# SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS

Communes
d'Asnières-sur-Seine,
Bois-Colombes,
Colombes,
Courbevoie,
Gennevilliers,
La Garenne-Colombes,
Nanterre,
Rueil-Malmaison,
Suresnes,
Villeneuve-La-Garenne.

Service de distribution publique d'eau potable

Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité des Services

Exercice 2014

(Application de la loi n° 95-101 du 2 février 1995 et du décret n° 95-635 du 6 mai 1995 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement).



# **SOMMAIRE**

SYNTHESE DE L'ANNEE	5
L'essentiel de l'année	7
Les chiffres clés	
Les indicateurs de performance	
Bilan et perspectives	15
1. L'EXECUTION DU SERVICE	17
1.1. Le contrat	10
1.1.1. Le fonctionnement du contrat	
1.1.2. Les évolutions contractuelles	
1.2. Description du service	
1.2.1. Présentation du système d'alimentation en eau potable	
1.2.2. Inventaire des biens du service	
1.3. L'activité du service	
1.3.1. Le bilan de l'exploitation	
1.3.2. Le bilan clientele / Communication	
1.3.3. Le bilan Renouvellement/Travaux/Etudes	51
1.4. Les moyens du délégataire	
1.4.1. L'organisation du délégataire	
1.4.2. Etre a l'ecoute des clients	
2. QUALITE DE SERVICE	79
2.1. Qualite de l'eau	81
2.1.1. Bilan analytique	81
2.1.2. La conformité de l'eau produite et distribuée	
2.1.3. Réclamations et demandes d'informations sur la qualité de l'ea	
2.1.4. Diffusion des résultats sur la qualité de l'eau	87
2.2. Qualité du service	89
2.2.1. Relation client - Satisfaction	
2.2.2. Encaissement - Recouvrement	
2.2.3. Fonds de solidarité	
2.2.4. surendettement	
2.2.5. Dégrèvements	
2.3. L'analyse du patrimoine/ Prévision travaux/ Etudes	
2.3.1. Production	05
2.3.2. Distribution	
2.3.2. Distribution	
3. INDICATEURS FINANCIERS	105
3.1. Tarification du service	107
3.1.1. Tarif	
3.1.2. Facture type	
3.1.3. Autres indicateurs financiers	109
4. CHIFFRES CLES PAR COMMUNE	111
4. CHIFFRES CLES FAR CUIVINUNE	111
A NUMBER OF STREET AND	440
5. ANNEXES	113



# **SYNTHESE DE L'ANNEE**

> SYNT:	HÈSE DE L'ANNÉE
<i>y</i> 51.W.1	

# L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

### 2014

> janvier

> février Arrachement du scellement de la canalisation DN 1000mm en sortie

de la tour de post-ozonation de la tranche 1 ce qui conduit à l'arrêt de

la tranche 1 du 19 février au 6 juin.

> mars Finalisation de la convention d'occupation de la culée creuse du Pont

de Sèvres avec le Conseil Général des Hauts-de-Seine.

> avril Le 2 avril, un incendie dans le poste électrique de la station d'épuration du SIARCE (Corbeil-Essonnes) conduit à son by-pass

partiel en Seine. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

Rupture et réparation d'une canalisation DN 400mm à La Défense.

Inondation partielle de galeries.

> mai

Le 13 mai, remise en service d'une des 3 conduites d'adduction d'eau brute après sa réhabilitation partielle (chemisage terminal sur une

longueur de 252,50 m entre l'usine et les rue des Parigots et des

Bartoux).

> juin Remise en service de la tranche 1 de l'usine du Mont-Valérien après

4 mois d'arrêt après confortement des sols, soutènement de la canalisation et restauration du scellement de la canalisation de sortie

de la tour de post-ozonation.

> juillet Le 7 juillet, pollution en Seine par by-pass de 2600 m3 de la station d'épuration d'Evry à la suite d'une coupure électrique de 2h45 à

4h45. La dilution en Seine n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

Casse et réparation de la canalisation DN 500mm de remplissage des

réservoirs supérieurs par Auber A.

Début des travaux de construction de la station d'alerte du Pont de

Sèvres.

> août Le 1er août, pollution en Seine par hydrocarbure, 1 chemin du Port-Grigny. Irisation sur environ 500 m2 suite à un dégazage de péniche.

Le 1er août, pollution en Seine par déversement de peinture à Périgny

dans l'Essonne.

Le 13 août, pollution en Seine par hydrocarbure à Evry dans

l'Essonne. Irisation sur la largeur de la Seine.

Dans les 3 cas, aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

### > septembre

Le 6 septembre, pollution en Seine par hydrocarbure constatée au Pont de Grenelle à Paris à la suite de la perte d'un fond de cale d'une péniche. Aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

#### > octobre

La Préfecture des Hauts-de-Seine adresse au Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers l'arrêté inter préfectoral n°2014 272-0005 du 29 septembre 2014 modifiant l'arrêté inter préfectoral n°2012 128 du 17 juillet 2012.

#### > novembre

Le 17 novembre, pollution en Seine par rejet d'eau usée signalée par la Mairie de Paris sans précision de volume ni durée.

Le 19 novembre, pollution en Seine par hydrocarbure à Saint Mammès en amont de Melun (91) sans précisions de volume ni de durée ni de surface.

Dans les 2 cas, aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

### > décembre

VNF adresse enfin un projet de convention au Syndicat. Le 19 décembre, le Syndicat a rencontré VNF pour lui faire part de ses demandes d'évolutions du contenu de la proposition de convention de la prise d'eau. La convention ne pouvant être finalisée avant le 31 décembre, VNF émet une nouvelle fois une autorisation provisoire d'un an.

La convention longue durée devra donc être finalisée au cours du premier semestre 2015.

Le 20 décembre, pollution en Seine par hydrocarbure au niveau du pont d'Iéna à Paris. Déversement estimé à environ 50 litres.

Le 22 décembre, pollution sur la Marne à Joinville-le-Pont sans précision de quantité ni de nature.

Dans les 2 cas, aucun impact constaté au niveau de la prise en Seine de Suresnes. La situation n'a pas nécessité d'arrêt de la production.

Fin des travaux de construction de la station d'alerte du Pont de Sèvres. La mise en service est reportée pour cause de retard du raccordement électrique en attente.

La mise en place de la vanne d'isolement de la prise d'eau et de sa pompe d'épuisement doit intervenir au cours du premier semestre 2015. A l'issue de ces travaux, l'indice d'avancement de la protection de la ressource sera de 100%.

# LES CHIFFRES CLES

**59 047** clients desservis au 31 décembre 2014, Pour 605 200 habitants répartis sur les 10 communes de la presqu'île de Gennevilliers.

38 407 672 m³ d'eau

Mis en distribution en 2014, soit -23 % depuis 2003

493 interventions sur fuites

89,6 % de rendement de réseau. C'est le ratio entre les volumes consommés et mis en distribution. Il était de 81% en 2004.

990 km de réseau géré du diamètre 40 à ...... 1600 mm.

100 % de conformité bactériologique 99,7 % de conformité physicochimique

8 300 ml de réseaux renouvelés dont 6 497 ml à la charge du délégataire.

### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « La qualité du service \ Le contrat »
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie « L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources »
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ le bilan hydraulique »
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \Les biens de retour \ Les canalisations »
- La tarification de l'eau et recettes du service
  - O La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m3 sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie
     « La qualité du service \ La qualité de l'eau »
  - O Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan hydraulique »
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour « très fiable », B pour « fiable » et C pour « peu fiable ») calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour « très fiable ».

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <a href="http://www.services.eaufrance.fr/observatoire">http://www.services.eaufrance.fr/observatoire</a>

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2014	Unité	Commentaires
Caractéristiques techniques du	Estimation nombre d'habitants desservis (1)	605 200	hab.	Source INSEE 2013
service	Nombre d'abonnements	59 047	u	
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	990	Km	
Prix	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3 au 01/01/15(hors redevance assainissement)	2,3269	€ TTC/m3	Dont 1.7322 €HT part Eau et Force. En 2014, le prix TTC du service était à 2.3388 €
Indicateurs de performance	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 :			
	<ul><li>la microbiologie (2)</li><li>les paramètres physico-chimiques (2)</li></ul>	100 99,7	%	
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110		
	Rendement du réseau de distribution	89,6	%	
	Indice linéaire des volumes non comptés	12,3	m3/km/j	4 456 045 m3 = 38 407 672 distribués - 33 778 637 vendus - 172 990 dégrevés
	Indice linéaire de pertes en réseau	11,0	m3/km/j	3 983 305 m3 = 38 407 672 distribués - 34 424 367 consommés
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,79	%	Tout maître d'ouvrage du renouvellement confondu
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	60	%	Les travaux de la station d'alerte sont terminés, la clôture de la prise d'eau est en place. Reste la mise en place en 2015 de la vanne d'isolement de la prise d'eau ainsi que la pompe d'épuisement du canal d'amenée et des fosses de pompage.

### Caractéristiques techniques du service :

<sup>&</sup>gt; "Volumes prélevés sur chaque ressource" et "Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable" : voir § 1.3.1. L'ACTIVITE DU SERVICE > LE BILAN DE L'EXPLOITATION.

<sup>&</sup>gt; "Volumes vendus" : voir § 1.3.2. L'ACTIVITE DU SERVICE > LE BILAN CLIENTELE. Tarification de l'eau et recettes du service :

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2014	Unité	Commentaires
Indicateurs de performance	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,17	/ 1000 abonnés	73 fuites – 4 détectées (1,80 en 2013)
- Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	24	h	
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	
	Taux de réclamations écrites		/ 1000 abonnés	19,5 en 2014
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui		
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	0,42	%	
Financement des investissements	Nombre et % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	387	u	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au $01/01/2014$	0.39	%	237 sur 61 205
Actions de solidarité et	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	14		
de coopération	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	1 196	€	

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Domaine	Indicateur	2014	2013
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui
Certification	Obtention ISO 9001 version 2000	Oui	Oui
Nota : ISO14001 existe en assainissement à Colombes, Villeneuve-	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	Non	Non
La-Garenne, La Garenne- Colombes., Puteaux, Levallois, Le Bourget	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui

# **BILAN ET PERSPECTIVES**

### Protection de la ressource

Juillet 2009 : le dossier de demande de Déclaration d'Utilité Publique actualisé par rapport au premier dossier de 2005 a été remis à la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale des Hauts-de-Seine. Eau et Force a engagé l'étude de faisabilité d'une station d'alerte dans la culée creuse du Pont de Sèvres.

L'arrêté inter préfectoral n° 2012-128 du 17 juillet 2012 portant au bénéfice du Syndicat des Eaux de la Presqu'ile de Gennevilliers :

- Déclaration d'Utilité Publique des périmètres de protection de la prise d'eau en Seine de Suresnes et des installations (la station de pompage, l'usine du Mont-Valérien et les conduites d'amenées d'eau brute),
- Autorisation de prélèvement de l'eau de Seine,
- Autorisation des filières de traitement des tranches 1 et 2,
- Autorisation de distribution d'eau potable de l'usine du Mont-Valérien.

a été adressé au Syndicat le 19 juillet 2012 et notifié aux propriétaires fonciers inclus dans les différents périmètres de protection.

