Hyères
LES PALMIERS
L'eau, c'est ma nature !

SYNTHÈSE
DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE 2012

suez environnement
Eaux de Provence

DES IDÉES NEUVES POUR L'EAU

LE SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

La ville d'Hyères a confié à SEERC – Eaux de Provence, filiale de Lyonnaise des Eaux, la gestion du service public d'eau potable sous forme d'une délégation de service qui est entrée en vigueur le 1er octobre 2011 pour douze ans. Les enjeux fixés par la Municipalité pour ce contrat de délégation sont **la préservation de la ressource, un meilleur service au client et la réduction de la facture d'eau.** L'ambition de la ville d'Hyères est également la reconquête de son rôle de pilote et de contrôle de son service de l'eau délégué. Cette volonté de gouvernance locale a été traduite dans le contrat de délégation de service qui lie la Ville et Lyonnaise des Eaux depuis octobre 2011. Elle permet à chacun des acteurs du service public de l'eau de mener sa mission avec professionnalisme et transparence.

Pour la première fois, une synthèse du rapport annuel du délégataire est réalisée à destination des élus, des services du personnel du délégataire. L'objet de cette brochure est de vous présenter notre activité.
Cette démarche s'inscrit pleinement dans **la charte de gouvernance locale de l'eau** qui engage Lyonnaise des Eaux aux côtés de la Ville.
Les investissements prévus au contrat ont été honorés et réalisés en 2012 (télérelève, débitmètre, chloration, groupe électrogène). Vous en trouverez la description dans ce document.

Bonne lecture

Aurélien Aussibal
Chef du secteur Var Iles d'Or

LE PATRIMOINE DU SERVICE DE L'EAU

Ce patrimoine est la propriété de la commune.

25 204 **compteurs**

19 **puits et forages**
en service sur **6 champs captants**
(Père Éternel et Golf Hôtel pour le continent, la Ferme, La Courtade et Notre Dame pour Porquerolles, Port Cros)

351 kilomètres de réseau de distribution

24 réservoirs d'eau potable représentant une capacité de **stockage de 26 455 m³**

LES FAITS MARQUANTS 2012

+5%

Préservation de la ressource
+5% de rendement de réseau
(pour un rendement de réseau de 85,7%)

-1,1
MILLION M3

Autonomie en eau
-1,1 million de m³ d'achat d'eau
(-68% par rapport à 2011)
92% d'autonomie en eau

-100 €

Réduction de la facture d'eau
-100 € par abonné (sur la part délégataire entre 2011 et 2012 pour une consommation annuelle de 120 m³)

1 AGENCE

1 agence clientèle en centre ville
Mise en place de la télérelève

L'ESPACE DE L'EAU

Il s'agit d'un engagement contractuel d'ouverture d'un accueil en centre ville. Situé au 15 rue Jean-Jacques Perron, cet espace permet aux habitants de rencontrer notre conseillère clientèle dans un environnement moderne et accueillant. Un espace confidentiel permet à chacun d'exposer sa situation en toute discrétion. L'espace de l'eau offre également un lieu d'informations et d'échanges.
Il a été inauguré le 31 mai 2012. Il est ouvert tous les matins de 9 heures à midi et les lundi, mercredi et jeudi après-midis de 14 à 16 heures.

Suez environnement
Eaux de Provence

L'eau, c'est ma nature !

Juin 2012

COUPON DE RETRAIT

Madame, Monsieur, cher Client,

Nous avons le plaisir de vous offrir une bouteille aux couleurs de **«l'eau, c'est ma nature !»** afin de promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson au quotidien.

L'eau qui coule de votre robinet provient de ressources naturelles locales.

C'est un produit
- **de qualité** : contrôlé 24 heures sur 24 par l'Agence Régionale de Santé, les services d'hygiène de votre commune et Eaux de Provence.
- **écologique** : livré à domicile 24h sur 24 sans déchet.
- **sain et équilibré** : c'est le produit alimentaire le plus contrôlé, qui contient du calcium, du magnésium et des oligoéléments et convient à toute la famille.

Nous serons heureux de vous accueillir à l'Espace de l'Eau au 15, avenue du Docteur Perron à Hyères, afin de vous remettre votre bouteille **«l'eau, c'est ma nature !»** en échange de ce coupon.

Bien à vous.

L'équipe Eaux de Provence

Comment procéder :
Présentez-vous muni de ce coupon à votre Espace de l'Eau
15, avenue du Docteur Perron à Hyères aux horaires indiqués ci-dessous.
Une bouteille par foyer - Offre réservée aux abonnés du Service Public de l'Eau
Publiée par la commune d'Hyères-les-Palmiers.

