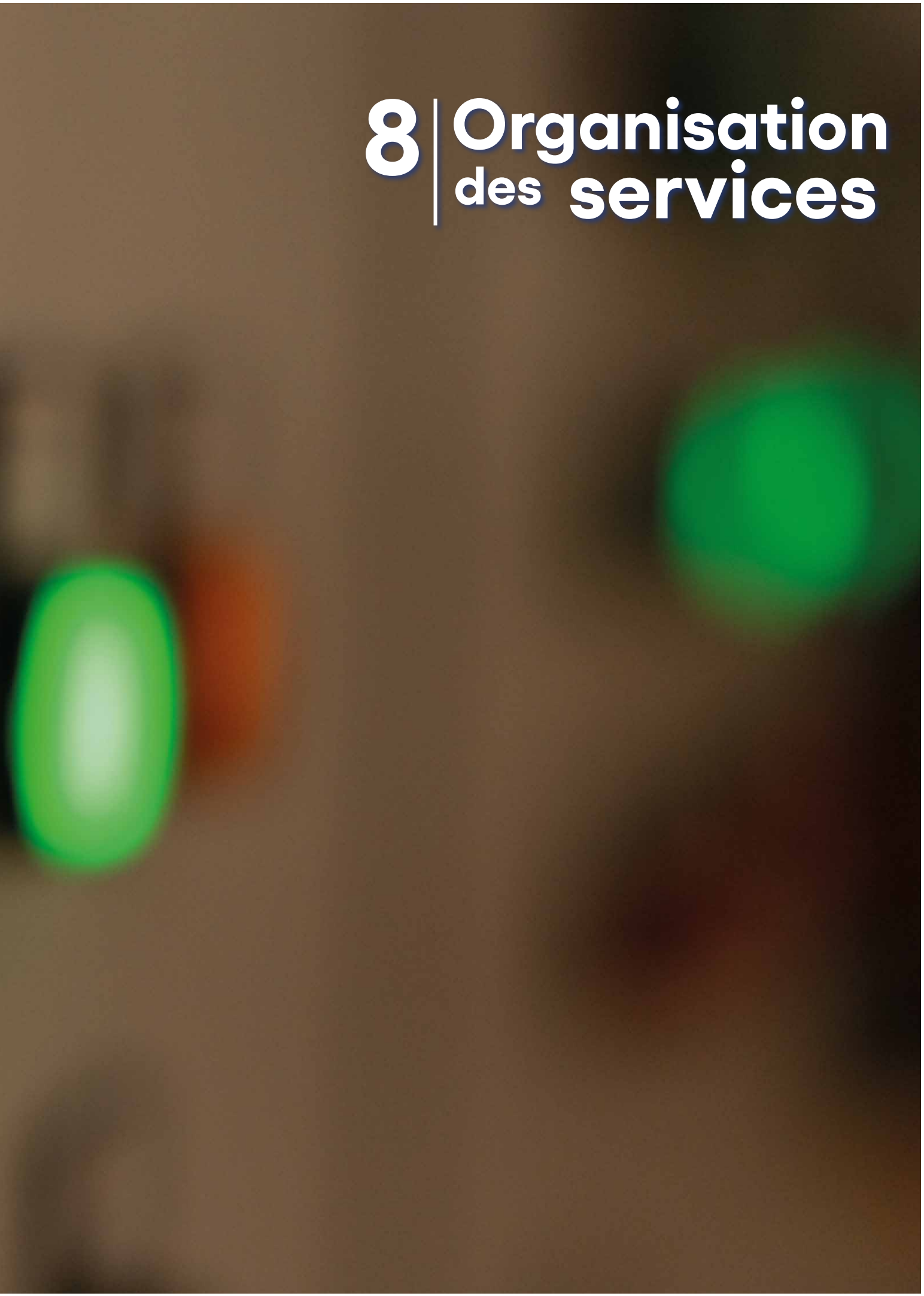
L'excédent budgétaire en fin d'exercice est reporté sur l'année suivante afin de contribuer au financement des investissements prévus.



RECETTES 29 726 638 €HT




Vanne entrée
eau brute
Vanne ouverte



8 Organisation des services

ORGANISATION
DES SERVICES

Au cœur de la direction du Cycle de l'Eau (DCE), ce sont près de 200 agents qui œuvrent au quotidien pour assurer la continuité du service eau potable et assainissement auprès des citoyens.



DIRECTEUR
DU CYCLE DE L'EAU

Service
FINANCES ET RELATION ABONNÉS
37 AGENTS

- Finance *(Budget et comptabilité fournisseurs)*
- Relations abonnés

Service
RESSOURCES TECHNIQUES ET PARTENARIATS
14 AGENTS

- Automatisme & hypervision
- Analyse, méthodes et SIG

Service
MOYENS DE LA PRÉVENTION, DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DES SINISTRES
3 AGENTS



Notes

Tours métropole Val de Loire

www.tours-metropole.fr

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

Conception et réalisation graphique : www.carolab.com
Rédaction : Direction du Cycle de l'Eau
Crédits photos : Tours Métropole Val de Loire
Impression : Addigraphic
Tirage : 150 exemplaires

PEFC