Le service des Voies Navigables de France a engagé auprès de la Préfecture des Hauts-de-Seine un recours gracieux. Cette disposition a conduit, pour l'année 2013, à la mise en place d'une autorisation provisoire d'un an. L'année 2013 devait être mise à profit pour aplanir toute difficulté.

Malgré les relances mensuelles de VNF et de la Préfecture par le SEPG et Eau et Force tout au long de l'année, le dossier n'a pas évolué. VNF s'est contenté, en contradiction de ses engagements auprès de la Préfecture des Hauts-de-Seine, d'adresser au Syndicat des Eaux de la Presqu'Ile de Gennevilliers une nouvelle autorisation d'une année et un projet de convention à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

En réponse, Monsieur le Président du Syndicat a adressé le 13 janvier 2014 à VNF et à la Préfecture un courrier de demande d'explication. Une réunion s'est tenue le 13 mars 2014. Ce n'est qu'en décembre 2014 que VNF a adressé une proposition de convention au SEPG avec pour date d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Le SEPG n'ayant pas le temps matériel de finaliser le projet, une nouvelle autorisation provisoire d'un an a été adressée par VNF au Syndicat. La convention de 18 ans devrait être finalisée et signée par le SEPG dans le courant du premier semestre 2015.

Le 8 octobre 2014, la Préfecture des Hauts-de-Seine a adressé au Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers l'arrêté inter préfectoral n°2014 272-0005 du 29 septembre 2014, modifiant l'arrêté inter préfectoral n°2012 128 du 17 juillet 2012.

La notification de l'arrêté modificatif a été adressée aux services de l'urbanisme et propriétaires concernés par ces modifications.

La convention d'occupation de la culée creuse du Pont de Sèvres émise par le Conseil Général des Hauts-de-Seine a été finalisée en 2014.

Les travaux prévus par l'arrêté ont été engagés en 2014 :

- Installer une vanne d'isolement entre la Seine et la fosse de pompage
- Disposer d'une pompe dédiée d'épuisement de la fosse de pompage
- Clôturer la prise d'eau en berge de la Seine
- Construire une station d'alerte dans la culée creuse du Pont de Sèvres.

Les 2 dernières sont terminées, les 2 premières sont en cours en 2015 car nécessitant l'intervention de plongeurs et des conditions de clarté de l'eau non réunies fin 2014. La demande d'aide à l'Agence de l'Eau a été instruite et acceptée en décembre 2014 sous le n° de convention 1051271 (1) 2014.

Le bilan justificatif des travaux 2014 a été adressé à l'Agence de l'Eau début 2015.

### Autorisation de prélèvement

Comme indiqué précédemment, la proposition fin décembre 2014 seulement d'une nouvelle convention de longue durée n'a pas permis au Syndicat de l'examiner avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Une nouvelle autorisation provisoire d'occupation temporaire du domaine public fluvial n°21311400228 d'un an a donc été adressée au SEPG au seul titre de l'année 2015. La convention longue durée devrait être signée dans le courant du premier semestre 2015.

#### Avenant 9

Cet avenant, avec effet au 3 mars 2014, a acté la baisse contractuelle des volumes minima à acheter en gros de 26 Mm3 à 17 Mm3/an. L'achat d'eau en gros fait désormais l'objet d'une convention liant directement le SEPG et Lyonnaise des Eaux. Par ailleurs, le taux de fonctionnement de l'usine est relevé à 60% de sa capacité effective, soit 20,8 Mm3/an. Enfin, le compte de suivi des engagements contractuels présentant un solde très créditeur, il est prévu le versement anticipé d'1 M€.

### Avenant 10

Cet avenant, avec effet au 12 mai 2014, a modifié le programme de renouvellement des gros équipements électromécaniques pour tenir compte de l'évolution des besoins survenus depuis 2007. Il met à la charge du délégataire la redevance dite « d'étiage » instaurée par l'ETPB Seine Grands Lacs, sans hausse de son tarif de vente du mètre cube d'eau aux usagers.

Enfin, il précise des dispositions de fin de contrat concernant :

- L'état des remboursements de prêts consentis au délégataire par l'Agence de l'Eau, à reprendre par le CSEC
- Les conditions permettant d'assurer la continuité de service en fin de contrat
- L'inventaire des installations remises en fin de contrat
- L'état valorisé des biens de reprise
- Les conditions dans lesquelles le SEPG assurera au personnel du délégataire les mêmes conditions de travail, de rémunération.

### Procédure DSP et AEG

Le SEPG, suite à sa décision du 29 mai 2013 de gérer son futur service de l'eau en délégation, a lancé sa consultation en février 2014, pour une remise des offres en juillet 2014, une négociation des offres au cours du 2e semestre 2014, ayant abouti à la délibération du 5 mars 2015 autorisant le Président a signé un nouveau contrat de délégation avec Eau et Force, ce qui fut effectif le 8 avril 2015.

En parallèle, le SEPG a mené une consultation auprès de Lyonnaise des Eaux, Eau de Paris, SEDIF pour diversifier ses achats d'eau.

•	I 'EVE	CUTTON	CEDVI	^=

# 1. L'EXECUTION DU SERVICE



### 1.1. LE CONTRAT

### 1.1.1. LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers regroupe dix communes de la Presqu'île : Asnières, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, Suresnes et Villeneuve-la-Garenne, soit une population de 605 200 habitants (recensement Insee 2013).

Il a pour objet l'organisation du service public de distribution de l'eau potable sur le territoire des communes adhérentes.

Il a qualité notamment :

- pour étudier et réaliser les ouvrages nécessaires à la production, au stockage et à la distribution de l'eau potable,
- pour assurer leur fonctionnement, leur entretien et leur renouvellement,
- pour établir le règlement du service,
- pour fixer le prix de l'eau.

Le service public de distribution de l'eau potable a été délégué en 1991 à la Compagnie des Eaux de la Banlieue de Paris (CEB). Au 1er janvier 1992, celle-ci a été absorbée par la Société Eau et Force qui a repris les obligations de la CEB à laquelle elle a été subrogée. Le contrat de délégation a fait l'objet de 10 avenants, dont 2 début 2014. Il se termine le 30 juin 2015.

Vous trouverez en annexe 0 une attestation de responsabilité civile.

### 1.1.2. LES EVOLUTIONS CONTRACTUELLES

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

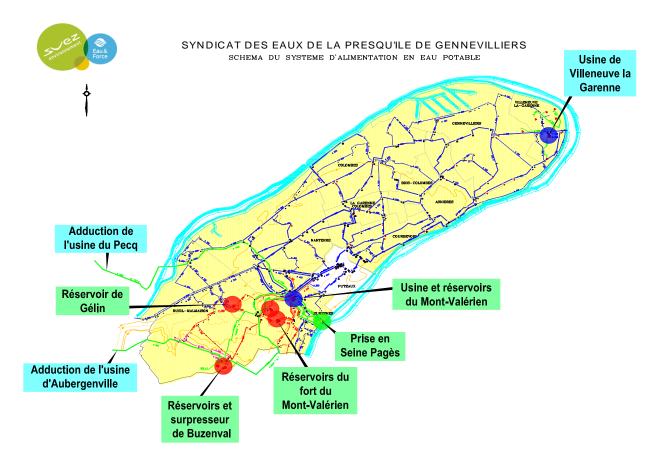
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée (ans)	Objet
Contrat	01/07/1991	30/06/2011	20	Affermage service de l'eau potable
Avenant n°1	06/11/1992			Prise en compte taxe Voies Navigables de France
Avenant n°2	16/12/1992			Fusion absorption de la Compagnie des Eaux de Banlieue par Eau et Force
Avenant n°3	18/07/1994			Compléments au bordereau de prix
Avenant n°4	01/01/2001			Renouvellement accéléré des branchements plomb, instauration du compte de suivi, de la redevance d'occupation du domaine public, redevance d'occupation des locaux du SEPG, baisse des volumes achetés en gros, adaptation du règlement du service
Avenant n°5	01/01/2002			Passage à l' €, nouveau bordereau de prix
Avenant n°6	16/12/2003			Augmentation de la dotation Eau et Force au compte de suivi, changement des modalités d'aides de l'Agence de l'Eau, intégration de la ville de Rueil-Malmaison au SEPG
Avenant n°7	20/04/2007	30/06/2015	4	Prise en compte des investissements de détournement des réseaux dus aux tramways et de traitement des sédiments de potabilisation, prolongation du contrat de 4 ans, programme de renouvellement, rendement de réseau garanti, modification de la formule de révision de prix, fonds de solidarité logement
Avenant n°8	29/04/2010			Affectation des sommes de l'ancienne Redevance d'Occupation du Domaine Public à une baisse du prix de l'eau et dotation complémentaire au compte de suivi.  Réduction des achats d'eau à Lyonnaise des Eaux de 31,7 à 26 Mm3/an
Avenant n°9	03/03/2014			Versement d'acomptes sur le solde créditeur du Compte de Suivi des Engagements Contractuels = 1 M€ dès 2014. Le SEPG est désormais le signataire de la convention d'achat d'eau à Lyonnaise des Eaux en lieu et place d'Eau et Force qui se doit de l'appliquer. Le minimum des achats d'eau à Lyonnaise des Eaux est abaissé à 17 Mm3/an.
Avenant n°10	13/05/2014			Ajustement du programme de renouvellement de l'avenant 7. Prise en compte par Eau et Force de la redevance d'étiage de l'EPTB Seine Grands Lacs sans hausse de tarif. Dispositions diverses de fin de contrat.

### 1.2. DESCRIPTION DU SERVICE

# 1.2.1. PRESENTATION DU SYSTEME D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE

L'alimentation est assurée par de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée dans les installations du Mont-Valérien et par de l'eau de forage des nappes captées par Lyonnaise des Eaux, groupe Suez Environnement, dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. Le système de production actuel a été conçu pour répondre largement aux besoins, y compris dans une période de pointe ou de crise comme celle de 1976, et surtout pour assurer une sécurité d'approvisionnement avec des ressources souterraines protégées pouvant se substituer instantanément et en totalité à l'eau de Seine prélevée en aval de Paris et donc soumise aux aléas des pollutions.

Des installations dédiées par Lyonnaise des Eaux au Syndicat mettent à sa disposition une capacité de livraison de 190 000 m3/j, largement supérieure aux 145 000 m3 requis par le contrat.



La capacité de stockage des réservoirs du réseau principal et des bassins de contact situés sur les terrains de l'usine du Mont-Valérien s'élève à 77 400 m3.

Par ailleurs, le système d'alimentation de la Presqu'île comprend les réservoirs du Fort du Mont-Valérien (2 000 m3 + 3 000 m3) et les réservoirs de Rueil-Malmaison (Gélin 2 000 m3 + Buzenval 500 m3 + 1 500 m3). La capacité totale (86 400 m3) correspond donc à un volume de sécurité d'environ 82 % du volume moyen journalier mis en distribution (105 226 m3).

En cas d'accidents ou de pollution sur la Seine, les garanties de ressources à partir des autres adductions permettent d'assurer la continuité de l'alimentation en eau potable des usagers.

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

- le réseau « Bas Service » (au nord) dont l'eau provient des réservoirs de l'usine du Mont-Valérien, du réservoir Gélin et de l'usine de Villeneuve-la-Garenne,
- 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.

