

The background of the cover is a photograph of a city skyline, likely Paris, with several tall glass skyscrapers. In the foreground, there are trees with yellow autumn leaves, some of which are in the top left corner, partially obscuring the sky. The water in the foreground is a deep blue, reflecting the sky and the buildings.

RAPPORT ANNUUEL

SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ
DU SERVICE PUBLIC
D'EAU POTABLE

EXERCICE 2024

sénéo

Le service public de l'eau

A. LA PRESENTATION GENERALE DU SERVICE	4
A.1. LE TERRITOIRE.....	4
A.2. LES MISSIONS	4
A.3. LES USAGERS	6
A.4. LE PATRIMOINE	7
A.5. LE MODE DE GESTION	18
B. LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE.....	22
B.1. LES GRANDS TRAVAUX DE SENEOL.....	22
B.2. LES GRANDS EVENEMENTS	28
B.3. LE JARDIN DE VALERIEN	33
C. LA QUALITE DU SERVICE.....	34
C.1. LA PRODUCTION	34
C.2. LA DISTRIBUTION	37
C.3. LES INTERVENTIONS	43
C.4. LE SERVICE AUX USAGERS	50
C.5. LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE	52
C.6. LES CERTIFICATIONS DU SERVICE	53
C.7. LA PERFORMANCE DU DELEGATAIRE	53
D. L'ECONOMIE DU SERVICE	56
D.1. LES RECETTES DU SERVICE	56
D.2. FOCUS SUR LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU.....	57
D.3. LES CHARGES DU SERVICE	61
D.4. LA DETTE DU SERVICE	63
ANNEXES	64

Rédaction en chef : Florent CASY
 Création : www.agence-bathyscaphe.fr
 Mise en page : Sénéol

Conformément au décret n°2007-675 du 02 mai 2007, le présent rapport annuel sur le prix et la qualité du service public est sur la base de données et informations propres à la Collectivité.
 Il comporte les indications réglementaires et des indicateurs complémentaires liés aux particularités du service.

Chiffres clés du service en 2024

Nombre d'habitants desservis



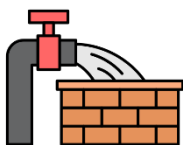
632 921

Nombre d'abonnés



60 096

Nombre de prises d'eau



1

Nombre d'installations de production d'eau



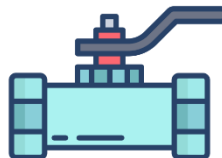
1

Nombre de réservoirs



15

Longueur de réseau



995 km

Taux de conformité global



100 %

Rendement du réseau



91,67 %

Consommation moyenne



557 m³/ab/an,
soit environ
53 m³/an/habitant

Prix de l'eau

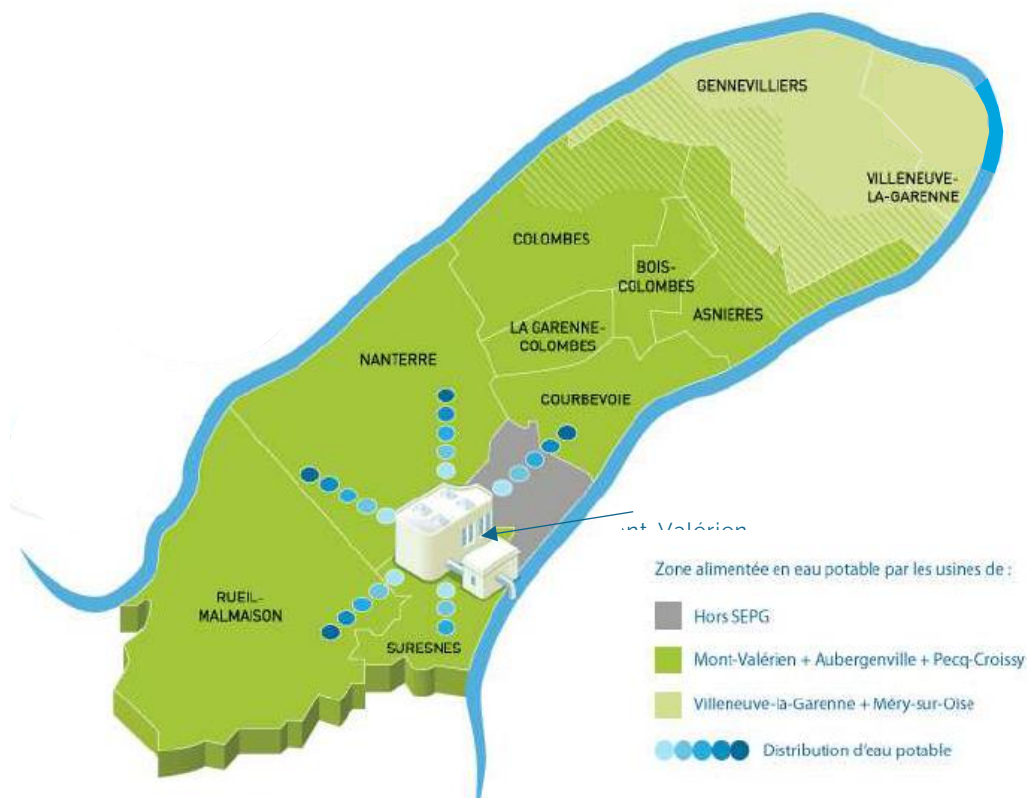


2,70 €TTC/m³

A. LA PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

A.1. LE TERRITOIRE

En 2024, Sénéo dessert 10 communes, pour une population totale de 632 921 habitants (recensement INSEE 2021 entrant en vigueur au 1er janvier 2024) : Asnières-sur-Seine • Bois-Colombes • Colombes • Courbevoie • Gennevilliers • La Garenne-Colombes • Nanterre • Rueil-Malmaison • Suresnes • Villeneuve-la-Garenne.



Le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service est soumis à l'examen de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (art L1413-1 du CGCT).

Sénéo est donc dans l'obligation de soumettre son RPQS à la CCSPL.

A.2. LES MISSIONS

Les Établissements Publics Territoriaux Paris Ouest La Défense et Boucle Nord de Seine ayant transféré à Sénéo la compétence de gestion du service public de distribution de l'eau potable sur le territoire des communes précitées, le Syndicat a notamment qualité pour :

- Étudier et réaliser les ouvrages nécessaires à la production, au stockage et à la distribution de l'eau potable,
- Assurer leur fonctionnement, leur entretien et leur renouvellement,
- Établir le règlement du service,
- Fixer le prix de l'eau.

Ces missions principales se décomposent en :

- **La gestion de la ressource**

Afin d'être en mesure de garantir une bonne qualité d'eau, les ressources en eau utilisées par Sénéo font l'objet d'un suivi régulier, notamment grâce à la protection des captages (à la suite de la mise en place de Dossier d'Utilité Publique), et au suivi quantitatif et qualitatif de la ressource réalisé par le délégataire via les deux stations de surveillance sur la Seine.

- **Le pompage, le traitement et le stockage**

La ressource est prélevée du milieu naturel grâce à un captage d'eau de surface en Seine. Cette eau est ensuite traitée dans l'usine du Mont-Valérien avant d'être mise en distribution. Afin d'avoir la quantité suffisante pour l'approvisionnement des abonnés tout au long de la journée, les eaux traitées transitent par des réservoirs de stockage.

- **L'achat d'eau en gros**

L'usine du Mont-Valérien ne produit qu'une partie de l'eau nécessaire à l'alimentation des usagers de Sénéo. Le Syndicat a recours à des achats d'eau auprès des producteurs voisins pour compléter sa propre production. Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2018, un complément d'eau est acheté auprès de Suez Eau France et auprès du Syndicat des Eaux d'Île de France (SEDIF).

- **La distribution**

La distribution de l'eau potable se fait soit :

- Par réseau gravitaire, où l'eau se déplace jusqu'au point de distribution, à l'aide de la pente des canalisations (c'est le cas pour la quasi-totalité du service).
- Grâce à des réseaux surpressés via des équipements de pompage.

- **La gestion clientèle et la facturation**

Les abonnés du territoire disposent d'un service clientèle leur permettant d'être en contact direct avec le Syndicat et son opérateur. Ce service comprend notamment un accueil physique et téléphonique. Par ailleurs, l'ensemble du processus de relève des consommations puis de facturation constitue une mission importante du service de l'eau.

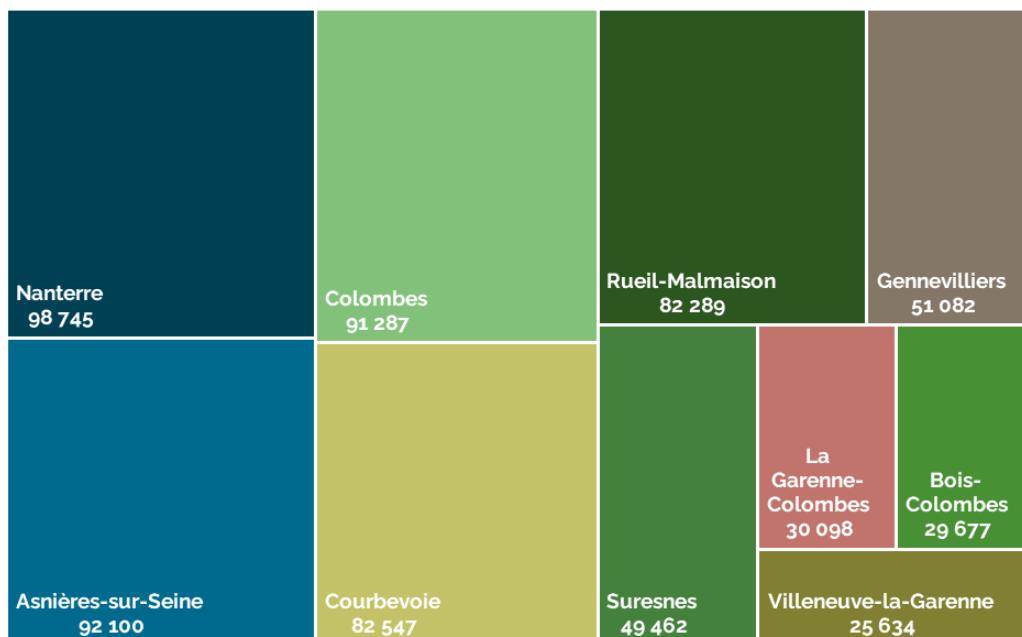
- **L'accompagnement des projets du territoire**

Le service de l'eau assure également l'ensemble des études préalables et des travaux dans le cadre des projets portés sur le territoire par différents acteurs. Ces projets sont multiples et visent principalement à accompagner les projets d'aménagements (par exemple dévoiement de réseau pour l'extension du tramway T1).

A.3. LES USAGERS

A.3.1. La population

Sur le périmètre de Sénéo, la population desservie par un réseau d'eau potable [D101.0] est estimée à environ **632 921 habitants** (source INSEE) répartis de la façon suivante :



Répartition par commune de la population desservie par Sénéo



Vue du siège de Sénéo (au premier plan), de l'usine du Mont-Valérien (au second plan) et du quartier d'affaires de La Défense (en arrière-plan)

La population desservie a augmenté de 1,36 % par rapport à 2023 (624 436 habitants).

À noter qu'en complément, le territoire peut accueillir jusqu'à 180 000 travailleurs chaque jour sur le quartier d'affaires de Paris La Défense (source : Paris La Défense), et plus de 46 000 étudiants de l'enseignement supérieur sur les communes du territoire (source : ministère de l'Enseignement supérieur).

A.3.2. Les abonnés

Abonnés du service	2023	2024	Évolution 2023-2024
Abonnés communaux	3 909	3 717	-4,91 %
Abonnés professionnels (commerçants, agriculteurs, administrations hors communes)	6 996	8 424	20,41 %
Abonnés particuliers (y compris les syndicats)	49 209	47 955	-2,55 %
TOTAL	60 114	60 096	-0,03 %

Le nombre d'abonnés du service de l'eau potable est de 60 096 en 2024, stable par rapport à l'exercice 2023.

La hausse observée sur le nombre d'abonnés professionnels s'explique par une recatégorisation de la base d'abonnés, ayant conduit à reclasser certains usagers auparavant identifiés comme "syndic" en "administration".

Au 31 décembre 2024, la densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 60 abonnés/km. Comme le montre la catégorisation du réseau ci-dessous, cette densité est cohérente avec la forte urbanisation du territoire :

Densité d'Abonnés (en abonné/km)	DA < 25	25 ≤ DA < 50	DA ≥ 50
Catégorie du réseau	Rural	Semi-rural	Urbain

A.4. LE PATRIMOINE

A.4.1. Les ressources

Les ressources propres au service

Sénéo possède un site de captage d'eau brute, en Seine :

Ressource	Type de captage	Implantation	Débit nominal
Seine	Prise d'eau de surface	Rue Pagès à Suresnes	98 000 m³/j

Les volumes prélevés correspondent, dans le cas de Sénéo, aux volumes pompés dans la Seine à la station de Pagès.



La Seine, au niveau de la station de captage d'eau brute de Pagès

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

L'indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] se définit avec le barème suivant :

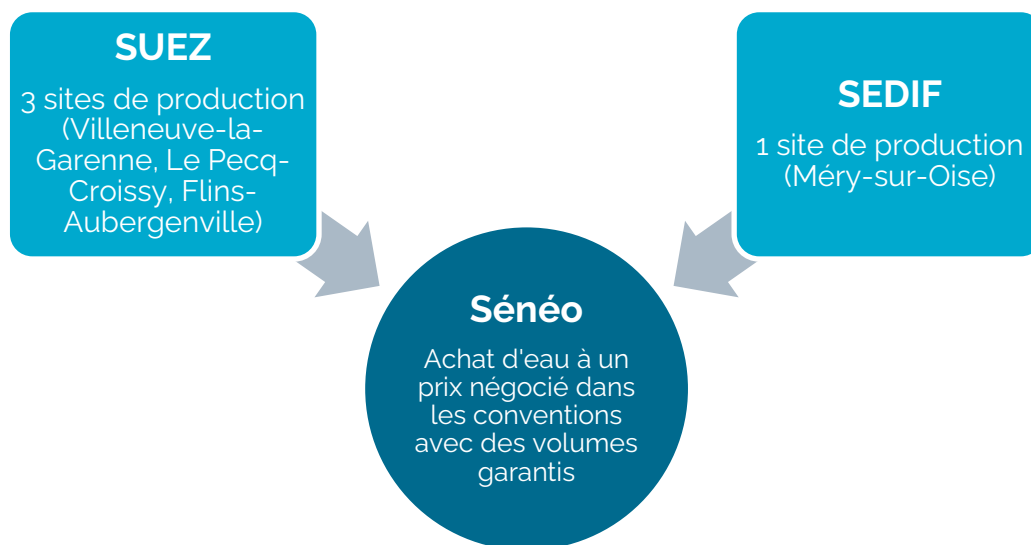
- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

En 2024, comme depuis plusieurs années, l'indice est de 100 %.

Comme toutes les ressources d'eau, le captage de Pagès s'est vu fixer un débit et une durée de prélèvement nominaux par un arrêté de Déclaration d'Utilité Publique (DUP). En cas d'accidents ou de pollution de la Seine, la continuité de l'alimentation en eau potable des usagers est garantie par importation d'eau des territoires voisins, grâce aux interconnexions qui existent entre les services.

Les interconnexions

En complément de l'eau produite par Sénéo dans l'usine du Mont-Valérien, des achats d'eau en gros sont nécessaires.



De plus, il existe plusieurs interconnexions opérationnelles entre le réseau d'eau potable de Sénéo et d'autres réseaux limitrophes d'AQUAVESC et d'Eau de Paris.

Le Syndicat s'est engagé contractuellement à acheter à Suez Eau France un minimum de 14 000 000 m³ par an en contrepartie d'une garantie de fourniture d'eau adoucie à hauteur des besoins en eau du Syndicat en jour de pointe, à savoir 155 000 m³/jour.

Depuis le 1^{er} juillet 2018, un deuxième fournisseur d'eau intervient, grâce à l'ouverture d'une interconnexion avec le SEDIF. Le Syndicat s'est engagé contractuellement à acheter un minimum de 2 000 000 m³ par an et un maximum de 3 600 000 m³ par an. Chaque année le Syndicat fixe l'objectif de volumes achetés. Il a été fixé à 2 600 000 m³ en 2024.

Jusqu'au 31 décembre 2024, le Délégué prenait en charge le paiement des factures aux deux fournisseurs d'eau. Ce n'est plus le cas depuis le 1^{er} janvier 2025 : c'est désormais Sénéo qui paie directement les achats d'eau en gros, via son propre budget.

En 2024, les achats d'eau en gros réalisés avec Suez Eau France ont été de 14 052 253 m³.

Les achats d'eau en gros réalisés avec le SEDIF ont été de 2 557 789 m³.

Un pilotage fin des achats d'eau est réalisé par le Syndicat en coordination avec son Délégué et les fournisseurs.

A.4.2. La production

Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques des installations de production d'eau potable sur le territoire :

Station de traitement	Type de traitement	Capacité nominale (m³/j)	Capacité de mise en distribution (m3/an)	Volume livré au réseau en 2024	Taux moyen de production journalière
Mont-Valérien	Adoucissement de l'eau combiné avec la coagulation, floculation, décantation et désinfection, avec unité de déshydratation des sédiments	95 000	34 675 000	20 191 272	58,2 %



Vue de la station de traitement du Mont-Valérien

La capacité de production de la station de traitement correspond au débit maximal que peut produire l'usine. En prenant en compte les périodes de maintenance annuelle obligatoire, le taux moyen de production journalière de 58 %, en légère hausse par rapport à 2023, peut être considéré comme un taux d'utilisation normal par rapport à la plupart des usines de production d'eau potable comparables.

