

**MÉTROPOLE**  
NICE CÔTE D'AZUR

**EAU D'AZUR**

**ENCART SPÉCIAL**

« Tempête Alex » p. 40-49



**RAPPORT**  
**D'ACTIVITÉ 2020**

**#LePublicAuServiceDeVotreEau**

**eau**  
**D'AZUR**  
Votre régie de l'eau  
de la Métropole Nice Côte d'Azur

**MÉTROPOLE**  
NICE CÔTE D'AZUR

## ■ L'édito

### Christian ESTROSI

Président de la Métropole Nice Côte d'Azur  
Maire de Nice



“ Ce rapport rend compte de l'important travail réalisé par Eau d'Azur au bénéfice de l'ensemble des habitants de notre Métropole Nice Côte d'Azur lors de l'année 2020.

Créée en juin 2013, Eau d'Azur a repris successivement le service de l'eau des communes de Beaulieu-sur-Mer, Cap d'Ail, Eze et Villefranche-sur-Mer en septembre 2014, celui de 28 communes du Moyen et du Haut Pays au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et celui de la ville de Nice en février 2015.

En novembre 2017, Aspremont, Castagniers, Colomars, Falicon, La Roquette-sur-Var, Levens, Saint-Blaise, Saint-Jean-Cap-Ferrat, Saint-Martin-du-Var, Tourrette-Levens ont étendu le périmètre.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, ce sont les communes de la rive droite du Var, à savoir Saint-Laurent-du-Var, Cagnes-sur-Mer, Vence, Carros, Le Broc, Bonson, Gilette et une partie de Gattières qui ont rejoint Eau d'Azur. Celle-ci assure désormais la gestion de l'eau potable sur l'ensemble des 49 communes soit les 550 000 habitants de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Eau d'Azur constitue un exemple fort de solidarité intercommunale et assure un service cohérent à l'échelle de la Métropole de Nice Côte d'Azur, améliorant la qualité de service tout en maîtrisant le coût pour l'utilisateur.

Les sécheresses des dernières années ont mis en évidence les effets du réchauffement climatique sur le territoire, appelant à des investissements importants pour diversifier les ressources et connecter les réseaux de transport et de distribution.

Eau d'Azur a montré, par son statut particulier, ses compétences mutualisées et sa gouvernance renforcée, sa capacité à réaliser un programme d'investissements d'envergure, destiné à sécuriser l'alimentation en eau pour les 30 prochaines années.

L'année 2020 a marqué les esprits avec deux crises majeures.

Tout d'abord, la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19, pour laquelle Eau d'Azur a dû s'adapter afin d'assurer la continuité du service public essentiel en maintenant la distribution d'une eau de qualité aux robinets des usagers métropolitains.

Ensuite, la tempête Alex qui a dévasté notre magnifique Haut Pays, détruisant entre autres de nombreux réseaux d'eau et d'assainissement. Eau d'Azur a démontré son professionnalisme, sa réactivité et son efficacité dans la gestion de cette crise, qui a également mis en évidence sa maturité et sa parfaite coordination avec les autres services de la Métropole.

Pour toutes ces raisons, avec les maires de la Métropole Nice Côte d'Azur nous avons fait le choix de transférer la compétence assainissement Eau d'Azur afin de mutualiser les pratiques autour de la gestion du cycle de l'eau et répondre aux enjeux environnementaux de demain.

Je vous souhaite bonne lecture de ce rapport qui synthétise les actions menées durant l'année 2020 toujours orientées vers un objectif d'efficacité et de qualité du service rendu aux habitants de la Métropole Nice Côte d'Azur. ”



# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

pages 6 à 13

1

CLIENTÈLE / SOLIDARITÉ / PROXIMITÉ

pages 14 à 21

2

RESSOURCES / ALIMENTATION EN EAU / QUALITÉ DE L'EAU

pages 22 à 29

3

ENVIRONNEMENT / PERFORMANCE

pages 30 à 51

4

INNOVATION / EXCELLENCE

pages 52 à 63

5

ANNEXES

pages 64 à 65

ENCART SPÉCIAL

« Tempête Alex » p. 42-49





# Eau d'Azur, régie publique d'eau potable

L'échéance du contrat de délégation de service public de l'eau à Nice a donné l'occasion à la jeune Métropole Nice Côte d'Azur de repenser la gestion du service sur son territoire.

Construite sur un même bassin de vie de la montagne au littoral, la Métropole Nice Côte d'Azur l'est aussi sur le bassin versant hydrographique de la basse vallée du Var et de ses affluents. Il s'agit d'un territoire contrasté, tant par le relief que par les moyens des communes, et l'accès aux ressources en eau. Dans ce territoire, les enjeux prévisibles du réchauffement climatique appellent une meilleure répartition des ressources et des économies d'eau, ainsi que d'importants investissements à court terme pour y parvenir. La solidarité territoriale, la mutualisation des moyens et l'harmonisation des services publics sont par ailleurs au cœur du projet métropolitain.

C'est dans ce contexte qu'a été décidée en juin 2013, à l'unanimité des conseillers métropolitains, la création de l'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dénommé Eau d'Azur. Par ses statuts, la régie exerce dans son périmètre la gestion du service public de l'eau potable.

Destinée dans un premier temps au service des communes littorales à l'est de Nice (septembre 2014), Eau d'Azur a vu son périmètre étendu aux communes en régie du Haut et du Moyen Pays (janvier 2015), à Nice (février 2015) puis aux communes du Moyen Pays en rive gauche (novembre 2017). La régie exerce alors ses activités sur 42 communes métropolitaines, à savoir toutes les communes en rive gauche du Var ainsi que La Gaude, Saint-Jeannet et une partie de Gattières en rive droite.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, Eau d'Azur étend son périmètre sur les communes de Saint-Laurent-du-Var, Cagnes-sur-Mer, Vence, Carros, Le Broc, Bonson, Gilette et une partie de Gattières, à l'échéance de deux délégations de service public.

Les nouvelles communes desservies représentent une population complémentaire de 120 000 habitants.

Eau d'Azur alimente désormais les **49 communes de la Métropole Nice Côte d'Azur**, soit environ 550 000 habitants, du littoral aux sommets du Mercantour et fournit de l'eau traitée à quelques communes de l'est du département ainsi qu'à la Principauté de Monaco.



## Liste des 49 communes

Aspremont, Bairols, Beaulieu-sur-Mer, Belvédère, Bonson, Cagnes-sur-Mer, Cap d'Ail, Carros, Castagniers, Clans, Colomars, Duranus, Eze, Falicon, Gattières, Gilette, Ilonse, Isola, La Bollène-Vésubie, La Gaude, Lantosque, La Roquette-sur-Var, La Tour-sur-Tinée, La Trinité, Le Broc, Levens, Marie, Nice, Rimplas, Roquebillière, Roubion, Roure, Saint-André-de-la-Roche, Saint-Blaise, Saint-Dalmas-le-Selvage, Saint-Etienne-de-Tinée, Saint-Jean-Cap-Ferrat, Saint-Jeannet, Saint-Laurent-du-Var, Saint-Martin-du-Var, Saint-Martin-Vésubie, Saint-Sauveur-sur-Tinée, Tournefort, Tourrette-Levens, Utelle, Valdeblone, Venanson, Vence et Villefranche-sur-Mer.

## ■ Dates clés

### 29 mars 2013

Choix du mode de gestion du service public de l'eau

### 21 juin 2013

Création de la régie dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière

### 16 mai 2014

Immatriculation au Registre du Commerce et Sociétés

### 15 septembre 2014

Eau d'Azur assure le service de l'eau sur les 4 communes du littoral

### 1<sup>er</sup> janvier 2015

28 nouvelles communes du Haut et Moyen Pays intègrent Eau d'Azur

### 4 février 2015

Nice intègre Eau d'Azur

### 1<sup>er</sup> janvier 2017

Reprise du service de l'eau de la station de ski d'Auron

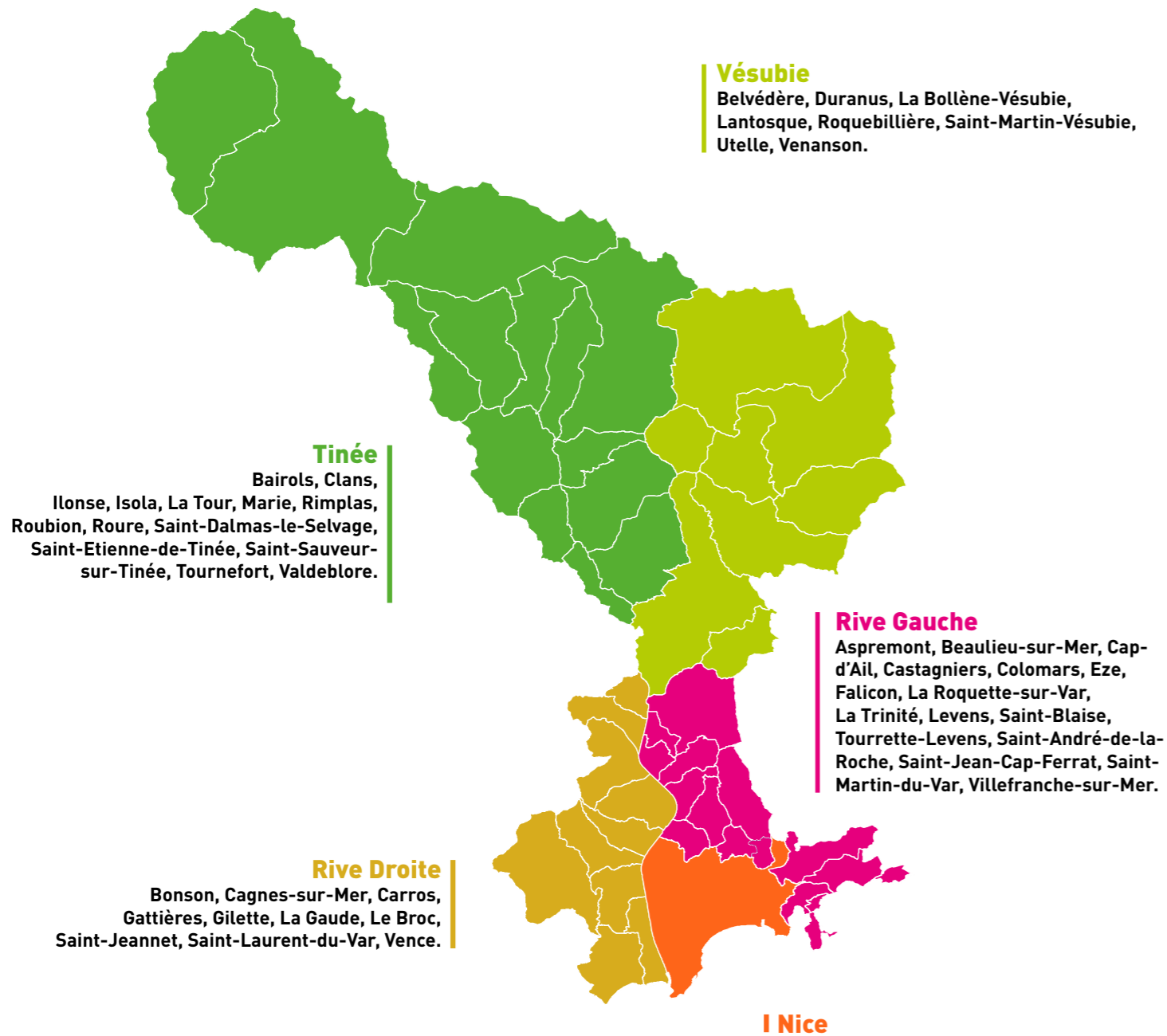
### 7 novembre 2017

La régie gère 9 communes du nord de Nice et Saint-Jean-Cap-Ferrat

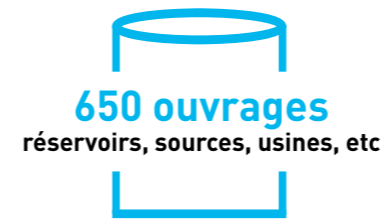
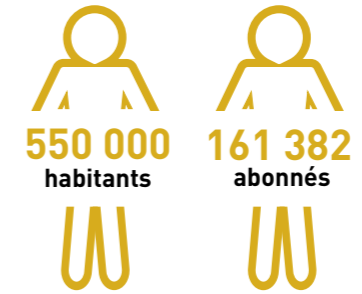
### 1<sup>er</sup> janvier 2020

8 communes de la rive droite du Var intègrent la régie

## Notre territoire d'intervention



## Eau d'Azur en quelques chiffres



## La gouvernance d'Eau d'Azur



Le conseil d'administration de la régie est présidé par monsieur Hervé PAUL, Maire de Saint-Martin-du-Var, Président de la commission eau, assainissement et énergie de la Métropole Nice Côte d'Azur nommé en 2018 expert sur la gestion de l'eau par le Ministère de la Transition Ecologique et vice-président de France Eau Publique et Vincent PONZETTO depuis mars 2020.

Le conseil d'administration est composé de 28 membres (liste ci-dessous) dont 25 issus du Conseil Métropolitain, 1 membre représentant le comité d'entreprise Eau d'Azur, 1 représentant des usagers et 1 personnalité qualifiée (Délibération 0.1 du bureau métropolitain du 23 juillet 2020).

Hervé PAUL	Corinne GUIDON
Philippe PRADAL	Danielle HEBERT
Xavier BECK	Gérard MANFREDI
Yannick BERNARD	Roger MARIA
Bruno BETTATI	Jean-Claude MARTIN
Paul BURRO	Martine MARTINON
Julie CHARLES	Roger ROUX
Richard CHEMLA	Gérard STEPPEL
Stéphane CHERKI	Jean THAON
Valérie DELPECH	Christophe TROJANI
Patricia DEMAS	Antoine VERAN
Jean-François DIETERICH	Manuel DIETRICH
Dominique ESTROSI-SASSONE	Pierre-Jean BARRE
Hélène GRANOUILAC	Jean-François CRISTINI

Vœux de la régie Eau d'Azur

## Organisation simplifiée d'Eau d'Azur

**DIRECTEUR GÉNÉRAL**  
Vincent PONZETTO

**Direction administrative et financière**  
Véronique ZIMMER

**Direction clientèle**  
Jérôme BOUVET

**Direction stratégie et méthodes**  
Pierre ROUX

**Direction exploitation**  
Arnaud ROSTAN

**Agence comptable**  
Murielle BUSBY

**Service communication**  
Sandrine TRESSEL

**Direction des ressources humaines**  
Cécile FORNILI-MICHELON

**Direction patrimoine**  
Olivier MACCAGNAN

**Service qualité environnement**  
Philippe AVEROUS

## Un modèle original d'exploitation publique du service de l'eau potable

Le projet d'Eau d'Azur répond à plusieurs objectifs :

- La maîtrise et la protection de la ressource en eau en montagne, pour préserver les usages de l'eau sur le littoral en aval ;
- L'ancrage local des emplois ;
- La maîtrise des coûts du service et de l'évolution des tarifs de l'eau ;
- La mise en commun des moyens techniques et financiers du littoral au bénéfice des communes de montagne ;
- Une présence étroite des élus dans la gouvernance du service ;
- Le maintien de la proximité à laquelle les élus sont très sensibles ;
- La réalisation rapide d'un important programme d'investissements, préfigurant l'alimentation en eau des 30 prochaines années.