A cette structure principale s'ajoutent trois réseaux de dimension plus modeste dont l'altitude plus élevée ne permet pas une alimentation directe :

- 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 du SMGSEVESC à La Celle Saint-Cloud.

Par ailleurs, une interconnexion à Rueil avec le réseau de Bougival est ouverte pour permettre de garantir la défense incendie sur une partie de Bougival.

Le réseau du Syndicat couvre un linéaire de 990 km de canalisations : le réseau structurant assure l'alimentation générale sur l'ensemble du territoire du Syndicat tandis que les usagers sont branchés sur les conduites de desserte.

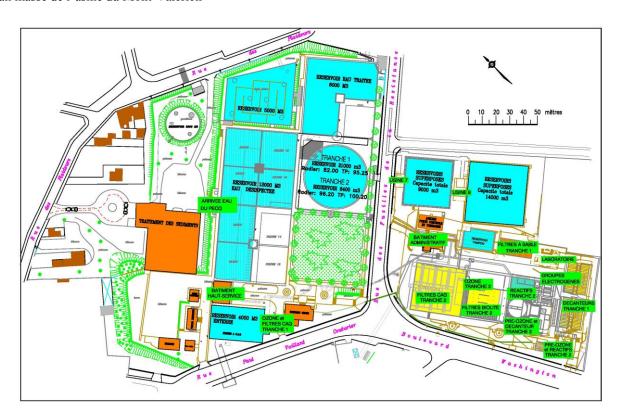
### 1.2.2. INVENTAIRE DES BIENS DU SERVICE

### 1.2.2.1. OUVRAGES DE PRODUCTION ET DE STOCKAGE

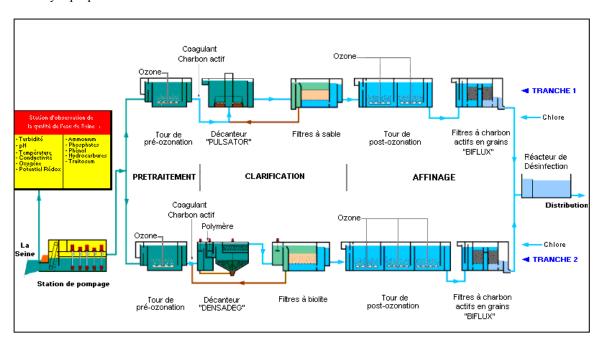
Usine du Mont-Valérien



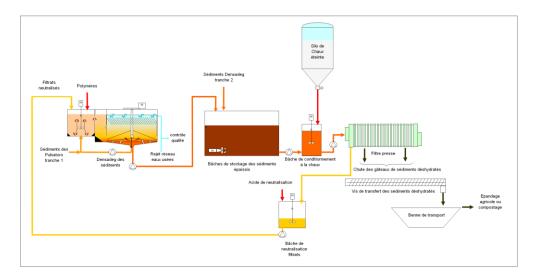
Plan masse de l'usine du Mont-Valérien



Synoptique de l'usine du Mont-Valérien



### Unité des sédiments



Les sédiments issus des décanteurs des deux tranches sont acheminés vers une unité de traitement par chaulage et déshydratation sur filtre presse. Ces installations ont été réceptionnées en avril 2011.

La synthèse des ouvrages de production et de stockage du S.E.P.G. figure dans le tableau ci-après :

Inventaire - Equipement et Génie Civil					
Type de site	Nom d'usage du site	Commune	Année de mise en service	Bien de retour/reprise	Capacité
Captage	Pagès	Suresnes	-	Retour	98000 m3/j effectif
Usines de production	Mont-Valérien	Suresnes / Nanterre	-	Retour	95000 m3/j effectif
Unité de déshydratation des sédiments	Mont-Valérien	Nanterre	2011	Retour	9T/J de MES
Réservoir	12 000 m <sup>3</sup>	Nanterre	1904	Retour	12 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	21 000 m <sup>3</sup>	Nanterre	2001	Retour	21 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	6 400 m <sup>3</sup>	Nanterre	2007	Retour	6 400 m <sup>3</sup>
Réservoir	4 000 m <sup>3</sup>	Nanterre	1950	Retour	4 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	5 000 m <sup>3</sup>	Nanterre	1904	Retour	5 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	6 000 m <sup>3</sup>	Nanterre	1904	Retour	6 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	4 500 m <sup>3</sup> Supérieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m <sup>3</sup>
Réservoir	4 500 m <sup>3</sup> Inférieur	Suresnes	1952	Retour	4 500 m <sup>3</sup>
Réservoir	7 000 m <sup>3</sup> Supérieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	7 000 m <sup>3</sup> Inférieur	Suresnes	1956	Retour	7 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	2 000 m <sup>3</sup> Haut service	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	3 000 m <sup>3</sup> Haut service	Nanterre	-	Retour	3 000 m <sup>3</sup>
Réservoir	500 m <sup>3</sup> Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	500 m <sup>3</sup>
Réservoir	1 500 m <sup>3</sup> Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	1 500 m <sup>3</sup>
Réservoir	2 000 m³ Gélin	Rueil Malmaison	-	Retour	2 000 m <sup>3</sup>
Pompage	Haut Service	Nanterre	-	Retour	1 800 m <sup>3</sup> /h
Surpresseur Buzenval	Buzenval	Rueil Malmaison	-	Retour	40 m <sup>3</sup> /h
Réservoir	Ancienne installation Lyonnaise obsolète	Nanterre	-	Retour	3 000 m <sup>3</sup>

L'inventaire détaillé des ouvrages de production et de stockage du SEPG distinguant les équipements électromécaniques et le génie civil figure en annexe 1. Ces ouvrages constituent des biens de retour.

Nota : le fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien est lié à une autorisation de prélèvement en Seine de  $35\ 320\ 000\ m3/an$  soit  $98\ 000\ m3/j$ , d'où une capacité effective moyenne de  $95\ 000\ m3/j$  (déduction faite de la consommation d'eau de process).

### 1.2.2.2. RESEAU

Vous trouverez en annexe l'inventaire par diamètre et par commune :

- Des linéaires de canalisation (biens de retour) (annexe 2) : 990 Km au total
- Des 61 205 branchements (biens de retour) (annexe 3)
- Des 59 047 compteurs (biens de reprise) (annexe 4)

Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2014 - en ml				
Opération	Canalisations (ml)	+ (ml)	- (ml)	
Situation au 31/12/2013	988 066			
Renouvellements		8300	8288	
Extensions		2141		
Suppressions		0	0	
Régularisation de plans		5	0	
Situation au 31/12/2014	990 224	10 446	8 288	

Réseaux - Variation				
Situation au	Linéaire (ml)			
31/12/2014	990 224			
31/12/2013	988 066			
Variation 2014-2013	2 158			

Branchements - Variation					
Situation au	Nombre				
31/12/2014	61 205				
31/12/2013	61 121				
Variation 2014-2013	84				

Compteurs - Variation					
Situation au	Nombre				
31/12/2014	59 047				
31/12/2013	58 987				
Variation 2014-2013	60				

## 1.3. L'ACTIVITE DU SERVICE

### 1.3.1. LE BILAN DE L'EXPLOITATION

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

### 1.3.1.1. PRODUCTION

L'ensemble du territoire syndical est alimenté, d'une part, avec de l'eau pompée en Seine à l'usine de Suresnes et traitée par filtration dans les installations du Mont-Valérien, et d'autre part, avec de l'eau de forages des nappes captées par Lyonnaise des Eaux dans les régions du Pecq-Croissy, d'Aubergenville et de Villeneuve-La-Garenne. La diversité de ces ressources est une sécurité d'alimentation en quantité, en cas de panne électromécanique ou de rupture de canalisation d'adduction, mais également en qualité, essentiellement en cas de dégradation de la qualité de la ressource qui peut aller, en cas de pollution sévère de la Seine, à interrompre le prélèvement pour laisser passer le front de la pollution.

### • LE BILAN HYDRAULIQUE

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués.

Les chiffres clés de l'année 2014, pour l'ensemble de la Presqu'île de Gennevilliers, sont :

Usine du Mont-Valérien	
Volume prélevé	20 395 700 m3
Volume net produit (1)	20 357 071 m3
Volume acheté (2) <sup>a</sup>	18 050 601 m3
Volume mis en distribution $(3 = 1 + 2)$	38 407 672 m3
Volume facturé	33 466 044 m3
Volume vendu <sup>b</sup>	33 778 637 m3
Volume consommé <sup>c</sup>	34 525 402 m3
La production de l'usine du Mont-Valérien a	été assurée de la manière suivante :
Tranche 1	7 803 271 m3
Tranche 2	12 553 800 m3

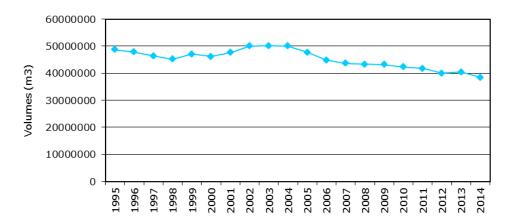
<sup>&</sup>lt;sup>a</sup> Dont 18 020 300 M3 LdE, 7 833 Sevesc, 22 468 SAUR

<sup>&</sup>lt;sup>b</sup> M3 tenant compte d'une estimation de la variation des consommations non facturées au 31/12

<sup>&</sup>lt;sup>c</sup> Incluant les volumes consommés par les analyseurs en réseau, les bouches d'incendie, les purges canalisations, l'usine et les volumes dégrevés

La hausse des volumes consommés et mis en distribution constatée en 2013 est plus qu'annulée. La baisse tendancielle constatée depuis de nombreuses années se poursuit : les baisses par rapport à 2012 sont respectivement de -1,6% et -3,9%.





### L'EXPLOITATION

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Consommation d'énergie (kWh)							
Désignation du site	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%)	
Pompage Pagès (EDF)	5 025 968	5 530 206	6 023 998	5 979 744	7 275 819	21,7%	
Pompage Pagès (Groupes électrogènes)	8 940	14 600	11 252	9 270	8 622	-7,0%	
Usine du Mont-Valérien (EDF)	2 703 717	2 991 699	3 741 270	4 010 689	4 092 157	2,0%	
Usine du Mont-Valérien (Groupes électrogènes)	205 200	177 200	257 977	320 986	317 089	-1,2%	
dont conso déshydratation sédiments		191 204	306 695	352 981	272 741	-22,7%	
dont conso siège	396 860	375 270	364 240	339 460	339 460	0,0%	
Total	7 943 825	8 713 705	10 034 497	10 320 689	11 693 687	13,3%	

Les consommations de réactifs sont les suivantes :

Consommation de réactifs (Tonne)							
Réactif	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%)	
Javel	96,80	96,26	92,69	105,19	157,82	50,0%	
Coagulant	768,87	703,08	719,84	977,05	979,34	0,2%	
Polymères	1,88	3,35	2,80	3,50	2,88	-17,7%	
Charbon actif en poudre	0,41	0,00	0,29	4,61	0,00	-100,0%	
Chaux		78,96	115,70	156,18	138,76	-11,2%	

L'évolution de la production de sédiments déshydratés est la suivante :

Production de sédiments déshydratés (Tonne)							
Réactif 2010 2011 2012 2013 2014 Variati (%)							
Sédiments	0,00	900	919	1351	1319	-2,4%	

En 2014, la pluviométrie sur l'impluvium de la Seine a retrouvé un niveau normal. Sa qualité s'est donc sensiblement améliorée. La consommation de réactifs de traitement, la consommation d'énergie sur l'usine et le volume de production des sédiments de potabilisation globalement en baisse reflètent cette amélioration et compensent l'augmentation de la production de l'usine du Mont-Valérien.