Eau décarbonatée

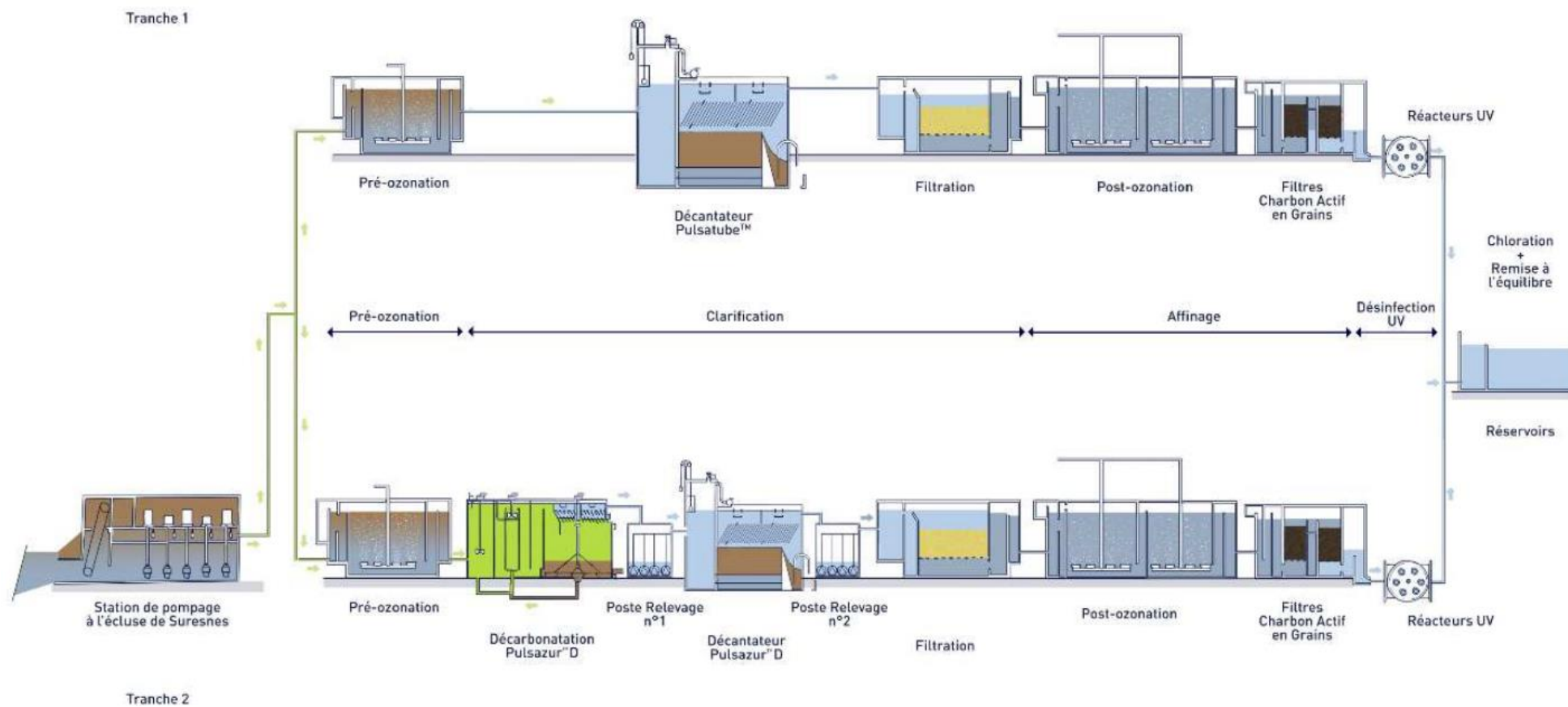
Depuis 2018, l'usine du Mont-Valérien est dotée d'une filière de décarbonatation de l'eau. La mise en place de cette décarbonatation permet une diminution importante de la dureté de l'eau. Le délégataire s'est engagé sur les paramètres de qualité suivants :

- Une dureté en sortie d'usine de TH Ca = 15°F (teneur calcique totale de l'eau, mesurée en degrés français), avec une marge de tolérance de +/- 2 °F en moyenne mensuelle,
- Une eau à l'équilibre calco-carbonique ou légèrement incrustante,

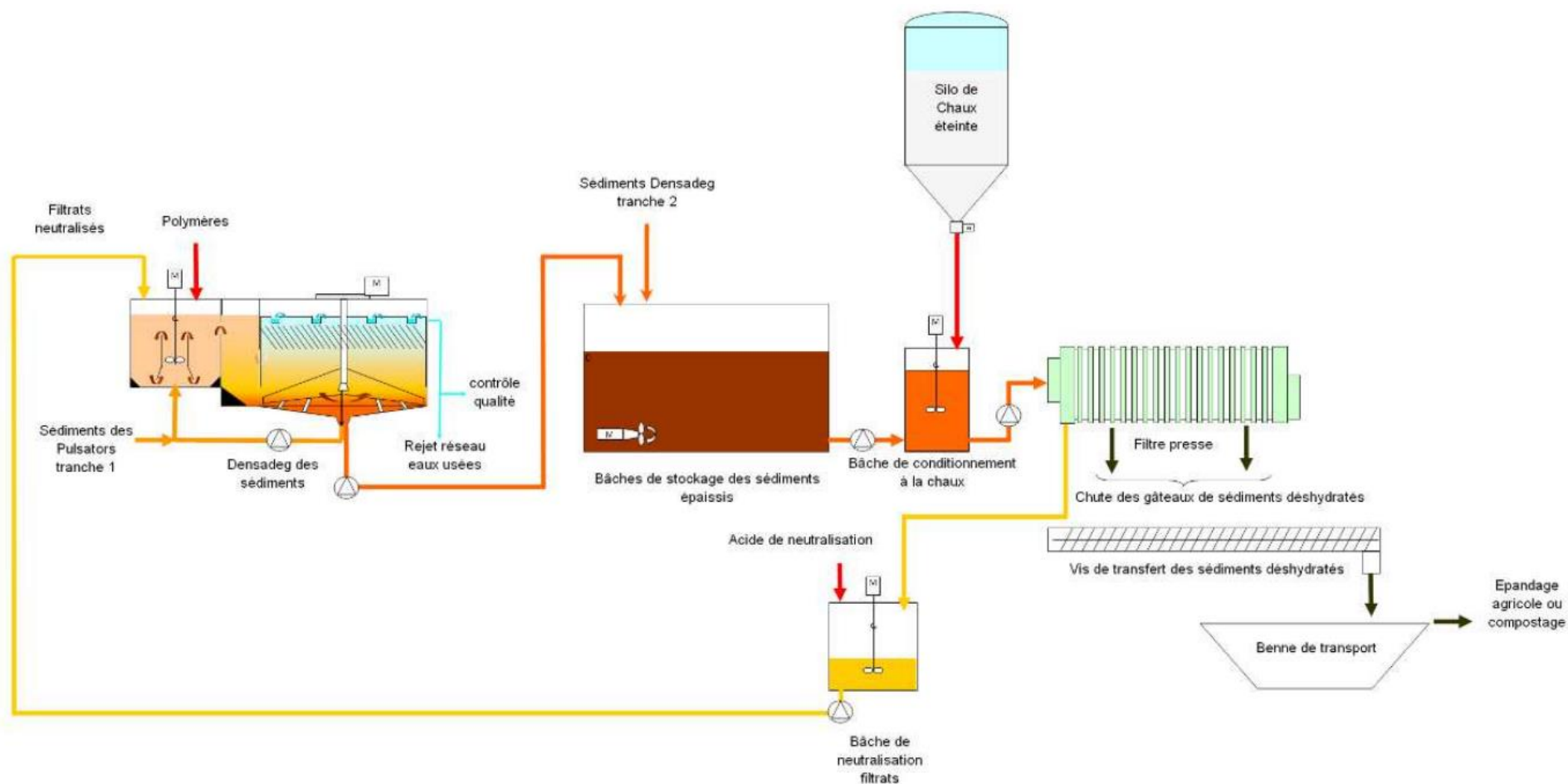
- Une eau non corrosive (Indice de Larson de l'eau produite par la filière de décarbonatation toujours inférieur à 1).

Cette qualité d'eau permet notamment de limiter les désagréments liés au calcaire chez les usagers et de consommer une eau de plus faible teneur en calcium et en sodium.

Le synoptique de l'usine de potabilisation du Mont-Valérien est le suivant :



Les différentes étapes de potabilisation de l'eau entraînent la production de boues qui sont traitées dans l'atelier des sédiments dont voici le synoptique :



A.4.3. Le stockage et la surpression

Les réservoirs

Type d'ouvrage	Ouvrage	Implantation	Année de mise en service	Capacité de stockage (m³)
Réservoir	RÉSERVOIRS SITUÉS SUR LE TERRAIN DU MONT-VALÉRIEN			
	12 000 m³	Nanterre	1904	12 000
	21 000 m³	Nanterre	2001	21 000
	6 400 m³	Nanterre	2007	6 400
	4 000 m³	Nanterre	1950	4 000
	5 000 m³	Nanterre	1904	5 000
	6 000 m³	Nanterre	1904	6 000
	4 500 m³ Supérieur	Suresnes	1952	4 500
	4 500 m³ Inférieur	Suresnes	1952	4 500
	7 000 m³ Supérieur	Suresnes	1956	7 000
	7 000 m³ Inférieur	Suresnes	1956	7 000
	RÉSERVOIRS SITUÉS SUR LE FORT DU MONT-VALÉRIEN			
	2 000 m³ Haut service	Suresnes	1971	2 000
	3 000 m³ Haut service	Suresnes	1945	3 000
	RÉSERVOIRS SITUÉS À RUEIL MALMAISON			
	500 m³ Buzenval	Rueil Malmaison	1972	500
	1 500 m³ Buzenval	Rueil Malmaison	1972	1 500
	2 000 m³ Gélín	Rueil Malmaison	1975	2 000
Total	15	-		86 400 m³

Les ouvrages de stockage présents sur le territoire du Syndicat permettent de stocker 90 % des volumes consommés quotidiennement sur le territoire, ce qui représente 22 heures d'autonomie en cas de défaillance de l'usine et est satisfaisant pour un service dense comme celui de Sénéo.

Les stations de surpressions

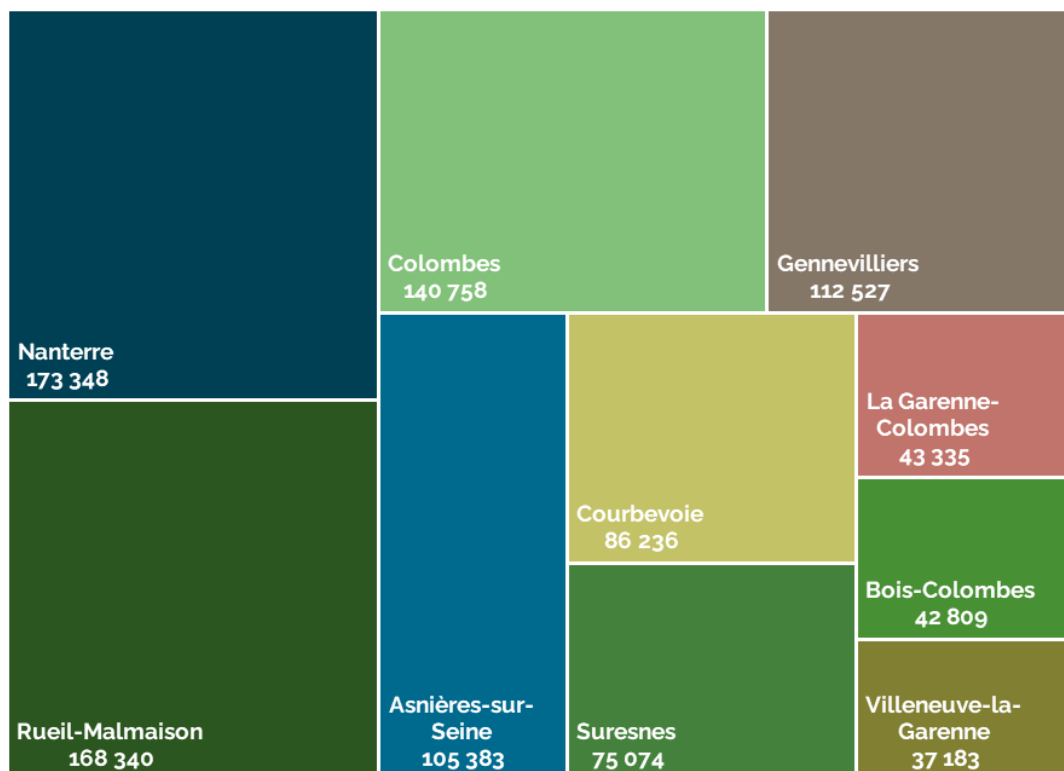
Type d'ouvrage	Ouvrage	Implantation	Année de mise en service	Débit nominal (m³/h)
Surpression	Buzenval	Rueil Malmaison	1990	40

La surpression de Buzenval permet d'alimenter le réseau surpressé de Buzenval.

A.4.4. La distribution

Le linéaire de réseau

À fin 2024, le linéaire total de réseau de Sénéo s'élève à **994 675 mètres linéaires**, répartis comme suit :



Répartition du linéaire de réseau (mètres linéaires, hors branchements) par commune desservie

Entre 2023 et 2024, le linéaire total de réseau de Sénéo a très légèrement diminué de -0,07 % du fait de l'effet combiné des différents travaux réalisés (dévoiements, renouvellements, extensions, suppressions, raccordements, régularisations).

Le réseau de distribution du Syndicat est divisé en deux principaux étages de pression :

- **Le réseau « Bas Service »** (au nord) dont l'eau provient des réservoirs de l'usine du Mont-Valérien, du réservoir Gélén, de l'usine de Villeneuve-la-Garenne et du Syndicat des Eaux d'Île de France depuis le 1er juillet 2018.
- **Le réseau « Haut Service »** (au sud) dont l'eau provient essentiellement des adductions d'Aubergenville. Ce réseau est secouru par une station de pompage de l'usine du Mont-Valérien. Les réservoirs qui lui sont associés sont ceux du Fort du Mont-Valérien et de Buzenval.

À cette structure principale s'ajoutent trois réseaux, de dimension beaucoup plus modeste :

- Le réseau de troisième élévation qui dessert les quartiers au-dessus de la cote altimétrique 90 m, alimenté par les adductions d'Aubergenville.
- Le réseau surpressé de Buzenval, alimenté par un groupe de surpression.
- Le réseau « très Haut Service » du quartier de La Jonchère, alimenté à partir du réseau d'AQUAVESC à La Celle Saint-Cloud.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

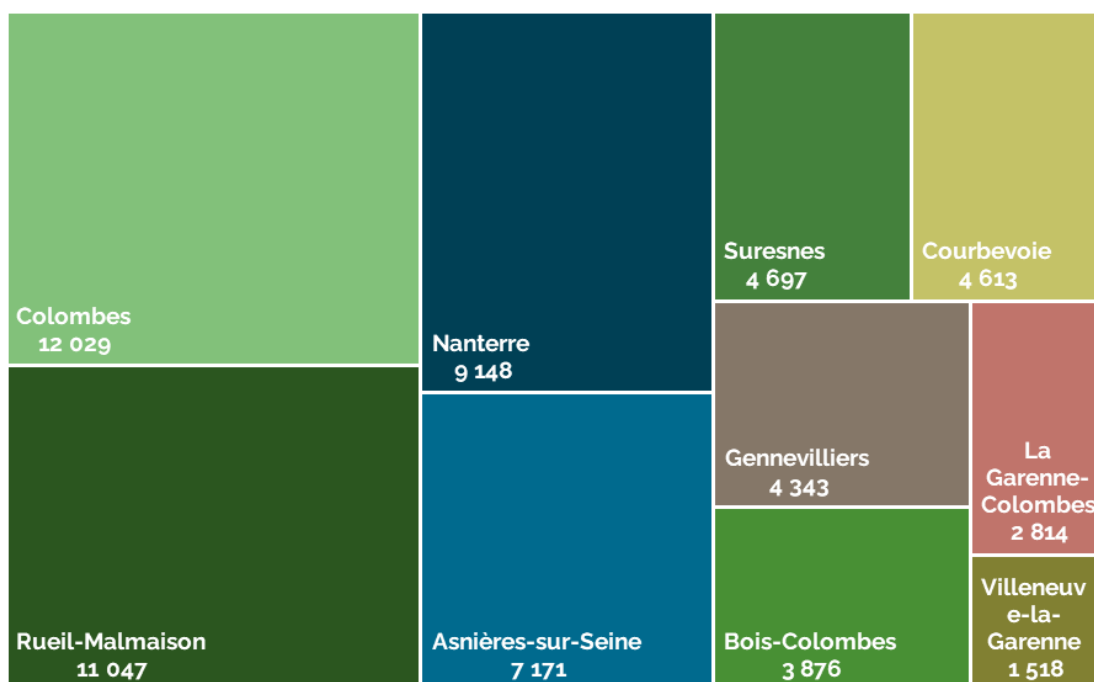
En 2024, l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2B] est de 120 points sur un barème de 120. Il est obtenu de la façon suivante :

	Points maximum	Points obtenus
Partie A		
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de distribution hors branchements	10	10
Mise à jour du plan au moins annuelle	5	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants		
Partie B		
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau, année approximative de pose)	15	15
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	15	15
40 points doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants		
Partie C		
Localisation et description de tous les ouvrages annexes (postes de prélèvement, déversoirs...)	10	10
Inventaire pompes et équipements électromécaniques	10	10
Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)	10	10
Inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique	10	10
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation et identification des interventions (purges, renouvellement)	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	10	10
TOTAL	120	120

La connaissance des réseaux est maintenue à un niveau très élevé depuis 2016 (120/120 dès 2016).

Les branchements

En 2024, le parc de branchements du réseau de Sénéo baisse très légèrement, -0,23 % entre 2023 et 2024, essentiellement sous l'effet de réaménagement de certains secteurs du territoire, portant ainsi le total à 61 265 unités qui se répartissent de la façon suivante :



Répartition des branchements par commune desservie

Des branchements sont présents sur les communes de Garches, Puteaux et Saint-Cloud car, même si ces communes ne font pas partie du territoire de Sénéo, ces usagers sont actuellement raccordés au réseau syndical de Sénéo.

Les compteurs

À fin 2024, le parc de compteurs d'eau du territoire de Sénéo s'élève à **60 096 unités**, quasiment tous télérelevés (cf. chapitre « Télérelève »).

Les interconnexions

Sur 21 interconnexions existantes avec les services voisins, dont 11 de secours (c'est-à-dire fermées en situation normale), et permettent d'alimenter le réseau via les usines de Suez (Villeneuve la Garenne, Le Pecq Croissy, Flins Aubergenville) et du SEDIF (Méry-sur-Oise).

A.5. LE MODE DE GESTION

Le service public d'eau potable a été délégué à l'entreprise Eau et Force par un contrat de délégation de service public qui est entré en vigueur le 1er juillet 2015. Ce contrat a été signé pour une durée de 12 ans, il arrivera à échéance le 30 juin 2027. La société Suez Eau France s'est substituée à Eau et Force pour l'exploitation de ce service par le biais de l'avenant n°2, formalisant ainsi le changement de nom de l'opérateur.

Le contrat de délégation de service public précise les rôles et responsabilités de la Collectivité et du délégataire, les obligations de résultats, les objectifs de performance à atteindre, le prix du service et son évolution sur la durée du contrat.

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des avenants qui ont été signés :

Désignation	Prise d'effet	Objet
Contrat	01/07 2015	Délégation du service de l'eau potable pour une durée de 12 ans (soit jusqu'au 30/06/2027)
Avenant 1	20/04 2016	Encadrer les incidences sur l'équilibre financier du contrat des aides qui seront apportées par l'AESN à Eau et Force pour le traitement de désinfection par rayonnements UV
Avenant 2	30/03 2017	Substitution de Suez Eau France à Eau et Force
Avenant 3	01/01 2019	Triennale prévue au contrat initial : - Augmentation du renouvellement des canalisations confiées à Suez - Réalisation de travaux pour les tiers, à la place de Sénéo (7,5 M€ en 3 ans) - Âge de renouvellement des compteurs : de 15 ans à 25 ans pour les DN15 et DN20 - Transformation de la garantie en compte de renouvellement, réajustement des dotations des différents comptes - Changement de la formule de révision pour intégrer un indice soude - Passage de la mesure de la performance du délégataire de 5 à 14 indicateurs, ajustement des seuils - Réalisation par Suez de travaux sur l'usine du Mont-Valérien pour 1,2 M€ - Restitution du site de Gennevilliers (rue des Bas)
Avenant 4	25/03 2019	Correction de trois erreurs matérielles détectées après la notification de l'avenant 3 : - Transcription de la formule de révision - Renumérotation de 2 articles qui ont la même numérotation - Une annexe a été intégrée mais elle n'est pas signée par les parties
Avenant 5	12/12 2019	- Intégration du changement de dénomination du SEPG en Sénéo - Reprise par Sénéo d'une partie des locaux du rez-de-chaussée du siège, mis à disposition du délégataire - Suppression de l'obligation de mise à la charge du délégataire de réaliser un diagnostic ISO 14 046, et son remplacement par le renforcement, de la certification EFQM, en 2021 et en 2024.