Le projet de solidarité des territoires autour des enjeux de l'eau sur tout un bassin hydrographique, combiné au modèle public de gestion et de gouvernance, font d'Eau d'Azur une référence nationale reconnue dans la profession.

## Des investissements pour les trente prochaines années

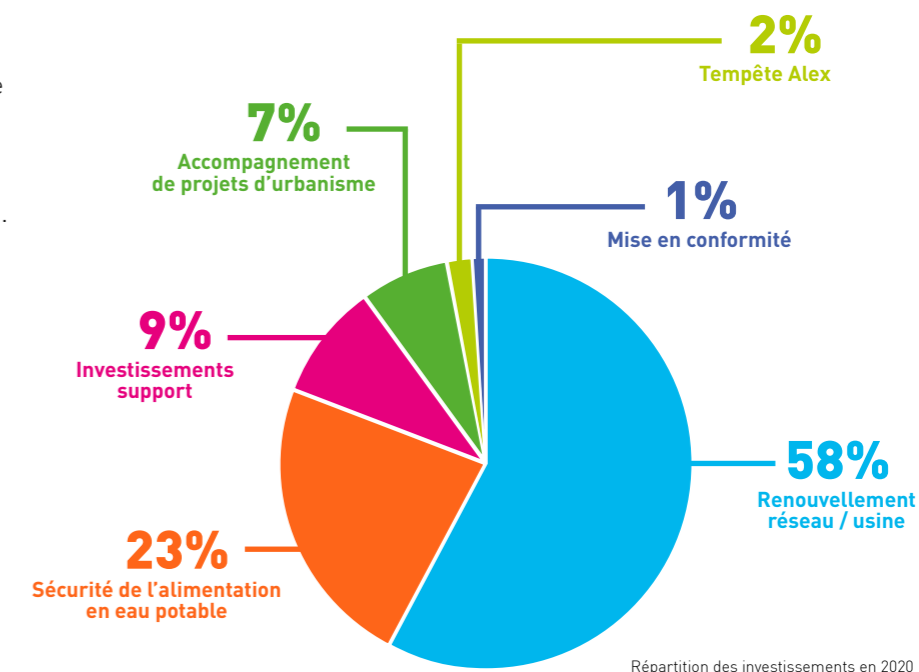
Eau d'Azur constitue un exemple fort de solidarité intercommunale et assure un service cohérent à l'échelle de la Métropole Nice Côte d'Azur, améliorant la qualité de service tout en maîtrisant le coût pour l'utilisateur.

Les sécheresses ont mis en évidence les effets du réchauffement climatique sur le territoire, appelant à des investissements importants pour diversifier les ressources et connecter les réseaux de transport et de distribution.

Un programme d'investissements d'envergure destiné à sécuriser l'alimentation en eau pour les 30 prochaines années a été mis en place.

Après avoir investi 116 M€ les 5 premières années (2015-2019), ce sont 21M€ qui ont été investis en 2020.

Eau d'Azur prévoit un investissement encore plus important soit 192 M€ pour le prochain plan quinquennal (2021-2025).



# Une année particulière

2020 est une année particulière, celle de la crise sanitaire, du passage de la tempête Alex et pour Eau d'Azur l'année de la transition.

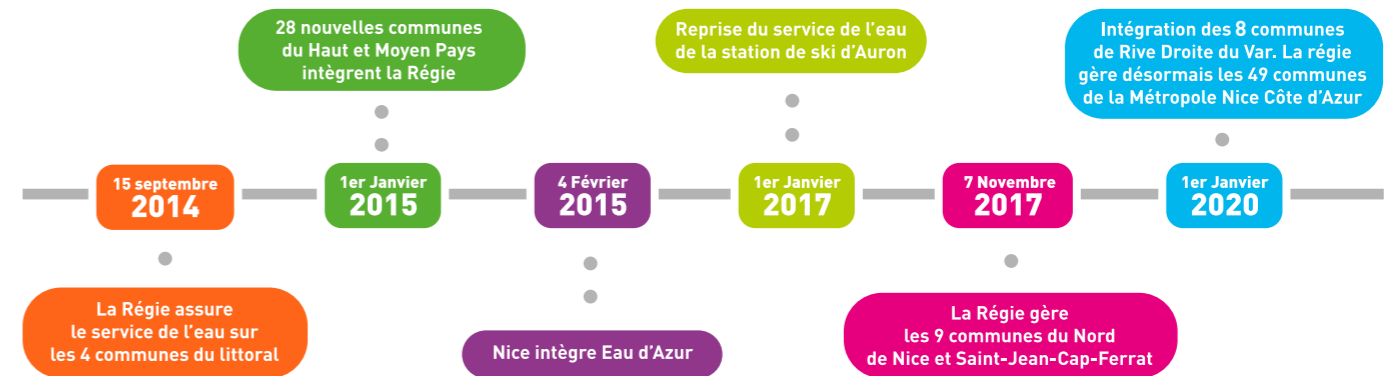
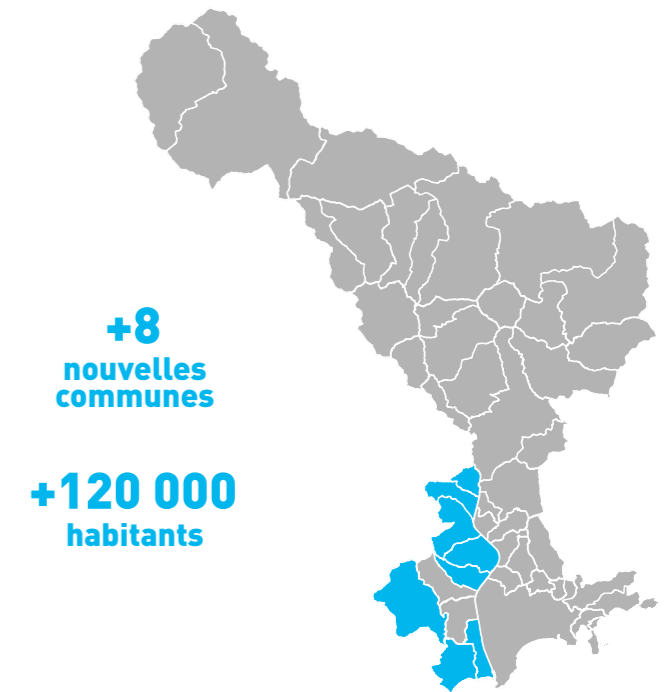
## ■ Un territoire qui s'étend

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, Eau d'Azur étend son périmètre en intégrant les communes de la rive droite du Var :

- Bonson ;
- Cagnes-sur-Mer ;
- Carros ;
- Gattières (une petite partie) ;
- Gilette ;
- Le Broc ;
- Saint-Laurent-du-Var ;
- Vence.

Les nouvelles communes desservies représentent une population complémentaire de 120 000 habitants.

Eau d'Azur alimente en eau potable les 49 communes du territoire métropolitain, soit environ 550 000 habitants.



## ■ Une page se tourne, une nouvelle s'écrit



Christian Estrosi, Luc Allard et Vincent Ponzetto

Après avoir créé la régie publique et passé 7 ans comme Directeur Général d'Eau d'Azur, Luc Allard prend sa retraite et cède sa place à Vincent Ponzetto le 1<sup>er</sup> mars 2020.

Luc Allard aura marqué les esprits par sa personnalité bienveillante, par ses convictions et son engagement pour porter les valeurs d'Eau d'Azur sur le territoire métropolitain mais aussi au niveau national.

La réussite d'Eau d'Azur n'est plus à démontrer aujourd'hui.

C'est dans un contexte particulier, juste avant le premier confinement que Vincent Ponzetto est nommé Directeur Général pour écrire une nouvelle page de cette belle aventure.

## La tarification sociale

Pour garantir l'accès à l'eau à tous et pour assurer une gestion durable des ressources, la Métropole Nice Côte d'Azur et Eau d'Azur ont décidé d'instaurer deux zones tarifaires.



### Nice, la bande côtière et le Moyen Pays

Le prix de l'eau dispose d'un tarif progressif où le prix du m<sup>3</sup> varie en fonction de la quantité consommée avec 3 tranches de consommations :

- Tranche 1 : 0 à 60 m<sup>3</sup>**
- Tranche 2 : 61 à 120 m<sup>3</sup>**
- Tranche 3 : au-delà de 120 m<sup>3</sup>**

La majorité des abonnés consomment moins de 120 m<sup>3</sup> par an et bénéficient d'un tarif en tranche 1 ou 2.



### Le Haut Pays

Le prix de l'eau potable est 40% moins cher qu'à Nice, la bande côtière et le Moyen Pays sur une consommation 120 m<sup>3</sup>.

Historiquement, le forfait était le mode de facturation des usagers du Haut Pays.

Dorénavant, la facturation d'eau repose sur l'importance de la consommation réelle.

### Lutte contre le gaspillage

Afin d'inciter à la **lutte contre le gaspillage de la ressource en eau**, il est essentiel que la facturation d'eau repose sur **l'importance de la consommation réelle** telle qu'elle est enregistrée au compteur. C'est pourquoi la régie Eau d'Azur a installé plus de **8 000 compteurs** représentant un investissement de plus de **10 millions d'euros** au sein de la zone tarifaire du Haut Pays.

Suite à ces installations, quelques changements de comportements ont été constatés ; ils se traduisent par une **diminution de 30% de l'eau distribuée** avec une consommation moyenne de 80 m<sup>3</sup> par an.

Ces modèles d'harmonisation tarifaire permettent de garantir une démarche **sociale**, avec un tarif bas pour les abonnés qui consomment peu, et **solidaire** entre le littoral et la montagne pour garantir un niveau d'investissement maximal.

# SOLIDARITÉ / PROXIMITÉ / CLIENTÈLE

## L'usager au coeur du service

Eau d'Azur est implanté localement, sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur, elle connaît très bien l'ensemble du territoire et ses particularités. De véritables atouts pour être au plus proche de l'utilisateur. Bien accueillir les clients, privilégier une information directe et de proximité est l'une des priorités d'Eau d'Azur.



### Le Centre Relations Clients (CRC)

Les appels téléphoniques du consommateur sont traités localement par le Centre Relations Clients, basé à Nice.

Les chargés de clientèle connaissent le territoire et les spécificités techniques.

Le CRC fonctionne de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi matin.

Aurélie (CRC)

### Les accueils clientèle

Eau d'Azur dispose de 6 accueils de proximité répartis sur l'ensemble du territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur. De ce fait, chaque abonné est suivi par un chargé de clientèle clairement identifié.

Les agences situées à Nice, Carros, Saint-Martin-du-Var, Saint-Laurent-du-Var, Roquebillière et Isola permettent d'accueillir les clients qui souhaitent un contact de proximité.



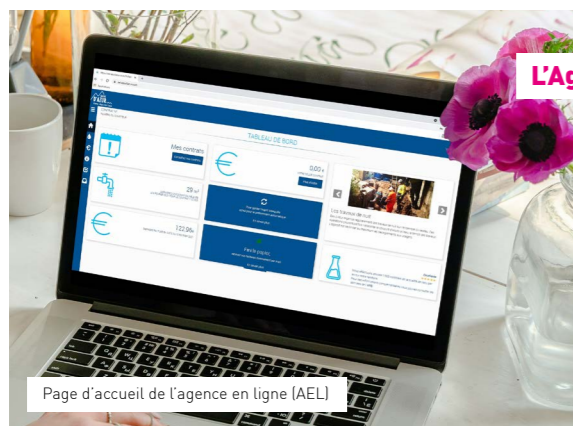
Agence de Rimiez (Nice)

### L'Agence En Ligne (AEL)

Une agence en ligne est disponible dans l'espace clientèle du site internet. Cet espace est gratuit et facile d'accès.

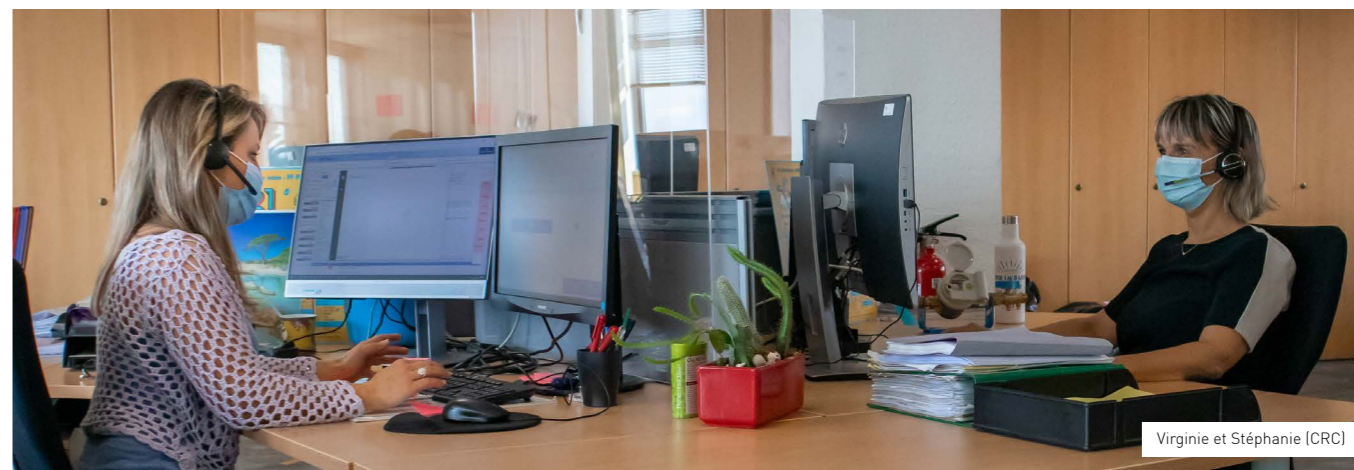
Pour bénéficier de ce service personnel et sécurisé, il suffit de se connecter sur ael.eaudazur.com et créer son compte.

Les abonnés ont ainsi accès aux informations relatives à leurs contrats, leurs factures, leurs consommations et peuvent souscrire au prélèvement automatique, à la mensualisation et à la e-facture.



Page d'accueil de l'agence en ligne (AEL)

## La continuité d'activité du Centre Relations Clients



Virginie et Stéphanie (CRC)

Lors du premier confinement, au mois de mars 2020, la Direction Clientèle a dû s'adapter afin d'assurer la continuité du service et maintenir la gestion des demandes clients.

Un accueil téléphonique restreint a été mis en place de 8h à 16h15 dans les locaux du Centre Relations Clients avec une permanence assurée par 5 chargés de clientèle qui répondaient quotidiennement aux sollicitations des usagers.

Ce sont près de 4000 appels reçus par mois durant le confinement contre 10 000 habituellement mais compensés par les demandes issues de « l'Agence en ligne ».

Par la suite, cette activité a pu être mise en place, grâce au service informatique, par le biais du travail à distance.

### Inspection et renouvellement des compteurs

Les techniciens Eau d'Azur ont continué à intervenir chez les abonnés pendant toute la période du confinement notamment lors des urgences (qualité de l'eau, manque de pression, ouverture de branchement, ...). Près de 1 000 interventions durant ces 8 semaines ont été réalisées, autant qu'en période normale.