La déshydratation des sédiments issus du traitement de potabilisation de l'eau de la Seine est obtenue par ajout de chaux. C'est cet ajout de chaux qui intéresse les agriculteurs pour l'amendement de leurs terres agricoles ce qui leur évite d'acheter et d'épandre de la chaux.

A l'occasion des labours 2014, la production des sédiments déshydratés et stockés depuis l'été 2013 a été épandue en juillet et août sur les parcelles retenues dans le plan d'épandage déclaré des Yvelines. Le bilan des épandages agricoles des sédiments de potabilisation de l'usine du Mont-Valérien a été adressé à la Direction Départementale des Territoires Service environnement Unité police de l'eau des Yvelines.

En 2014, tout comme les années passées, la teneur en aluminium a dépassé à plusieurs reprises ponctuellement les 90000 mg/kg de matière sèche à respecter en moyenne annuelle. Le respect de la moyenne annuelle est conditionné par la capacité à moins produire en période défavorable. Ainsi, plus la production sera élevée et plus cette contrainte sera forte.

Les dépassements ont été constatés en juin 2014 aux valeurs suivantes :

- En juin 2014: 102 312, 92 491, 102170 et 93 556 mg/kg.
- En août 2014: 115 222 mg/kg.
- En décembre 2014 : 125 498 et 97 486 mg/kg

A noter que pour y pallier, nous avons prévu dans le nouveau contrat de charger de réactif en remplaçant le sulfate d'alumine par du chlorure ferrique.

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable.

La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyages de réservoirs									
Désignation	Capacité	Date du nettoyage							
du site	totale m3	2010	2011	2012	2013	2014			
12 000 m <sup>3</sup>	12 000 m <sup>3</sup>	06/10/2010	29/09/2011	04/10/2012	26/09/2013	28/09/2014			
21 000 m <sup>3</sup>	21 000 m <sup>3</sup>	09/09/2010	25/08/2011	31/08/2012	29/08/2013	28/08/2014			
6 400 m <sup>3</sup>	6 400 m <sup>3</sup>	17/09/2010	16/09/2011	14/09/2012	23/09/2013	15/09/2014			
4 000 m <sup>3</sup>	4 000 m <sup>3</sup>	18/06/2010	06/05/2011	27/02/2012	04/06/2013	16/05/2014			
5 000 m <sup>3</sup>	5 000 m <sup>3</sup>	02/02/2010	14/01/2011	02/11/2012	15/11/2013	21/10/2014			
6 000 m <sup>3</sup>	6 000 m <sup>3</sup>	09/11/2010	18/11/2011	19/10/2012	18/10/2013	17/09/2014			
4 500 m <sup>3</sup> Supérieur	4 500 m <sup>3</sup>	08/12/2010	21/10/2011	23/11/2012	29/11/2013	21/11/2014			
4 500 m <sup>3</sup> Inférieur	4 500 m <sup>3</sup>	23/02/2010	04/02/2011	06/01/2012	11/01/2013	10/01/2014			
7 000 m <sup>3</sup> Supérieur	7 000 m <sup>3</sup>	07/12/2010	02/12/2011	07/12/2012	06/12/2013	19/11/2014			
7 000 m <sup>3</sup> Inférieur	7 000 m <sup>3</sup>	07/12/2010	14/02/2011	09/02/2012	04/01/2013	11/12/2013			
2 000 m <sup>3</sup> Haut service	2 000 m <sup>3</sup>	01/06/2010	06/04/2011	30/03/2012	12/03/2013	07/03/2014			
3 000 m <sup>3</sup> Haut service	3 000 m <sup>3</sup>	12/03/2010	09/03/2011	16/03/2012	29/03/2013	14/02/2014			
500 m <sup>3</sup> Buzenval	500 m <sup>3</sup>	02/07/2010	22/04/2011	20/04/2012	Reporté travaux	28/03/2014			
1 500 m <sup>3</sup> Buzenval	1 500 m <sup>3</sup>	07/05/2010	18/04/2011	13/04/2012	18/04/2013	11/04/2014			
2 000 m <sup>3</sup> Gélin	2 000 m <sup>3</sup>	16/04/2010	25/04/2011	02/03/2012	25/01/2013	31/01/2014			

### • FAITS MARQUANTS

### Fonctionnement de l'usine du Mont-Valérien / arrêt de production

Le taux de fonctionnement minimal de 50% de la capacité effective jusqu'au 2 mars 2014 puis de 60% à partir du 3 mars 2014 (avenant 9), soit 58,3% en moyenne annuelle, conduisait à produire 20 220 000 m3 sur l'année. Cet engagement a été dépassé puisque la production a été de 20 357 000 m3, correspondant à un taux de fonctionnement de 58,7%.

L'exposition du génie civil de l'usine à l'instabilité des sols s'était encore vérifiée en 2013. L'ancien bâtiment soude qui s'affaissait avait été déconstruit en novembre 2013. L'espace ainsi libéré a été restauré en espace vert début 2014.

La canalisation de sortie de l'eau ozonée qui se situe dans une zone contiguë du bâtiment a également souffert de ces contraintes de sol. Le scellement de sortie a été arraché. Sa reconstitution a nécessité l'arrêt de la tranche 1 du 19 février au 6 juin.

La campagne de confortement général des sols sous les emprises des réservoirs de l'usine est maintenant achevée. Elle devra se poursuivre par un suivi microgravimétrique de surveillance.

### **Pollutions**

Plusieurs épisodes de pollution de la Seine en amont de la prise d'eau sont intervenus en 2014. Ils n'ont toutefois eu aucun impact constaté à son niveau et n'ont donc pas nécessité d'arrêt de production.

Le 2 avril 2014, un incendie dans le poste électrique de la station d'épuration du SIARCE (Corbeil-Essonnes) conduit à son by-pass partiel en Seine.

Le 7 juillet 2014, pollution en Seine par by-pass de 2600 m3 de la station d'épuration d'Evry suite à une coupure électrique de 2h45 à 4h45.

Le 1<sup>er</sup> août 2014, pollution en Seine par hydrocarbure, 1 chemin du Port-Grigny. Irisation sur environ 500 m2 suite à un dégazage de péniche.

Le 1<sup>er</sup> août 2014, pollution en Seine par déversement de peinture à Périgny dans l'Essonne.

Le 13 août 2014, pollution en Seine par hydrocarbure à Evry dans l'Essonne. Irisation sur la largeur de la Seine.

Le 6 septembre 2014, pollution en Seine par hydrocarbure constatée au pont de Grenelle à Paris à la suite de la perte d'un fond de cale d'une péniche.

Le 17 novembre 2014, pollution en Seine par rejet d'eau usée signalée par la Mairie de Paris sans précision de volume ni durée.

Le 19 novembre 2014, pollution en Seine par hydrocarbure à Saint Mammès en amont de Melun (91) sans précision de volume ni de durée.

Le 20 décembre 2014, pollution en Seine par hydrocarbure au niveau du pont d'Iéna à Paris. Déversement estimé à environ 50 litres.

Le 22 décembre 2014, pollution sur la Marne à Joinville-le-Pont sans précision de quantité ni de nature.

En dehors des pollutions accidentelles qui peuvent être signalées, la qualité de la Seine est affectée par les lâchés des barrages de régulation de la Seine, les épisodes pluvieux, les crues et les relargages des stations d'épuration en amont. Les principaux paramètres influencés sont les matières en suspension, les matières organiques, l'ammonium, la bactériologie et la température. Le débit d'eau prélevé en Seine est alors autant que possible limité. A ces occasions, la mobilisation des capacités d'apports extérieures et contractuelles permettent de maintenir le niveau de qualité de l'eau distribuée et de garantir la continuité de la distribution.

### 1.3.1.2. DISTRIBUTION - FAITS MARQUANTS

#### • CASSES DE CANALISATIONS DE GROS DIAMETRES

**Samedi 12 avril**, une importante fuite d'eau s'est déclarée à l'angle de l'Avenue du Général de Gaulle et la rue Louis Pouey à Puteaux, impactant de nombreuses voieries, le tunnel de l'A14, des parkings, etc.

L'alerte a été donnée à Eau et Force par son système de télésurveillance indiquant un défaut électrique de vanne automatique à proximité. L'équipe d'astreinte "Usines" a alors été envoyée immédiatement sur site et a pu constater l'inondation de la chambre de vanne. Une seconde équipe d'astreinte est intervenue avec un accès sur site au Système d'Information Géographique permettant d'identifier et de positionner les vannes à manœuvrer pour effectuer l'arrêt d'eau. La direction d'Eau et Force a été mobilisée et s'est trouvée en contact permanent avec le PC Crise organisé par les autorités.

Le réseau concerné est un réseau de transport et la structure maillée de celui-ci a permis que l'incident soit sans aucune conséquence pour la distribution d'eau aux consommateurs de la zone.

Le diagnostic fait par Eau et Force au moment de la crise a été confirmé par la mise à nue des ouvrages lors de la réparation: rupture d'un joint de diamètre 400mm (dû à un défaut structurel d'origine) et non rupture de canalisation.

L'emprise de l'arrêt d'eau a pu être réduite au minimum dès le lundi 14 avril afin d'accroître la sécurité de l'approvisionnement en cas de nouvel incident dans le secteur.

La réparation a consisté au remplacement du joint de diamètre 400mm. Les délais de réparation et de réfection de voirie ont pu être maîtrisés (travaux de réparation des ouvrages menés du 14 au 17 avril et réfections du 17 au 22 avril).

Un retour d'expérience de cette importante fuite d'eau a été organisé le 5 juin par la Préfecture des Hauts-de-Seine, en présence de représentants de l'ensemble des acteurs concernés : Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, Police, Conseil Général, DEFACTO, EPADESA, RATP, Veolia, Vinci Park, Eau et Force, ...



**Mardi 7 octobre**, une fuite d'eau importante causée par deux casses simultanées de canalisations de gros diamètre a eu lieu rue du Professeur Léon Bernard, à Suresnes. Cette fuite a généré d'importantes dégradations sur chaussée et trottoir et la rue a dû être barrée pendant deux semaines pour la remise en état.

Après l'arrêt d'eau de deux conduites, une fissure longitudinale a pu être observée sur la canalisation de DN 350mm en fonte grise et une perforation a été observée sur la canalisation de DN 500mm en fonte ductile à joints verrouillés.

Les réparations effectuées ont consisté en la pose de coupes en lieu et place des portions présentant des défaillances.

Une analyse métallographique a ensuite été menée sur les deux portions de conduites ayant présenté une défaillance et la nature très corrosive du sol semble à l'origine des deux événements. La présence de câbles électriques aux abords de ces canalisations a également pu influencer la corrosion par des courants de fuite mais les recherches auprès d'ErDF n'en ont pas mis en évidence. Toutefois, cette hypothèse n'est pas à exclure vu qu'il s'agit d'une voie d'accès au fort militaire du Mont-Valérien dont les alimentations électriques et téléphoniques ne sont pas répertoriées pour cause de Secret Défense.