ESPACE DE L'EAU
15, AVENUE DU DOCTEUR JEAN-JACQUES PERRON
À HYÈRES-LES-PALMIERS.

HORAIRES

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
9h-12h	9h-12h	9h-12h	9h-12h	9h-12h
14h-16h	-	14h-16h	14h-16h	-

UNE BOUTEILLE «L'EAU C'EST MA NATURE »

Chaque client a reçu au cours du mois de Juin avec sa facture un coupon lui permettant de retirer à l'espace de l'eau une bouteille en verre «L'eau, c'est ma nature» afin de l'inciter à boire l'eau du robinet.

Cette initiative répond à un engagement contractuel.

Cette action a pour objectif de promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson au quotidien, eau parfaitement saine, équilibrée, riche en oligoéléments, écologique et surtout très économique.

MISE EN PLACE DU FONDS LOCAL DE SOLIDARITÉ

La commune et Eaux de Provence ont mis en place un Fonds de Solidarité Local en coordination avec les services sociaux et qui s'adresse aux personnes en situation de précarité.

LE DÉPLOIEMENT DE LA TÉLÉRELÈVE

La mise en place des équipements nécessaires prévoit l'installation de 10 récepteurs relais disséminés sur le territoire ainsi que la mise en place de 25 000 têtes émettrices.

Le déploiement des têtes émettrices sur les compteurs des abonnés a été réalisé à plus de 95%. Au mois de décembre, on dénombrait 1 422 compteurs restant à équiper, des compteurs non accessibles. L'Agence en ligne a été activée au cours du mois d'octobre 2012 à l'occasion de la facturation de la période estivale. Chaque abonné au service de l'eau sur la commune a désormais accès à son historique de consommation, ses informations clients, ainsi que ses factures via une page WEB dite « Agence en ligne » accessible à partir de la référence de son abonnement.

Accès pour tous au portail internet Agence en ligne.

LA SÉCURISATION DE LA DISTRIBUTION EN EAU

Conformément aux engagements contractuels, le site du Père Éternel a été équipé d'un groupe électrogène permettant de garantir la continuité de service en cas de défaillance du réseau d'énergie. Le système de chloration a été rénové sur cinq points du réseau.

LA CHARTE DE GOUVERNANCE LOCALE DE L'EAU

A l'image de son positionnement référent sur les problématiques environnementales et consciente de la fragilité de la ressource, la Ville agit aujourd'hui pour une meilleure prise en compte de ce patrimoine à travers cette nouvelle gestion de l'eau.

La charte de gouvernance locale de l'eau présente les actions et solutions concrètes mises en place à Hyères-les-Palmiers. Elle symbolise et confirme la volonté du Maire de la Ville d'Hyères-les-Palmiers et du Directeur général de Lyonnaise des Eaux d'œuvrer à la mise en place d'un service réinventé et innovant pour la protection collective de l'eau. Elle a été signée le 6 décembre 2012.

La Charte de gouvernance locale s'appuie sur 3 piliers :

PILIER N°1

MIEUX GOUVERNER L'EAU POUR BIEN LA PROTÉGER

- **La gouvernance du contrat entre la ville et son délégataire.**
- **La gouvernance du service avec les habitants.**

PILIER N°2

INNOVER POUR LA SANTÉ DE L'EAU

- **Rendre à Hyères son autonomie en eau avec le projet AQUA RENOVA.**

AQUARENOVA
Innover pour la santé de l'eau

PILIER N°3

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE VERTUEUX ET CONCERTÉ DE L'EAU

- **L'eau équitable.**
- **Des objectifs de performance chiffrés, vérifiables et partagés.**

LA CRISE EAU POTABLE À PORQUEROLLES

Le Lundi 10 Décembre 2012, un résultat d'analyse d'eau a mis en évidence la présence d'Escherichia Coli sur deux points du réseau de distribution sur l'île de Porquerolles.

Cet incident a fait l'objet d'une ouverture de crise avec mise en place d'une restriction d'usage de 5 jours pour les habitants de l'île, et distribution de bouteilles d'eau.

Aucun dysfonctionnement de la chloration n'a été détecté.
L'origine de cette pollution reste incertaine.