### La relève des compteurs

Les techniciens en charge de la relève des compteurs ont dû stopper leur activité pendant le 1<sup>er</sup> confinement. Eau d'Azur a réalisé un mailing afin de collecter un maximum d'index compteurs et en parallèle, les techniciens se sont mobilisés pour effectuer des appels sortants auprès des abonnés. Eau d'Azur a ainsi pu facturer près de 30% des abonnés sur un relevé d'index, au lieu d'une estimation, durant ces 8 semaines.

### Chiffres clés 2020

**291 093**  
factures envoyées

**108 122**  
appels reçus

**32 152**  
mails reçus

**146 161**  
compteurs relevés

## ■ Des missions très encadrées

Les missions de l'Agence Comptable s'articulent autour de 3 axes :

- Le paiement des dépenses de toutes natures : dépenses de fonctionnement dont les salaires, dépenses d'investissement ;
- Le recouvrement de l'ensemble des recettes et plus particulièrement des factures d'eau ;
- La transcription en comptabilité de toutes les opérations de dépenses, de recettes auxquelles s'ajoutent des opérations particulières comme celles liées à la clôture d'exercice.

L'encaissement des factures d'eau :  
un enjeu majeur

**93%**

des recettes de fonctionnement  
de la régie sont dues à la vente  
d'eau et aux redevances



**Murielle BUSBY,**  
responsable de l'Agence Comptable

*Les missions de l'Agence Comptable sont des missions très encadrées sur le plan réglementaire qui n'excluent pas une approche sociale ! En 2020, 275 000 factures ont été émises pour un montant de 152.3 millions d'euros TTC. Le taux d'impayés en fin d'année sur les factures émises en 2019 pour 120 millions d'€ s'établit à 2.65%. Nous avons accordé 3318 délais de paiement pour un montant de plus de 2.4 millions d'euros et a contribué au financement des 60 dossiers éligibles au Fonds de Solidarité Logement.*

## ■ Les missions des enquêteurs de terrain

**Nouer un dialogue avec l'abonné débiteur, lui donner des informations sur les modalités de paiement, lui accorder des délais éventuels et si besoin avoir une démarche coercitive.**

Faire des enquêtes « terrain » notamment sur les débiteurs dont l'adresse n'est plus valable ou erronée, remonter les informations pour la mise à jour du fichier clientèle et pour faciliter les actions contentieuses.

Cette proximité avec l'utilisateur, le fait de pouvoir répondre immédiatement à ses interrogations permet de nouer des relations de confiance qui en termes de recouvrement produisent de bons résultats et se révèlent d'autant plus indispensables depuis la crise sanitaire.



Christophe en médiation

# L'Agence Comptable

C'est une équipe de 10 personnes affectées au recouvrement des factures d'eau dont un pôle de 4 enquêteurs de terrain.

## Plan canicule, une innovation rafraîchissante



Dans le cadre du plan canicule 2020, Eau d'Azur a installé deux nouvelles fontaines avec brumisateurs à Nice, permettant à tous de pouvoir se servir gratuitement de l'eau fraîche.

Les métropolitains disposent aujourd'hui de 6 fontaines accessibles en toute saison, à Nice, sur la promenade du Paillon, aux Arènes de Cimiez, au port et à Carras.

Deux autres longent la promenade du bord de mer de Saint-Laurent-du-Var et Cagnes-sur-Mer.

## Une présence active sur les réseaux sociaux

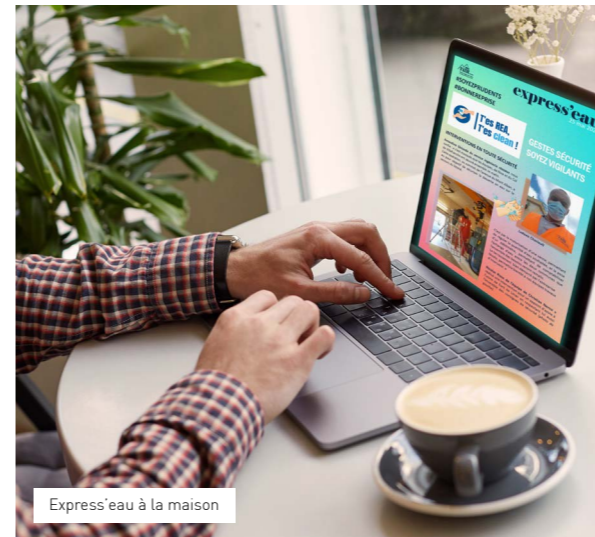
La communication ne cesse d'évoluer, au gré des nouveaux comportements mais aussi et surtout des innovations technologiques.

Plus que jamais, il faut faire preuve de proactivité et de créativité pour assurer une communication des plus efficaces. C'est pourquoi Eau d'Azur a choisi d'être encore plus présente sur les réseaux sociaux pour permettre :

- D'informer les clients-usagers en cas de perturbations dans leur quotidien (travaux, coupures d'eau, impact voirie...). Ces informations sont visibles sur la page Facebook « Eau d'Azur Interventions » récemment créée ;
- D'entretenir un lien de proximité, en donnant aux clients-usagers la possibilité d'interagir avec l'entreprise directement sur les réseaux sociaux ou en messages privés via Messenger ;
- De donner du sens en expliquant les actions et en présentant les savoir-faire publiés régulièrement sur la page Facebook Eau d'Azur ;
- De travailler l'image en véhiculant les valeurs et les métiers d'Eau d'Azur notamment sur Instagram à travers de belles photos et sur la page LinkedIn.



## Maintenir le lien durant la crise



Vous prendrez bien un express'eau ?

Avec la crise sanitaire et le confinement, la communication interne n'a jamais été aussi importante au sein des entreprises pour maintenir les liens. Il faut plus que jamais privilégier les approches suivantes : rassurer, informer, lier et accompagner.

C'est dans cette optique que le Service Communication a créé, pendant le confinement, une nouvelle newsletter nommée Express'eau dans laquelle sont diffusés des messages positifs, des encouragements, des félicitations, des témoignages, des portraits, des billets d'humeur...

Une sorte de pause-café tous les lundis matin pour donner des nouvelles de chacun et ainsi maintenir le lien entre tous.

## L'objet qui fédère l'entreprise

Durant l'été, l'équipe du Service Communication d'Eau d'Azur a distribué, à l'ensemble du personnel, une bouteille isotherme qui permet de supprimer les bouteilles en plastique.

Au fil du temps, cette bouteille est devenue la digne représentante d'Eau d'Azur à travers le monde, à l'image du nain de jardin d'Amélie Poulain. Les agents ont envoyé spontanément de belles photos de la bouteille sur leur lieu de vacances, dans des endroits magnifiques et insolites.

C'est en partageant ces photos sur l'intranet et face à cet engouement que le Service Communication a décidé d'écrire l'histoire de bouteille d'Azur (BA) et de participer au concours « Les Trophées de la Communication » dans la catégorie « communication interne ».

C'est aux marches du podium qu'Eau d'Azur s'est positionné avec les félicitations du jury pour les actions suivantes :

- Initiative cohérente avec le cœur de métier ;
- Intégration du personnel à la recherche de l'outil de communication interne ;
- Mise en place d'un objet commun comme élément extrêmement fédérateur ;
- Restructuration d'un nouveau visuel en lien avec le logo lors de cette action de communication (largement appréciée).

Aujourd'hui BA continue de voyager à travers le monde.



Bouteille isotherme Eau d'Azur au Mont Férier

# 2

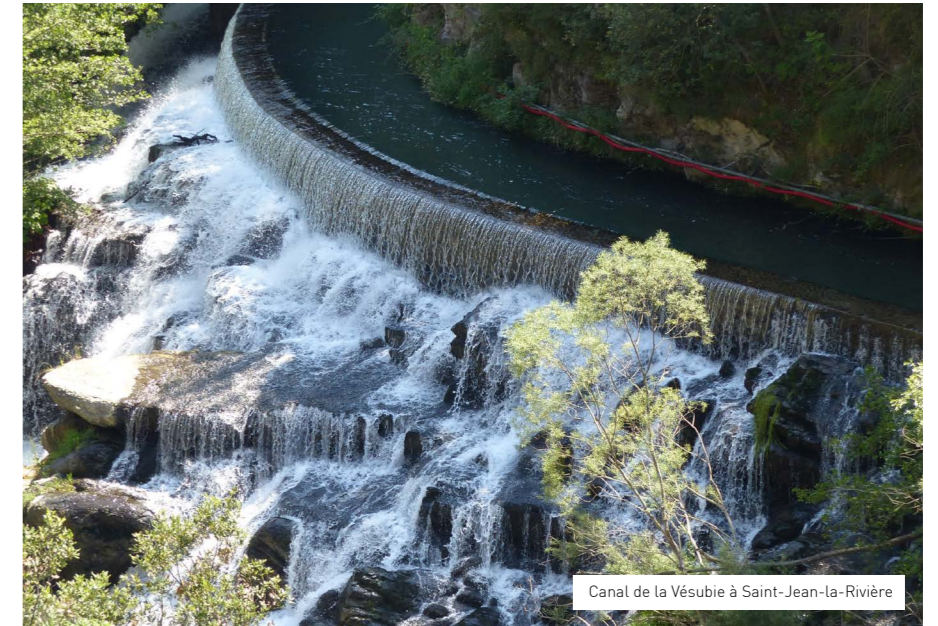
## RESSOURCES / ALIMENTATION EN EAU / QUALITÉ DE L'EAU

### La préservation et la protection de la ressource en eau

**Depuis sa création et dans un contexte global de changement climatique, Eau d'Azur se mobilise pour la protection et la préservation de l'ensemble des ressources en eau du territoire métropolitain, s'inscrivant dans une démarche de développement durable.**

Cet engagement de protéger les ouvrages de captage en eau et les milieux aquatiques naturels environnants permet d'améliorer la qualité des ressources sollicitées, d'anticiper les déséquilibres quantitatifs et de préserver ce patrimoine naturel commun. C'est en collaboration avec les différents acteurs locaux et services internes d'Eau d'Azur que le pôle « Ressources en eau » de la régie réalise des missions stratégiques de surveillance et de protection de chacun de ses points de prélèvement.

Les ressources en eau présentes sur le territoire sont très diverses, leurs caractéristiques évoluant en fonction du contexte géomorphologique et hydrogéologique. Le canal de la Vésubie permet une alimentation en eau à la ville de Nice, aux communes du Littoral et du Moyen Pays de la Métropole, ainsi qu'à la Principauté de Monaco par la vente d'eau. Les champs captants des Sagnes et des Prairies, implantés au sud de Nice, prélèvent quant à eux les eaux de la nappe alluviale du Var, complétant ainsi l'alimentation en eau potable d'une partie de Nice. Le Haut Pays compte par ailleurs de nombreuses sources captées. Le secteur du Haut Pays est ainsi majoritairement alimenté gravitairement ou par pompage



Canal de la Vésubie à Saint-Jean-la-Rivière

grâce à des captages d'eau souterraine, mais également grâce à certains captages d'eau de surface.

Un programme d'investissements conséquent a été engagé par Eau d'Azur afin de répondre aux enjeux majeurs de gestion durable de la ressource. Un certain nombre d'études ont été poursuivies en 2020, comme la réorganisation de l'alimentation du littoral sur la rive gauche du Var et la nécessité de constituer un secours au canal de la Vésubie et aux champs captants du sud du territoire : renforcement du champ captant des Prairies, création d'un champ captant dit du « Roguez » dans la nappe du Var. Ces études structurantes et les travaux qui en découlent assurent une sécurisation sur le long terme de l'alimentation en eau potable du secteur niçois.

Eau d'Azur répond par ailleurs à des obligations réglementaires en-

cadrées principalement par le Code de la Santé Publique et le Code de l'Environnement, et permettant d'assurer la sécurité sanitaire des administrés et la préservation des ressources. Le service Ressources en eau se charge de la mise en place et du suivi des procédures de Déclarations d'Utilité Publique (DUP) des captages en eau. Les efforts déployés par Eau d'Azur se traduisent en 2020 par un indice global d'avancement de protection des ressources satisfaisant.

C'est également durant l'année 2020 que les vallées auront subi les dégâts de la tempête Alex, la crue de la Vésubie ayant emporté des ouvrages de captages présents dans le lit de la rivière ou proches de ce dernier. Des études de secours et de recherche de nouvelles ressources ont été rapidement effectuées.

## ■ La sécurisation sur le secteur du littoral

**Sur le littoral**, les enjeux sont très importants et les récentes conséquences de la tempête Alex ont confirmé, s'il en était besoin, le bien-fondé des actions ambitieuses et volontaristes initiées par la régie avec le lancement de projets de sécurisation structurants.

De Nice jusqu'à Monaco, toutes les communes font partie d'une même zone interconnectée. Elles bénéficient de deux ressources principales avec d'une part l'eau de la Vésubie acheminée via le canal de la Vésubie et d'autre part la nappe du Var sous forme de forages. Elles disposent également d'une ressource complémentaire de secours avec une prise d'eau dans le Var située au lieu-dit du Roguez, associée à une station de pompage qui injecte l'eau dans le canal de la Vésubie.

Au sein de cette zone interconnectée, on distingue différents services de distribution : le bas service de Nice, le haut service de Nice, le bas service Est Littoral et le haut service Est Littoral. Chacun de ces services est connecté et secouru par le service voisin, via des stations de pompage.

Une première étape a consisté à sécuriser le littoral dans sa configuration actuelle en organisant le secours du secteur par les champs captants de la vallée du Var. Une contrainte s'est rapidement imposée avec la nécessité d'abandonner la prise d'eau du Roguez. Cette ressource est en effet compromise à court terme par l'abaissement sur le Var du seuil N°8. Cette situation constitue un bel exemple des enjeux externes qui peuvent s'imposer à la régie avec un impact très

fort, en l'occurrence, décidé par l'Etat pour prévenir les inondations et rendre au Var son faciès méditerranéen. Cet abaissement a pour conséquence de rendre inopérante la prise d'eau et a imposé, d'une part, le renforcement des champs captants existants, et d'autre part, la création d'un nouveau champ captant à proximité du Roguez, avec obligation de renforcer les pompages existants et de créer une nouvelle station de pompage au lieu-dit La Passerelle pour alimenter les hauts services de Nice et du littoral est.

Cette démarche va encore rester une priorité pour la régie dans

les années à venir avec comme objectifs de diversifier la ressource pour soulager notamment les prélèvements dans le champ captant des Sagnes afin de prévenir la remontée du biseau salé, en recherchant de nouvelles ressources sur le bassin du Paillon. Elle se poursuivra par la mise en place d'un secours mutuel entre les rives droite et gauche du Var à l'occasion des travaux structurants comme le prolongement du tramway vers Saint-Laurent-du-Var et Cagnes-sur-Mer et la réhabilitation du canal de la Vésubie.