Le renouvellement de ces canalisations est programmé à l'été 2015.







### ACTION EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de son engagement dans une démarche de développement durable, Eau et Force participe à la préservation de la ressource en eau, en mettant en œuvre des moyens importants pour diminuer les volumes d'eau perdus lors de l'apparition de fuites.

### Recherche de fuite

Une équipe spécialisée est en charge de la recherche de fuites sur l'ensemble du réseau d'eau potable. Elle a pour but d'utiliser des moyens de détection acoustique des fuites avant qu'un problème ne soit signalé. Ce travail se fait en deux temps.

- Dans un premier temps, en étudiant les variations des débits de nuits obtenus avec la sectorisation du réseau opérationnelle depuis 2005. L'équipe en charge de la recherche de fuites est alors capable d'agir rapidement sur un secteur où le débit de nuit devient anormalement élevé.
- Dans un deuxième temps, en effectuant une recherche de fuites dite systématique qui s'effectue quotidiennement en priorisant les secteurs suspects. Des prélocalisateurs sont posés sur le réseau le soir afin d'écouter les bruits sur la canalisation entre 2 et 4h du matin. C'est la prélocalisation. L'apparition d'une fuite crée un bruit plus fort que la normale sur la canalisation qui est repéré par le prélocalisateur. Les capteurs sont récupérés le matin (pour les capteurs mobiles) ou bien leur information est récupérée (pour les capteurs fixes) et leurs données relevées afin de connaître les tronçons écoutés potentiellement fuyards. Dans le cas où une fuite est potentiellement présente sur le tronçon, une corrélation acoustique est effectuée afin de trouver précisément la fuite.

Les résultats de la recherche de fuites systématique sont les suivants :

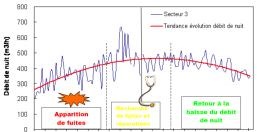
Recherche de fuite systématique							
	2010	2011	2012	2013	2014		
Linéaire diagnostiqué (km)	640	943	726	735	710		
Fuites détectées (canalisations, branchements, accessoires)	81	153	141	77	48		
Nombre de fuites identifiées par km de réseau inspecté	0,13	0,16	0,19	0,10	0,07		

Depuis 2013, l'optimisation des tournées ainsi que la mise en place des capteurs fixes sur le réseau a permis de gagner en efficacité pour trouver les fuites avant qu'elles n'apparaissent sur la chaussée et/ou engendrent des dégâts matériels.

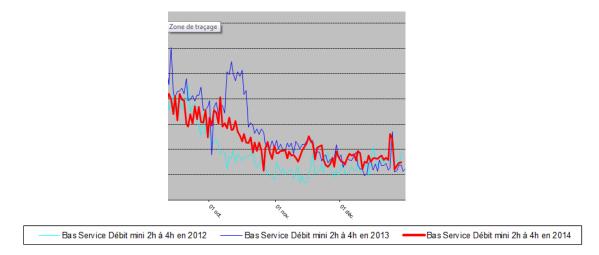
Sur les 48 fuites détectées, 4 concernent des canalisations.

### Impact sur le débit de nuit

Depuis 2005, le réseau d'eau potable est sectorisé et les débits livrés au réseau la nuit entre 2 et 4 h du matin sont suivis. Pendant cette période, les consommations des clients sont les plus faibles, le débit de nuit est donc utilisé comme un indicateur du débit de fuites, et ce en particulier entre octobre et avril (de mai à septembre, période où la chaleur peut sévir, les consommations de nuit réelles, par exemple générées par des climatiseurs, rendent les comparaisons et analyses difficiles). La variation du débit de nuit des secteurs permet d'orienter la recherche de fuites présentée ensuite.



Le graphique suivant présente un exemple des données suivies avec les valeurs des débits de nuit sur le Bas Service.



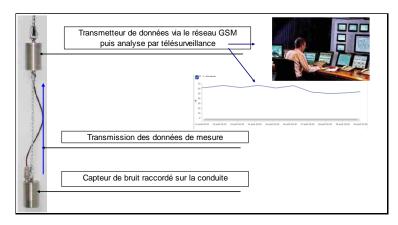
### **Avertir**

L'équipe de recherche de fuites travaillait initialement uniquement sur le réseau de distribution à partir de l'étude des données de sectorisation et des résultats d'écoutes des prélocalisateurs mobiles. Elle a souhaité cependant étendre son champ d'action en travaillant aussi sur les réseaux de transport stratégique, ainsi que sur certaines zones de réseaux de distribution de façon plus soutenue qui se décline en 2 technologies différentes selon le type de réseau.

Avertir est une méthode acoustique de détection de fuites. Celle-ci utilise des capteurs (prélocalisateurs) installés en poste fixe sur des nœuds du réseau. Les appareils sont programmés pour réaliser chaque nuit (vers 2h du matin) une écoute. La détection d'un bruit permanent est un indicateur de probabilité de fuite.

### 1 / Installation de capteurs hydrophones GSM sur canalisations de transport

Si l'écoute sur les canalisations de distribution se fait à l'aide de capteurs aimantés sur la canalisation, dans le cas des réseaux de distribution (DN > 300 mm), cette écoute ne peut se faire qu'à l'aide de capteurs en contact avec le fluide. On parle alors de capteurs hydrophones.



Le positionnement des capteurs a été choisi suite à la réalisation d'une étude réalisée en 2011 et 2012 sur les réseaux de transport stratégique, c'est-à-dire sur les réseaux dont une casse importante provoquerait de nombreux dégâts avec un fort impact pour les usagers mais aussi pour la vie économique.





Capteur hydrophone en chambre

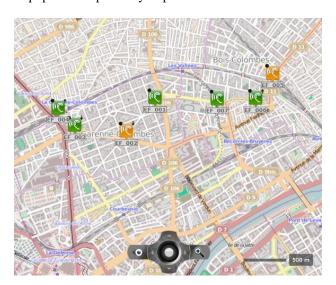
Capteur hydrophone en regard compact

Après avoir effectué une série de tests en 2012, nous avons été en mesure de mettre en œuvre les capteurs hydrophones à partir de l'année 2013 et les exploiter en fonctionnement normal sur l'année 2014.

Ces capteurs, placés de façon permanente, transmettent deux fois par semaine, par SMS (ou alarme) les bruits de fuites détectées (après neutralisation des bruits parasites). Ces données sont analysées par un logiciel capable de donner des représentations graphiques des résultats et de déclencher des alarmes. Les « bruits » de fuites sont ainsi détectés en temps réel et l'équipe de recherche de fuites peut être envoyée sur place rapidement.

Deux tronçons ont été équipés de capteurs, car identifiés comme stratégiques :

 Le premier est situé à Colombes, La Garenne-Colombes et Bois-Colombes, sur la conduite en DN600 rue Pierre Brossolette, boulevard de la République, puis en DN500 rue de l'Aigle, rue Pierre Joigneaux, rue des Bourguignons. Il a été équipé de 7 capteurs hydrophones.



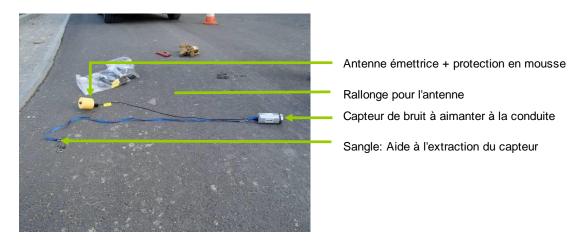
Le deuxième est situé à Nanterre, entre l'usine du Mont Valérien et la gare de Nanterre Ville. Les conduites concernées sont le DN600 rue des Plaideurs, rue Philippe Triaire, rue de la Côte, avenue Rochegude, puis le DN500 rue Stalingrad, rue Rigault et rue Paul Doumer. 13 capteurs hydrophones installés.





2 / Exploitation de prélocalisateurs SMS sur deux secteurs sensibles sur Suresnes et Villeneuve-la-Garenne

Ces deux secteurs ont été choisis en raison de taux moyens de casse supérieurs à la moyenne du taux de fuite du SEPG. Les prélocalisateurs sont installés sur les carrés de manœuvre des vannes du réseau. Ils sont donc déplaçables sur d'autres secteurs suivant les besoins. Les données sont transmises par SMS une fois par semaine.





Capteur sans protection en mousse



Vue du dessus d'un émetteur et sa protection en mousse dans une bouche à clef

Les zones couvertes représentent environ 18,5 km de réseau et ont nécessité l'installation de 84 prélocalisateurs.

- A Villeneuve-la-Garenne, 34 prélocalisateurs ont été installés en novembre 2013.
- A Suresnes, 50 prélocalisateurs ont été installés en décembre 2013.

#### 3 / Exploitation de prélocalisateurs VHF sur la ville de Colombes

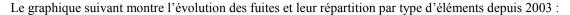
Une centaine de prélocalisateurs de technique VHF sont installés sur la zone de Colombes afin de détecter plus rapidement les fuites.

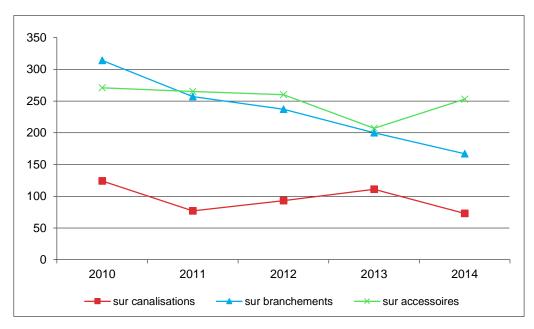
Au lieu d'envoyer un SMS ces capteurs transmettent leurs informations directement par le réseau VHF. Leurs résultats sont exploités comme les autres capteurs dans le logiciel National Avertir qui permet de voir si le seuil de bruit a augmenté sur chaque capteur, ce qui entraine le départ d'un chercheur de fuites sur place.

#### Réparations de fuites

Réparation de fuites					
	2010	2011	2012	2013	2014
sur canalisations	124	77	93	111	73
sur branchements	314	257	237	200	167
sur accessoires	271	265	260	207	253
TOTAL	709	599	590	518	493

493 fuites ont été réparées en 2014. La proportion de fuites détectées entre 2013 et 2014 a légèrement diminué (48 en 2014 contre 77 en 2013) : l'impact du travail de l'équipe de recherche de fuites reste toutefois important.

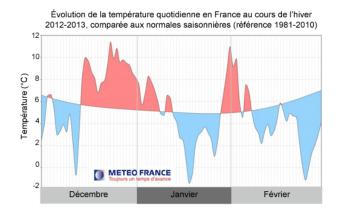


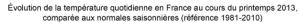


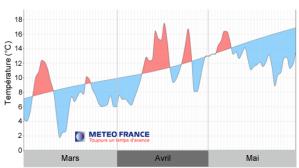
Le nombre de fuites sur les branchements est en baisse constante, ce phénomène s'explique par la campagne de renouvellement des branchements en plomb lancée depuis 2001.

Le nombre de fuites sur canalisation a diminué en 2014. Ceci est sans doute à rapprocher de la hausse constatée en 2013 corrélée à la vague de froid intense de début d'année.