LES PRINCIPAUX INDICATEURS DU SERVICE

24 nettoyages de réservoirs

24 477 actes réseaux

366 000 mètres linéaire de réseaux ayant fait l'objet d'une recherche de fuites

3 692 mètres linéaire de canalisations renouvelées

292 branchements renouvelés

84 interventions sur fuites

214 interventions en astreinte

12 rapports d'activités mensuels

85.7% de rendement de réseau

98.7% de conformité bactériologique

100% de conformité physico-chimique

55 bulletins d'analyses de l'Agence Régionale de Santé et de Lyonnaise des Eaux

217 paramètres bactériologiques analysés

3 028 paramètres physico-chimiques analysés

91% d'autonomie en matière de production d'eau potable

496 kWh/1000 m³ produits

LES PRINCIPAUX INDICATEURS CLIENTÈLE

25 269 abonnés au service

4 631 537 m³ consommés

223 litres par jour et par habitant

1.61 € le mètre cube TTC

1 666 enquêtes clientèle

24 042 compteurs équipés en émetteur télérelève

32 634 contacts clients (courriers, téléphone, mails, visites à l'Espace de l'Eau)

7 980 clients mensualisés

AQUARENOVA
Innover pour la santé de l'eau

La commune d'Hyères-les-Palmiers et Lyonnaise des Eaux travaillent de concert pour restaurer la ressource et rendre au territoire son autonomie en eau.
Agir sur les causes plutôt que sur les conséquences, ainsi se construit le projet Aqua Renova.

AGIR SUR LES CAUSES PLUTÔT QUE SUR LES CONSÉQUENCES

Depuis toujours, les Hyérois ont du composer avec l'environnement pour assurer leur approvisionnement en eau potable, véritable patrimoine commun. Aujourd'hui des infiltrations d'eau de mer menacent la qualité et la quantité d'eau disponible, dans les nappes souterraines du continent et de Porquerolles. Ce phénomène naturel est accentué par la sollicitation des ressources liée aux besoins croissants en eau.

AXE 1 - LIMITER LA SOLLICITATION DES NAPPES PHRÉATIQUES EN AUGMENTANT LE POTENTIEL DU PATRIMOINE RÉSEAU

Economiser la ressource, c'est commencer par améliorer le rendement de réseau et limiter les pertes.
C'est une des réponses aux défis lancés par les évolutions climatiques et les stress hydriques, appelés à se généraliser à l'avenir.
Une goutte prélevée dans l'écosystème doit donc être une goutte utile. La performance du réseau est d'autant plus fondamentale pour la commune d'Hyères-les-Palmiers, qui dépend encore d'achats d'eau extérieurs, coûteux économiquement et écologiquement.

OBJECTIFS

La ville et Lyonnaise des eaux se sont accordées sur un objectif ambitieux de 90% de rendement du réseau à l'horizon 2020. Pour atteindre cet objectif commun, plusieurs outils modernes de gestion d'un réseau d'eau sont déployés simultanément.

LES AVANCÉES DE L'AXE 1 EN 2012

• Le déploiement de débitmètres de sectorisation

Le réseau de distribution d'Hyères est composé de multiples étages de pression alimentés par un ou plusieurs réservoirs. La mise en place de 17 débitmètres de sectorisation permet de suivre le fonctionnement du réseau en temps réel. Ce suivi quotidien permet de détecter rapidement une anomalie, pour ainsi prendre sur le terrain, les mesures d'urgence nécessaires.
17 Secteurs sont ainsi suivis de manière individuelle.

• Le déploiement d'enregistreurs de bruits fixes et d'hydrophones

Pour réduire plus efficacement encore les pertes en eau, il est nécessaire d'optimiser le processus de détection des fuites.
Lyonnaise des Eaux a réalisé les études nécessaires à la mise en place d'un réseau de 140 enregistreurs de bruits fixes et 10 hydrophones en 2013.
9 Zones « fuyardes » sur lesquelles seront positionnés les capteurs ont ainsi été définies.

• La réalisation d'un modèle hydraulique.

La modélisation du réseau est essentielle pour mieux comprendre et optimiser le fonctionnement du réseau de distribution, particulièrement pour la gestion des pressions.
Plus de 80 mètres, c'est le dénivelé qui peut être observé sur le réseau de la ville de

Exemple de modélisation du réseau dans Piccolo

Hyères-les-Palmiers qui présente 12 étages de pression. Une réduction des débits de fuite et une économie de 5 à 20% des volumes distribués selon les secteurs, est attendue avec une diminution de la fréquence des casses pouvant aller jusqu'à 35% sur un réseau soumis à ces pressions actuelles.