Station de pompage «La Passerelle»

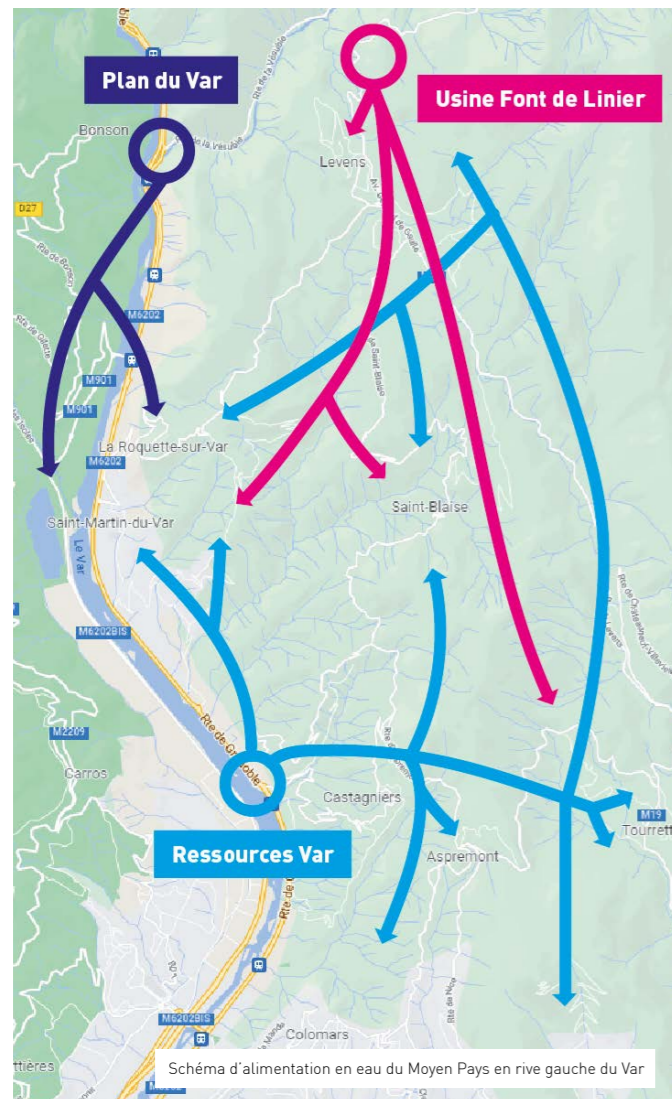
# La sécurisation de l'alimentation en eau

Depuis sa création Eau d'Azur s'est fixé comme priorité, la sécurisation de l'alimentation en eau potable des communes situées sur son territoire. Cette sécurisation repose sur le principe de pouvoir alimenter chaque commune par deux ressources indépendantes pouvant se remplacer l'une l'autre. Elle doit aussi intégrer les besoins de l'urbanisation ainsi que les contraintes imposées par la préservation de la biodiversité, et surtout anticiper les enjeux du changement climatique.

## La sécurisation sur le secteur du Moyen Pays en rive gauche du Var

Les communes du **Moyen Pays en rive gauche du Var** font également partie d'une zone interconnectée, alimentée par le canal de la Vesubie sur la commune de Levens et par un champ captant dans la nappe du Var sur la commune de Castagniers. Comme pour la zone littorale, des études ont été réalisées et un programme de travaux a été engagé pour améliorer et renforcer les capacités de production d'eau potable et les interconnexions des réseaux de distribution des communes.

Ainsi depuis 2014, une nouvelle usine de production d'eau potable a été construite sur la commune de Levens (l'usine Font de Linier), la station de pompage de la Rohière a été renforcée sur la commune de Tournette-Levens. Enfin, de nombreux réseaux ont été renouvelés et étendus pour améliorer le secours de chaque secteur par le secteur voisin, y compris l'axe principal reliant les deux unités de production. Ces efforts seront poursuivis pendant les prochaines années.



Usine Font de Linier à Levens



Inauguration de l'usine Font de Linier à Levens

## La sécurisation sur le nouveau secteur de la rive droite du Var



Équipement d'une usine

Depuis janvier 2020, Eau d'Azur gère entièrement la rive droite du Var. Dans ce secteur les enjeux sont également très forts avec, comme pour la rive gauche, d'importantes contraintes externes : la résorption des déséquilibres quantitatifs est en effet l'un des objectifs prioritaires du SDAGE (Schéma Directeur d'Alimentation et de Gestion des Eaux). Les PGRE (Plan de Gestion de la Ressource en Eau) du Loup et de la Cagne, en cours de finalisation, remplissent cet objectif en intégrant une demande d'allègement des prélèvements effectués pour l'alimentation en eau potable dans la partie amont de ces cours d'eau.

Dès lors, des études ont rapidement été menées pour identifier des solutions de substitution. Un programme de travaux a été pré-défini pour améliorer les échanges entre les secteurs de distribution et renforcer les secours entre les différentes ressources (sources, forages dans la nappe du Var et Canal de la Gravière).

Ces travaux seront réalisés au cours des 5 prochaines années.

Enfin, l'aboutissement de cette stratégie de sécurisation de l'alimentation du littoral sera atteint avec les travaux de construction d'une canalisation structurante se

comportant comme « une autoroute de l'eau » en rive droite du Var. La concession d'Etat du SCRVDV (Société du Canal de la Rive Droite du Var) est l'opportunité, pour la région, de réaliser les interconnexions entre la rive droite et la rive gauche en reliant tous les champs captants de la plaine du Var, du nord au sud et d'est en ouest et constituer ainsi un maillage qui optimisera la répartition et l'utilisation des ressources et garantira une plus grande sécurité d'alimentation du littoral métropolitain.

## Des analyses tout au long de l'année

Tout au long de l'année, l'eau prélevée, produite, distribuée et livrée est contrôlée d'une part par l'ARS (Agence Régionale de Santé) au titre du contrôle officiel, d'autre part, au titre du programme d'auto-surveillance déployé à l'initiative d'Eau d'Azur.

Nombre de prélèvements	ARS (officiel)	REA (autosurveillance)	Total
Eau brute	159	67	226
Eau traitée	1 820	2 482	4 302
<b>Total</b>	<b>1 979</b>	<b>2 549</b>	<b>4 528</b>

Prélèvements pour analyse de la qualité de l'eau en 2020

Ces analyses ont été réalisées, à partir de prélèvements ponctuels de la ressource jusqu'au robinet du consommateur :

Directement au niveau de la ressource (mesure de la conformité de l'eau brute à un usage d'eau potable)

Sur l'eau traitée à l'usine de production avant sa mise en distribution (mesure de l'efficacité du traitement)

Et enfin, sur le réseau de distribution (réservoirs, usagers...) pour la conformité sanitaire

## Synthèse de la qualité de l'eau

A titre indicatif, à partir de ces 4 302 prélèvements sur l'eau traitée, 141 730 paramètres ont été analysés.

Deux types de paramètres sont surveillés :

- Les **paramètres physico-chimiques** les analyses permettent de s'assurer par exemple que la dureté de l'eau, la turbidité ou la teneur en sels minéraux respectent les normes de potabilité. Ces analyses comportent également la recherche de certains contaminants comme les pesticides, le plomb ou l'arsenic.

- Les **paramètres microbiologiques** ce sont les témoins d'une éventuelle contamination microbologique dans l'eau pouvant provoquer des troubles graves (gastro entérites etc...).

Les résultats sur 2020 ont été fortement affectés par la tempête Alex

2020	Conformité microbiologique	Conformité physicochimique
Nice	100%	99.6%
Littoral et Moyen Pays (hors Nice)	100%	100%
Tinée	92.0%	98.4%
Vésubie	98.4%	99.1%

Taux de conformité des prélèvements en 2020

sur la Tinée et la Vésubie.

Depuis la création d'Eau d'Azur, des investissements ont été réalisés pour fiabiliser les traitements en particulier sur le Haut Pays. Ils ont été renforcés pour faire face aux conséquences de la tempête Alex.

Mais il faut savoir que, de par la nature des roches, l'arsenic est présent naturellement dans l'eau de certaines communes du Haut Pays, ce qui nécessite la mise en place de traitements spécifiques. Là encore, la Métropole Nice Côte d'Azur

œuvre depuis 2012 pour équiper les sites concernés. Par contre, et c'est à noter, la Métropole Nice Côte d'Azur n'est pas concernée par la problématique des micropolluants tels que pesticides et nitrates par exemple.

Sur Nice, en 2020, sur 611 prélèvements, 3 non-conformités ont été constatées sur le plomb dans des installations intérieures et sur une fontaine. Une campagne de contrôle du plomb a dès lors été réalisée sur les 134 fontaines publiques niçoises en service.

# L'eau, sous surveillance

Le territoire métropolitain bénéficie d'une eau de très bonne qualité.

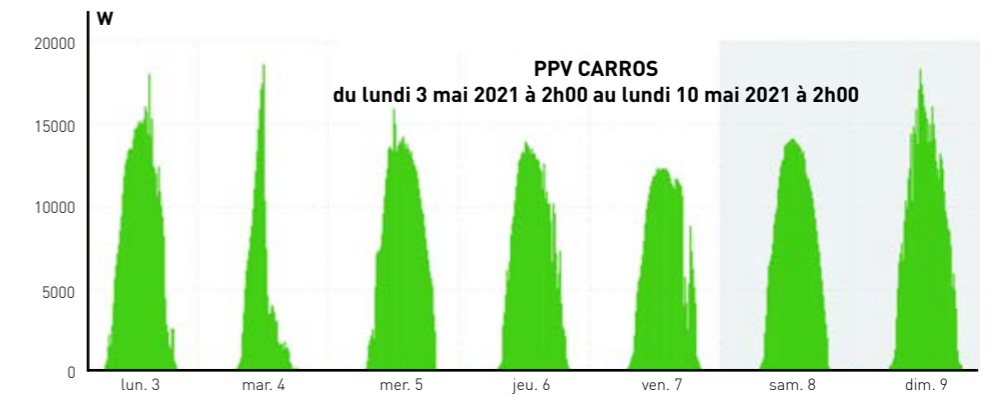
## En chemin vers une régie à Energie Positive

L'année 2020 a confirmé l'engagement d'Eau d'Azur dans la transition énergétique.

### ■ Mise en place du monitoring des compteurs électriques

L'optimisation et le pilotage énergétique des installations d'Eau d'Azur s'appuient désormais sur un monitoring détaillé des consommations électriques. Grâce à une plateforme conviviale de collecte et d'analyse des données énergétiques, alimentée directement par les données d'Enedis, Eau d'Azur a accès aux courbes de charges de tous les compteurs des segments Vert et Jaune (C2, C3 et C4) et une grande partie des tarifs bleus (Linky en C5).

Cette plateforme IoT permet de visualiser et utiliser les Big Data des « smart meters » comme Linky, des objets connectés, des données météo ou des factures pour comprendre les consommations ou les productions d'énergie.



Suivi minute par minute de la production photovoltaïque de l'Agence de Carros, du 3 au 10 mai 2021

Elle rend possible des analyses fines des consommations et des productions, la mise en forme de tableaux de bords et des simulations tarifaires. Chaque exploitant peut ainsi visualiser les consommations faites sur chaque usine, station de pompage ou dans les bureaux. On

observe clairement les consommations électriques des pompes, des chauffages, des auxiliaires. Les gaspillages d'énergie, les dépassements de puissance, et le ratio Heures pleines/Heures creuses peuvent ainsi être identifiés et corrigés.

### ■ L'audit énergétique



Moteur de l'usine J.Raybaud

L'extension du périmètre d'Eau d'Azur à l'ensemble du territoire métropolitain au 1<sup>er</sup> janvier 2020 a été également l'occasion de conduire un premier audit énergétique. Ce qui à la base constitue une obligation réglementaire a été, en fait, l'occasion pour Eau d'Azur d'initier avec l'appui d'un bureau d'études certifié, une vraie démarche de performance énergétique.

L'exercice consiste à repérer de manière méthodique et systéma-

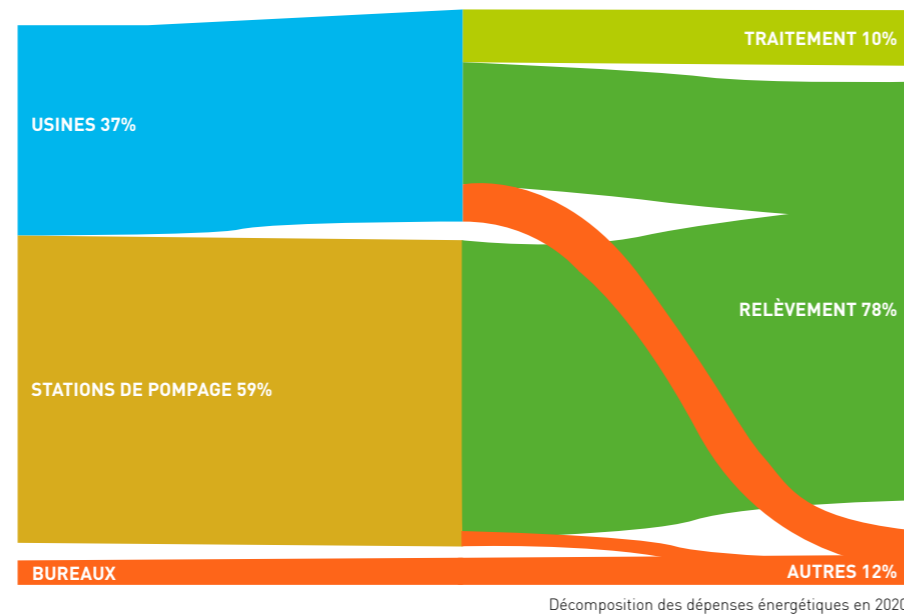
tique les gisements d'économies d'énergie qu'ils soient tertiaires ou industriels et ainsi élaborer un plan d'actions priorisé en fonction des économies d'énergies potentielles et du ratio coût/bénéfice.

Cette démarche est une démarche de petits pas avec la mise en œuvre d'actions simples mais produisant des retours rapides (Quicks Wins).

ENVIRONNEMENT /  
PERFORMANCE

Le schéma ci-contre illustre la décomposition des dépenses énergétiques de la régie à la fois en termes de site et d'ouvrage.

S'appuyant sur plusieurs étapes, telles que l'acquisition des données, les visites de sites, l'analyse et la présentation finale, le travail d'audit a duré de mai à septembre 2020. Le périmètre réglementaire d'étude devait couvrir au minimum 80% de la facture énergétique. En auditant 17 sites dont 4 usines de traitement, 9 stations de pompage et 2 sites de bureaux, ainsi que 13 stations de pompage incluses par échantillonnage, la condition a été respectée.



Décomposition des dépenses énergétiques en 2020

## La production d'énergie



Microturbine du Roguez

La valorisation énergétique de la production d'eau s'inscrit dans la démarche de développement durable de la Métropole Nice Côte d'Azur : grâce à la topographie du réseau d'eau à Nice et dans le Haut

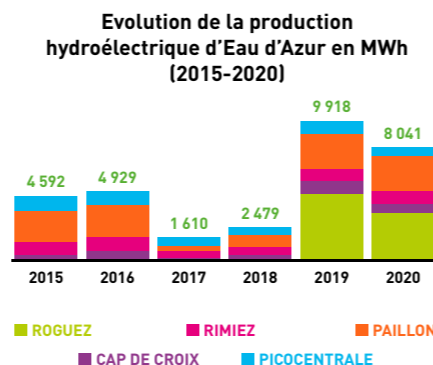
Pays, le service de l'eau produit de l'électricité à l'aide de micro turbines. Eau d'Azur en compte 5 à ce jour tout à la fois sur des canalisations d'eau potable ou d'eau brute. La dernière-née a été mise en service au Roguez en 2019.