Par ailleurs, l'activité travaux des entreprises du territoire s'est ralentie au 1<sup>er</sup> semestre 2014, entraînant de ce fait moins de contraintes mécaniques sur les sols et donc sur les canalisations.







#### Rendement du réseau

Rendement de réseau					
	2010	2011	2012	2013	2014
Rendement Technique %	86,4	86,6	87,8	88,0	89,6
Rendement Financier %	84,8	83,6	86,7	86,0	88,8

Le rendement technique est égal au ratio du volume de l'eau consommée, rapporté au volume mis en distribution. Le rendement financier est le ratio entre le volume facturé dans l'année et le volume produit mis en distribution.

Le rendement de réseau a poursuivi son amélioration entamée en 2005 avec la mise en place de la sectorisation, puis capteurs acoustiques testés dans les zones sensibles.

Il est important de préciser que la baisse des volumes consommés induit mathématiquement une baisse du rendement de réseau. En effet, si le volume d'eau perdu suite à des fuites reste constant, son poids relatif par rapport aux volumes consommés devient, lui, plus fort.

Le réseau de la Presqu'île de Gennevilliers présente des spécificités importantes. En effet, ce réseau est constitué de canalisations ayant un diamètre moyen élevé allant jusqu'au 1 600 mm. Il se trouve surdimensionné car conçu pour anticiper un accroissement des consommations que ne s'est pas produit, bien au contraire.

De même, le diamètre moyen des branchements est élevé par rapport aux réseaux classiques de la majorité des usagers du fait de sa structure en zone urbaine très dense limitrophe à Paris. La densité de branchement est élevée : 60/km. Le quartier de La Défense est, à lui seul, un cas très particulier.

Enfin, du fait de l'alimentation gravitaire depuis la station du Mont Valérien ; la pression sur le réseau est élevée avec 5.5 bar en moyenne.

L'indice linéaire de pertes (ILP) 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. Cet indicateur est un moyen de suivi des pertes sur un réseau d'eau potable. Sa progression s'est poursuivie pour atteindre désormais 11,0 (13,5 en 2013).

# 1.3.2. LE BILAN CLIENTELE / COMMUNICATION

#### 1.3.2.1. L'ACTIVITE DU SERVICE CLIENTELE EN CHIFFRES

#### • NOMBRE DE CLIENTS

Le nombre total de clients au 31 décembre 2014 est de 59 047. Cette variation s'explique par deux facteurs. En premier lieu on observe une baisse du nombre d'abonnements communaux liée à suppression progressive des bouches de lavage. Le nombre d'abonnements domestiques et assimilés augmente légèrement en 2014, selon la même tendance que l'évolution observée de 2008 à 2010.

Nombre d'abonnements						
	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%) 2013-2014
Abonnements domestiques et assimilés	53419	54473	54622	54964	55067	0,19%
Abonnements communaux	4405	4333	4141	4023	3980	-1,07%
Total	57824	58806	58763	58987	59047	0,10%

Le nombre de clients s'entend comme le nombre de facturés directs, hors clients divisionnaires.

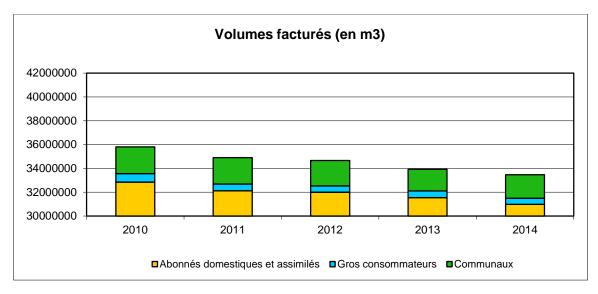
Leur répartition par commune est la suivante (le détail est donné en annexe 4) :

Répartition par commune				
Abonnements	Domestiques	Communaux	Total	
ASNIERES SUR SEINE	6394	592	6986	
BOIS COLOMBES	3558	228	3786	
COLOMBES	11521	309	11830	
COURBEVOIE	3713	634	4347	
GENNEVILLIERS	3611	566	4177	
LA GARENNE COLOMBES	2588	214	2802	
NANTERRE	7852	679	8531	
RUEIL MALMAISON	10263	331	10594	
SURESNES	4219	336	4555	
VILLENEUVE LA GARENNE	1333	91	1424	
GARCHES	4	0	4	
PUTEAUX	7	0	7	
ST CLOUD	4	0	4	
Total	55 067	3 980	59 047	

#### • **VOLUMES FACTURES**

Le détail des ventes d'eau par commune est présenté au § 3 Compte Annuel du Résultat d'Exploitation. L'évolution des volumes facturés par type de clients figure sur le tableau et le graphique ci-après :

Volumes factur	Volumes facturés (m3)						
	2010	2011	2012	2013	2014	Variation (%) 2014- 2013	Variation (%) 2014- 2003
Abonnés domestiques et assimilés	32856041	32121210	32000819	31548672	30989145	-1,8%	-13,7%
Gros consommateurs	702196	563504	525184	569007	511154	-10,2%	-75,6%
Communaux	2252859	2216358	2135881	1811343	1965746	8,5%	-25,0%
Total	35811096	34901072	34661884	33929022	33466044	-1,4%	-17,6%



Les volumes ont baissé de 1,4% (-17,6% depuis 2003), globalement, reflétant essentiellement celles des « domestiques » : -1,8% alors que les « communaux » ont augmenté de +8,5% (mais -25% depuis 2003) et que les « gros consommateurs » ont baissé de -10,2% (-75% depuis 2003).

#### • CONTACTS CLIENTS

Chaque contact avec un client (téléphone, visite, courrier, internet, ...) est enregistré dans le système d'informations clientèle et répertorié parmi une dizaine de motifs différents. Une analyse statistique permet de suivre la nature des contacts, l'évolution du taux de réclamation et l'émergence de nouvelles attentes. Le traitement des réclamations est explicité au paragraphe 2.2.1.

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts				
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations	
Téléphone	34454	73%	3050	
Courrier	9419	20%	1121	
Internet	1863	4%	134	
Fax	12	0%	3	
Visites en agence	1379	3%	117	
Total	47127	100%	4425	

On constate une baisse de 6% du nombre de contacts entre 2013 et 2014, centrée essentiellement sur les demandes concernant la relève, la facturation et l'encaissement, tous modes de contact confondus. Cette baisse s'explique par une meilleure performance de la relève, associée au plan d'actions mis en place. La répartition par mode de contact évolue peu entre 2013 et 2014. Le nombre de contacts à l'agence de Nanterre reste faible.

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de contact				
	Nombre de contacts	Pourcentage	dont réclamations	
Demande d'information	21 005	45%	12	
Encaissement	8 327	18%	364	
Abonnement	8 081	17%		
Facturation	4 361	9%	2 681	
Distribution	2 565	5%	1 236	
Relève	861	2%	1	
Assainissement	1 785	4%	115	
Autres	58	0%		
Qualité	84	0%	16	
Total	47 127	100%	4 425	

Par rapport à 2013, le nombre de contacts baisse de -6% et le nombre de réclamations est stable. On constate une baisse sensible (-31%) des réclamations « distribution » sans doute en lien avec la réduction des fuites sur le réseau.

Par ailleurs, le système d'information utilisé par Eau et Force pour assurer la gestion et la relation client du service de l'eau a été remplacé au début du deuxième semestre 2014 : Odyssée.

L'outil qui a été choisi pour succéder au système actuel est moderne, solide et évolutif pour piloter la relation et la satisfaction client de demain. Sa mise en place mobilise l'ensemble de l'expertise de Lyonnaise des Eaux au service d'Eau et Force afin d'assurer une adéquation optimale avec les besoins du service public, une migration des données clientèle en toute sécurité, et un accompagnement des collaborateurs quant à son utilisation.

Des ajustements ont naturellement eu lieu dans la période de transition et de prise en main suivant la date de la migration, permettant d'expliquer l'évolution des réclamations notamment relatifs à la facturation.

#### ACTIVITE DE GESTION

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Activité de gestion				
Nature	Nombre			
Nombre de relèves	60 121			
Nombres de factures	205 922			
Nombre d'abonnés mensualisés	13 414			
Nombre d'abonnés prélevés	29 948			
Nombre d'échéanciers	1 280			

Le nombre d'abonnés mensualisés progresse encore de 2% (3% l'année précédente) pour approcher les 23% au total.

#### Le passage du releveur



Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

Eau et Force déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés exclusivement au relevé des compteurs

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- Une réponse adaptée aux questions des clients.

La relève des compteurs a lieu une fois par an. Un courrier est envoyé aux clients dont les compteurs sont inaccessibles pour les informer de la date du passage du releveur dans leur commune. A chacun de ses passages, le releveur informe le client de son passage et matérialise ainsi le service rendu, en laissant une carte de compte rendu de relève faisant ainsi état de sa consommation et d'éventuelles anomalies. En cas d'absence du client, il est invité à relever lui-même son index et à le communiquer, soit par téléphone au Centre de Relation Clientèle, soit par internet sur l'Agence en ligne.

Le carton utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions a été revu pour une meilleure compréhension des clients.





#### Les encarts joints à la facture

Des dépliants ou courriers d'information peuvent être joints avec les factures. Ainsi chaque année, est envoyé par ce vecteur, à tous les clients, le bulletin d'analyse de qualité de l'eau, réalisé par les Agences Régionales de Santé (ARS). Il est aussi possible, à titre ponctuel d'envoyer un document d'information pour le compte de la collectivité et concernant le service (avenant de contrat, modification de prix, informations diverses sur la collectivité).

#### La facture

Les clients non mensualisés reçoivent 4 factures par an : une suite au relevé, les autres sur estimations calculées sur la moyenne de la consommation de l'année écoulée. Eau et Force a ainsi envoyé 205 922 factures en 2014.

Limpide et didactique, la facture d'eau permet aux clients :

- d'accéder aux informations essentielles dès le premier coup d'œil (un histogramme des dernières consommations permet aux clients de mieux piloter leur budget eau),
- de bénéficier de conseils pour mieux consommer au quotidien (indication de la consommation moyenne d'un ménage),
- de mieux comprendre le prix de l'eau et ce qu'il rémunère (la facture d'eau comprend non seulement la production et la distribution d'eau potable, mais aussi, dans la majeure partie des cas, la collecte et la dépollution des eaux usées).

#### La e-facture

Nous offrons la possibilité aux clients qui le souhaitent de souscrire gratuitement à notre service d'e-facture et de remplacer leur facture papier par une facture électronique et leur permettre ainsi de faire un geste pour l'environnement. La e-facture est fiable et sécurisée, et protégée par code d'accès personnel ; le client peut à tout moment imprimer des duplicata.

#### Les moyens de paiement

Eau et Force met à la disposition de ses clients tous les moyens de paiement classiques : paiement à nos guichets, par téléphone, sur l'Agence en Ligne, par Chèque, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Carte Bleue, paiement par cash compte gratuit à la Poste, ou prélèvement automatique après facturation...

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation. A fin 2014, 22,7 % des clients du SEPG avaient opté pour ce service.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens permettent à nos clients de gérer confortablement leur budget « eau ». L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet.