• Le déploiement de la télérelève
La télérelève des compteurs permet d'offrir de nouveaux services aux clients mais constitue également un outil puissant de gestion du service public de l'eau.
Les pertes de comptage et clientèle (compteurs bloqués, fraude, compteurs anciens etc.) représentent un dysfonctionnement récurrent des services publics de l'eau. Le déploiement de la télérelève répond à un triple objectif : savoir ce qui est consommé en temps réel sur le périmètre, être informé des anomalies de comptage instantanément, responsabiliser la population en lui donnant la possibilité de connaître sa consommation via un service en ligne.
99% du parc compteurs a été équipé en 2012.

AXE 2 - RESTAURER LA NAPPE ALLUVIALE DU BAS GAPEAU SUR LE CONTINENT EN REPOUSSANT L'EAU SALÉE

ETAT DES LIEUX
La nappe alluviale du Gapeau constitue la principale ressource en eau potable de la ville d'Hyères. La commune exploite cette ressource par l'intermédiaire de deux champs captant du «Père Eternel» et du « Golf Hôtel » qui livrent en moyenne 4 millions de m3 par an à la commune.
Cet apport est complété par l'achat de 2 millions de m3 par an au Syndicat d'Alimentation en Eau de l'Est Toulonnais.
A partir de 2006, un phénomène d'intrusion d'eau saline a été identifié jusqu'à 2 km de la côte. Ceci a eu pour conséquence un fort ralentissement des prélèvements du site de production du «Père Eternel» et la diminution de la capacité de la ressource.
Certains points de la nappe phréatique se trouvent sous le niveau de la mer. Quand le niveau de la nappe descend trop bas, l'eau de mer progresse et vient se mélanger à l'eau douce. Ce risque est d'autant plus élevé que le département du Var a connu ces dernières années de forts déficits hydriques avec la mise en place de comités sécheresse et des restrictions d'usage.

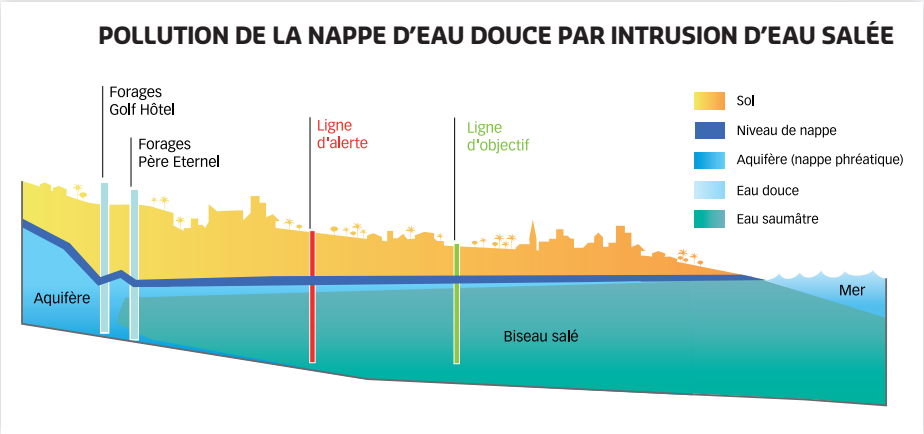
OBJECTIFS
Protéger la nappe contre l'intrusion d'eau saline et rendre au continent son autonomie en eau.
Le principe du projet consiste à augmenter de manière artificielle l'alimentation de la nappe alluviale du Gapeau, par l'intermédiaire d'un bassin destiné à infiltrer de l'eau douce entre la mer et les ouvrages de captage. Le projet permettra ainsi de stocker de l'eau douce en période hivernale dans la nappe, période pendant laquelle la ressource est en excédent.