Depuis cette date c'est ainsi près de 10 millions de KWh qui sont ainsi produits faisant de l'eau non seulement la ressource indispensable que l'on connaît mais aussi une ressource énergétique.

Cette production est ainsi intrinsèquement liée à la production d'eau potable et à la quantité d'eau disponible dans le milieu naturel. Comme mis en exergue dans le graphique ci-contre, la tempête Alex a fortement affecté le territoire métropolitain au mois d'octobre. Ceci a également eu des répercussions sur la production et la distribution d'eau et donc par voie de conséquence sur la production hydroélectrique. En 2017 et 2018,

ce sont d'importants travaux entrepris par la régie qui en limitant momentanément les ressources gravitaires ont pénalisé cette production.

L'ambition d'Eau d'Azur est de développer cette production en l'associant à de l'énergie solaire pour exploiter, d'une part, l'excellente exposition en Provence-Alpes-Côte-d'Azur, mais aussi les nombreuses opportunités en termes de sites.



## Développement d'un outil de modélisation énergétique

La priorité reste bien évidemment la production et la distribution d'eau potable, et la démarche de sécurisation de cette alimentation décrite par ailleurs en est la preuve. Mais cette sécurisation, en multipliant les configurations à la disposition de l'exploitant du réseau d'eau, a aussi fait apparaître la nécessité d'un outil d'aide au pilotage car toutes ces configurations de fonctionnement ne sont pas équivalentes d'un point de vue énergétique. L'importance prise progressivement par la production hydroélectrique a également renforcé ce besoin de modélisation et d'aide au pilotage.

Cette modélisation énergétique a donc pour objectif de rationaliser le pilotage de l'alimentation en eau en lui ajoutant une dimension économique et ainsi permettre d'identifier la configuration optimale face à une situation donnée.

Elle doit permettre tout à la fois de simuler des scénarios pour comparer des modes de fonctionnement et concomitamment de fournir à l'exploitant un outil de pilotage du réseau en temps réel. Elle doit également permettre de sensibiliser les équipes aux enjeux énergétiques et notamment à la production d'électricité.

Ce schéma simplifié illustre une partie des enjeux pris en compte par ce modèle :

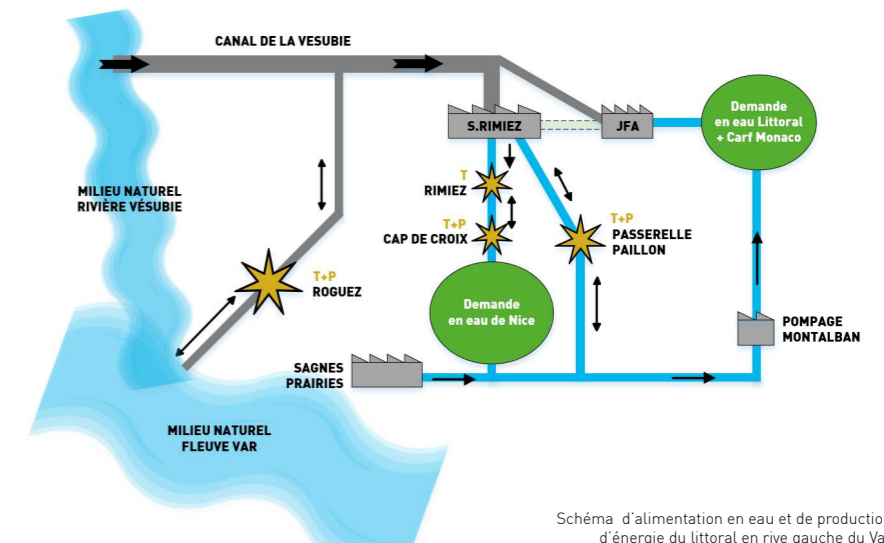


Schéma d'alimentation en eau et de production d'énergie du littoral en rive gauche du Var

## Préserver la biodiversité



Couleuvre de Montpellier

Les sites des champs de captages de Carros et de Castagniers ont été choisis pour accueillir des espèces rares et protégées dont les Scolopendres ceinturées - espèce rare de mille-pattes - et la couleuvre de Montpellier. Une capture de sauvegarde a été effectuée par le Service Environnement de la Métropole Nice Côte d'Azur.

A Carros, trente petits gîtes, morceaux de bois, pierres plates ou autres plaques ont d'abord été placés dans une zone favorable à l'espèce des scolopendres.

A Castagniers, 3 gîtes faits de pierres, terre et branchages et aux cavités profondes ont été implantés dans un talus pour les couleuvres adultes, ainsi que deux tas de terres et branchages au sein de la parcelle pour les juvéniles de couleuvres.

Le relâcher des animaux a été effectué au début du mois de novembre afin de permettre aux espèces d'intégrer leur terrier pour bien passer l'hiver.

# La tarification progressive et l'économie d'eau

Pour garantir l'accès à tous à l'eau et pour assurer une gestion durable des ressources, la Métropole Nice Côte d'Azur et Eau d'Azur, ont décidé d'instaurer un tarif progressif sur Nice, la bande côtière et l'est du littoral de son territoire.

La tarification progressive comprend **3 tranches de consommation** :

Tranches de consommation	Tarifs HT par m <sup>3</sup> au 1 <sup>er</sup> janvier 2021
0 à 60 m <sup>3</sup>	0.8729€
61 à 120 m <sup>3</sup>	1.1223€
Au-delà de 120 m <sup>3</sup>	1.3290€

L'objectif de la tarification progressive permet d'actionner 3 leviers :

Economiser la ressource

Responsabiliser les clients par rapport à leur consommation

Inciter à une consommation raisonnée

## Comprendre ma facture

Sur votre facture d'eau, vous retrouverez les informations suivantes :

- L'abonnement ;
- Le volume d'eau consommé avec le prix du litre ;
- La contribution à la préservation des ressources en eau ;
- La collecte et le traitement des eaux usées (en cas d'assainissement collectif) ;
- Les taxes perçues par les organismes publics : lutte contre la pollution...

Pour plus d'informations concernant la tarification par commune, rendez-vous sur le site internet : [eaudazur.com](http://eaudazur.com)



Site Internet

## Amélioration du rendement de réseau



La réduction des pertes en distribution des systèmes d'alimentation en eau potable est un enjeu considérable dans un contexte de tension sur les quantités d'eau mobilisables pour cet usage.

Face à cet enjeu stratégique il a été décidé de créer en janvier 2020 un service constitué de 16 hommes et femmes expérimentés et mobilisés autour du suivi et de l'amélioration des performances hydrauliques d'Eau d'Azur.

### Les objectifs globaux de ce nouveau service :

- Réduire les pertes en eau ;
- Améliorer la connaissance des fonctionnements des réseaux, des échanges d'eau ;
- Renseigner le référentiel des équipements ;
- Mettre à disposition les données de volume télétransmises ;
- Rationaliser et rapprocher les bonnes pratiques ;
- Partager les retours d'expérience.

Les activités du Service Performances Hydrauliques se structurent autour de 2 composantes essentielles :

### La détection

- **La sectorisation du réseau d'eau**
  - Déployer des boucles de sectorisation sur l'ensemble du périmètre de REA (objectif final : environ 280 boucles) ;
  - Fiabiliser les données ;
  - Mettre à disposition des données pour leurs différents usages.
- **La gestion des systèmes d'écoute sur le réseau (loggers fixes)**
  - Déployer les loggers fixes sur les zones jugées prioritaires ;
  - Réduire le délai entre la détection et la réparation de la fuite.
- **La recherche de fuite**
  - Apporter un service réactif et efficace aux exploitants aussi bien en recherche curative que préventive ;
  - Rapprocher et imbriquer cette activité avec les autres activités du service (loggers fixes, sectorisation...)
  - Rationaliser le reporting.
- **La radiorelève**
  - Valoriser l'installation des compteurs abonnés communicants dans les vallées par un suivi des rendements mensuels.

### La maintenance

- **Les équipements de réseau**
  - Apporter un service de maintenance identique à tous les exploitants ;
  - Gérer un programme de maintenance global et une gestion du parc unique ;
  - Mettre à jour la base du Système d'Information Géographique (SIG) ;
  - Identifier et participer à traiter les points particuliers.
- **La protection cathodique**
  - Assurer et standardiser le suivi des systèmes existants ;
  - Réaliser ou piloter leurs remises à niveau ;
  - Accompagner les services réseau dans l'exploitation des tronçons protégés ;
  - Accompagner la Maîtrise d'Ouvrage dans la réalisation des nouvelles installations.

## Une gestion publique efficiente

La Direction Administrative et Financière (DAF) fait partie des directions support de la Régie et elle est en charge de différentes missions dont la plupart sont régaliennes : affaires générales et juridiques, achats et marchés publics, comptabilité ordonnateur, contrôle de gestion, budget et dette, logistique et gestion des recettes annexes.



La sécurité juridique et financière de l'établissement repose en grande partie sur les collaborateurs qui composent ces services. Pour autant, tous les collaborateurs sont attentifs à rester pragmatiques et à veiller à agir, autant que faire se peut, comme des facilitateurs et avec une seule motivation, le service public et la satisfaction des abonnés.

En 2020, la régie a connu et affronté des situations ardues pendant lesquelles la motivation des collaborateurs n'a pas faibli.

### La crise sanitaire et les périodes de confinement

La chaîne de commande et le paiement des factures sont des activités prioritaires et indispensables à la continuité du service public de l'eau. Les collaborateurs de la DAF ont alterné « présence sur site », au siège, et « travail à domicile en mode dégradé » puis « télétravail » dès qu'ils ont pu être équipés. Ainsi, les demandes d'achat ont été traitées dans les meilleurs délais, les marchés ont été passés et/ou adaptés, les bons de commandes ont été réalisés et transmis, les factures ont été réglées. Parallèlement, l'entretien et la désinfection de tous les locaux de la Régie ont été organisés par la logistique pour garantir la sécurité des collaborateurs, ... plus globalement tous les dossiers qui pouvaient être traités malgré ces circonstances délicates l'ont été.



# L'adaptation réussie du Service Informatique

L'année 2020 est l'année de la résilience numérique et de l'extension du périmètre pour Eau d'Azur.

PERFORMANCE

## Mise en place rapide du télétravail

Le 1<sup>er</sup> janvier 2020, Eau d'Azur intègre une nouvelle agence nommée Rive Droite composée de 65 personnes. Les nouveaux locaux, situés à Saint-Laurent-du-Var doivent être équipés de la fibre, des différentes prises réseaux, d'imprimantes et d'une borne WIFI. Les collaborateurs ont dès leur arrivée les ordinateurs, smartphones et tablettes configurés en fonction de leur profil à leur disposition.

### Mars 2020

Début de la pandémie Covid-19 et du premier confinement : le service informatique doit réagir rapidement et s'adapter pour proposer le télétravail qui n'était pas encore déployé au sein de l'entreprise.

### Juillet / Août 2020

Pendant l'été, ce sont les ordinateurs des chargés de clientèle du CRC qu'il a fallu mettre en place pour leur permettre de répondre directement aux appels des usagers depuis leur domicile.

### Octobre 2020

Après le passage de la tempête Alex, le Service Informatique est parvenu à fournir immédiatement des téléphones satellitaires et du matériel pour aider les agents à communiquer.

Notons également que lors du 2<sup>ème</sup> confinement, ce sont plus de 170 personnes qui ont pu bénéficier du télétravail avec l'intégralité de leurs applications.



**Carole SARCI,**  
Responsable du Service  
Informatique

*Avec la pandémie nous avons dû dès fin mars mettre en place soudainement du télétravail. Il a fallu en quelques semaines approvisionner et configurer du matériel avec des accès au réseau, pour une centaine de collaborateurs pour leur permettre d'assurer une continuité de service à leur domicile. Très rapidement, l'équipe informatique a fait face à une demande plus importante d'assistance de la part des utilisateurs.*



Tableau de bord de l'application VOLUME

## Mise en place de nouveautés numériques

Parallèlement, une nouvelle application appelée « VOLUME » a vu le jour. Elle permet la saisie sur tablettes des compteurs de production. Un gain de temps considérable pour les équipes qui en bénéficient.

# Agence Rive Droite, 8 nouvelles communes pour Eau d'Azur

Au 1<sup>er</sup> janvier de cette année, Eau d'Azur a intégré à son périmètre les 8 communes de la rive droite du Var et gère désormais la desserte en eau pour l'ensemble des communes métropolitaines.



PERFORMANCE



Afin d'apporter un service de l'eau harmonisé à l'ensemble des usagers, le Conseil métropolitain a décidé le 22 mars 2019, à l'unanimité des suffrages exprimés, la reprise en régie du service de l'eau potable de l'ensemble du territoire en intégrant Bonson, Cagnes-sur-Mer, Carros, Gattières, Gillette, Le Broc, Saint-Laurent-du-Var et Vence. Les délégations de service public en vigueur ont ainsi pris fin.

La Métropole et le Président de la régie soulignent à cette occasion la cohérence de cette démarche à travers les avantages du mode de gestion de la régie : gouvernance facilitée, investissements ambitieux au service des communes et des usagers du service public de l'eau, tarification compétitive et harmoni-

sée, sans compter le renforcement des capacités d'intervention face aux aléas climatiques.

Cette extension de périmètre s'est accompagnée du transfert immédiat de 25 agents issus de l'ancien délégataire. Ils ont pris place au sein de la nouvelle agence Rive Droite située dans la zone industrielle de Saint-Laurent-du-Var. Les locaux aménagés à cet effet ont fait l'objet d'interventions importantes tout au long de l'année gérées par les services logistique et moyens généraux afin de tenir un calendrier très serré.

Les agents ont ainsi pu être dignement accueillis dès le 2 janvier au sein de la nouvelle agence.

## Chiffres clés 2020

**114 828**  
habitants desservis

**31 956**  
abonnés

**561 926**  
ml de canalisations  
d'eau potable

**368**  
fuites réparées en 2020

### Agence Rive Droite

594 avenue Pierre et Marie-Curie 06700 SAINT-LAURENT-DU-VAR

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

# Tempête Alex, une gestion de crise remarquable

Le jeudi 1<sup>er</sup> octobre 2020, les prévisions météorologiques annoncent le passage d'une tempête nommée Alex dans les Alpes-Maritimes. Le 2 octobre 2020, le département des Alpes-Maritimes est placé en vigilance rouge « pluies et inondations ». Les éléments sont d'une rare violence. Les vallées de la Tinée, de la Vésubie et de la Roya sont particulièrement touchées. Il tombe plus de 500 millimètres d'eau en 24 heures à Saint-Martin-Vésubie, soit la moitié de la pluviométrie totale du département pour l'année 2019.

TEMPÊTE ALEX

PERFORMANCE

## ■ Un premier bilan désastreux

La tempête Alex a endeuillé notre territoire et celui de la Roya et dévasté plus de 50 km de routes, des ponts, des habitations, des réseaux électriques, d'eau, d'assainissement et de télécommunications, laissant plusieurs villages coupés du monde pendant plusieurs heures. Le lendemain du passage de la tempête, le constat est accablant. Concernant l'eau potable, la tempête Alex a totalement détruit 15 équipements (réservoirs, stations et usines) et 25 kilomètres de réseaux. Au total, le montant des dégâts s'élève à près de 30 M€.