#### Agence Web Pro - services aux professionnels proposés par Ocea Smart Building

Les services de l'agence Web Pro ont été lancés début 2008. Il s'agit d'un portail interactif dédié aux professionnels (gros consommateurs industriels, communaux, gestionnaires de parcs de logements, ...) leur permettant de disposer sur internet du détail de leurs factures, mais aussi de piloter à la carte la gestion de leur parc de compteurs en les regroupant par thème (par exemple pour une commune : écoles, espaces verts, voirie, ...).

#### Ce système permet :

- une gestion organisée avec accès multiutilisateurs, tableaux de bord personnalisés, regroupement de compteurs, de factures,
- un suivi de la consommation avec des bilans annuels,
- un pilotage financier avec la gestion des comptes, l'accès aux factures en ligne, des avis de paiement multi sites.

De plus, couplé avec la télérelève, il peut affiner le suivi des consommations et alerter le client sur des consommations anormales pouvant être synonymes de fuites. A noter que la télérelève sera déployée pour tous les abonnés d'ici fin 2017 dans le cadre du nouveau contrat de DSP.

Aujourd'hui, ce service est commercialisé par le biais d'offres de services aux professionnels gérées par la filiale dédiée de Lyonnaise des Eaux, Ocea Smart Building, créée en juillet 2012.

#### 1.3.2.2. INFORMER ET COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS

L'information des consommateurs et du grand public reste une préoccupation permanente du SEPG et de l'entreprise, ainsi qu'une mission essentielle de service public. Un certain nombre d'outils de communication et relais d'information sont mis à disposition des usagers :

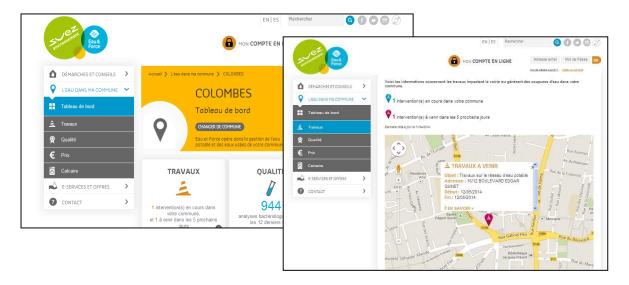
#### LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, Lyonnaise des Eaux a lancé en 2013 un nouveau site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr pour « Tout Sur Mon Eau ». Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.



Il offre au client consommateur un accès facile (à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette) :

aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, parcours de l'eau etc.



 à des conseils pour faciliter ses démarches, mieux gérer sa consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre sa facture,



La mise à disposition de ces informations s'inscrit dans la volonté de l'entreprise de mieux informer ses clients et d'être transparente sur la qualité du service qu'elle fournit. Ce nouveau site permet également à Eau et Force de renforcer l'accompagnement de ses clients dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau : l'Agence en ligne pour le paiement des factures, informations sur les démarches en cas d'emménagement ou déménagement, sensibilisation aux éco-gestes permettant de maîtriser ses consommations et de protéger l'environnement...

#### • UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Lyonnaise des Eaux a actualisé ses outils de communication auprès des clients consommateurs concernant :

- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaisedes-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo













#### • CAMPAGNES D'E-MAILING

Des campagnes d'informations par e-mail aux clients consommateurs sont régulièrement réalisées pour promouvoir :

- L'information de proximité disponible dans la rubrique « Eau dans ma commune » du site (qualité de l'eau, travaux...) sur www.lyonnaise-des-eaux.fr, l'utilisation des services disponibles sur le site,
- La création de comptes en ligne et des services disponibles via le compte en ligne
- Les conseils pour préserver son installation et mieux utiliser l'eau, comme les bons gestes pour protéger son compteur contre le gel.



#### • L'AGENCE CLIENTELE EN LIGNE : TOUS NOS SERVICES EN UN SEUL CLIC !

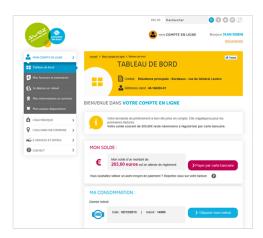
Au sein du nouveau portail Internet d'Eau et Force, lancé en avril 2013 et accessible sur www.eau-et-force.com, l'Agence en ligne permet de répondre aux attentes des clients et aux évolutions de leurs modes de vie.

L'agence Clientèle en ligne permet aux clients d'effectuer gratuitement et en toute confidentialité de nombreuses démarches et formalités à partir de leur domicile :

- consulter la situation de leur compte et l'historique de leurs factures,
- payer en ligne leur dernière facture,
- souscrire au service de prélèvement automatique,
- transmettre l'index de leur compteur, en cas d'absence lors du passage du releveur,
- suivre leur consommation,
- transmettre une demande particulière grâce à la rubrique Contactez-nous, etc.



- « **Mon compte en ligne** » espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7 et en toute mobilité (accessible également depuis un smartphone ou une tablette) :
  - Gestion autonome du contrat
    - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
    - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
    - Visualisation historique des paiements
    - O Suivi des consommations (consommations facturées / télé relevées)
  - Transactions / souscriptions
    - Paiement Carte Bancaire sécurisé
    - Relevé de compteur
    - O Souscription au prélèvement automatique / mensuel
    - Souscription e-facture
  - Demandes / Contacts
    - Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
    - Demande de devis (travaux)
    - o Demande d'information / réclamation
    - Avatar (conseiller virtuel)



#### • L'EXPOSITION « IL ETAIT UNE FOIS... L'EAU»

Créée en 2005 par Eau et Force pour le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers, l'exposition est depuis mise à la disposition des dix communes adhérentes au Syndicat.

Constituée de 7 modules (panneaux et ateliers) et d'une animation multimédia, elle illustre le parcours de l'eau distribuée par Eau et Force au domicile des habitants des communes du SEPG, et met l'accent sur notre savoirfaire et nos compétences métiers.



Avec sa scénographie originale, ludique et interactive, elle peut être visitée par tous les publics et notamment les groupes scolaires.

L'objectif : sensibiliser le jeune public à la nécessité d'agir et faire découvrir au plus grand nombre les notions essentielles relatives à l'eau et au développement durable.

Cette animation documentée a fait escale au centre social Europe de Colombes du 25 novembre au 18 décembre 2014.

300 enfants des écoles et centres de loisirs ont bénéficié de visites, d'animations et

d'ateliers sur le thème de l'eau assurés par l'association « Les Petits Débrouillards » Ile-de-France. Cela porte à environ 11750 personnes le nombre de visiteurs de l'exposition depuis sa création.

#### • LA 6E EDITION DE L'OPERATION « GRAINE DE GOUTEURS »

Les enfants d'aujourd'hui sont les acteurs du service de l'eau de demain. C'est aussi pour leur rôle prescripteur auprès des parents et des adultes en général qu'Eau et Force a décidé de porter son attention sur le jeune public.

L'objectif : que les enfants développent un regard responsable et un comportement citoyen vis-à-vis de leur environnement, car les attitudes acquises à leur âge devraient persister à l'âge adulte.

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers et Eau et Force ont lancé depuis 2008 une campagne annuelle de sensibilisation auprès des élèves de primaire. Il s'agit de promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson auprès du jeune public.

Chaque campagne se déroule en 3 temps :

- une formation « goûteur d'eau du robinet » assurée en classe par une technicienne Eau et Force à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année scolaire,
- une animation sur le cycle de l'eau et la préservation de l'environnement, conduite par la Ligue de l'enseignement des Hauts-de-Seine dans les classes au cours du 2° trimestre,
- une visite de l'usine du Mont-Valérien qui alimente en eau potable les habitants de la presqu'île de Gennevilliers, au 3<sup>e</sup> trimestre.



En parallèle, un jeu-concours récompense les meilleurs goûteurs par l'installation d'une fontaine à eau du robinet dans leur école.

Ce programme répond à deux enjeux majeurs :

- il est au cœur des enjeux de développement durable des collectivités locales : valoriser l'eau du robinet, boisson indispensable à une alimentation équilibrée et la préservation de la ressource en eau,
- il fait suite aux recommandations des pouvoirs publics et des autorités de référence en matière de santé publique concernant la lutte contre l'obésité infantile. Le Conseil national de l'alimentation et l'Académie nationale de médecine recommandent en effet « l'eau du robinet comme eau de boisson au quotidien » et « sa mise à disposition en libre-service dans les lieux fréquentés par les enfants ».

L'édition 2013-2014 a été lancée en septembre 2013. 16 classes d'Asnières, Bois-Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Suresnes, et Villeneuve-la-Garenne se sont inscrites à l'opération, ce qui représente 361 enfants.



C'est une classe de CM1/CM2 de l'école Françoise Dolto à Bois-Colombes qui a gagné cette année le concours avec 2 068 dégustations, et remporté un robinet-fontaine inauguré le 24 juin en présence d'Yves Révillon, Maire de Bois-Colombes, de Dominique Colombel, Maire Adjoint en charge de la vie scolaire et périscolaire, et de Pierre Jacob, Vice-Président du SEPG.

> A la question « si cette opération est reprogrammée, pensez-vous y participer de nouveau ? » 100% des enseignants ont répondu oui!

#### LE BAR A EAU

Pour ses animations en direction du grand public, Eau et Force installe un Bar à eau à l'occasion de manifestations organisées sur la Presqu'île de Gennevilliers. Une communication conviviale s'instaure autour du bar à eau qui permet ainsi de promouvoir l'eau du robinet "bonne à boire". Le principe est simple : il s'agit de faire déguster l'eau aux passants (dégustation à l'aveugle d'eaux d'origines différentes). Les fontainiers, techniciens d'Eau et Force, répondent aux questions du public. Des dépliants sont mis à sa disposition : informations sur l'eau, sa distribution, conseils de consommation, etc.

Le 17 mai 2014, dans le cadre du festival Ecozone de Nanterre Eau et Force a accueilli environ 270 visiteurs sur son stand dans le Parc des Anciennes Mairies, avec une exposition sur l'eau et l'environnement et un bar à eau. L'association « Graine de goûteurs » proposait également une animation scientifique à destination des 6-12 ans.

Les 14 et 15 juin 2014, aux Rendez-vous du Développement Durable à Rueil-Malmaison, Eau et Force a accueilli environ 220 visiteurs sur son stand, avec une exposition sur l'eau et l'environnement et un bar à eau. L'association « Graine de goûteurs » proposait également une animation scientifique à destination des 6-12 ans.

Le 21 juin 2014, Eau et Force était présent lors des Portes Ouvertes du centre social Europe à Colombes et a proposé à environ 70 visiteurs un bar à eau, ainsi qu'une exposition du CiEau sur la santé et l'eau.





Les 4 et 5 octobre 2014, Eau et Force était partenaire du Festival des Arts de la rue (festival des vendanges) à Suresnes et a présenté sur son stand une exposition sur l'eau et l'environnement, et a tenu un bar à eau. Plus de 260 visiteurs ont bénéficié de conseils pratiques sur la dégustation de leur eau du robinet.

#### LES AUTRES ACTIONS DE PROXIMITE

- 4 visites de l'usine de Villeneuve-la-Garenne de Lyonnaise des Eaux (qui vend de l'eau en gros au SEPG pour l'alimentation du Nord du Syndicat) par des écoles voisines (23/01, 06/02, 14/02, 10/04),
- 29 avril : visite de l'usine du Mont-Valérien par le service Développement Durable de la ville de Rueil-Malmaison,
- 9 décembre : visite de l'usine du Mont-Valérien par les services municipaux de Suresnes.