Désignation	Prise d'effet	Objet
		- Fixation au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) des frais de main d'œuvre et frais associés pour les travaux usines et les opérations portées au fonds de travaux Génie Civil.
Avenant 6	01/04 2020	- Précisions concernant la nature des tâches de suivi et de contrôle confiées au Déléataire dans le cadre des travaux sous maîtrise d'ouvrage Sénéo et maîtrise d'ouvrage tiers, et pénalités associées - Mise en cohérence des prestations de diagnostic patrimonial prévues au contrat par rapport aux besoins de Sénéo (modification de l'article 43)
Avenant 7	01/01 2022	Triennale prévue au contrat initial : - Précision sur la fréquence et le format de transmission de l'inventaire des biens de retour et du SIG - Assouplissement du calendrier de l'Aquabus, fourniture de coffrets économiseurs d'eau lors des animations Aquabus, veille presse mensuelle - Modification des dispositions autour des achats d'eau en gros : diminution de l'engagement minimal de production annuelle sur l'usine du Mont-Valérien, suppression de l'obligation d'achat d'eau du délégataire au Syndicat, mise en place de conventions d'achat d'eau entre le Syndicat et ses fournisseurs (SEDIF et Suez), substitution au Syndicat du délégataire pour assurer le paiement des achats d'eau dans le cadre des conventions - Dépose des 3 analyseurs bactériologiques et remplacement par des campagnes de prélèvement et d'analyse complémentaires - Ajustement des engagements pénalisables sur la télérelève - Précision concernant les modalités de calcul du rendement - Retrait et ajout d'indicateurs pour la rémunération à la performance - Ajout d'études sur l'usine : diagnostic canalisation et recherche de fuite - Prestation d'entretien des espaces arborés du Jardin Valérien - Mise à jour du plan prévisionnel de renouvellement des canalisations au regard des résultats de l'analyse PREVOIR 2021 - Ajout de travaux concessifs d'une enveloppe financière maximale de 4,1 M€ : sécurisation de la station de pompage Pagès, travaux de sureté du l'usine du Mont-Valérien, travaux de re-chloration du réservoir 21 000 m3, création d'un stockage de Javel de secours sur l'usine, réaménagement de l'aire de dépotage des réactifs de l'usine, doublement des cuves de polymères sur l'usine, renouvellement de la canalisation d'égout de l'usine, modification de la sectorisation réseau, diagnostic des ascendantes de Pagès - Baisse progressive du tarif (part variable par mètre cube) du délégataire jusqu'en 2027 - Modification de la formule d'indexation du tarif délégataire - Arrêt de la dotation du Fonds Eco-solidaire - Doublement de la dotation du Fonds de travaux Génie Civil - Révision des dotations du compte de renouvellement des canalisations <350 mm (+635k€/an), de renouvellement programmé

Désignation	Prise d'effet	Objet
		des accessoires (+80k€/an) et de renouvellement au titre de la garantie de continuité du service (+196k€/an) - Ajustement de la clause de discussion triennale et des clauses de révisions des tarifs et de la formule d'indexation - Précisions sur la mise à disposition d'un suivi des réclamations clients sur l'espace collaboratif Tout sur Mes Services - Introduction dans le rapport annuel du délégataire d'une vision des principaux indicateurs par commune et d'une série de proposition d'amélioration - Précision des moyens mis en œuvre par le délégataire pour répondre aux enjeux de la Loi de Programmation Militaire
Avenant 8	01/01/2023	- Intégration d'une clause de laïcité - Correction de la formule de la dotation du fonds Achats d'Eau en Gros - Correction du prix des analyses métallographiques figurant au BPU - Précisions et corrections sur le calcul de la performance - Intégration d'une fiche d'intégration d'un réseau d'AEP au patrimoine de Sénéo
Avenant 9	01/01/2024	- Précision des charges d'exploitation liées à la Loi de Programmation Militaire - Ajustement de certaines obligations de Suez, afin de financer des charges supplémentaires qui lui incombent et qui correspondent à de nouvelles missions, sans modifier l'équilibre économique du contrat
Avenant 10	01/01/2025	Triennale prévue au contrat initial : - Intégration de 4 nouveaux travaux concessifs - Ajustement des linéaires de renouvellement des canalisations de grands diamètres - Modification du Programme Technique de Renouvellement des équipements - Reversement anticipé d'une partie du Fonds Eco-solaire - Révision des dotations des différents fonds et comptes - Solde du fonds d'achat d'eau et paiement direct des achats d'eau par Sénéo aux fournisseurs - Précisions sur les modalités d'achèvement du contrat

La répartition des obligations des parties est synthétisée ci-dessous :

Catégorie	Nature	Délégataire	Collectivité
Gestion du service	Application du règlement du service	X	
	Exploitation et entretien des installations	X	
	Qualité de l'eau	X	
	Télérelève des compteurs	X	
Gestion des abonnés	Accueil des usagers	X	
	Facturation / Recouvrement	X	
	Traitement des réclamations clients	X	
Renouvellement	Compteurs	X	
	Canalisations < 6m	X	
	Canalisations ≥ 6m		X
	Branchements	X	
	Équipements électromécaniques	X	
	Génie civil et bâtiments		X
Travaux neufs		Liste de travaux prévue au contrat	Autres travaux

B. LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

B.1. LES GRANDS TRAVAUX DE SENEQ

Plusieurs opérations majeures ont été réalisées en 2024.

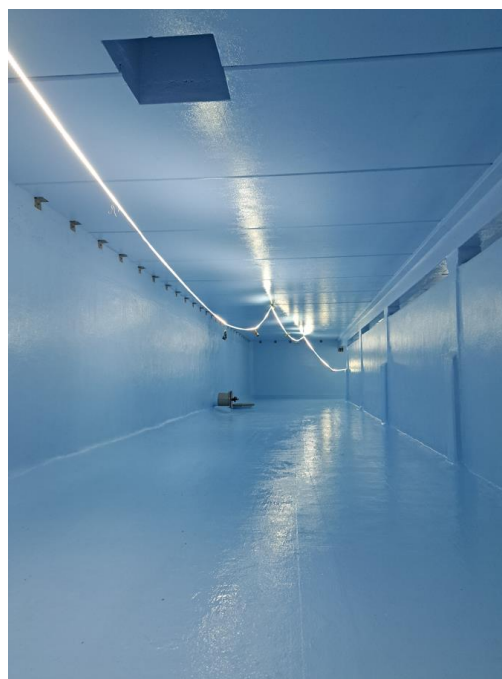
B.1.1. Réhabilitation du réservoir de 5 000 m³ de l'usine du Mont-Valérien à Nanterre

Sénéo a lancé au mois de novembre 2022 la réhabilitation du réservoir de 5 000 m³, les travaux se sont achevés fin février 2024. Mis en service depuis près d'un siècle, il présentait de nombreux désordres : décompressions du sol, fissuration, aciers apparents, défauts d'étanchéité...

Les principales étapes de travaux ont été les suivantes :

- Confortement du sol par injection de près de 660 m³ de coulis de ciment sous le radier,
- Démolition de la dalle supérieure du réservoir,
- Remplacement de l'ensemble des canalisations traversant les voiles de l'ouvrage (vidange, trop-plein ou liaisons avec les réservoirs de 6000 et 12 000 m³ à proximité).
- Reconstitution des têtes de poteaux, des poutres et construction d'une nouvelle dalle en éléments préfabriqués puis clavetage de tous ces éléments,
- Création de nouvelles chambres à vannes et divers travaux préparatoires de Génie-Civil dans le réservoir,
- Mise en place d'un complexe d'étanchéité (résine époxy) sur le radier, les voiles et les poteaux,
- Création d'une isolation, d'une étanchéité extérieure et végétalisation de la toiture.

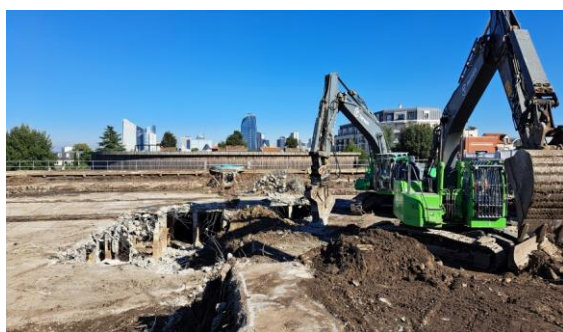
Ces travaux ont bénéficié du soutien financier de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie.



B.1.2. Démolition des anciens préfiltres à sable

Sénéo a lancé en septembre 2024 des travaux de démolition d'anciens préfiltres à sable. Cet ouvrage de 2500 m² construit en 1906 était désaffecté depuis la fin des années 90. Situé dans une zone stratégique de l'usine, sa démolition va permettre la construction d'un nouvel ouvrage nécessaire pour renforcer la résilience de la production d'eau potable sur l'usine du Mont-Valérien.

L'opération de démolition de cet ouvrage a débuté par l'évacuation d'un important volume de terre que contenaient les anciens lits de filtration : 1060 m³ environ. Ensuite, une phase de désamiantage a permis d'évacuer près de 900 tonnes de déchets amiantés en décharge spécialisée. Enfin, près de 4500 tonnes de béton ont été démolis et évacués du site, laissant place à des talus sécurisant la fouille, en attente du futur ouvrage.



B.1.3. Refonte de l'interconnexion BF02

Sénéo a lancé au mois de septembre 2024 la refonte de l'interconnexion BF02 qui assure une liaison entre les syndicats SENE0 et SEDIF. Cette intercommunication a été mise en service en 1973 et n'a plus été réellement utilisée depuis 1986/1987. Elle se situe sur le territoire de Puteaux et permettra à SENE0 d'être secouru par le SEDIF en cas de problème.

Les principales étapes de travaux ont été les suivantes :

- Retrait de la dalle supérieure
- Isolement de la chambre des réseaux de chaque syndicat (arrêt d'eau de 1 journée)
- Retrait des conduites et des organes présents.
- Mise en place de la nouvelle canalisation et du stabilisateur permettant de réguler l'arrivée d'eau, tout en gardant des pressions conformes au réseau de chacun des syndicats,
- Tests hydrauliques de l'installation en présence des différents acteurs
- Coordination avec Paris La Défense pour leurs travaux de requalification de la voirie

Cette réalisation, qui a duré 8 semaines, s'inscrit dans une réflexion plus large sur les interconnexions entre les différents syndicats d'eau en Île-de-France, pour un réseau toujours plus résilient et solidaire.

Ces travaux ont bénéficié du soutien financier de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie.



B.1.4. Travaux de modification de la galerie Arago à Nanterre

Dans le cadre de l'aménagement du passage Arago, au croisement de la RD914 et de la RD131 à Nanterre par le département des Hauts-de-Seine (CD92), Sénéo modifie la galerie technique contenant une canalisation en acier DN1200. Les travaux de Sénéo s'échelonnent en 2 phases afin de s'intégrer dans les travaux du CD92, une première phase correspondant à la réhausse de la trémie matérielle au droit de l'aménagement et une seconde consistant au prolongement de la galerie de 26 mètres. Ces deux phases sont inscrites dans des temporalités différentes, la première phase a débuté en avril 2024, la deuxième phase se tiendra fin 2025.

Les travaux réalisés sont :

- Comblement des vides des anciennes carrières sous la galerie,
- Réhausse de la trémie matérielle,

- Étanchéification de l'ensemble du GC accessible coté sud-ouest des voies SNCF,
- Réalisation d'une paroi berlinoise en préparation de la phase 2.

Les travaux de la phase 1 ont duré 9 mois, de début avril à fin décembre 2024.

À la suite des travaux sur la galerie, le département a mis en place le remblai MISAPOR.



Forage en cours avant comblement de la carrière



Remblaiement avec MISAPOR en cours par le département des Hauts-de-Seine



Trémie matériel réhaussée, paroi berlinoise en cours de réalisation, étanchéification des voiles de la galerie en cours

B.1.5. Travaux sur la rue des Plaideurs à Nanterre

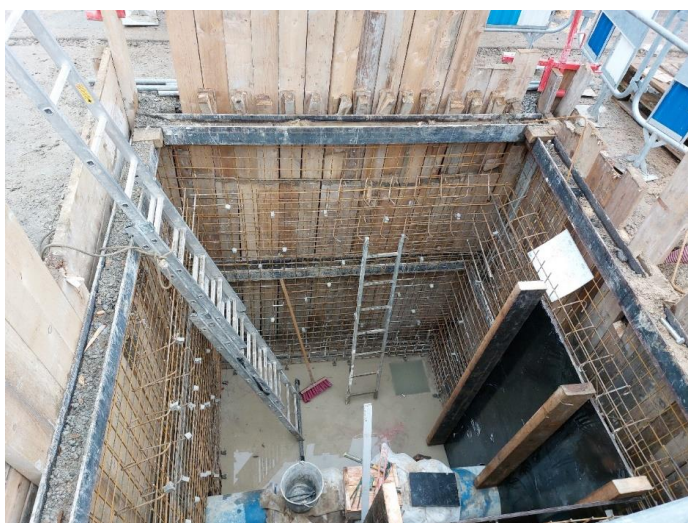
Les travaux sur les conduites de la rue des Plaideurs et de la route des Fusillés à Nanterre, Suresnes et Puteaux ont démarré en septembre 2024. Les travaux ont débuté par les travaux préparatoires et les travaux de renouvellement de la conduite en DN600 fonte sur la rue des Plaideurs à Nanterre.

Les travaux engagés en 2024 par Sénéo ont consisté à :

- Renouveler la conduite en DN600 sur la rue des plaideurs entre la route des fusillés de la résistance et la chambre à vanne de la rue Philippe Triaire,
- Renouveler les vannes, leur moteurs et l'automatisme des sorties de réservoirs donnant sur la rue des Plaideurs,
- Poser la vanne V41 en terre au niveau du 120 route des Fusillés de la Résistance,
- Réaliser la chambre du débitmètre et poser le débitmètre sur la rue des plaideurs en face du 84 rue des Plaideurs,
- Abandon et comblement de la conduite en DN600 datant de 1936,
- Comblement de la conduite DN700 issue de l'ancienne usine SUEZ et sortant du réservoir de 3000m³ Hors Service.

Ces travaux ont duré 4 mois et se sont finalisés en décembre 2024.

Ces travaux ont bénéficié du soutien financier de l'Agence de l'eau Seine Normandie.



Travaux en cours de construction de la chambre du débitmètre sur la rue des plaideurs à Nanterre



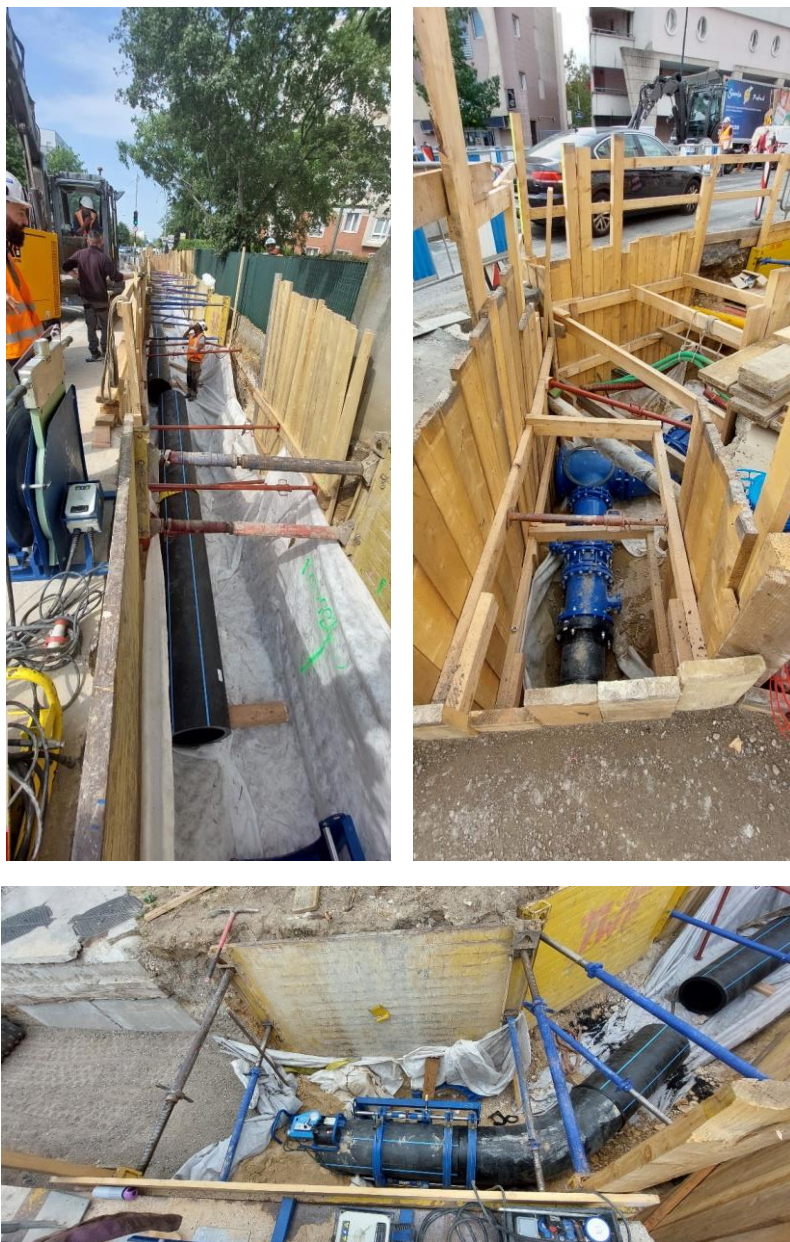
Travaux de renouvellement de la conduite de la rue des plaideurs à Nanterre – DN600 fonte



**Travaux de renouvellement de la V41 en DN800
Parcelle du 120 Rte des Fusillés de la Résistance – Nanterre**

B.1.6. Dévoisement des réseaux pour le prolongement du Tramway T1 à Colombes

Les travaux de dévoisement de nos réseaux se sont poursuivis à Colombes, afin de permettre la prolongation du Tramway T1. Ces travaux consistent en une succession de travaux, rue par rue. L'année 2024 a permis de dévier 1348 mètres linéaires (ml) de réseau, y compris des canalisations de transport. Des organes de contrôle des futurs courants vagabonds ont également pu être posés. Les courants vagabonds sont des courants électriques de faible tension qui se propagent dans le sol. Ils peuvent être générés par des infrastructures de transport, par exemple une ligne de tramway, et ils sont susceptibles d'endommager les canalisations d'eau potable.