**15**  
équipements totalement  
détruits

**6**  
points de production dégradés

**25**  
km de réseaux détruits  
dans la Vésubie et la Tinée

**30**  
millions d'euros  
de dégâts estimés

## Les agents d'Eau d'Azur à pied d'oeuvre dès le lendemain



Briefing avant départ sur le terrain

Très rapidement les secours se mobilisent. Face à cette situation, Eau d'Azur et ses agents sont à pied d'oeuvre dès le samedi matin.

Au lendemain de la tempête, Eau d'Azur met sur pied une organisation dédiée. Une cellule de crise est très rapidement mise en place. Une équipe d'ingénieurs et de techniciens est constituée pour évaluer les dégâts, étudier et mettre en œuvre toutes les solutions d'urgence permettant de réalimenter les villages le plus rapidement possible, en renfort des équipes d'exploitation qui œuvrent au rétablissement du service sur le terrain.

Trois hélicoptères sont mobilisés sur le site de l'agence de Carros et des « dropzones » sont aménagées sur place. Des bouteilles d'eau sont commandées en urgence, les hélicoptères peuvent alors commencer à transporter les packs d'eau dans les deux vallées. Ces derniers sont récupérés par les agents sur place et amenés au centre des communes pour être distribués.

Une trentaine de rotations permet, durant cette première journée, d'acheminer 15 000 bouteilles d'eau. Les hélicoptères sont aussi utilisés pour transporter le matériel nécessaire à la reconstruction.

Cette gestion particulière de crise repose sur l'action combinée des équipes d'exploitation locales, d'une équipe sur le littoral en support technique et logistique depuis le site de Carros, et des services de la DAF au niveau des demandes de devis et de la passation des commandes. Grâce aux possibilités de mutualisation des moyens offerte par le mode d'organisation propre à la régie, des agents travaux du Littoral, de la Rive Droite et du Moyen Pays sont dépêchés sur place pour contribuer à la réalisation des travaux. Enfin, les entreprises partenaires d'Eau d'Azur se mobilisent pour renforcer les équipes d'exploitation, et dans un élan de solidarité, les partenaires locaux et des riverains soutiennent l'action des agents de proximité.



Chargement de bouteilles d'eau pour les habitants sinistrés



Mélissa (technicienne de laboratoire)

## Les techniciens de laboratoire sur le terrain

Le Service Qualité Eau d'Eau d'Azur a été particulièrement mobilisé dans les zones sinistrées pour établir un diagnostic de la situation sanitaire de l'eau, réaliser des contrôles permettant d'adapter et de cibler les actions à réaliser afin de retrouver une eau de qualité. Ces actions ont permis de coordonner les interventions de l'Agence Régionale de Santé pour le contrôle officiel, préalable indispensable à la levée des restrictions d'usage, et autoriser à consommer l'eau pour l'alimentation.



# Un pont aérien mis en place très rapidement

Dès le 6 octobre 2020, des citernes sont livrées par hélicoptères aux communes de Roquebillière et de Saint-Martin-Vésubie. Elles sont reliées à une source qui a été déviée. Les habitants peuvent ainsi venir se servir avec des jerricans mis à disposition. Cette eau « non alimentaire » peut servir aux sanitaires et au nettoyage.



## ■ Près de 150 agents mobilisés



Une de nos équipes en action

d'Azur a acheminé les équipes et les matériels nécessaires durant plus de trois semaines consécutives. Les équipes d'exploitation de la Tinée et de la Vésubie ont rétabli plusieurs ouvrages détruits. Dans les deux premières semaines, des citernes d'eau ainsi que plus de 10 km de réseaux provisoires ont été posés dans plusieurs communes. Les travaux se poursuivront chaque jour pour rendre aux sinistrés des branchements durables.

**Ces efforts exceptionnels ont permis de réalimenter 95% de la population en eau potable en moins d'une semaine.** Grâce à l'implication de tous et la solidarité de chacun, ce résultat remarquable – salué unanimement par la profession – n'aurait jamais pu être envisagé auparavant. Une crise d'une telle ampleur révèle ainsi le caractère essentiel des métiers de l'eau, l'engagement fort des équipes d'Eau d'Azur sur le terrain et pour le service public.

Grâce à la réactivité de 150 agents d'Eau d'Azur et à leur mobilisation dès le 3 octobre 2020, plus de 180 tonnes de bouteilles d'eau ont été livrées au total dans les vallées. Des moyens aériens exceptionnels ont été mobilisés : la flotte de trois hélicoptères affrétée par Eau



Canalisation suspendue (Pont Maïssa à Saint-Martin-Vésubie)

# Un travail de titan accompli en une semaine

Grâce à l'engagement de chacun, en moins d'une semaine, la régie a réussi l'exploit de raccorder 95 % des habitants au réseau public. Les travaux se poursuivront chaque jour pour rendre aux sinistrés des branchements durables.



Préparation de la cuve avant d'être hélitreuillée

### Chiffres clés

**3**

hélicoptères dont un Puma en rotation permanente

**15 000**

litres d'eau livrés dès le 1<sup>er</sup> jour

**188**

tonnes d'eau livrées durant la crise

**4 000 000**

litres d'eau distribués chaque jour sur le réseau public

## La prise d'eau du Canal de la Vésubie à l'arrêt



Désensablement de la prise d'eau de Saint-Jean-la-Rivière

La tempête a également très fortement endommagé la prise d'eau du Canal de la Vésubie sur la commune d'Utelle, principale ressource de la ville de Nice et du secteur Littoral en rive gauche du Var.

Elle a dû être mise hors service pendant près de six semaines. Les jours suivants, le Var s'est chargé d'alluvions, entraînant aussi la destruction de plusieurs pompes de la station de pompage du Roguez, qui assurait le secours du Canal de la Vésubie. Là encore, d'importants travaux ont été réalisés et se sont étendus sur les mois qui ont suivi.

## La Vésubie, prête à être reconstruite

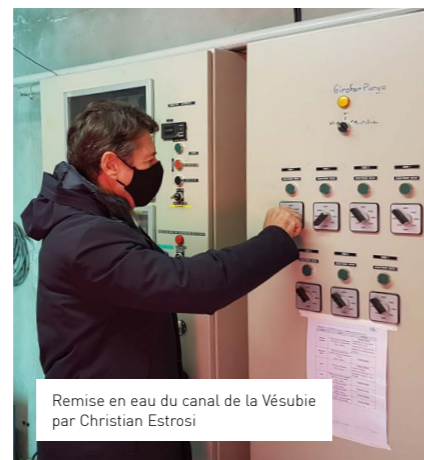


Travaux de reconstruction d'urgence

revient à doubler sa capacité d'investissement, et ce, en partie grâce à des demandes de subventions.

L'ensemble des opérations de secours et de reconstruction s'échelonne ainsi sur 3 périodes :

- une 1ère période de travaux d'urgence, qui a eu pour objectif de remettre en eau les installations des villages sinistrés du Haut Pays, et de dégraver la prise d'eau de la Vésubie pour réalimenter en eau le Canal de la Vésubie. Sur deux mois



Remise en eau du canal de la Vésubie par Christian Estrosi

ce sont ainsi près de 2,5 M€ qui ont été dépensés ;

- une 2ème période de sécurisation, qui s'étendra jusqu'à mi-2021 et sera consacrée à la sécurisation des installations et au renforcement des capacités des ressources en eau ;

- une 3ème période de pérennisation, qui sera consacrée à la reconstruction durable de toutes les installations détruites. Il s'agira également de finaliser la sécurisation de l'alimentation du littoral par la création d'un nouveau champ captant au Roguez. Ceci permettra de s'affranchir d'un prélèvement dans le fleuve Var, rendu fragile suite à l'abaissement du seuil n°8, au profit de l'eau de la nappe et du remplacement des pompes de la station du Roguez.

Enfin, ce malheureux épisode aura permis de montrer l'importance et la pertinence du programme de sécurisation du littoral mené depuis 2014 par Eau d'Azur.

# Notre priorité est la reconstruction du réseau d'eau dans les vallées

C'est également l'occasion de repenser notre réseau et de restructurer la maillage de nos ressources afin de garantir la pérennité de notre approvisionnement.



# Ensemble, dans cette difficile épreuve

L'engagement de tous et la solidarité de chacun ont permis des exploits que nous n'aurions jamais imaginé.



TEMPÊTE ALEX

PERFORMANCE

## Eau d'Azur a acquis ses lettres de noblesse

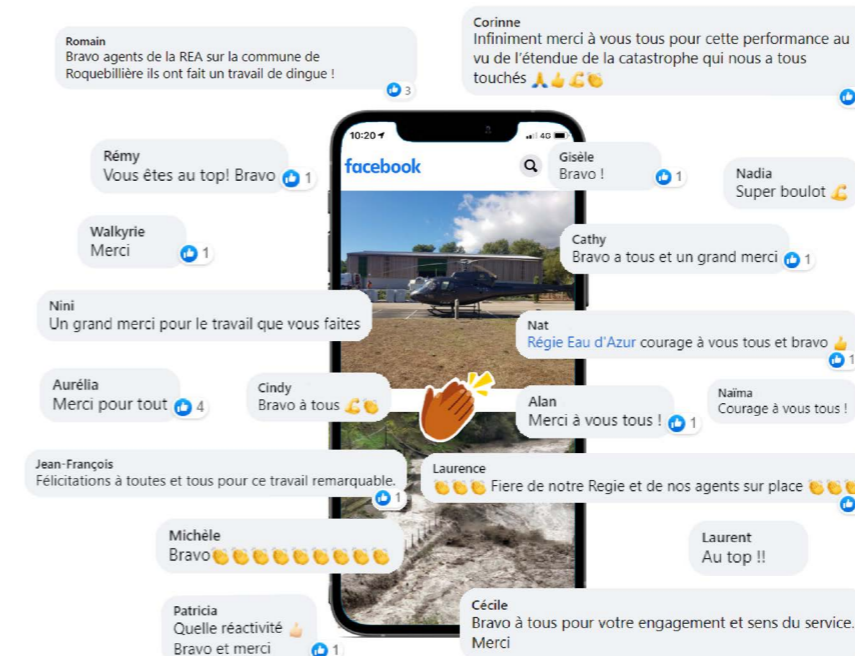


**Vincent PONZETTO,**  
Directeur Général Eau d'Azur

*Eau d'Azur a acquis ses lettres de noblesse en faisant face à cette crise de manière assez exemplaire. Ce fut notamment possible grâce au périmètre de la régie, complet depuis le 1<sup>er</sup> janvier, avec l'intégration des 49 communes de la Métropole. Cette taille critique et la nature de la régie personnalisée nous ont garanti tous les moyens nécessaires pour réagir efficacement et rapidement... Cette crise a mis en évidence la maturité de la régie métropolitaine de l'eau et sa parfaite coordination avec les autres services de la Métropole.*

## Beaucoup d'encouragements et de remerciements

Les agents ne ménagent pas leurs efforts et sont prêts à intervenir partout où cela est nécessaire, les internautes adressent des messages d'une grande reconnaissance aux équipes de la régie.



## Eau d'Azur médaillée d'or



« La Régie Eau d'Azur distinguée de la médaille d'Or pour actes de courage et de dévouement lors du passage de la Tempête Alex. Je suis très fier que le @prefet06 reconnaisse le courageux travail effectué par ces agents au service des 14 communes sinistrées de la @MetropoleNCA. »

Tweet de Christian Estrosi, publié le 6/08/2021



**INNOVATION / EXCELLENCE**

**INNOVATION**

## **AQUAVAR, gérer durablement les ressources en eau et protéger les populations et les milieux naturels**

L'aquifère alluvial de la basse vallée du Var est actuellement la principale ressource en eau potable de la Métropole Nice Côte d'Azur. Il permet d'alimenter l'agglomération de Nice ainsi qu'une grande partie du secteur littoral entre Antibes et Menton, soit un peu plus de 600.000 habitants.

La nappe du Var est une ressource stratégique mais vulnérable car située dans un secteur qui supporte un important développement associant nouvelles activités et nouveaux usages du territoire.

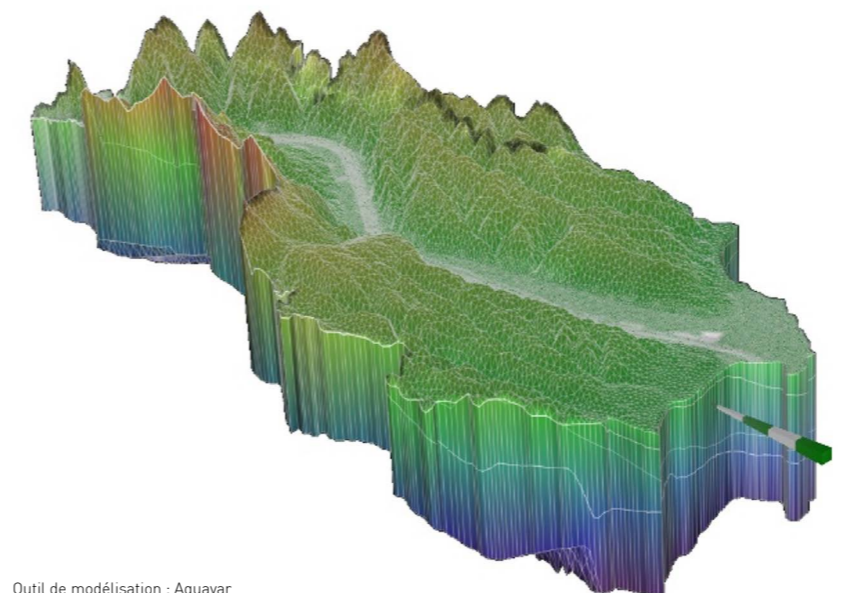
La concurrence croissante entre les activités économiques et l'espace dédié aux cours d'eau et aux milieux naturels associés impose la mise en place d'une gestion intégrée qui doit s'appuyer sur des outils d'aide à la décision capables de fournir une simulation en temps réel du bassin versant et d'anticiper les processus hydrologiques.



Vue sur le fleuve du Var depuis La Roquette-sur-Var

C'est la vocation de l'outil de modélisation AquaVar, opérationnel depuis l'été 2019, qui représente finement les écoulements d'eau de surface et souterrains du territoire en prenant en compte à la fois le

fonctionnement du bassin versant, du fleuve et de la nappe souterraine du Var. Le caractère innovant du projet réside dans cette intégration des différents outils dans un environnement unique.