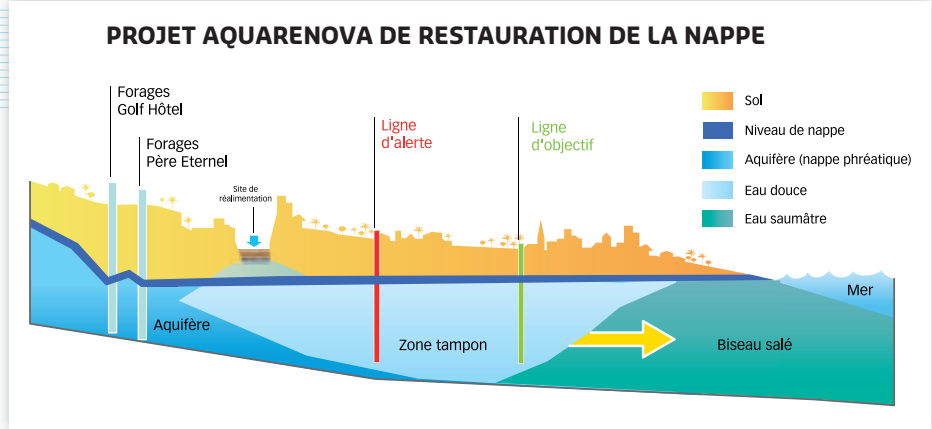
LES AVANCÉES DE L'AXE 2 EN 2012

• **Investigation de terrain et d'étude :** Les études menées ont permis de caractériser le canal ainsi que le milieu aquatique naturel en aval, mais aussi de réaliser une modélisation hydraulique du fonctionnement de la nappe alluviale du Gapeau et des essais d'infiltration sur le site pressenti pour la réalisation du bassin.

• **Dossier réglementaire :** Le dossier règlementaire de demande d'autorisation au titre de la Loi sur l'eau a été déposé au service de la Direction Des Territoires et de la Mer du Var.

• **Etude de conception :** L'avant projet détaillé du projet a été réalisé et présenté à l'occasion du comité Ressource du 4 décembre 2012.





AXE 3 - RESTAURER ET PRÉSERVER LA NAPPE ALLUVIALE PRINCIPALE DE LA FERME SUR L'ILE DE PORQUEROLLES

ETAT DES LIEUX

L'exploitation passée des ressources en eau de l'île de Porquerolles a eu pour conséquence la progression de l'eau salée dans la principale nappe de l'île, la nappe de la Ferme jusqu'aux captages existants. Pour faire face à la demande en eau potable, des livraisons par bateau sont organisées en période estivale pour amener jusqu'à 70 000 m3 d'eau par saison sur l'île.

OBJECTIFS

Restaurer la nappe de la Ferme pour répondre aux besoins de production d'eau potable et d'eau agricole par la réalisation d'une unité de dessalement petit débit intégrant les enjeux paysagers et environnementaux essentiels de l'île.

Redonner à Porquerolles son autonomie en eau dans le cadre d'une utilisation raisonnée.

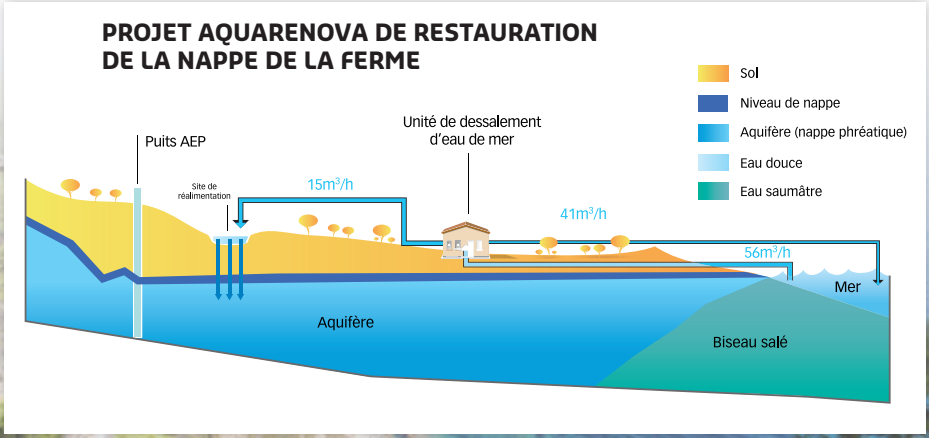
LES AVANCÉES DE L'AXE 3 EN 2012

Le projet est actuellement à l'étude.

• **Etude du milieu marin :** La première phase d'étude consistant à caractériser la qualité de l'eau sur les 4 sites potentiels pressentis pour la réalisation de la prise d'eau en mer a été réalisée au cours du premier semestre.

• **Avant Projet Sommaire Prise d'eau :** Cette phase d'étude a consisté à réaliser une analyse comparative des différents sites potentiels pressentis pour la réalisation de la prise d'eau en mer. Les conclusions de cette analyse ont été présentées au cours du comité ressource du 4 décembre. Le choix du site retenu est celui du Cap Rousset.

• **Etude du milieu terrestre :** un relevé faune flore est actuellement en cours.



SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION
ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE
HYÈRES-LES-PALMIERS

SYNTHÈSE
DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE 2012

DES IDÉES NEUVES POUR L'EAU

685 VIEUX CHEMIN DE TOULON
83400 HYÈRES-LES-PALMIERS

LEVEL2 # 04 91 13 46 51 CRÉDIT PHOTOS : LYONNAISE DES EAUX - WILLIAM DANIELS - X-DR.