Travaux de Dévoisement de Canalisation de Transport DN 630 AV Gabriel Péri- Colombes

Le faible espace disponible dans le sol exige une grande précision dans la conception et la réalisation des travaux, en coordination avec l'ensemble des autres concessionnaires. Des retards dans la libération de ces espaces destinés à recevoir les nouvelles canalisations ont plusieurs fois remis en cause les plannings prévisionnels de travaux.

Ces travaux de dévoiements se poursuivent en 2025 et les années suivantes.

B.2. LES GRANDS EVENEMENTS

B.2.1. Journée mondiale de l'eau : visite de la station de Pagès par la presse et ouverture de l'usine au grand public

Avec le réchauffement climatique, la raréfaction à venir de la ressource en eau, l'augmentation des risques liés aux aléas climatiques mais également la question de la pollution des eaux, l'exploitation de l'eau et sa potabilisation sont au cœur de l'actualité et des préoccupations. Aussi, en mars 2024, Sénéo a convié les journalistes pour une visite exceptionnelle et restreinte de sa station de pompage de l'eau de Seine en amont de la journée mondiale de l'eau. L'idée autour de cette visite guidée était de faire

découvrir la complexité, l'ingénierie, l'expertise mais également les innovations nécessaires pour offrir un service de l'eau de qualité et pleinement sécurisé.

B.2.2. Plomberie solidaire

Face à la montée de la précarité et en réponse aux enjeux de préservation de l'eau, Sénéo et SUEZ ont imaginé et mis en place un service de plomberie solidaire à destination des ménages à faibles revenus.

En partenariat avec Nanterre Coop Habitat, le bailleur social du quartier et la ville de Nanterre, ce dispositif s'est installé du mois d'avril au mois de juin au cœur du quartier Champs aux Melles pour sensibiliser les habitants aux bonnes pratiques de réduction de la consommation d'eau et proposer des diagnostics gratuits de leur installation d'eau afin d'identifier d'éventuelles fuites.

Avec cette opération, Sénéo et SUEZ expérimentent un nouveau service pour agir en faveur de la transition écologique en tenant compte des plus fragiles.



B.2.3. Inauguration du réservoir de 5000m3 réhabilité

Avec un parc de 15 réservoirs, Sénéo dispose d'une capacité de stockage de 86 400 m³ d'eau potable. Dans une dynamique de sécurisation et de modernisation de son patrimoine, le syndicat a entrepris la remise à neuf globale d'un de ses réservoirs, le 5 000 m³ de l'usine de traitement d'eau potable du Mont-Valérien. Pour allier performance, esthétique et environnement, le réservoir s'est doté d'une toiture entièrement végétalisée.

Mme Josiane Fischer, Présidente de Sénéo a inauguré la réhabilitation de ce réservoir, en présence de M. Raphael ADAM, Maire de Nanterre, des élus de Sénéo, M. Fabrice Bulteau, Mme Marion Jacob-Chaillet, M. Kenzy Gauthierot, Mme Isabelle Massard, Mme Catherine Morelle, M. Pascal Humruzian et Florent CASY, Directeur général des services.



B.2.4. Les 10 ans de l'administration

10 ans déjà que l'administration de Sénéo a vu le jour ! Le syndicat a fêté cet anniversaire très symbolique entouré de Mme Josiane Fischer, Présidente de Sénéo, des élus membres et des équipes de Sénéo.



B.2.5. La troisième édition du Festival Bulles de Nature

Fort des 2 précédentes éditions, le Jardin de Sénéo a accueilli le 2 juin la troisième édition du festival de la bande dessinée écologique « Bulles de Nature ».

Bulles de Nature est un événement ludique et pédagogique qui a pour vocation de rassembler petits et grands autour de deux sujets fondamentaux : la biodiversité et l'écologie.

Cette année, 7 auteur.e.s de BD ont répondu à l'invitation de Sénéo et de « La BD s'expose » :

- Nora Moretti (Le jardin des fées, Princesse Sara)
- Pauline Roland (Bonnie & Clo, La série Qui n'aimait pas, Lila)
- MoPi (Pizzly)
- Sandrine Goalec (Les souris du Louvre – La série Qui n'aimait pas)
- Pierre Uong (Liloo fille des cavernes)
- Damien Roudeau (L'eau vive – Texaco – Rwanda)
- Arnaud Boutle (L'enfant des Lucioles).

Pour clore en beauté la journée du festival, des prix ont été remis pour récompenser l'engagement et le talent des bédéistes professionnels et amateurs.



B.2.6. Participation au salon de l'Association des Maires d'Île-de-France

Rassemblés sous l'appellation « Services publics urbains du Grand Paris », le Sedif, Seine Grands Lacs, Sénéo, le SIAAP, le SIGEIF, le SIPPEREC et le SYCTOM accomplissent des missions de service public pour 10 millions de Franciliens, reconnus dans leurs domaines respectifs que sont la production et la distribution d'eau potable, l'assainissement, la production et la distribution d'énergies, la mobilité durable, l'efficacité énergétique, les réseaux numériques, le traitement et la valorisation des déchets, le soutien d'étiage et la prévention des inondations.



Les sept grands syndicats franciliens se sont une nouvelle fois associés à l'occasion du salon de l'Association des maires d'Île-de-France (AMIF) les 28 et 29 mai pour présenter leurs politiques communes et leurs actions pour faire face au changement climatique.

B.2.7. Les journées du Patrimoine



À l'occasion des Journées européennes du Patrimoine, Sénéo a invité les usagers le samedi 21 septembre et le dimanche 22 septembre à découvrir l'usine de traitement de l'eau potable du Mont-Valérien. Le syndicat place au cœur de ses préoccupations la protection ainsi que la gestion durable et collective de la ressource. À travers cette visite, les usagers ont pu découvrir les différentes étapes de la potabilisation de l'eau brute acheminée depuis la Seine.

B.2.8. Festisol

Lancé il y a plus de 20 ans, le Festival des solidarités internationales (Festisol) est porté par le Centre de Recherche et d'Information pour le Développement (CRID). Chaque année, des associations, collectivités et leurs syndicats mixtes, établissements scolaires, structures socioculturelles, groupes de citoyen·nes, organisent plus de 4 000 animations pour donner envie d'agir pour un monde juste.

Depuis 2016, Sénéo apporte son soutien financier pour la réalisation de projets de solidarité internationale. Une expo photos a été proposée pour valoriser les projets réalisés au Togo et au Sénégal.



B.3. LE JARDIN DE VALERIEN



3 110 petits et grands citoyens sensibilisés à la préservation de l'eau et de la biodiversité.

Dont **78** classes du CP au CM2 en visite scolaire.

Et **28** groupes de centres de loisirs de 3 à 10 ans pour une sortie nature.

Durant l'été, **130** personnes ont bénéficié d'une visite guidée et de jeux en famille.



L'année 2024 au Jardin de Sénéo



Au fil des saisons,

4 événements grand public ont accueilli environ **585** personnes



"On vient chercher ce qu'on ne trouve pas ailleurs, notamment l'absence d'aires de jeux"

"Ce parc nous donne de l'énergie, de l'air frais, dans nos vies citadines"

"J'ai beaucoup aimé la liberté qu'avaient les élèves pour chercher eux-mêmes les réponses."

"La visite et le matériel pédagogique utilisé sont parfaitement adaptés. Les ateliers sont vraiment concrets et parlant pour les enfants. Bravo et merci."

Sans compter les riverains et visiteurs réguliers et occasionnels qui profitent du parc 7j/7 24h/24 !



seneo.fr

C. JAFFRES/SENÉO - www.agence-senéo.fr



sénéo
Le service public de l'eau



C. LA QUALITE DU SERVICE

C.1. LA PRODUCTION

C.1.1. Les volumes prélevés

Volume prélevé (m³)							Evolution 2023-2024
Ressource	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Seine Pagès	24 071 757	24 445 015	22 550 164	21 623 106	20 396 320	20 599 308	1,00 %

Après une tendance à la baisse des volumes prélevés au niveau de la Seine sur la période 2021-2023, les volumes prélevés en Seine augmentent légèrement en 2024.

C.1.2. Les volumes produits

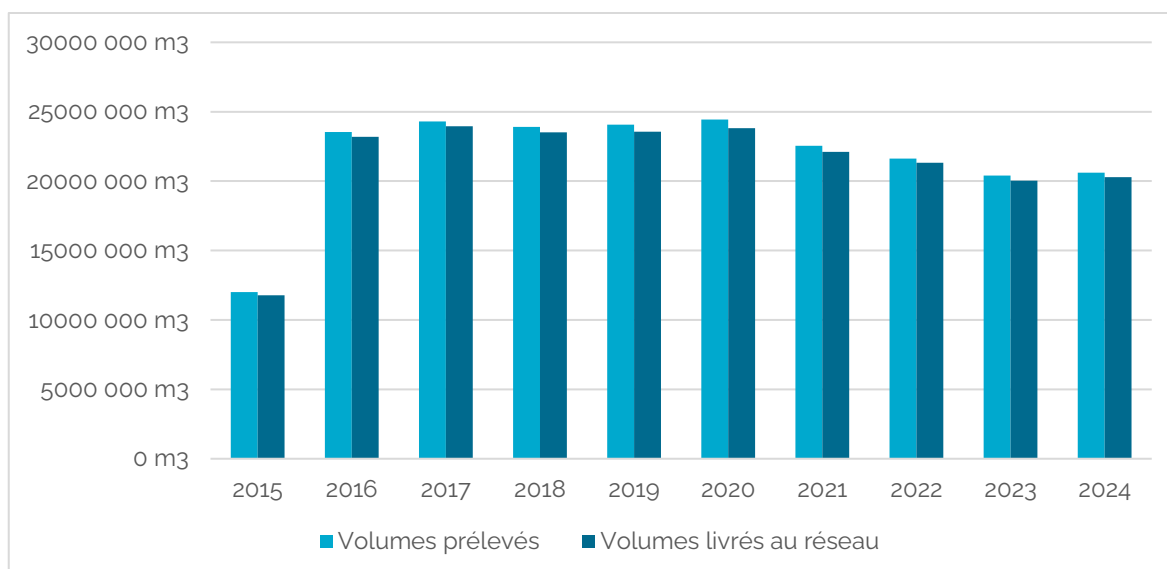
Le taux moyen de production journalière a été calculé pour l'année 2023 :

Taux de production Mont-Valérien		2024
Capacité de mise en distribution (m³/an)		34 675 000
Volume livré au réseau (m³) par l'usine		20 191 272
Taux moyen de production journalière (%)		58,2 %

Le taux d'utilisation de l'usine du Mont-Valérien est inférieur au taux prévu par le contrat de 61 % du fait de volumes consommés inférieurs aux prévisions.

Volumes produits (m³)							Evolution 2023-2024
Station de traitement	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Mont-Valérien	23 554 091	23 804 815	22 109 019	21 319 483	20 043 771	20 191 272	0,74 %

Le volume produit à l'usine du Mont-Valérien augmente toutefois très légèrement en 2024 (+0,74 %), mais il reste inférieur au volume produit moyen ces 5 dernières années.



Evolution des volumes prélevés et produits

Le volume de service sur l'usine est en très légère baisse entre 2023 et 2024 (-3,3 %). Il correspond au volume perdu dans l'étape de lavage des filtres à charbon actif. Il est donc dépendant du nombre de renouvellements de charbon actif en grains réalisé sur les filtres dans l'usine. Le renouvellement se fait sur la base d'une mesure d'efficacité des charbons actifs sur chacun des filtres pour ensuite choisir entre une régénération ou un renouvellement complet.

C.1.3. Les volumes importés

Evolution des volumes importés par fournisseur :

Volumes importés (m³)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Suez	12 839 840	12 397 588	13 443 847	13 937 399	13 917 366	14 000 993	0,60 %
SEDIF	2 150 374	2 594 062	1 575 746	2 102 492	2 225 021	2 557 789	14,96 %
Suez via Aquavesc	45 553	49 352	33 872	44 441	42 907	51 260	19,47 %
Aquavesc				2 293			
TOTAL	15 035 767	15 041 002	15 053 465	16 086 625	16 185 294	16 610 042	2,62 %

Les volumes achetés en gros ont très légèrement augmenté en 2024 par rapport à 2023. Le Déléguataire pilote les achats d'eau en gros afin de respecter ses obligations contractuelles liées au taux d'utilisation de l'usine et aux volumes minimum à acheter aux fournisseurs extérieurs mais également en fonction de la température de l'eau de Seine qui lorsqu'elle trop froide entraîne de nombreuses casses sur les canalisations. Dans cette situation, les achats d'eau en gros sont privilégiés car ils correspondent majoritairement à des eaux souterraines, plus chaudes que les eaux de surface.

C.1.4. La qualité de l'eau

L'eau mise en distribution sur le réseau d'eau potable est soumise à de nombreuses analyses qui sont réalisées au niveau de la ressource (eau brute), de la production (en sortie de traitement) et sur le réseau de distribution. Ces analyses sont réalisées par le délégataire dans le cadre de l'autocontrôle et par l'Agence Régionale de Santé (ARS) tout au long de l'année.

Les paramètres analysés sont physico-chimiques, caractérisant la nature de l'eau distribuée (pesticides, nitrates, sulfates...), et bactériologiques (coliformes, streptocoques...).

Le taux de conformité des analyses de l'ARS sur l'eau produite et l'eau distribuée en 2024 est de 100 % sur les paramètres biologiques [P101.1] et 100 % sur les paramètres physico-chimiques [P102.1].

Le bilan des analyses réalisés par l'ARS et le délégataire est le suivant :

Analyse de la ressource		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	280	33
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

Analyse de l'eau produite		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	244	218
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

Analyse de l'eau distribuée		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	1 811	1 776
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

C.2. LA DISTRIBUTION

C.2.1. Les volumes mis en distribution

Le volume mis en distribution correspond au volume produit auquel on ajoute le volume importé et on retire le volume exporté à d'autres services d'eau voisins.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Volumes produits	23 554 091	23 804 815	22 109 019	21 319 483	20 043 771	20 287 697	1,22 %
Volumes importés	15 035 767	15 041 002	15 053 465	16 086 625	16 185 294	16 579 302	2,43 %
Volumes exportés	0	39 971	22 978	358	0	0	
Volumes mis en distribution	38 589 858	38 885 788	37 139 506	37 406 107	36 229 065	36 866 999	1,76 %

C.2.2. Les volumes facturés aux abonnés

Sénéo distingue trois catégories d'abonnés :

- Les abonnés communaux
- Les abonnés professionnels, y compris les agriculteurs et les administrations (autres que communales)
- Les abonnés particuliers (qui sont majoritairement regroupés en syndic de copropriété)

Volumes facturés (en m ³)	2 020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Abonnés communaux	1 722 158	1 590 681	1 711 019	1 616 043	1 390 564	-13,95 %
Abonnés professionnels	8 622 696	7 987 164	8 375 562	7 088 083	9 622 490	35,76 %
Abonnés particuliers	24 493 564	24 106 989	23 603 558	24 019 997	22 437 787	-6,59 %
TOTAL	34 838 418	33 684 834	33 690 139	32 724 123	33 450 842	2,22 %

Pour la première fois depuis 2020, les volumes facturés sont en hausse en 2024, de +2,22 % par rapport à l'exercice 2023. La hausse des volumes facturés observée chez les abonnés professionnels, s'explique en partie par une recatégorisation de la base d'abonnés, ayant conduit à reclasser certains usagers auparavant identifiés comme "syndic" en "administration".

Consommations unitaires par typologie d'abonnés	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Nombre d'abonnés communaux	4 142	3 986	3 873	3 909	3 717	-4,91 %
Consommation unitaire des abonnés Communaux (m³/abonné/an)	416	399	442	413	374	-9,51 %
Nombre d'abonnés professionnels	6 801	6 674	6 943	6 996	8 424	20,41 %
Consommation unitaire des abonnés professionnels (m³/abonné/an)	1 268	1 197	1 206	1 013	1 142	12,74 %

Consommations unitaires par typologie d'abonnés	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Nombre d'abonnés particuliers	48 606	48 763	49 235	49 209	47 955	-2,55 %
Consommation unitaire des abonnés particuliers (m³/abonné/an)	504	494	479	488	468	-4,14 %

En 2024, le volume annuel moyen vendu par abonné est de 557 m³/abonné/an, ce qui représente une hausse de 2,25 % par rapport à 2023. Cette consommation élevée par rapport à la moyenne nationale s'explique par l'importante proportion d'habitats collectifs sur le territoire (plus de 10 habitants/abonnement en moyenne).

C.2.3. Le volume consommé autorisé

Le volume consommé autorisé est la somme des volumes comptabilisés (abonnés domestiques et non domestiques), des consommations sans comptage et du volume du service du réseau.

- Les consommations sans comptage sont les volumes utilisés sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. Il s'agit, par exemple, des essais de poteaux incendie, des bornes fontaines sans compteur, etc. Par définition, cette donnée est estimée.
- Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau, notamment pour l'hydrocurage ou la purge du réseau. Cette donnée peut également être estimée.

La somme des consommations sans comptage et des volumes de service représente les volumes autorisés non comptés.