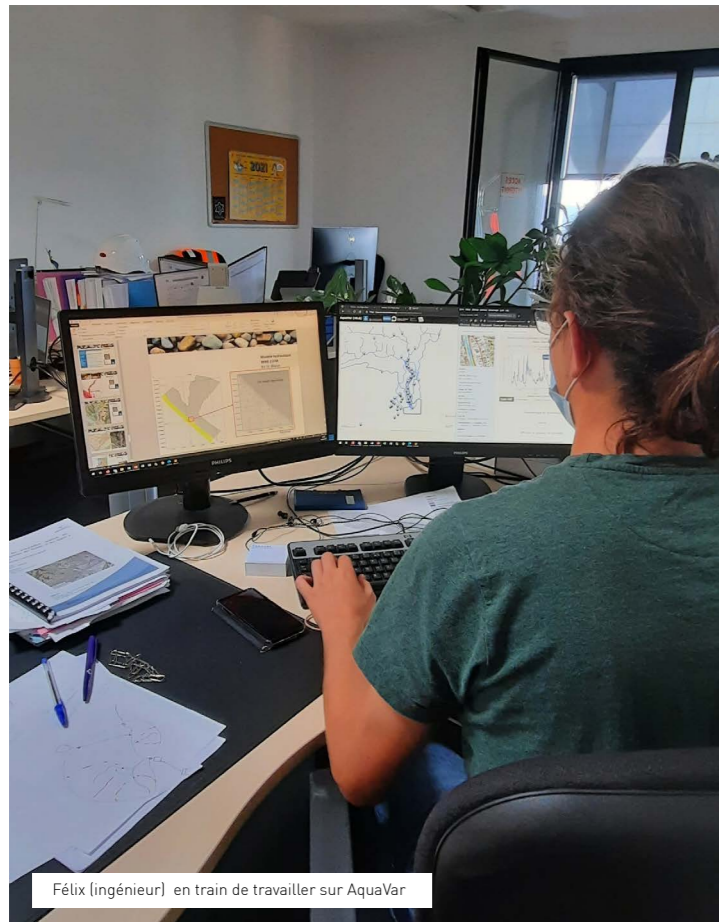
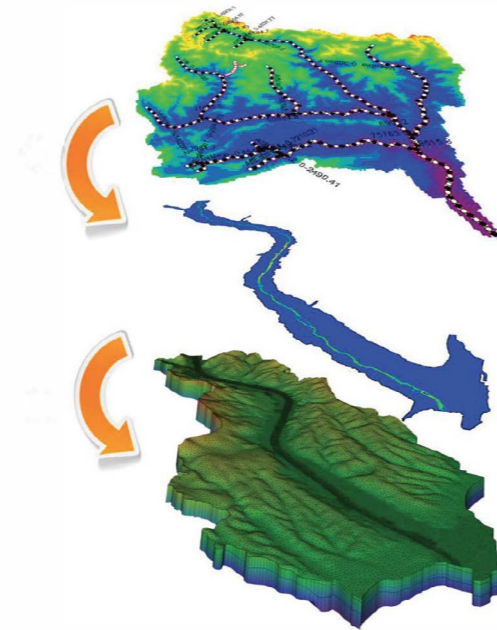


Outil de modélisation : Aquavar

**La démarche AquaVar s'inscrit dans les orientations des acteurs de l'eau et celle du Schéma d'Aménagement et de Gestion de l'Eau (SAGE) dont le premier objectif est de « préserver la ressource en eau en accompagnant le développement des usages, et en faisant en sorte que toutes les activités prennent en compte la préservation des ressources souterraines et superficielles »**

### AquaVar repose sur l'association innovante de trois modèles numériques :

- Un **modèle hydrologique (Mike SHE et Mike 3)** couvrant l'ensemble du bassin versant du Var (3 000 km<sup>2</sup>) et destiné, à la fois, à reproduire le cycle de l'eau dans le bassin, à analyser les effets de l'évolution climatique et à produire les hydrogrammes (débits du Var et de l'Estéron) qui sont utilisés pour la modélisation détaillée de la basse vallée du Var.
- Un **modèle hydraulique superficiel bidimensionnel (Mike 21FM)** destiné à représenter les écoulements dans le lit mineur, dans le lit majeur en phase de crue ainsi que les interactions avec la nappe phréatique.
- Un **modèle hydrogéologique tridimensionnel (FeFlow)** destiné à représenter la dynamique de la nappe phréatique des alluvions de la basse vallée du Var.



Félix [ingénieur] en train de travailler sur AquaVar

### L'utilisation du système AquaVar offre ainsi la possibilité d'anticiper les différentes situations et d'établir une stratégie afin d'assurer une alimentation pérenne des usagers en permettant par exemple :

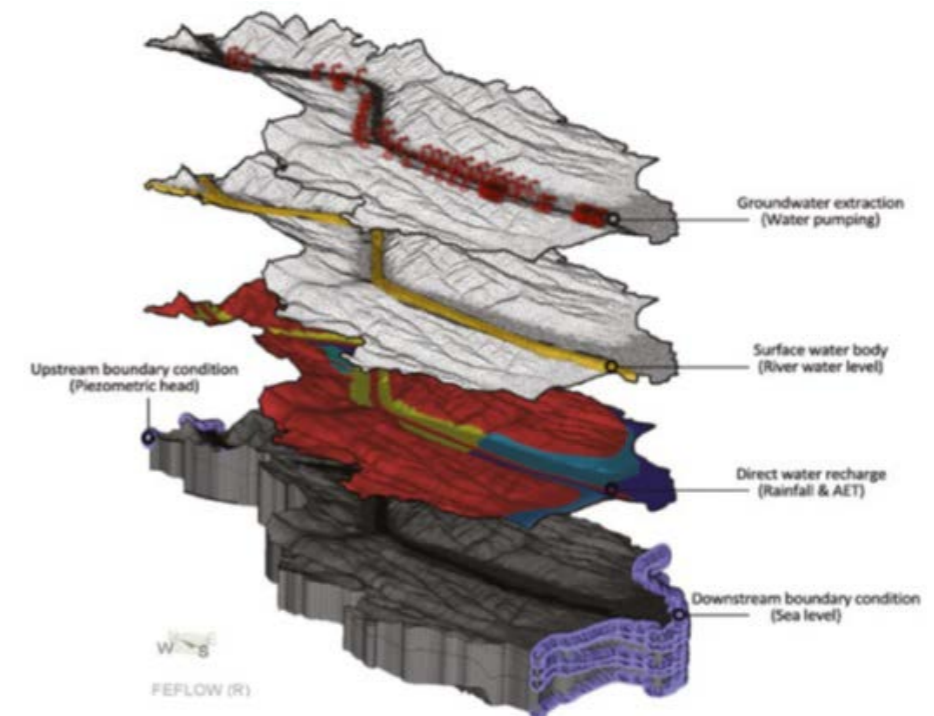
- De **prendre en compte l'évolution du climat** ;
- D'**intégrer les futurs projets d'aménagement** tels que les usages de la géothermie, les réalimentations de la nappe, etc. ;
- De **simuler des scénarios** associés à des événements extrêmes ;
- D'**évaluer la vulnérabilité des champs captants** actuels et futurs vis-à-vis des pollutions ponctuelles d'origine accidentelle ;
- D'**optimiser les sites de prélèvement et leurs ressources**.

### AquaVar constitue donc à la fois :

- Une **base de capitalisation de connaissances**  
Au-delà des données météo et du réseau de piézomètres, l'application a vocation à s'enrichir au fil du temps des mesures réalisées dans le cadre des différents projets qui associeront AquaVar.
- Un **outil de modélisation en temps réel**  
« À chaud », en mode gestion de crise, l'outil permet la simulation d'un événement. Par exemple : les conséquences d'une crue sur les champs captants ou sur les zones habitées, les conséquences d'une pollution signalée, constatée ou détectée par une station d'alerte que ce soit dans le Var ou dans sa nappe alluviale.
- Un **outil de simulation de scénarios**  
« À froid », en mode gestion patrimoniale et prévisionnelle, l'outil permet d'étudier par anticipation des scénarios (par exemple une sécheresse extrême, une pollution) ou des projets (aménagement d'une zone par exemple), dans différentes conditions hydrologiques (étiage sévère, crue, ...). Ceci permet de mettre en évidence l'impact quantitatif et qualitatif sur les ressources en eau et ainsi d'être en mesure d'établir une stratégie de prévention par rapport à un scénario ou d'émettre un avis sur un projet.

Aujourd'hui, les résultats fournis par le système AquaVar sont considérés comme des éléments de référence dans la gestion de la ressource souterraine et des thématiques associées.

Jusqu'à là, essentiellement utilisé pour des études sur la ressource, AquaVar a pris en 2020 un nouvel essor en s'affichant sur des études par rapport au risque Inondation. Il a été par exemple possible de rejouer l'épisode subi en octobre 2020 lors de la tempête Alex avec des résultats très pertinents par rapport à la réalité. L'outil a ainsi démontré sa capacité à devenir un élément très important en matière de prévision et de gestion de risques.



# Le savoir-faire des collaborateurs



EXCELLENCE

**Acteur majeur du développement durable au sein de la Métropole Nice Côte d'Azur et de la gestion raisonnée d'une ressource rare, l'eau, Eau d'Azur s'est fixé comme objectif de développer le modèle d'une entreprise humaine, qui fédère ses collaborateurs autour de valeurs fortes et qui, tout en satisfaisant les besoins d'aujourd'hui, prépare l'avenir.**

Les savoir-faire des collaborateurs constituent la première des richesses d'une entreprise de service comme la régie.

Forte de 437 collaborateurs à fin décembre 2020, soit de 412 salariés (94,3 % de l'effectif) et 25 fonctionnaires territoriaux mis à disposition (5,7 %), Eau d'Azur, depuis sa création, privilégie l'emploi permanent en limitant le recours aux contrats à durée déterminée à des situations ponctuelles (11) et aux alternants (15).

Elle puise sa richesse en s'appuyant sur des collaborateurs issus de différentes origines et de différents statuts. Ainsi coexistent au sein de la régie, des salariés de droit privé dont près de 55 % issus de transferts depuis Veolia Eau, des salariés sous contrat de droit public, des fonctionnaires détachés d'Etat et des fonctionnaires territoriaux mis à disposition.

Eau d'Azur leur témoigne la reconnaissance de leur mérite et de leur engagement en leur offrant des possibilités d'évolution professionnelle dans leur travail.

L'encouragement à la mobilité interne (près de 28 % des recrutements) ainsi que l'individualisation des parcours de développement adaptés, assortis d'une politique formation ambitieuse (3,5 % de la masse salariale sont investis en formation), permettent d'anticiper l'évolution de nos métiers

et concourent à offrir à nos collaborateurs des perspectives motivantes.

Ainsi, Eau d'Azur enregistre un faible turnover qui traduit un ancrage fort dans la région et un attachement au service public. Les causes du turnover sont essentiellement liées à des départs à la retraite, pour les collaborateurs en CDI et à des fins de missions (CDD ou alternants).

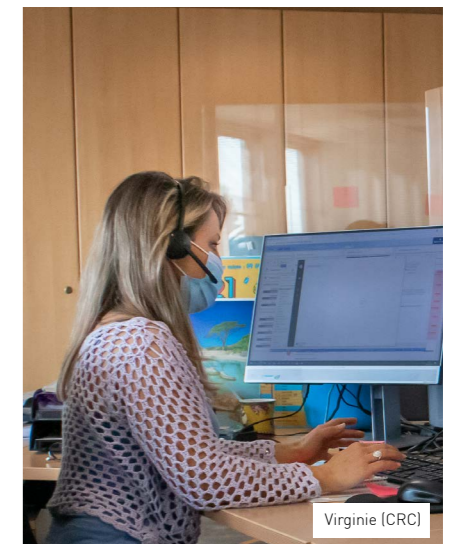
Cette stabilité des collaborateurs a pour effet positif, au fil des années, de renforcer l'acquisition et le

développement des compétences permettant à la régie d'être reconnue pour son expertise métier.

Enfin, Eau d'Azur met tout en œuvre pour offrir une égalité des chances pour tous. Le respect de la diversité, même si les femmes ne représentent que 26,5 %, le soutien aux collaborateurs, le développement du dialogue social (plus de 40 accords ont été signés depuis l'origine de la régie) sont au service de cette forte volonté.



Stéphane (électromécanicien)



Virginie (CRC)



David (agent travaux)



Mélissa (technicienne de laboratoire)

**Depuis sa création en 2014, Eau d'Azur investit tous les ans une part importante de son budget pour la sécurisation de l'alimentation en eau potable de la Métropole Nice Côte d'Azur.**

Cette sécurisation se matérialise sous différentes formes. Tout d'abord il s'agit de la recherche de ressources alternatives permettant de secourir en cas de défaillance du réseau principal et ensuite de la protection des installations contre les actes de malveillance.

Eau d'Azur a installé aux abords des sites des clôtures rigides, très hautes. Les accès aux usines sont protégés par des sas d'accès, par des cadenas renforcés et des trappes inviolables et indémontables.

D'autres solutions permettant de lutter contre les actes de malveillance ont également été mises en place comme la vidéosurveillance, des systèmes de détection d'intrusion, des contrôles d'accès, des stations d'alertes, des sondes d'analyses multicritères...



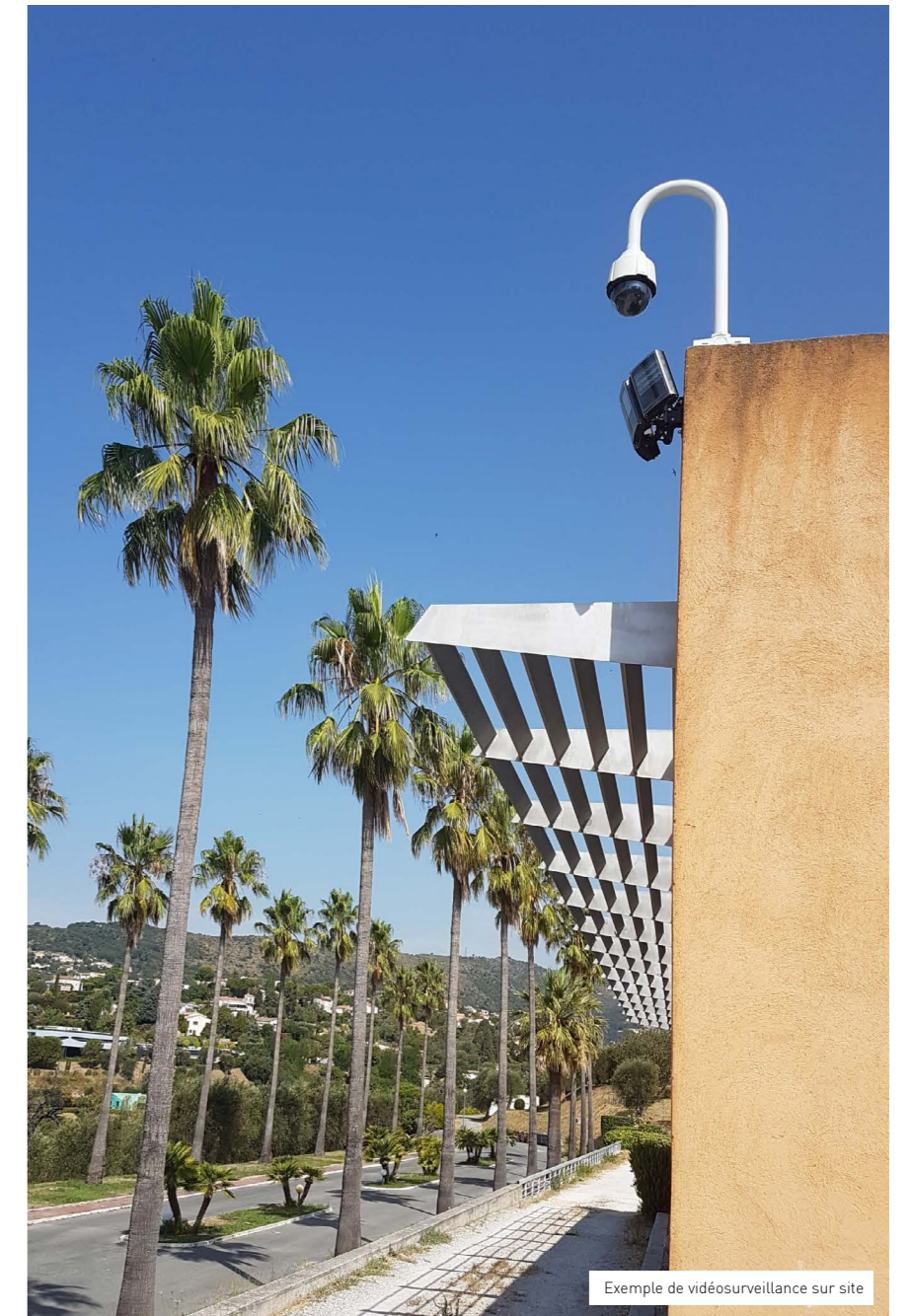
... Parce que la priorité d'Eau d'Azur est la sécurité de ses agents et la sûreté de ses sites et ouvrages.

Même si la plupart des systèmes sont visibles et dissuasifs sur les ouvrages et équipements, il existe également

des systèmes de détection dissimulés, afin de visualiser les tentatives d'approches sur site, sans oublier la protection du système d'information contre les cyberattaques aujourd'hui très répandues.

L'ensemble de la démarche de sûreté repose sur une étude

de risques détaillée de tous les éléments composant le système d'alimentation en eau depuis les sources ou les captages jusqu'à la distribution aux robinets des consommateurs, en passant par les ouvrages de traitement et de transport.



Exemple de vidéosurveillance sur site

# La sécurisation des accès à nos sites

# 2015 - 2019 : un premier Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) ambitieux



EXCELLENCE

## Un premier plan pluriannuel d'investissements pour établir les bases d'une stratégie à long terme.

Cette première période a vu les bases de l'action future d'Eau d'Azur posées sur un périmètre métropolitain fraîchement constitué et que la régie a progressivement intégré en gestion.

Ce plan d'investissements était principalement axé autour de trois problématiques :

- Mise en conformité des installations ;
- Sécurisation de l'alimentation des communes du Littoral et du Haut Pays ;
- Renouvellement patrimonial des ouvrages d'eau potable.

Dans le Haut Pays, un important travail d'études, de mise en conformité et d'amélioration des réseaux, ouvrages et installations hydrauliques, a été mené avec un programme très dense de près de 35 M€ investis.

Pendant cette période, de nombreux renouvellements de réseaux ont été opérés, l'ensemble des compteurs individuels (soit près de 8 800 compteurs) ont été posés et tous les branchements en plomb recensés ont été supprimés. De nombreuses installations de traitement automatisées d'eau potable ont aussi été mises en place et ont permis de régler l'ensemble des non-conformités sanitaires relevées jusqu'en 2014 par l'Agence Régionale de la Santé.

Sur le Littoral et le Moyen Pays, Eau d'Azur a également conduit des actions ambitieuses et volontaristes pour répondre aux enjeux du changement climatique avec

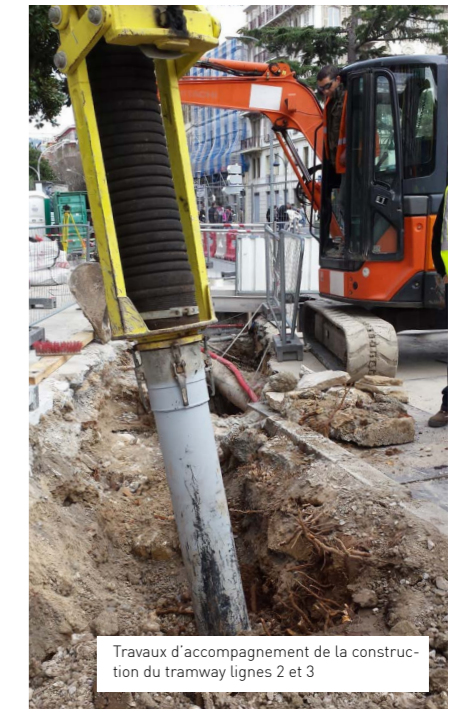
la réalisation des études fondatrices d'une nouvelle organisation de la sécurité d'alimentation en eau potable des communes et le lancement de projets de sécurisation structurants comme le renforcement des champs captants existants (Roguez et Prairies), la construction de stations de pompes essentielles pour le secours du territoire, comme Passerelle, Mont Alban et Sagnes. Par ailleurs, le seuil n°8 du Var a été abaissé en 2018, imposant la réalisation préalable du confortement du Canal de la Vésubie, au niveau du tunnel de La Roquette-sur-Var.

Ce premier plan d'investissements a également intégré la construction d'une nouvelle usine de traitement d'eau potable « Font de Linier » à Levens, en remplacement de l'ancienne usine « Polonia » fragilisée et obsolète.

Pendant cette période, les investissements annuels consacrés au renouvellement des réseaux et ouvrages ont été doublés par rapport à la période précédente, marquant ainsi la priorité d'Eau d'Azur en la matière. Depuis 2015, ce sont ainsi près de 9 M€ investis annuellement pour un renouvellement de près de 66 km de réseaux en moyenne sur la zone littorale, et 27 km dans le Haut Pays.

Parallèlement, en matière de sûreté et sur la base d'une étude schéma directeur, la régie a décidé de consacrer 1 M€ par an au renforcement de la sûreté de ses installations : protections passive (clôtures, SAS, ...) et active (caméras, contrôle d'accès, ...), cybersécurité et stations d'alerte. Enfin, à côté de ces investissements prioritaires pour le service d'eau potable, Eau d'Azur a égale-

ment accompagné le développement du territoire de la Métropole, en participant aux grands projets d'aménagement, tels que la construction des lignes 2 et 3 du tramway et les réaménagements urbains.



Travaux d'accompagnement de la construction du tramway lignes 2 et 3

Sur cette période 2015-2019, ce sont ainsi 116 M€ qui ont été investis.

## L'année 2020 est une année charnière très particulière en matière d'investissement



Cuve de 5 000 L destinée à Roquebillière après le passage de la tempête Alex

### Bien des événements sont en effet intervenus en 2020 :

- L'augmentation du périmètre d'intervention de la régie, avec la fin du contrat d'affermage dit « de la rive droite du Var », et la reprise de l'activité de l'eau potable des communes de Bonson, Cagnes-sur-Mer, Carros, une partie de Gattières, Gillette, Le Broc, Saint-Laurent-du-Var et Vence ;

- Les deux périodes de confinement de mars puis d'octobre, qui ont profondément modifié le mode de travail de toutes les équipes et ont fortement réduit le rythme d'avancement des chantiers ;

- Enfin, la tempête Alex subie le 2 octobre qui a touché plusieurs communes du Haut Pays et plus particulièrement celles de la haute Vésubie, et qui a mobilisé des moyens extraordinaires, tant sur le plan des entreprises que des équipes d'exploitation et de travaux.

Dans ces conditions, il était difficile de garantir le maintien d'une activité soutenue telle qu'elle était projetée. Malgré tout, en 2020, Eau d'Azur a

maintenu un niveau d'investissement important en termes d'études et de travaux principalement sur les axes d'action stratégiques de sécurisation et renouvellement avec un montant total investi de 21 M€.

Ainsi, après une longue phase d'études et de procédures d'autorisations réglementaires menées depuis 2014, 2020 est l'année où les projets de sécurisation de l'alimentation en eau potable du littoral sont passés en phase de travaux avec un investissement réalisé de plus de 4,8 M€ qui se poursuivra dans les années futures dans le cadre du prochain Plan Pluriannuel d'Investissements 2021-2025.

### Ces opérations ont notamment concerné :

- La réalisation de nouveaux forages aux Prairies pour augmenter la capacité du champ captant de 650 à 950 litres par seconde, ainsi que sur les terrains acquis au Roguez dans le cadre de la création du nouveau champ cap-

tant. Ces travaux ont représenté un investissement de près de 1,9 M€ ;

- Les travaux de réhabilitation du réservoir de la Madone et de création du réservoir St Michel, tous deux sur la commune de Villefranche-sur-Mer pour un montant de 1,2 M€ ;

- Le renforcement du pompage du Mont Alban et de réseaux structurants sur le littoral et le Moyen Pays pour un montant total de 1,6 M€ ;

Concernant les actions de renouvellement, Eau d'Azur a investi plus de 12 M€ pour des travaux sur les réseaux, sur les ouvrages et sur les équipements hydrauliques.

Eau d'Azur a poursuivi son accompagnement des projets d'aménagement de la Métropole en déviant des réseaux et en anticipant certains travaux de renouvellement pour un montant total de plus de 1,4 M€.

Enfin, à eux seuls, les investissements engagés sur les communes de la rive droite dont le service a été repris par la régie en début d'année ont été supérieurs à 3,1 M€.

### Chiffres clés 2020

**21 M€**  
investis en 2020 en termes  
d'études et de travaux

## 2021-2025 : un second Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI)

Alors qu'avec son premier PPI, Eau d'Azur s'était fait fort de doubler ses investissements de renouvellement en présentant un plan de près de 106 M€, le second PPI, 2021-2025 est plus ambitieux encore en permettant la mise en œuvre de la stratégie précédemment définie.

En effet, en rive gauche, le champ captant du Roguez sera mené à son terme, et permettra de remplacer la prise d'eau dans le fleuve Var devenue fragile et inopérante depuis l'abaissement du seuil n°8 du Var. Le réservoir de Jean-Favre sera reconstruit, ainsi que toutes les interconnexions entre le Haut Service du Littoral Est et le Bas Service.

Enfin, les tronçons de conduites de transport les plus fragiles du Littoral seront renouvelés.

En rive droite, le programme prévoit la réhabilitation du Canal de la Rive Droite du Var (CRDV) du nord au sud de la plaine du Var. Cet ouvrage appartient à une concession d'Etat dont le service devrait être repris par Eau d'Azur à partir de janvier 2022. Associé à des interconnexions entre la rive droite et la rive gauche, cet ouvrage constituera une « autoroute de l'eau » mettant en communication l'ensemble des ressources de la Régie dans la plaine du Var, du nord au sud, et d'est en ouest.

Toujours en rive droite, le renforcement des connexions entre les ressources du Var et le Canal de la Gravière apportera un secours à ce dernier, et permettra de sou-

lever les ressources déficitaires du Loup et de la Cagne en période estivale.

Au total, le programme de sécurisation devrait représenter près de 45 M€ sur les 5 prochaines années, dont 10 M€ pour la seule réhabilitation du Canal de la Rive Droite du Var (CRDV).

Concernant le programme de renouvellement des réseaux, ouvrages et usines, il est prévu un investissement annuel de près de 15 M€, avec une priorisation basée sur les schémas directeurs lancés en 2019 et 2020.

Entre 2021 et 2025, Eau d'Azur continuera à coordonner ses travaux avec les opérations de développement et de transport urbain. Sur ce thème qui permettra notamment d'accompagner la construction de la ligne 4 du tramway, Eau d'Azur prévoit d'investir près de 10 M€.

Enfin, la reconstruction des ouvrages détruits par la tempête Alex se poursuivra avec un programme global de près de 23 M€ engagés dans les vallées de la Vésubie et de la Tinée.



Construction du réservoir Saint-Michel à Villefranche-sur-Mer

### Chiffres clés du PPI 2021-2025

**45 M€**

investis sur les 5 prochaines  
années pour le programme  
de sécurisation

**23 M€**

engagés pour la reconstruction  
des ouvrages détruits par  
la tempête Alex

**10 M€**

prévus pour accompagner  
la construction de la ligne 4  
du tramway

# ANNEXES

## Indicateurs réglementaires

N° de fiche	Indicateurs de performance	Périmètre Eau d'Azur	Nice	Rive Gauche du Var*1	Rive Droite du Var*2	Haut Pays
<b>Accès à l'eau et qualité du service à l'abonné</b>						
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	540 281	341 032	56 776	129 935	12 538
D102.1	Prix TTC du m <sup>3</sup> pour 120m <sup>3</sup> au 1 <sup>er</sup> janvier 2018 (eau potable)	voir détail par commune *3	1,9	1,9 *4	1,9	1,44 *5
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré
D152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (en %)	100%	100%	100%	100%	100%
D151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (u/1000 abonnés)	4,24	2,73	8,14	3,54	7,46
D155.1	Taux de réclamations écrites : nbre/1000 abonnés	2,21	2,21	1,52	2,32	3,15
<b>Gestion financière</b>						
P109.9	Montant des abandons de créance à caractère social ou versements à un fonds de solidarité (€ HT)	9 319	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,73%	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité*6	1,89 années	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible	détail non disponible
<b>Qualité de l'eau et protection des ressources</b>						
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire (microbiologie)	99,39%	100%	100%	100%	98,1%
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire (physico-chimie)	99,48%	99,5%	100%	100%	98,8%
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	54%	49%	47%	73%	37%
<b>Performance environnementale</b>						
P104.3	Rendement du réseau de distribution	78,7%	82,6%	84,7%	72,3%	55,9%
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau ILP (m <sup>3</sup> /j/km)	16,5	19,8	10,5	17,5	16,7
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés ILVNC (m <sup>3</sup> /j/km)	18,8	21,4	11,4	18,5	25,8
	Indice linéaire de consommation ILC (m <sup>3</sup> /km/j) *7	61,0	94,0	58,1	45,8	21,2
<b>Gestion patrimoniale</b>						
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,6%	0,5%	0,7%	0,6%	0,7%
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	108	110	110	105	106

\*1 Aspremont, Beaulieu-sur-Mer, Cap- d'Ail, Castagniers, Colomars, Eze, La Roquette-sur-Var, La Trinité, Levens, Saint-Blaise, Tourrette-Levens, Saint-André-de-la-Roche, Saint-Jean-Cap-Ferrat, Saint-Martin-du-Var, Villefranche-sur-Mer. \*2 Bonson, Cagnes-sur-Mer, Carros, Gattières, Gilette, La Gaude, Le Broc, Saint-Jeannet, Saint-Laurent-du-Var, Vence. \*3 Retrouvez le détail dans le dossier «annexes 2020» \*4 [1,93 pour est littoral] \*5 Cet indicateur concerne uniquement Eau d'Azur \*5 [1,9 pour Duranus et Aron puis 2,16 pour Isola 2000] \*7 Indicateur demandé par l'Agence de l'Eau hors arrêté du 2 mai 2007

**Prolongez votre lecture et retrouvez l'ensemble  
des annexes au rapport d'activité 2020  
sur notre site internet  
[eaudazur.com](http://eaudazur.com)**

**Remerciements à [toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs](#) d'Eau d'Azur  
ayant contribué à la rédaction, la relecture et aux photos de ce rapport d'activité.**

## RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Pour plus d'informations : [www.eaudazur.com](http://www.eaudazur.com)