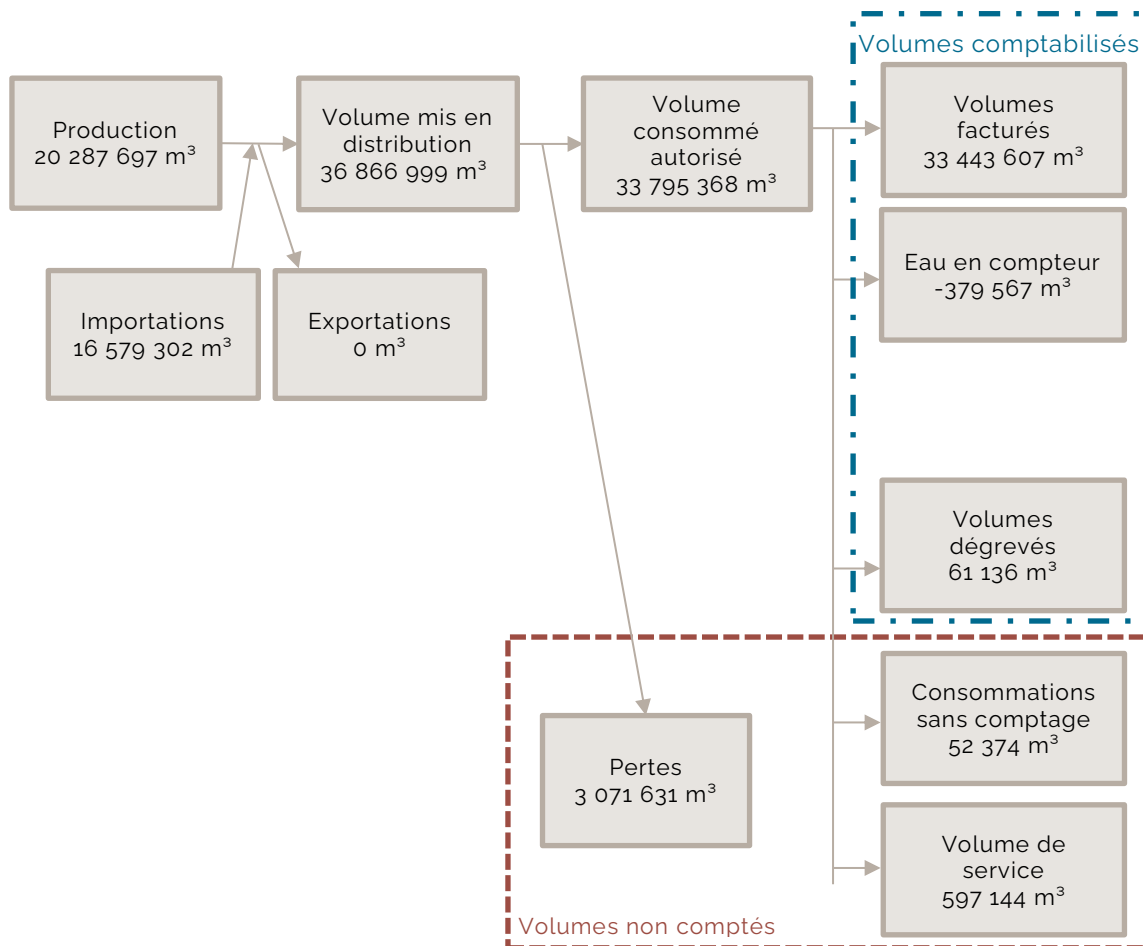
La période de mesures des volumes par le relevé des compteurs ne correspond pas à l'année civile. Les **volumes « Eau en compteur »** correspondent au mécanisme de prise en compte des décalages entre la date de facturation du compteur et la date de l'année civile (31/12/N). Les volumes indiqués sont donc la différence entre les volumes provisionnés l'année N-1 et le volume estimé pour l'année N. L'eau en compteur est donc l'estimation du volume d'eau consommé mais non encore facturé.

Les volumes dégrevés sont les volumes non facturés par application de la loi Warsmann en cas de fuite.

	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Volumes facturés	34 838 418	33 684 834	33 690 139	32 724 123	33 450 842	2,22%
<i>Abonnés communaux</i>	<i>1 722 158</i>	<i>1 590 681</i>	<i>1 711 019</i>	<i>1 616 043</i>	<i>1 390 564</i>	<i>-13,95%</i>
<i>Abonnés professionnels</i>	<i>8 622 696</i>	<i>7 987 164</i>	<i>8 375 562</i>	<i>7 088 083</i>	<i>9 622 490</i>	<i>35,76%</i>
<i>Abonnés particuliers</i>	<i>24 493 564</i>	<i>24 106 989</i>	<i>23 603 558</i>	<i>24 019 997</i>	<i>22 437 787</i>	<i>-6,59%</i>
Variation de l'eau en compteur (estimation de la consommation non facturée au 31/12)	-404 660	- 383 311	495 049	134 149	-379 567	-382,94%
Volumes consommés non facturés	86 875	39 375	-103 333	10 367	20 674	99,42%
Volumes dégrevés	131 706	194 847	366 448	85 546	61 136	-28,53%
Sous-total Volumes comptabilisés	34 652 339	33 535 745	34 448 301	32 954 186	33 153 084	0,60%
Consommations sans comptage	115 314	89 548	85 250	72 183	52 374	-27,44%

	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Volume de service réseau	84 419	72 788	143 658	104 767	91 575	-12,59%
Volume de service usine	436 766	478 872	487 397	457 966	505 569	10,39%
Volumes consommés autorisés	35 288 658	34 176 953	35 164 606	33 598 102	33 802 602	0,61%

C.2.4. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2024



La performance du réseau est en baisse en 2024 (baisse du rendement), mais reste très satisfaisante.

La légère baisse de performance du réseau en 2024 peut notamment s'expliquer par une légère augmentation du taux de fuite sur branchement, ainsi qu'une hausse de 10 % des volumes de service usine, liée à des travaux.

Nota Bene : les volumes indiqués dans le synoptique précédent sont des volumes techniques et peuvent différer des volumes utilisés pour la facturation.

C.2.5. Le rendement

Définition

Le rendement du réseau permet de connaître quelle quantité d'eau mise en distribution dans le réseau arrive effectivement jusqu'au robinet du consommateur. Les facteurs du rendement sont d'une part les fuites et les différents prélèvements d'eau sur le réseau (défense incendie, purge de réseau, détournement d'eau...) qui ne sont pas mesurés, mais également les volumes livrés mais non facturés.

Il se calcule en faisant le ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable.

$$\text{Rendement} = \frac{\text{Volume consommé autorisé sur 366 jours} + \text{Volumés vendus en gros (exporté)}}{\text{Volumés produits} + \text{Volumés achetés en gros (importé)}}$$

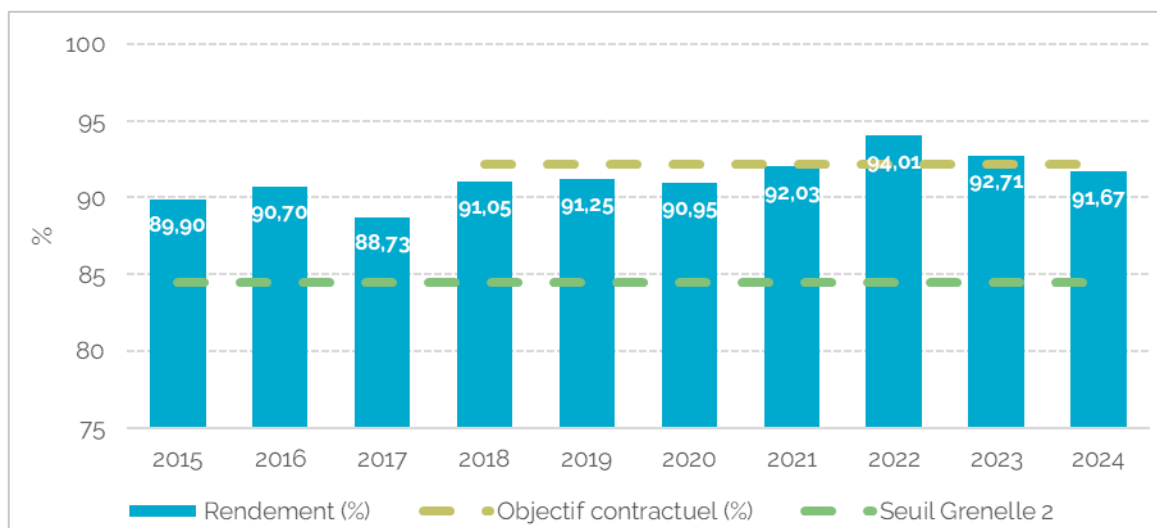
Rendement du réseau

Le rendement du réseau⁴ [P104.3] est encadré par un engagement contractuel et la loi Grenelle 2 qui imposent des seuils minimaux à atteindre :

- Seuil Grenelle 2 : 84,5 %
- Engagement contractuel : rendement > 92,2 % à partir de 2018

Rendement du réseau										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Objectif contractuel (%)	-	-	-	92,2	92,2	92,2	92,2	92,2	92,2	92,2
Seuil Grenelle 2 (%)	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5
Rendement global (%)	89,9	90,7	88,7	91,05	91,25	90,95	92,03	94,01	92,71	91,67

Le rendement du réseau diminue légèrement en 2024 et est inférieur à l'engagement contractuel pris par Suez. Toutefois, le seuil minimum de rendement imposé par la loi Grenelle 2 est largement respecté.



Evolution du rendement de réseau

À titre indicatif, en 2019, pour 65 services desservant plus de 100 000 habitants, le rendement moyen observé étant de 85%, la moyenne nationale est de 83,5% (source : Services Eau France – rapport 2019 & SISPEA 2024).

C.2.6. L'indice linéaire des volumes non comptés

Définition

Les indices linéaires, volumes de pertes ramenés à une longueur de réseau, ne dépendent pas directement de la consommation, contrairement au rendement. Ils permettent ainsi de calculer une performance sans intégrer l'impact de la variation des consommations.

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

Il se calcule en faisant le ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de distribution.

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume comptabilisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 366}$$

Indice linéaire des volumes non comptés du service

Aucune exigence réglementaire ou contractuelle n'encadre l'indice linéaire des volumes non comptés⁶ [P105.3].

Indice linéaire des volumes non comptés										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indice global (m³/km/j)	12,3	11,1	13,57	11,01	11,20	11,46	9,94	8,17	8,99	10,22

L'indice linéaire des volumes non comptés se dégrade par rapport à 2023 (+13,7 %), mais reste inférieur à la moyenne depuis le début du contrat.

C.2.7. L'indice linéaire de pertes

Définition

L'indice linéaire des pertes (ILP) permet de mesurer les volumes d'eau perdus par jour et par kilomètre de réseau. Il permet d'estimer l'état physique du réseau. Sa valeur évolue notamment selon la densité de population raccordée au réseau.

Il se calcule en faisant le ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de distribution.

$$\text{Indice linéaire de pertes} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume consommé autorisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 366}$$

Pour l'indice linéaire de pertes, aucune exigence réglementaire n'existe. Des valeurs de référence permettent d'apprécier la valeur de l'indice linéaire de pertes selon la catégorie du réseau

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
Bon	ILP < 1,5	ILP < 3	< 7
Acceptable	1,5 ≤ ILP < 2,5	3 ≤ ILP < 5	7 ≤ ILP < 10

Médiocre	$2,5 \leq \text{ILP} < 4$	$5 \leq \text{ILP} < 8$	$10 \leq \text{ILP} < 15$
Mauvais	$\text{ILP} \geq 4$	$\text{ILP} \geq 8$	$\text{ILP} \geq 15$

L'Agence de l'Eau Seine Normandie détermine la catégorie du réseau avec l'indice linéaire de consommation (ILC) qui se calcule selon la formule suivante :

$$\text{Indice linéaire de consommation} = \frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volumen vendus en gros (exporté)}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 366}$$

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
ILC (m³/km/j)	< 10	$10 \leq \text{ILC} < 30$	≥ 30

Sur le territoire de Sénéo, l'indice linéaire de consommation est de 92,83 m³/km/j en 2024. Le réseau est donc urbain.

Indice linéaire de pertes

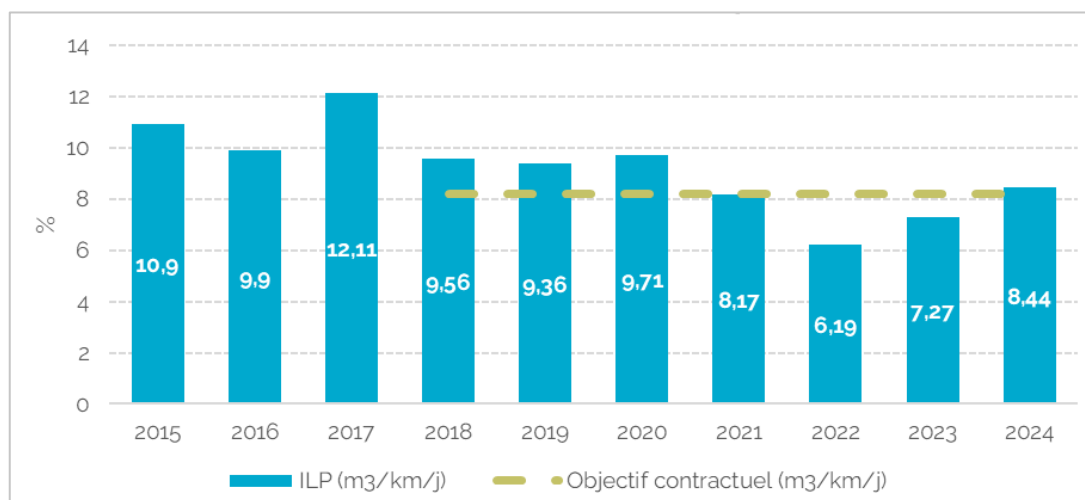
L'indice linéaire de pertes⁵ [P106.3] est encadré par un engagement contractuel qui impose un seuil minimal à atteindre :

- Engagement contractuel : $\text{ILP} < 8,2 \text{ m}^3/\text{km}/\text{j}$ à partir de 2018

Indice linéaire de pertes										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Objectifs contractuels (m³/km/j)	-	-	-	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2
Indice global (m³/km/j)	10,9	9,9	12,11	9,56	9,36	9,71	8,17	6,19	7,27	8,44

Comme le rendement de réseau, l'indice linéaire de pertes se dégrade en 2024 (augmentation de 16,1%). L'indice linéaire de pertes est donc classé comme « acceptable » en 2024.

2024 marque la fin du respect de l'engagement contractuel sur l'ILP pris par SUEZ en 2018.



Evolution de l'indice linéaire de pertes

C.3. LES INTERVENTIONS

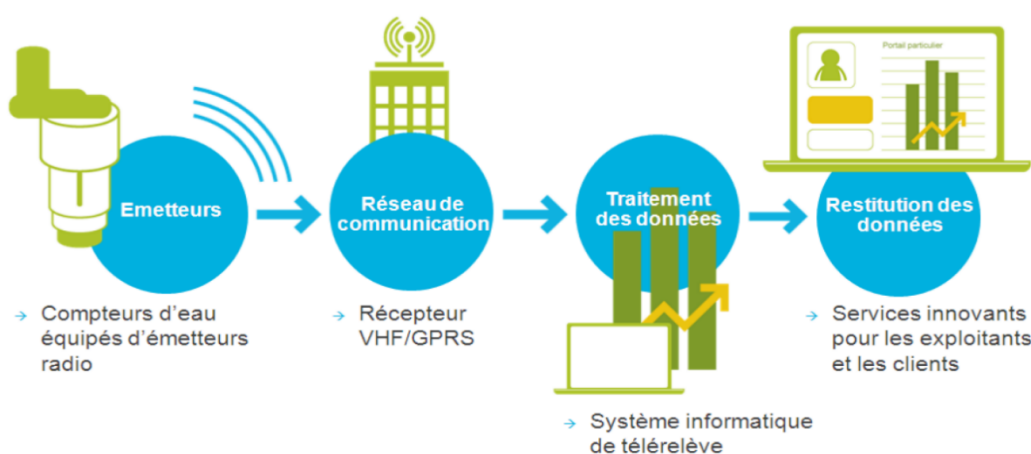
C.3.1. La télérelève

Le déploiement en masse de la télérelève des compteurs d'eau a eu lieu entre avril 2016 et décembre 2017.

Le principe consiste à équiper l'ensemble du parc compteurs d'émetteurs radio. L'émetteur transmet ses données via des ondes hertziennes, selon une fréquence de type radio VHF (169 MHz) similaire aux ondes radio FM.

L'émetteur radio est pratiquement inactivé tout le temps : il émet ses données 4 fois par jour, sur des périodes d'émission extrêmement courtes, représentant moins d'une seconde par jour et par émetteur.

La puissance d'émission des émetteurs est très faible. Elle ne dépasse jamais 100 mW. Cette puissance d'émission est 5 fois inférieure au seuil fixé par la réglementation (500 mW), et 20 fois moindre qu'un téléphone portable.



À fin 2024, 59 189 compteurs (98,5 % du parc de compteurs total, et 99,6 % des compteurs considérés comme équipables) sont équipés du système de télérelève. Parmi ces compteurs télérelevés, 5 040 compteurs (99,7 % du nombre de compteurs équipés) sont supervisés sur le système informatique.

Contractuellement, le déploiement devait être achevé au 31/12/2017. Le déploiement encore en cours relève de la gestion dynamique du parc compteurs et reste marginal. Le délégataire a détaillé les 210 compteurs équipables restant à équiper.

Les performances de la télérelève

Le délégataire s'est engagé sur un taux d'émetteurs avec une trame réceptionnée ou plus sur 10 jours de 97 % ainsi que sur un taux d'émetteurs en maintenance inférieur à 1,5 %. En 2024, le taux d'émetteurs avec une trame ou plus sur 10 jour était de 96,94 % et le taux d'émetteurs en maintenance était de 1,82 %. Les objectifs de performance ne sont pas atteints et des pénalités sont donc applicables en 2025.

À fin 2024, le parc récepteurs compte 78 équipements actifs, avec 77 en technologie dite K2G, dont 2 nouveaux passés en 2024 pour améliorer leur performance par la redondance de couverture des secteurs. Pour parfaire encore la couverture radio, de nouveaux sites potentiels pour des récepteurs supplémentaires ont été identifiés mais comme chaque installation requiert la validation des gestionnaires des sites, leur installation est parfois complexe à mettre en œuvre.

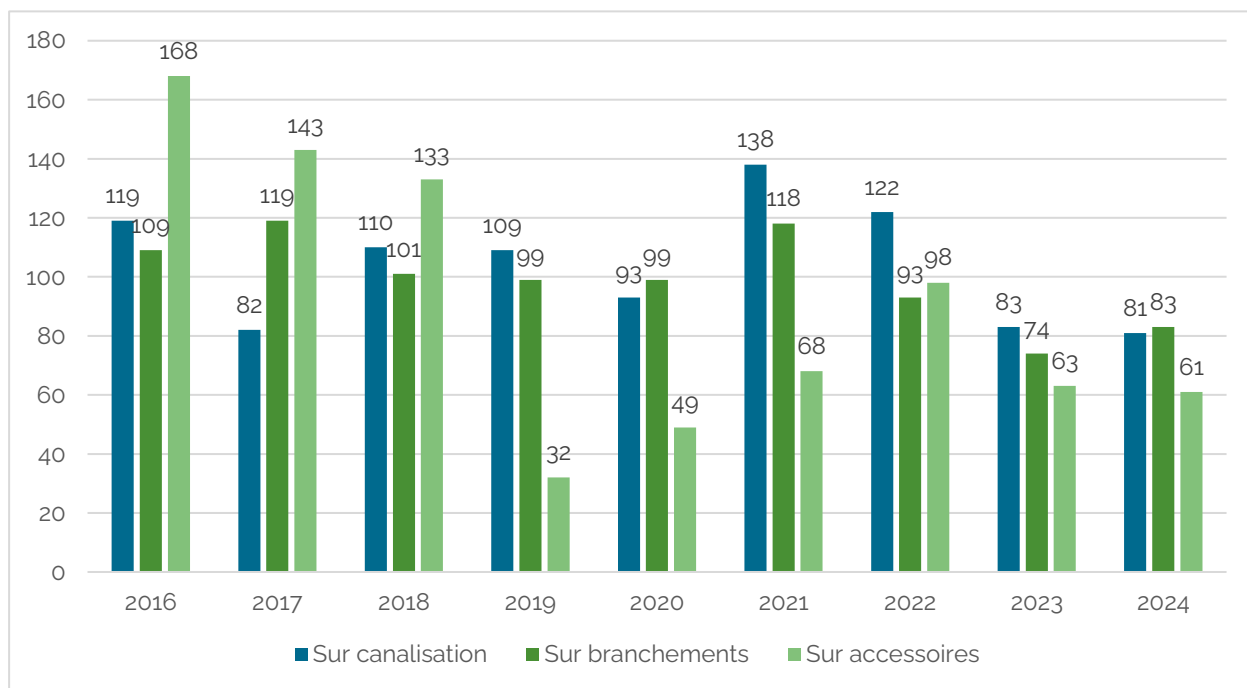
C.3.2. Recherche de fuites

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Evolution 2023-2024
Linéaire de recherche de fuites sur gros diamètre (ml)	29 859	29 556	27 862	29 584	29 655	31 268	5,44 %
Fuites détectées	313	334	429	342	323	291	-9,91 %
Fuites réparées	240	241	508	481	391	419	7,16 %

En 2024, le délégataire a réalisé plus de 31 km de recherche de fuites sur canalisation et à détecter 291 fuites via l'utilisation des différents instruments installés sur le réseau pour les petits diamètres.

En 2024, le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 419 (dont plus de la moitié de ces fuites réparées sur les canalisations et branchements ont été détectées par la recherche proactive de fuites).

Le délégataire réalise de nombreuses analyses poussées sur les causes des casses. L'ensemble de ces éléments est régulièrement présenté à Sénéo afin d'adapter les plans prévisionnels de renouvellement et les outils prédictifs.



Nombre de fuites réparées sur canalisations, branchements et accessoires

Instruments de recherche de fuites

Suez Eau France s'est engagé dans le contrat à mettre en œuvre un certain nombre d'instruments permettant la détection de fuites sur les réseaux de distribution :

Prélocalisateurs	Contrat	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Capteurs acoustiques (réseau de distribution)	1 495	-	1 487	1 466	1 466	1 495	1 495	1 510	1 496	1 497

Prélocalisateurs	Contrat	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	2024
Corrélateurs (La Défense)	50	-	50	50	50	50	50	35	34	35
Hydrophones (canalisations stratégiques)	40	-	20	30	40	40	40	40	40	30
Capteurs TEMPO (BL)	30	-	-	30	30	30	30	30	0	0
Capteurs Hydro-alerte Von Roll (BI)	-				20	25	25	25	25	25
TOTAL	1 615		1 557	1 576	1 602	1 640	1 640	1 640	1 595	1 587

En 2024, le parc de capteurs acoustiques est constitué de 1 562 prélocalisateurs de fuites et 25 capteurs Hydro-alerte. Les capteurs TEMPO n'étant pas fiables fonctionnellement, et ne sont plus utilisés depuis 2023.

- **Les prélocalisateurs**

La disponibilité des prélocalisateurs est visible en permanence sur AQUA360© et suivie mensuellement par le comité de suivi. Au 1^{er} janvier 2019, deux nouveaux indicateurs relatifs au fonctionnement des prélocalisateurs ont été mis en place et sont analysés dans le cadre du suivi du contrat. Au cours de l'année 2024, 114 prélocalisateurs de fuites ont été renouvelés. Les marques de capteurs utilisées sont des capteurs Sewerin VHF et des capteurs corrélatants de type Vonroll.

- **Les corrélateurs**

Pour les corrélateurs sur le quartier de la Défense, une convention d'autorisation de pose du système sur les candélabres et bâtiments appartenant à la commune de Courbevoie et l'Établissement Territorial Paris Ouest La Défense a été signée en novembre 2016.

Pour être transmises quotidiennement, les données ont besoin de transiter par un répéteur puis par un ALPHA (concentrateur de signaux). Un plan d'action lancé en 2018 a permis de démarcher les syndicats et copropriétés afin d'obtenir leur autorisation pour l'installation de ces ALPHA sur leurs toits. Cette action n'a pu aboutir à la suite du refus d'implantation.

En attendant, une relève hebdomadaire voire bimensuelle des corrélateurs de fuites est réalisée par radiorelève afin de récupérer et d'exploiter les données.

- **Les hydrophones**

Les 40 prélocalisateurs de fuites, type hydrophones, sont installés sur des canalisations de grands diamètres de DN>300mm.

- **Les capteurs TEMPO**

30 capteurs TEMPO avaient été installés au cours de l'année 2017 pour caractériser les prises d'eau effectuées sur bouches de lavage. Les modules installés dans les bouches de lavage émettent un signal à chaque ouverture et fermeture du branchement. Le parc de capteurs Tempo n'étant pas fiables, ils ne sont actuellement pas utilisés par le service.

- **Les capteurs VON ROLL HYDROALERT**

25 capteurs Hydroalert ont ainsi été installés dans les coffres de bouches incendie. Ce produit est un capteur acoustique spécialement paramétré pour détecter les prises d'eau sur les bouches d'incendie. Les capteurs sont régulièrement déplacés pour cartographier peu à peu l'ensemble du territoire de Sénéo.

C.3.3. La sectorisation

La sectorisation du réseau de distribution d'eau potable de Sénéo, en 18 secteurs hydrauliques, a pour but de :

- Cibler les zones de recherche de fuite et mieux surveiller les pertes en eau,
- Anticiper la dégradation des secteurs,
- Valider l'efficacité des opérations de réparation et de renouvellement.

Les volumes mis en distribution dans ces 18 secteurs sont comptabilisés au travers de 52 débitmètres de sectorisation.

En 2024, le renouvellement et la fiabilisation des débitmètres de sectorisation entamée en 2018 s'est poursuivie. Les débitmètres de type électromagnétique à insertion sont progressivement remplacés par des débitmètres à ultra-sons (moins sensibles et plus précis) sans travaux de modification hydraulique majeurs ou de génie civil.

À fin décembre 2024 :

- Les 52 débitmètres de sectorisations sont installés et raccordés à la supervision ; 49 sont fonctionnels et 3 requièrent des opérations de maintenance,
- 14/18 secteurs hydrauliques sont opérationnels.

Le taux de fonctionnement des débitmètres de sectorisation est donc de 95 %, en très légère amélioration par rapport à l'année 2023.

C.3.4. La modulation de pression

Les fortes pressions et les variations de pression sont connues pour être directement liées aux fuites et aux casses dans un réseau.

En complément de la sectorisation, la création d'une zone de modulation a donc été mise en place sur un linéaire d'environ 180 km. Ainsi, chaque nuit, dans la boucle de la Seine autour de Villeneuve-la-Garenne, la pression du réseau est modulée (légèrement abaissée) de façon à réduire les pertes en eau.

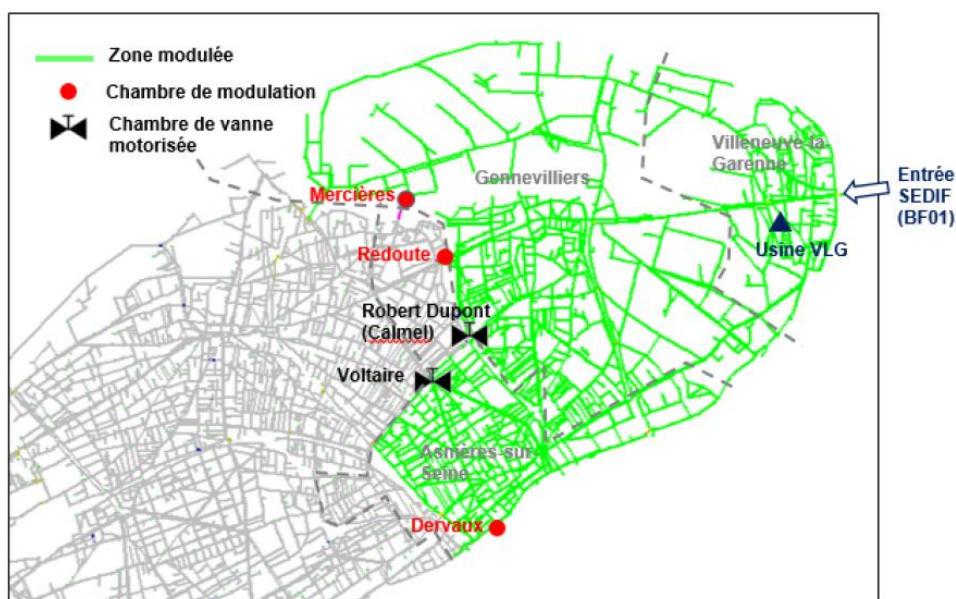


Schéma de la zone de réseau à pression modulée

Les chambres de sectorisation et modulation de pression autour de la zone modulée sont au nombre de 8.

En 2024, la modulation de pression de nuit a été temporairement arrêtée à deux reprises à cause d'un défaut de vanne. Les pannes survenues durant l'année sur les sites de modulation ont chacune déclenché des interventions de diagnostic et de modification des paramètres afin de rendre les ouvrages plus résilients aux événements (pointe de pression haute ou basse, micro-coupures d'électricité).

Le taux de fonctionnement moyen de la modulation de pression est de 97 % en 2024, stable par rapport à 2023.

C.3.5. Le suivi continu de la qualité de l'eau

La fonction des capteurs multi-paramètres une fois déployés, consiste à détecter les phénomènes pouvant impacter la qualité de l'eau distribuée. Couplés aux algorithmes de détection d'anomalies et à la modélisation hydraulique, ils sont des outils d'alerte précoce.

Capteurs Qualité	Contrat	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Capteurs multi-paramètres (SCAN)	30	-	-	7	23	25	28	30	30	30	30
Capteurs bactériologiques	3	-	-	-	2	2	0	0	0	0	0

La phase de déploiement des capteurs entamée en 2018 s'est achevée en 2021.

C.3.6. Les travaux sur le réseau

Évolutions et renouvellement du réseau

Le tableau ci-dessous présente les différentes évolutions que le réseau a connues sur l'année 2024. On y retrouve les variations négatives du linéaire (suppressions de réseau, retrait des canalisations renouvelées...) ainsi que les variations positives (extensions, mise en place des canalisations renouvelées...).

Opérations	Mètres linéaires (hors branchements)	+	-
Situation au 31/12/2023	995 354		
Dévolement		2 259	2 338
Renouvellements		9 866	10 545
Extensions		384	0
Suppressions		0	436
Régularisation de plans divers		573	442
Situation au 31/12/2024	994 675	13 082	13 762

Suez Eau France s'est engagé dans le contrat sur un linéaire de réseaux à renouveler d'ici l'échéance du contrat au 30/06/2027 (article 51.3).

Gamme de diamètre des canalisations	Contrat	2015 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
< 150 mm	55 140	6223	4 043	4 188	5 436	3 821	5 820	5 649
150 à 250 mm	24 310	2652	3 474	3 499	990	2 278	2 647	2 366
> 250 mm	2 663	1829	311	0	55	40	590	231
Total < 350mm	82 113	10 704	7 828	7 687	6 481	6139	9 057	8 246

Gamme de diamètre des canalisations	Contrat	2023	2024	Avancement au 31/12/2024	% d'avancement en 2024	% d'avancement total depuis 2015
< 150 mm	55 140	4 173	5 088	44 441	111 %	78,35 %
150 à 250 mm	24 310	3 843	2 560	24 309	126 %	95,58 %
> 250 mm	2 663	38	0	3 094	0 %	87,69 %
Total < 350mm	82 113	8 054	7 648	71 844	112 %	83,85 %

Avec :

- Avancement au 31/12/2024 : linéaire de réseau réellement renouvelé depuis le début du contrat
- Pourcentage d'avancement au 31/12/2024 : part du linéaire théorique renouvelé depuis le début du contrat en considérant une répartition équilibrée des travaux sur la durée du contrat soit 352 ml/mois

Nota : Une valeur supérieure à 100 % du pourcentage d'avancement décrit un renouvellement supérieur par rapport au linéaire moyen attendu, et une valeur inférieure à 100 % traduit un retard dans le renouvellement par rapport au linéaire moyen attendu.

Suez Eau France est donc en légère avance sur son engagement contractuel de renouvellement des réseaux au global.

En incluant le linéaire de réseau renouvelé par Sénéo via les travaux réalisés par le Syndicat lui-même, le renouvellement des canalisations est le suivant :

Renouvellement des canalisations										
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Linéaire renouvelé (ml)	6 236	8 110	7 828	7 687	6 958	6 944	11 989	12 428	11 876	12 152
Taux annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,63 %	0,82 %	0,79 %	0,78 %	0,70 %	0,70 %	1,21 %	1,25 %	1,19 %	1,22 %
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable ³ [P107.2]	0,76 %	0,73 %	0,74 %	0,77 %	0,74 %	0,76 %	0,84 %	0,93 %	1,01 %	1,11 %

Les données du tableau ci-dessus diffèrent de celles du tableau précédent car ont été ajoutés les renouvellements réalisés par le Déléguataire sur les gros diamètres (>350mm), ceux réalisés par Sénéo ainsi que les renouvellements réalisés pour compte de tiers.

En moyenne sur les 5 dernières années, le taux moyen de renouvellement des canalisations réalisé par Sénéo et le délégataire est de 1,11 % du linéaire total de canalisations.



Renouvellement des canalisations DN 400 et DN 600 Rue Auguste Bailly à Asnières-sur-Seine



Renouvellement de la canalisation DN 500 Boulevard de la Paix à Suresnes

Renouvellement des compteurs

Le délégataire s'est engagé à renouveler les compteurs de selon les dispositions de l'article 39.2 du contrat :

- Lorsqu'ils sont âgés de plus de 25 ans pour les DN ≤ 20,
- Lorsqu'ils sont âgés de plus de 15 ans pour les DN >20 et ≤ 40,
- Lorsqu'ils sont âgés de plus de 15 ans, ou qu'ils ont comptabilisé un volume supérieur à 500 000 m³ pour les diamètres DN>40.

L'état du parc compteurs en décembre 2024 est le suivant :

Calibre du compteur	Nombre	Age moyen	Age maximal
15 mm	42 544	10,8	25 ans
20 à 40 mm	15 260	9,6	25 (20 mm) et 15 ans
> 40 mm	2 292	8,2	15 ans
Total	60 096	10	

En 2024, 1 815 compteurs ont été renouvelés (tous diamètres confondus), soit 3 % du parc compteurs, en légère hausse par rapport à 2023 (1 610 compteurs renouvelés, soit 2,6 % du parc).

À fin 2024, l'âge moyen des compteurs est de 10 ans : le parc compteurs continue de vieillir donc (9,2 ans au 31/12/2022 et 9,9 ans au 31/12/2023).

Branchements neufs

236 branchements neufs ont été implantés en 2024, ce qui porte le nombre total de branchements sur le territoire de Sénéo à 61 265.

Ce total a très légèrement diminué entre 2023 et 2024 (-0,23 %).

Renouvellement des branchements

En 2024, 11 branchements ont été renouvelés par l'exploitant uniquement pour des questions de matériel plomb non alimentaire sur des alimentations domestiques,

Le cas des branchements en plomb

Le Code de la Santé Publique prévoit une teneur limite en plomb restrictive à compter du 25 décembre 2013, dont l'assurance du respect nécessite en principe la suppression de l'ensemble des branchements en plomb.

8 branchements en plomb ont été supprimés pendant l'année 2024. À fin 2024, le nombre de branchements plomb est donc estimé à 2 562 (soit 4,19 % du parc total de branchements).

Branchement plomb										
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Branchements plomb identifiés	2 222	2 149	2 140	2 112	2 094	2 052	2 723	2 265	2 577	2 562
Taux de branchements plomb identifiés	3,62 %	3,50 %	3,47 %	3,42 %	3,38 %	3,35 %	4,46 %	3,69 %	4,19 %	4,18 %
Branchements plomb supprimés au cours de l'exercice	73	9	28	18	42	15	10	40	7	8

La quasi-totalité des branchements en plomb restant sont « non alimentaires » (ils desservent des bouches de lavage, souffleur...)

À fin 2024, l'exploitant estime qu'il reste 59 branchements domestiques en plomb à renouveler sur l'ensemble du territoire de Sénéo.

C.4. LE SERVICE AUX USAGERS

C.4.1. Conditions d'accueil de la clientèle

Les différents dispositifs d'accueil des usagers de Sénéo prévoyaient la mise en place d'un accueil clients itinérant sur les communes du périmètre délégué, dénommé AquaBus. L'objectif de cet accueil mobile était d'assurer directement au cœur du territoire le conseil aux usagers et de promotion des usages et économies d'eau.

À la suite des bilans annuels, il est apparu la nécessité de dynamiser et diversifier l'offre de l'Aquabus afin de pouvoir toucher différentes typologies de public. Il a donc été décidé de remplacer l'Aquabus par un nouvel outil dénommé Planète Bleue en 2023.

Planète Bleue est un programme de sensibilisation comprenant des parcours de sensibilisation composés de 3 à 4 séances et des ateliers (1 séance) autour de l'eau, associée à une autre thématique tel que les déchets, la biodiversité, l'énergie ou encore la santé. Ce programme a été coconstruit avec Sénéo, SUEZ et PikPik Environnement qui gère la planification et l'animation des ateliers et parcours de sensibilisation

Le bilan de cette seconde année, à fin 2024, est tout aussi positif que celui de la première année et fait état de 46 ateliers animés par PikPik Environnement et seulement 1 annulation. Cela représente 3 158 personnes sensibilisées avec une majorité d'enfants.

Un accueil physique est également disponible sur la Ville de Nanterre (300 rue Paul Vaillant-Couturier – 92000 Nanterre) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30, 16h00 le vendredi.

C.4.2. Relation à l'usager

Les nouveaux abonnés

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [D151.0]	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h
Taux de respect du délai¹¹ [P152.1] (en %)	100	100	93	100	95	98	99	98	99	94

Les interruptions de service

Le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] s'élève à 0,93 pour 1 000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,73	1,51	0,90	1,36	1,26	1,00	1,51	1,41	0,88	0,93

Le taux d'interruption non programmé du service est en légère hausse par rapport à l'année 2023, sans explication particulière.

C.4.3. Gestion clientèle

Les réclamations

Le taux de réclamations⁹ [P155.1] est un indicateur de performance pour la qualité du service, mesuré par un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues.

En 2024, le taux de réclamation est en augmentation par rapport à 2023 ; il s'élève à 4,49 pour 1 000 abonnés (3,36 réclamations/1 000 abonnés en 2023).

Les impayés

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Taux d'impayés sur les factures de l'année N-1 [P154.0] (en %)	0,67	1,14	0,62	0,91	0,81	0,72	0,43	0,42	0,54	0,72
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Malgré une légère hausse en 2024, les taux d'impayés sont plutôt stables et faibles au regard des chiffres nationaux (moyenne nationale en 2024 de 2,45%). Il peut s'expliquer par la forte proportion de clients professionnels et de syndics, et le taux élevé de prélèvement automatique.

Les abandons de créances et versements à un fonds de solidarité

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Volumes comptabilisés (m³/an)	31 524 055	34 198 249	33 787 352	34 619 106	34 223 327	34 838 418	33 684 834	33 690 139	32 724 139	33 443 607
Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (€)	2 803,05	1 325,36	228,00	4 214,92	13 930	11 119	43 117	40 322	49 023	50 239
Montant des abandons de créance ou de versements à fonds de solidarité (cts€/m³) [P109.0]	0,0089	0,0039	0,0007	0,0122	0,0409	0,0319	0,1280	0,1197	0,1498	0,1502

Le montant d'abandon des créances en 2024 est inférieur à la moyenne nationale, en 2024, qui est de 0,005 €/m³, soit 0,5 cts€/m³ du fait d'un très faible taux d'impayés et d'un processus de recouvrement efficace.

C.5. LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

En 2015, les pays membres de l'ONU ont adopté le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et ses 17 Objectifs de Développement Durable. En 2016, l'accord de Paris sur le changement climatique est entré en vigueur, répondant à la nécessité de limiter la hausse des températures mondiales. Les cibles en lien avec les missions de Sénéo sont notamment :



Les actions engagées incluent :

- Installation de capteurs et campagnes de recherche de fuite pour réduire les pertes en eau,
- Favoriser les équipements peu énergivores dans le cadre du renouvellement électromécanique,
- La mise en place d'un dispositif Eco Solidarité à utiliser en concertation avec Sénéo et les CCAS avec lesquels un partenariat est en place,

- La mise en place d'une démarche de qualité environnementale : délégataire certifié ISO 14 001 (management de l'environnement) et certifié ISO 50 001 (énergie) – en 2015 Suez a pris 12 engagements en faveur du développement durable.

C.6. LES CERTIFICATIONS DU SERVICE

L'article 42 du contrat du délégataire prévoit l'engagement d'obtention de plusieurs certifications et accréditations.

Le tableau suivant présente l'état d'avancement au 31 décembre 2024.

Certification	Date d'obtention	Date d'expiration	Champ de certification
ISO 9 001	27/04/2004	Renouvelées en décembre 2024 pour une période de 3 ans	Management de la qualité
ISO 50 001	02/12/2015		Gestion de l'énergie
ISO 14 001	28/06/2004		Management de l'environnement
ISO 22 000	07/01/2015	Audit de renouvellement réalisé en 11/2024	Système de management de la sécurité alimentaire
ISO 22 301	13/12/2018	Renouvelée en décembre 2024 pour une période de 3 ans	Système de management de la continuité d'activité
Diplôme de reconnaissance 4* EFQM	12/2018	Renouvelée en décembre 2024 jusqu'à la fin du contrat	Organisation de l'activité
NF Service 345	23/01/2020	24/12/2025	Relation client
Top Employer	2020		Ressources humaines

Pour rappel, l'avenant 5 du 12/12/2019 a supprimé l'obligation mise à la charge du délégataire de réaliser un diagnostic ISO 14 046, et l'a remplacée par le renforcement de la certification EFQM, en 2021 et en 2024.

C.7. LA PERFORMANCE DU DELEGATAIRE

C.7.1. Présentation de la démarche

Le délégataire s'engage sur toute la durée du contrat sur des indicateurs de performance du service délégué. L'évaluation de la performance du service avait évolué à l'occasion de l'avenant 7 de renégociation triennale n°2. Cette évaluation est basée sur les 5 thèmes initiaux du contrat d'origine, mais s'appuie maintenant sur 16 indicateurs représentatifs des enjeux du service.

Ces indicateurs permettent de vérifier annuellement la performance du délégataire évaluée d'après cinq thématiques, complémentaires entre elles :

- La **continuité du service**, qui reflète la capacité à garantir l'exécution des prestations de service public 7j/7 24h/24
- L'efficacité de la **gestion patrimoniale**, qui doit traduire globalement la réduction continue des pertes en eau et la gestion de la télérelève
- La **qualité des eaux distribuées**, qui mesure la qualité du produit effectivement délivré aux consommateurs

- La **qualité du service aux usagers**, qui évalue le niveau de satisfaction des abonnés par rapport aux services fournis
- La **soutenabilité environnementale du service**, qui définit la performance du service au regard des enjeux de Développement Durable sur le territoire

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs définis pour chaque domaine.

Thématique	Indicateur		Pondération par indicateur	Pondération de la thématique
Indicateur de continuité de Service	ICS1	Taux d'interruption non programmée	5%	20%
	ICS2	Nombre de prélocalisateurs gris	5%	
	ICS3	Nombre de prélocalisateurs rouge	5%	
	ICS4	Taux de détection de fuites par le système d'écoute	5%	
Efficacité de la Gestion patrimoniale	EGP1	Taux de compteurs sans remontée d'index	5%	30%
	EGP2	Ecoule du réseau DN>400	5%	
	EGP3	Manœuvre des vannes DN < 300	10%	
	EGP4	Manœuvre des vannes DN >=300	10%	
Qualité de l'eau distribuée	QED1	Conformité bactériologique et abattement des micropolluants	10%	20%
	QED2	TH de l'eau distribuée	10%	
Qualité de service à l'utilisateur	QSU1	Taux de satisfaction post-contact et post-intervention	5%	20%
	QSU2	Taux de prise d'appel téléphonique	5%	
	QSU3	Taux de traitement immédiat des demandes téléphoniques	5%	
	QSU4	Taux de réclamations	5%	
Soutenabilité environnementale du service	SES1	Taux global de chantier sans tranchée	5%	10%
	SES2	Nombre de chantiers sans communication normalisée	5%	

Le principe d'évaluation de la performance globale annuelle par rapport aux indicateurs de référence est le suivant :

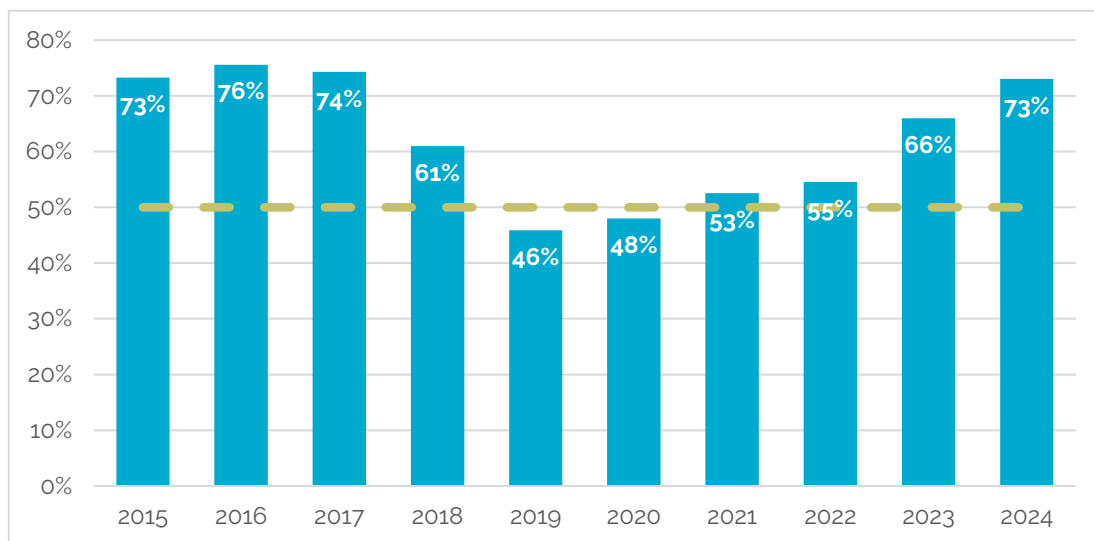
- Une note de 50% correspond à la réalisation des objectifs contractuels de performance de l'année N ;
- Une note PGDn de 100% reflète l'atteinte de la performance maximale envisageable pour le service.

Au niveau d'exigence demandé par le contrat, le seuil de 50% de performance est donc la cible.

Chaque année, le Délégué et Sénéo suivent, vérifient et commentent l'évolution des indicateurs de façon mensuelle. Un contrôle précis est effectué au premier trimestre de l'année N+1 pour arrêter la valeur de la performance de l'année N.

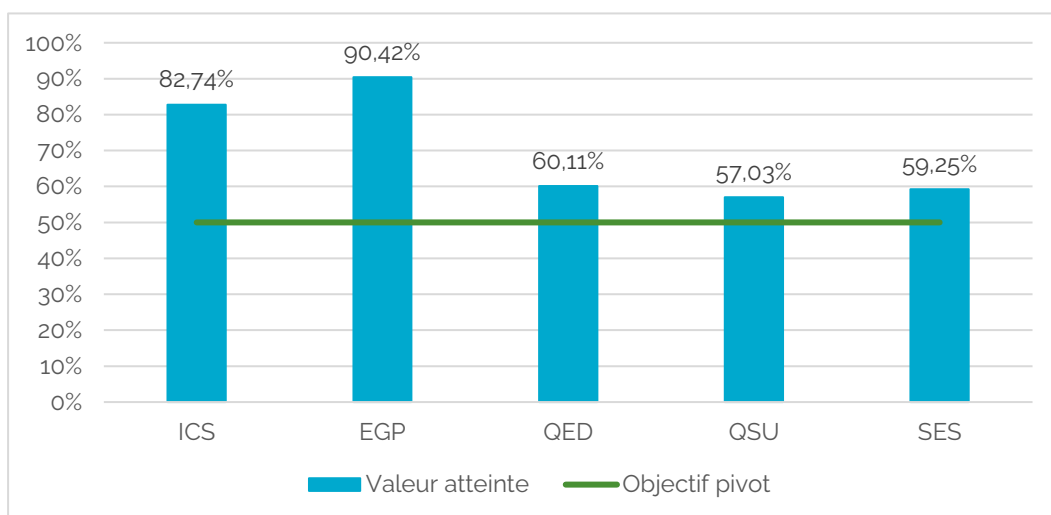
C.7.1. Calcul de la performance pour l'année 2024

La performance globale du délégataire en 2024 est de 73,03 %, soit une très nette amélioration par rapport à 2023 (65,98%). Le Délégataire confirme donc son bon niveau de performance globale sur le service. En effet, la note globale de performance étant supérieure à 50% pour la quatrième année consécutive, le Délégataire dépasse les objectifs contractuels de performance.



Performance globale du délégataire

La performance du délégataire est supérieure aux exigences contractuelles sur l'ensemble des thématiques. Dans le détail, le délégataire affiche une excellente performance (>80%) sur les indicateurs de continuité du service (ICS), grâce aux moyens importants déployés pour la recherche de fuites, ainsi que sur les indicateurs d'efficacité de la gestion patrimoniale (EGD), notamment en nette amélioration par rapport à 2023 sur la manœuvre des vannes. En revanche, SUEZ présente des résultats moins importants sur les indicateurs de qualité de l'eau (QED), sur la soutenabilité environnementale du service (SES) — avec un taux de chantiers sans tranchée inférieur à l'objectif — ainsi que sur la qualité de service à l'utilisateur (QSU), en particulier en ce qui concerne le taux de satisfaction post-contact/post-intervention.



Performance globale du délégataire

D. L'ECONOMIE DU SERVICE

D.1. LES RECETTES DU SERVICE

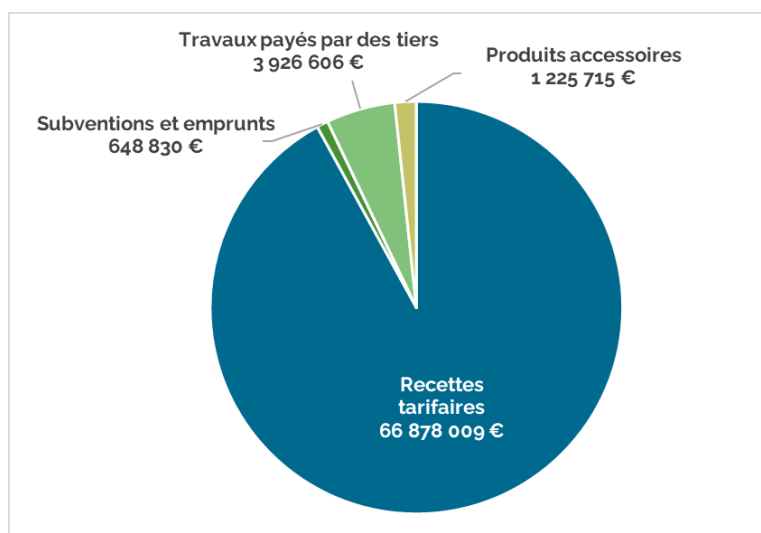
D.1.1. Décomposition de l'ensemble des recettes

Les recettes du service peuvent se décomposer en plusieurs grandes catégories

- Les **recettes tarifaires liées à la réalisation du service de l'eau** :
 - Elles sont perçues à la fois par le Délégitaire afin de couvrir ses charges et de dégager une marge et par Sénéo afin d'assurer l'équilibre de son budget et de financer ses investissements,
 - Elles correspondent principalement aux recettes tarifaires perçues via les factures d'eau payées par les abonnés en contrepartie du service,
- Des recettes plus exceptionnelles liées au financement des investissements, à savoir **des emprunts et des subventions**.
- Les recettes liées à la réalisation de **travaux payés par des tiers** :
 - Sénéo et Suez réalisent des travaux à la demande de tiers, que ce soit des aménageurs (ex. desserte d'un nouvel immeuble de bureaux), des autorités publiques (ex. : dévoiement pour permettre la construction d'une gare) ou des particuliers (ex. : création d'un branchement neuf),
 - Beaucoup de ces travaux sont facturés au demandeur, ce qui génère des recettes pour le service de l'eau.
- Des **produits accessoires**
 - Des recettes liées à la facturation et au recouvrement pour le compte de tiers (Agence de l'eau, service d'assainissement), ce service faisant l'objet d'une rémunération par les tiers concernés,
 - Des recettes diverses,
- Les recettes correspondant à des **flux croisés entre Sénéo et Suez** :
 - Plusieurs liens financiers existent entre Sénéo et son opérateur et correspondent à des flux croisés (la recette de l'un correspond à une charge pour l'autre).
 - Les principales recettes de ce type sont pour Sénéo les pénalités, les loyers, le fonds performance et la refacturation de diverses taxes.

Cette dernière catégorie de recettes, qui se neutralise pour le service public de l'eau n'est pas présentée dans la suite du rapport.

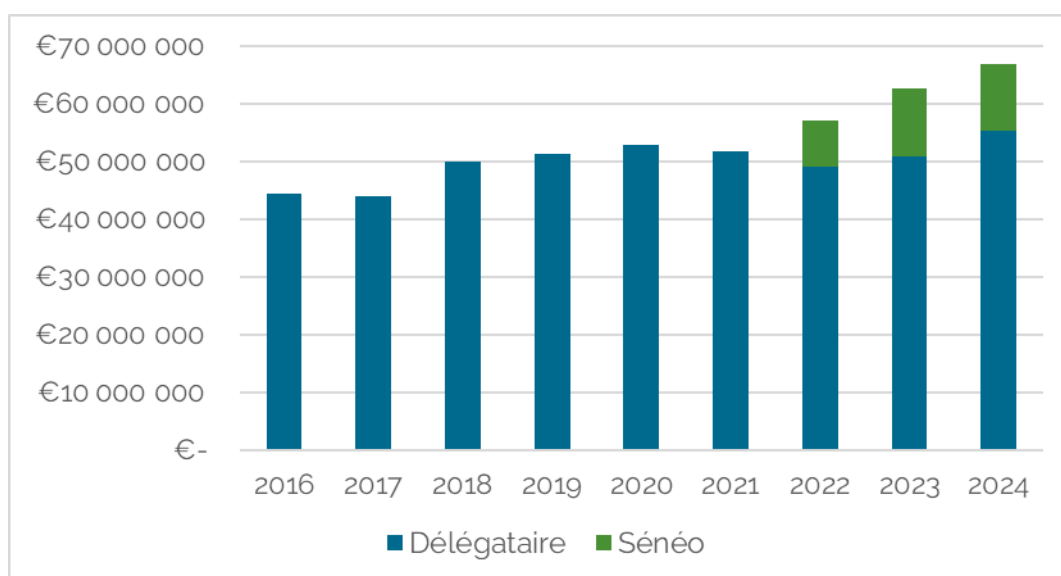
La décomposition globale est ainsi la suivante :



Composition des recettes du service en 2024 (€)

Les recettes tarifaires

Les recettes de vente d'eau se composent des abonnements et parts variables relatifs à la vente d'eau. Depuis le 1^{er} janvier 2023, Sénéo dispose d'une part variable (cf. détail de la grille tarifaire au paragraphe D.2.3) :



Evolution des recettes tarifaires

Les recettes de vente d'eau du délégataire sont en hausse en 2024 de +8,6 % pour passer de 50,8 M€ en 2023 à 55,1 M€ en 2024, qui s'explique principalement par l'augmentation de la part délégataire du tarif de l'eau. Les recettes de Sénéo sont stables en 2024.

D.2. FOCUS SUR LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU

D.2.1. Composition du prix de l'eau

Part Délégataire

Cette part correspond à la partie des recettes qui revient au délégataire pour le service qu'il fournit aux usagers. Elle comprend une part fixe facturée chaque année par abonné, ainsi qu'une part variable qui

est proportionnelle aux volumes consommés. Ce prix rémunère l'ensemble des missions confiées au délégataire. Il est fixé dans le contrat de délégation de service public.

Part Collectivité

La part collectivité est facturée par Suez puis reversée à Sénéo. Elle permet au syndicat de financer ses investissements ainsi que le fonctionnement de son administration. Sénéo a créé cette part collectivité et fixé son montant en décembre 2021 pour une application à compter du 1^{er} janvier 2022. À ce jour, il s'agit uniquement d'une part variable proportionnelle aux volumes consommés : il n'y a pas de part fixe collectivité. Sénéo a fait le choix d'un tarif progressif par tranches de consommation.

Redevances de l'Agence de l'Eau

L'Agence de l'Eau Seine Normandie perçoit auprès des abonnés des sommes qui ont pour objet la préservation des ressources en eau (correspondant à l'ancienne « redevance prélèvement ») et la lutte contre la pollution (correspondant à l'ancienne « redevance pollution »).

Les agences de l'eau sont des établissements publics d'études et d'interventions qui ont pour mission de coordonner la préservation et l'utilisation des ressources en eau. Elles contribuent à établir la politique de l'eau dans chaque bassin hydrographique et soutiennent financièrement l'investissement des collectivités.

Redevance de Voies Navigables de France (VNF)

Voies Navigables de France (VNF) perçoit auprès du service public de l'eau une redevance afin de financer l'exploitation, l'entretien et la maintenance du fleuve, ainsi que la promotion et le développement du transport fluvial.

Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Les services d'eau potable bénéficient d'un taux de TVA réduit de 5,5 % au lieu du taux normal de 20 %.

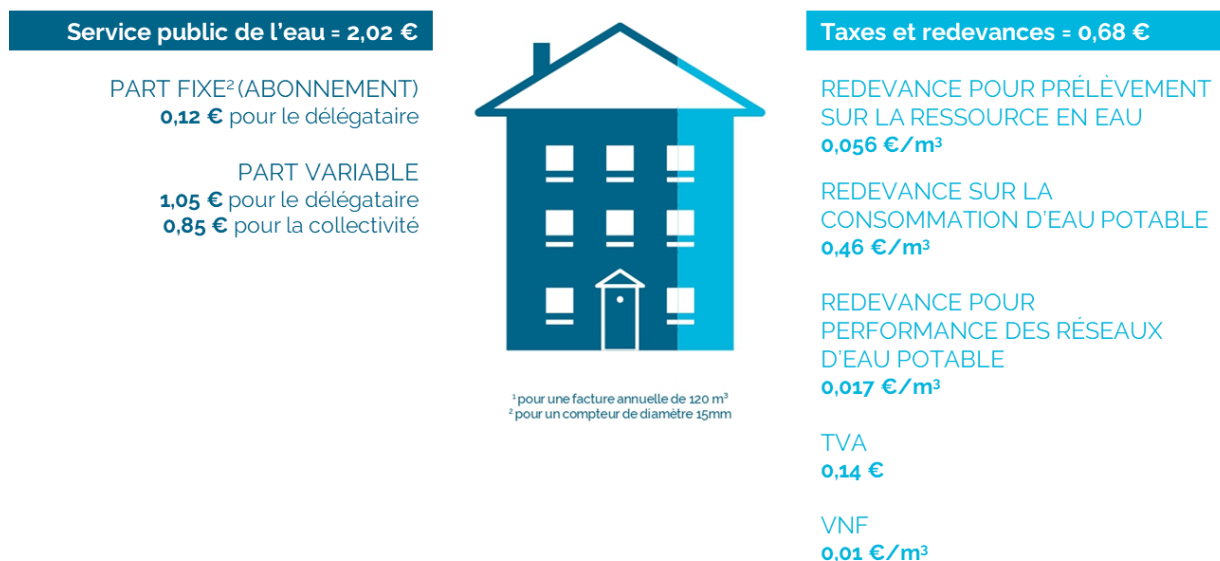
D.2.1. La facture 120 m³

La décomposition de la facture 120 m³

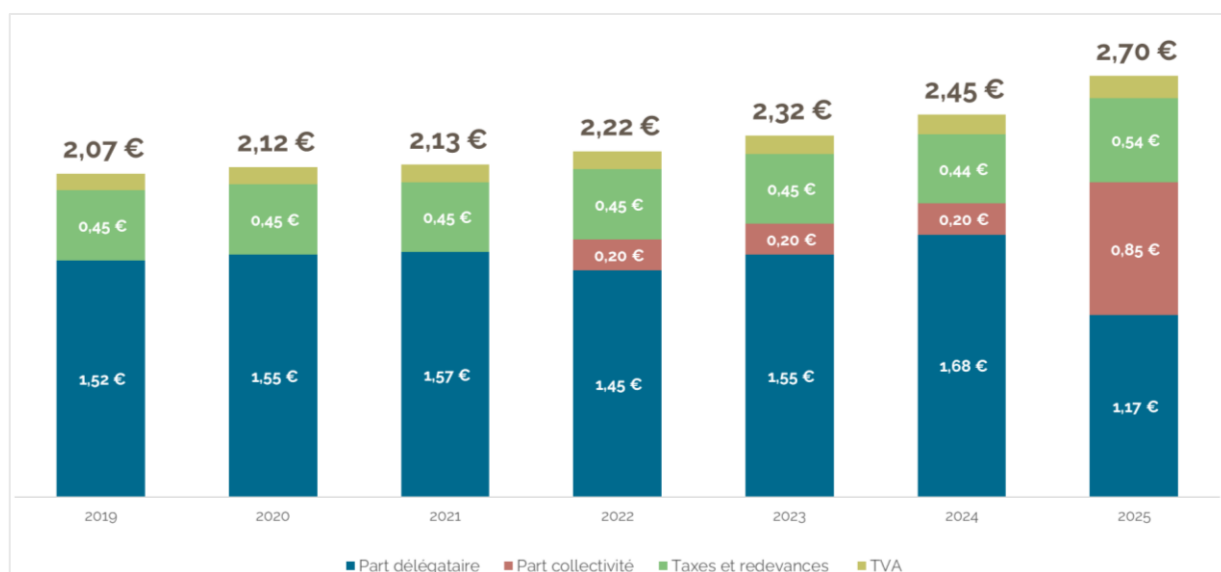
L'infographie ci-dessous reconstitue le détail d'une facture théorique pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Les montants indiqués sont les tarifs ou redevances en vigueur au 1^{er} janvier de l'année considérée, pour un abonnement diamètre 15.

Pour mémoire, la consommation moyenne par abonné sur le territoire de la Collectivité est de 544 m³ en 2023, consommations industrielles et municipales comprises. Cette consommation moyenne traduit la typologie urbaine du territoire (part importante de l'habitat collectif et d'immeubles professionnels et de bureaux), alors que la consommation moyenne annuelle d'un abonné au niveau national est d'environ 90 m³.

En **2025**, le **prix de l'eau de Sénéo** est
de **2,70 euros** par **mètre cube**¹
(soit 1000 litres)



L'évolution de la facture 120 m³



Décomposition du prix de l'eau ramené au m³ pour une facture 120 m³ (en €/m³)

La part du Délégué est soumise à une formule d'actualisation retranscrivant l'évolution des coûts du service via des indices nationaux (personnel, électricité, travaux, frais divers...). Du fait d'un contexte inflationniste fort depuis 2022, le coefficient d'actualisation des tarifs du Délégué a significativement augmenté (+7,5 % en 2023 et +8,9 % en 2024). Cela reflétait notamment la hausse du coût des achats d'eau en gros, qui complètent la production de l'usine pour couvrir la demande en eau des usagers.

Afin de limiter l'augmentation tarifaire pour ses abonnés, Sénéo avait décidé de ne pas augmenter sa part collectivité en 2023 et en 2024.

Un avenant n°10 a été conclu dans le cadre de la révision triennale, avec une entrée en vigueur prévue au 1er janvier 2025. **Sa mise en œuvre se traduit notamment par une évolution de la grille tarifaire applicable aux usagers.**

Cette nouvelle tarification reflète deux objectifs majeurs :

- La volonté du Syndicat de maintenir une gestion patrimoniale rigoureuse et un niveau de service à la fois exigeant et innovant, en dotant le service des moyens nécessaires pour conduire un programme ambitieux d'investissements et de renouvellement jusqu'à la fin du contrat ;
- La simplification de la gestion financière des achats d'eau en gros, désormais directement pris en charge par le Syndicat.

D.2.2. La grille tarifaire du service de l'eau potable

La facture 120m³ constitue un indicateur réglementaire du service de l'eau servant de référence de comparaison du niveau de tarification à l'échelle nationale. Toutefois, comme mentionné plus haut, une consommation de 120 m³ ne correspond pas à la consommation moyenne d'un abonné du territoire de Sénéo (557 m³/an). Ainsi, il est important de regarder l'intégralité de la grille tarifaire du service de l'eau qu'il s'agisse de la part fixe qui varie en fonction du diamètre de compteur et de la part variable qui varie en fonction de la consommation.

La grille tarifaire de l'eau potable applicable au 1^{er} janvier est la suivante :

Prix en € HT	2021	2022	2023	2024	2025	Variation 2024-2025 (%)
Part Délégitaire						
Part fixe annuelle DN15	12,86 €	13,40 €	14,40 €	15,68 €	14,76 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN20	26,80 €	27,91 €	30,01 €	32,67 €	30,74 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN30	63,24 €	65,87 €	70,81 €	77,09 €	72,55 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN40	160,79 €	167,46 €	180,03 €	195,99 €	184,45 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN50	289,42 €	301,43 €	324,05 €	352,78 €	332,01 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN60	364,45 €	379,58 €	408,07 €	444,24 €	418,08 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN80	803,95 €	837,30 €	900,15 €	979,95 €	922,24 €	-5,9 %
Part fixe annuelle DN100 et +	1 447,10 €	1 507,14 €	1 620,27 €	1 763,91 €	1 660,03 €	-5,9 %
Part variable (par m ³)	1,4625 €	1,3421 €	1,4339 €	1,5521 €	1,0443 €	-32,7 %
Part Collectivité						
Part fixe annuelle	- €	- €	- €	- €	- €	
Par variable (par m ³) : 0 -120 m ³	- €	0,20 €	0,20 €	0,20 €	0,85 €	325,0 %
Par variable (par m ³) : 121 -600 m ³		0,30 €	0,30 €	0,30 €	0,95 €	216,7 %
Par variable (par m ³) : > 600 m ³		0,40 €	0,40 €	0,40 €	1,05 €	162,5 %
Redevances et Taxes (en € HT/m³)						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	0,062 €	0,060 €	0,057 €	0,055 €	0,056 €	1,8 %
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	0,38 €	0,38 €	0,38 €	0,38 €	Supprimée	
Consommation eau potable (Agence de l'eau)	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	0,46 €	17,7 %
Performance des réseaux d'eau potable (Agence de l'eau)	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet	0,017 €	
VNF Prélèvement	0,0085 €	0,0084 €	0,0082 €	0,0085 €	0,01 €	

D.2.3. Comparaison nationale et sur le bassin Seine Normandie du prix de l'eau potable

Les études statistiques disponibles auprès de l'Observatoire national des services de l'eau et de l'assainissement (Eau France) et de l'Agence de l'Eau Seine Normandie, permettent les comparaisons suivantes :

- En moyenne, sur la France entière, le prix de l'eau potable était de 2,32 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2024 (Observatoire des services publics d'eau potable et d'assainissement – édition juin 2025),
- En moyenne, sur la France entière, le prix de l'eau potable était de 2,15 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2024 pour les 83 services desservant plus de 100 000 habitants,
- En moyenne, sur le bassin hydrographique Seine-Normandie, le prix de l'eau potable moyen était de 2,36 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2024.

Si on considère une augmentation moyenne des tarifs de 2 % en 2024, on obtient en janvier 2025 une estimation des études statistiques précédentes :

- Sur la France entière : 2,37 € TTC/m³ en 2025,
- Sur la France entière pour les services desservant plus de 100 000 habitants : 2,19 € TTC/m³ en 2024
- Sur le bassin « Seine Normandie » : 2,41 € TTC/m³ en 2024

Au 1^{er} janvier 2025, le prix de l'eau potable sur le territoire de Sénéo est de 2,70 € TTC, soit +14 % par rapport à la moyenne nationale estimée en 2023 et +12 % par rapport à la moyenne du bassin « Seine Normandie ».

À noter que le service de Sénéo présente deux particularités importantes : la décarbonatation, un traitement mis en œuvre par Sénéo mais par peu de collectivités au niveau national ainsi que le déploiement de la télérelève permettant aux abonnés du territoire d'avoir un suivi quotidien de leur consommation et une facturation au réel sans être dérangé par la relève du compteur.

D.3. LES CHARGES DU SERVICE

D.3.1. Décomposition de l'ensemble des charges

Les charges du service public de l'eau de Sénéo s'élèvent à environ 72 M€, Suez et Sénéo confondus.

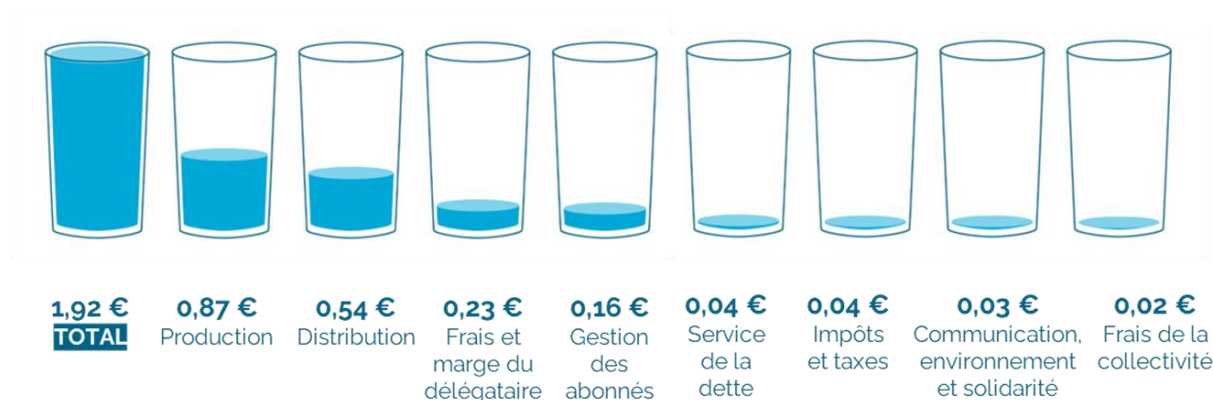
Les principaux postes de charges sont :

- les **charges d'exploitation**, parmi lesquelles :
 - les achats d'eau en gros (19,7 M€),
 - le personnel (8,5 M€),
 - la sous-traitance (7,3 M€),
 - les impôts et les taxes (2,5 M€),
 - l'informatique (2,5 M€),
- le **renouvellement** (18 M€),
- les travaux d'**amélioration du service** (4,9 M€),
- le **service de la dette** (1,6 M€).

D.3.2. Répartition des charges par fonction

Une ventilation par fonction des charges du service public de l'eau a également été réalisée. Cette ventilation a une vocation pédagogique. Elle est donnée à titre indicative.

Ventilation des charges du service public de l'eau en 2024 (par m³)



Elle est le fruit du rapprochement entre :

- une ventilation du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) réalisé par le délégataire à partir de sa comptabilité analytique,
- une ventilation des comptes de Sénéo réalisé par les services du Syndicat à partir de sa comptabilité analytique.

Les fonctions choisies pour répartir les charges sont les suivantes :

- La **production** intègre les achats d'eau en gros ainsi que les coûts de production propres à Sénéo. Ces derniers intègrent le pompage de l'eau brute en Seine, le traitement de l'eau ainsi que le stockage,
- La **distribution** inclut le réseau de transport et de distribution, les branchements et les accessoires du réseau (vannes, capteurs, etc),
- Les **frais et marge du délégataire** incluent les frais de structure locaux et nationaux du délégataire, sa marge nette affichée dans le CARE ainsi que diverses charges transversales,
- La **gestion des abonnés** inclut les compteurs, la relève, la facturation, la relation abonnés et les impayés,
- Les **frais de la collectivité** incluent le coût du personnel administratif de Sénéo, le pilotage de la DSP, les assurances de la collectivité, ainsi que ses charges de fonctionnement courant (informatique, véhicules, etc),
- Le **service de la dette** couvre les intérêts et le remboursement des emprunts de la collectivité et de ceux dont le remboursement a été transféré au délégataire,
- Les **impôts et taxes** incluent les impôts directs payés par le service de l'eau : impôts sur les sociétés, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE), taxes foncières, etc. Ils n'incluent pas les impôts et taxes indirects collectés par le service de l'eau (TVA et redevances de l'Agence de l'eau principalement),

- La **communication, l'environnement et la solidarité** incluent les dépenses de communication, celles liées aux actions de transition écologique et d'écocitoyenneté ainsi que le financement de projets de coopération décentralisée.

D.4. LA DETTE DU SERVICE

En 2024, Sénéo avait 3 emprunts en cours, dont 1 prêt à taux zéro de l'Agence de l'Eau Seine Normandie qui est arrivé au terme de son remboursement.

Le capital restant dû au 31 décembre 2024 s'élevait au total à 8,63 millions d'euros.

La durée d'extinction de la dette (indicateur P153.2) est très modeste, à moins d'un an (0,7 an). Cet indicateur représente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser sa dette. Il est généralement considéré comme souhaitable de maintenir ce ratio en-deçà de 12 ans. Le niveau d'endettement de Sénéo est donc très bas.

ANNEXES

Annexe 1 : Indicateurs de performance du service

Annexe 2 : Table des acronymes

Annexe 3 : Bilan annuel de l'AESN

Annexe I : Indicateurs de performance du service (méthode de calculs et résultats)

Sénéo se conforme aux méthodes de calcul des indicateurs de performance préconisées par l'Observatoire National des services d'eau et d'assainissement.

Service de distribution de l'eau potable

- 1. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

0 % : aucune action	20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
40 % : avis de l'hydrogéologue rendu	50 % : dossier déposé en préfecture
60 % : arrêté préfectoral	80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté	

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (Arrêté du 2 mai 2007)
- 2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 102, avec le barème suivant :

10 points : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable.

5 points : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux

Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

 - + 15 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
 - + 15 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
 - + 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
 - + 10 : Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)
 - + 10 : inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique
 - + 10 : inventaire secteurs de recherche de pertes eau
 - + 10 : Inventaire pompes et équipements électromécaniques
 - + 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
 - + 10 : Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux
 - + 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement et de réhabilitation

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (Arrêté du 2 mai 2007)
- 3. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable** : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte.

Calcul : $\frac{\text{Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N}}{5} / \frac{\text{Longueur du réseau de desserte au 31/12/N}}{100}$
- 4. Rendement du réseau de distribution** : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)
- 5. Indice linéaire de pertes en réseau** : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)

6. **Indice linéaire des volumes non comptés** : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (Arrêté du 2 mai 2007)
7. **Taux de conformité aux paramètres microbiologiques** : nombre de prélèvements microbiologiques conformes / nombre de prélèvements microbiologiques réalisés.
Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés.
Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m³/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)
8. **Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées** : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance. Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte. Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures ne sont pas prises en compte. (Arrêté du 2 mai 2007)
9. **Taux de réclamations** : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre. Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (Arrêté du 2 mai 2007).
10. **Taux d'impayés** : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (Arrêté du 2 mai 2007)
11. **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés** : Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle. Calcul : Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre total d'ouvertures X 100.

Code ONEMA	Indicateurs du décret du 2 mai 2007	Unité	2023	2024
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	hab	624 436	632 921
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ (au 1 ^{er} janvier n+1)	€/m ³	2,45	2,70
P101.1 ⁷	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	%	100	100
P102.1 ⁸	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	%	100	100
P103.2B ²	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	points/120	120	120
P104.3 ⁴	Rendement du réseau de distribution	%	92,71	91,67
P105.3 ⁶	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	8,99	10,22
P106.3 ⁵	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	7,27	8,44

P107.2³	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable sur 5 ans	%	1,01	1,11
P108.3⁴	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	100	100
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	€/m ³	0,001498	0,001502

*Valeur provisoire

Les indicateurs suivants sont obligatoires si le présent rapport est soumis à validation par la CCSPL.

Code ONEMA	Indicateurs du décret du 2 mai 2007	Unité	2023	2024
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Heure	24	24
P151.1⁸	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	nb/1000 abonnés	0,88	0,93
P152.1¹¹	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	98,9	94,3
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la Collectivité	an	1,2	0,72
P154.0¹⁰	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	0,54	0,72
P155.1⁹	Taux de réclamations	nb/1000 abonnés	3,36	4,49

Annexe II : Table des acronymes

- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **BI** : Borne Incendie
- **BL** : Bouche de Lavage
- **CCSPL** : Commission Consultative des Services Publics Locaux
- **DRIEE** : Direction Régionale Interdépartementale de l'Environnement et de l'Energie
- **DSP** : Délégation de Service Public
- **DUP** : Dossier d'Utilité Publique
- **EPCI** : Établissement Public de Coopération Intercommunale
- **IFEN** : Institut Français de l'Environnement
- **ILC** : Indice Linéaire de Consommation
- **ILP** : Indice Linéaire des Pertes
- **INSEE** : Institut National de la Statistique et des Études Économiques
- **RPQS** : Rapport sur le Prix et la Qualité du Service
- **TVA** : Taxe sur la Valeur Ajoutée
- **VNF** : Voies Navigables de France