# 1.3.3. LE BILAN RENOUVELLEMENT/TRAVAUX/ETUDES

#### 1.3.3.1. PRODUCTION

#### • RENOUVELLEMENT ELECTROMECANIQUE

En 2014, Eau et Force a réalisé sur les ouvrages de production et de stockage d'eau potable des travaux de renouvellement pour un montant total de 768 652,98 €.

Ces opérations sont, dans leur grande majorité, détaillées et illustrées ci-dessous.

#### Station de Pagès

- Renouvellement partiel du dégrilleur en Seine.
- Renouvellement des batteries de condensateurs 90 et 190 KVAR.
- Renouvellement des transmetteurs des modules d'affichage des analyseurs.
- Renouvellement partiel des cellules haute et moyenne tension.
- Renouvellement partiel du moteur et du démarreur de la pompe n°2.
- Renouvellement partiel du moteur et du démarreur de la pompe n°4.
- Renouvellement partiel des réseaux électriques de la station d'alerte.
- Renouvellement des fusibles moyenne tension des cellules Rollarc.
- Renouvellement de la motorisation du disjoncteur de la cellule HT n°3.
- Renouvellement de deux circulateurs sur la climatisation.
- Renouvellement partiel du groupe électrogène n°2.

#### Usine du Mont-Valérien

Renouvellement de la climatisation de la salle de réunion tranche 2.



Avant



Après

Renouvellement du panneau des analyseurs qualité eau sortie PVC.



Avant



Après

- Renouvellement des interfaces du contrôle d'accès des usines.
- Renouvellement des caméras et système d'acquisition vidéo.
- Renouvellement partiel du moteur de la pompe n° 2 de l'usine du haut service.

- Renouvellements partiels des déshydrateurs des usines.
- Renouvellement du palan de l'usine secours.
- Renouvellement du palan de l'atelier mécanique.
- Renouvellements des canalisations eau de service du sous-sol du laboratoire.
- Renouvellement partiel du réseau d'eau pluvial.
- Renouvellement partiel des chemins de câble sur le réservoir 5000 m3.
- Renouvellement des toiles du filtre presse usine des sédiments.



- Renouvellement des modems de données énergie siège.
- Renouvellement de l'analyseur UVmètre sortie PVC.
- Renouvellement d'une armoire électrique sur la Défense.
- Renouvellement de serrures sur les usines.
- Renouvellement de l'interphone au 105 route des fusillés.
- Renouvellement des pompes d'épuisement de l'usine.
- Renouvellement partiel de la barrière périmétrique infrarouge n°41.
- Renouvellement partiel du Phmètre du mini densadeg usine des sédiments.

#### Tranche 1

- Renouvellement de la pompe n°2 recirculation des eaux de lavage des filtres à sable.
- Renouvellement partiel de la canalisation DN1000 entre l'ozone et les CAG.
- Renouvellement du terminal XBT de l'automate n°1 des filtres à sable.
- Renouvellement de la carulite du four de destruction pré-ozonation.
- Renouvellement de la carulite du four de destruction post-ozonation.
- Renouvellement partiel d'un compresseur d'air de service des filtres à sable.
- Renouvellement de la pompe de refroidissement de l'ozoneur 1.
- Renouvellement partiel des surpresseurs d'air de lavage des filtres CAG.
- Renouvellement du détecteur de fuite d'ozone situé à la pré-ozonation.
- Renouvellement du terminal XBT des réactifs.



- Renouvellement du moteur du surpresseur d'air de lavage n°2 des filtres à sable.
- Renouvellement partiel d'une canalisation sur la pré-ozonation.

- Renouvellement des vannes de mise à l'atmosphère des cloches des pulsators 1 et 2.



#### Tranche 2

Renouvellement de l'armoire automate des réactifs.



- Renouvellement de la charge de biolite par de la pierre ponce (équivalent) sur les filtres n° 2, 4, 6 et 8.
- Renouvellement des batteries de condensateurs du poste haute tension tranche 2.



- Renouvellement de détecteurs de niveaux sur les filtres biolite.
- Renouvellement des poreux des tours de pré et post-ozonation.
- Renouvellement du moteur de l'agitateur du densadeg.
- Renouvellement du motovariateur du réacteur du densadeg.
- Renouvellement du turbidimètre du densadeg.
- Renouvellement partiel du sécheur frigorifique n°2 de l'ozonation.
- Renouvellement du capteur de niveau de la cuve fuel n°2 groupe électrogène.
- Renouvellement de la sonde de concentration des boues du densadeg.
- Renouvellement de la carulite du four de destruction de la pré-ozonation.
- Renouvellement de la carulite du four de destruction de la post-ozonation.
- Renouvellement partiel du compresseur ozone n° 1
- Renouvellement du débitmètre d'injection de chlore.
- Renouvellement du débitmètre d'injection de polymère.
- Renouvellement du débitmètre d'injection de la pré-coagulation.
- Renouvellement du débitmètre d'injection de la post-coagulation.
- Renouvellement du limiteur d'effort du racleur du densadeg.

- Renouvellement du palan de l'ozonation.
- Renouvellement du palan des réactifs.
- Renouvellement partiel du compresseur ozone n°1.
- Renouvellement de la sonde d'huile du compresseur d'ozone n°3.
- Renouvellement des convertisseurs des vannes de régulation des filtres CAG n°1 à 6.
- Renouvellement partiel des groupes électrogènes.

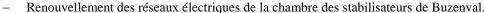
#### Réservoirs

- Renouvellement partiel de l'automate du réservoir 21000 m3.
- Renouvellement de l'automate du réservoir Gélin.
- Renouvellement du comptage d'entrée G1 du réservoir Gélin.





- Renouvellement du comptage d'entrée G2 du réservoir Gélin.
- Renouvellement du comptage d'entrée G3 du réservoir Gélin.
- Renouvellement du comptage de sortie S1 du réservoir Gélin.
- Renouvellement du comptage de sortie S2 du réservoir Gélin.
- Renouvellement du chargeur 48 volts de la vanne VM8 Buzenval.
- Renouvellement du débitmètre DN 300 alimentation réservoir 1500 m3.









#### Sectorisation

- Renouvellement de la sonde et du débitmètre Paul Bert.
- Renouvellement de la sonde et du débitmètre Bourguignons.
- Renouvellement de la sonde et du débitmètre République.
- Renouvellement du débitmètre Faidherbe.
- Renouvellement du télétransmetteur Buzenval.
- Renouvellement de l'armoire électrique point M.
- Renouvellement de l'armoire électrique Mercières.

## Comparaison avec les prescriptions de l'avenant 10

Site	Equipement	Réalisé à fin 2014	Remarques
Station de pompage Pagès	dégrilleur. (Reconditionnement)	X	
	Moteur pompe n°1	X	
	Antibélier	X	
	climatisation	X	
	capteurs station, d'alerte	X	
Jsine du Mont Valérien	barrières infrarouge	X	
	2 groupes électrogène (Reconditionnement)	X	
	serveur de données général (dispatching)	X	
	Armoires elec et automates usine 7 et 9	X	
	cellules HT haut service	X	
	réseau informatique	X	
	automate du bas service	X	
	analyseurs	X	
	pompes du haut service	X	
	automate du haut service	X	
	automatisme vanne VM4	X	
trancha 1	couvertures pulsator n°1	X	
tranciic i	couvertures pulsator n°2	X	
	automate réactifs	X	
	automate filtres CAG	X	
		X	
	surpresseur d'air de lavage	X X	
	biolite des filtres	X	
trancne 2		X	
	couvertures filtres biolite		
	3 compresseurs air et accessoires	X	
	3 ozoneurs	X	
	fours destruction pre et postozonation	X	
	automate filtres CAG	X	
	automate filtres biolite	X	
	automate réactifs	X	
	débitmetre sortie tranche 2	X	
La Défense	automate gestion des vannes	Partiel	Dernière opération 1er semestre 2

# • REHABILITATION DU GENIE CIVIL DES USINES (AU TITRE DU COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS)

En 2014, Eau et Force a réalisé au titre du Compte de Suivi des Engagements Contractuels 435 570,30 € de travaux détaillés ci-après :

#### Usine du Mont-Valérien

 Réhabilitation des piliers de deux portails 122 et 103 rue des Fusillés de la résistance et du portillon boulevard Washington.





Réhabilitation de l'usine Auber B.



Avant



Après

Réhabilitation des murs de soutènement autour des vasques d'arrivées d'exhaure n°1 et 2.



Avant



Après

- Réhabilitation du portillon d'accès aux réactifs tranche 1 sur le Boulevard Washington.
- Echelle dans la bâche haut service.
- Comblement de l'effondrement lié à la fuite sur canalisation de la sortie du réservoir 21000 m3.
- Réhabilitation (complément) partielle ravalement des bureaux production.
- Réhabilitation de l'étanchéité de la chambre enterrée VM4.

Réhabilitation des allées gravillonnées de l'usine.





Tampon d'accès au débitmètre d'exhaure de la conduite n°3



Réhabilitation des espaces verts en lieu et place du bâtiment soude détruit.





- Réhabilitation du muret et de la clôture au 65 rue des Plaideurs
- Réhabilitation de la bâche et du merlon de l'aire de stockage des sédiments de Lommoye.



- Réhabilitation de l'usine secours.



#### Tranche 1

Aménagement de l'accès au débitmètre de sortie des filtres CAG.





- Réhabilitation des cuves de rétention des réactifs.





Réhabilitation du mur de parement des réactifs coté Boulevard Washington.



Réhabilitation des réseaux eau potable sortie ozone et égouts.



#### Tranche 2

- Aménagement paysagé du hall d'entrée.





- Réhabilitation de l'étanchéité de la passerelle vers les filtres CAG.
- Renouvellement des dalles gravillonnées sur les filtres CAG.



Renouvellement des portes phoniques des groupes électrogènes.





#### Réservoirs

Création d'une trémie d'accès sur le réservoir 6000 m3.





Réhabilitation de la couverture d'étanchéité sur le réservoir 5000 m3 (reste l'isolation de couverture à faire)





- Echelle d'accès au réservoir 7000 m3 inférieur.
- Confortement par injection de coulis du radier des réservoirs 5000 et 4500 m3 inférieur.

A la suite du contrôle mocrogravimétrique de ces deux réservoirs, les sondages de caractérisation ont été réalisés. Ils ont permis de définir la nature des confortements à réaliser.

Sondages de caractérisation du réservoir 5000 m3

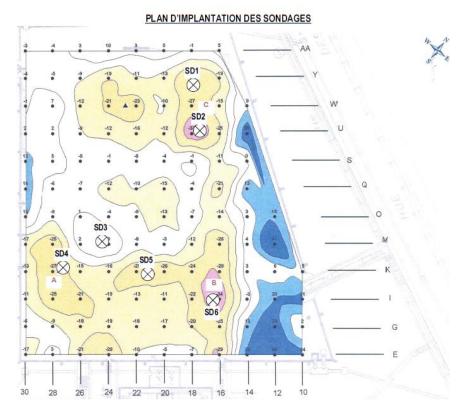
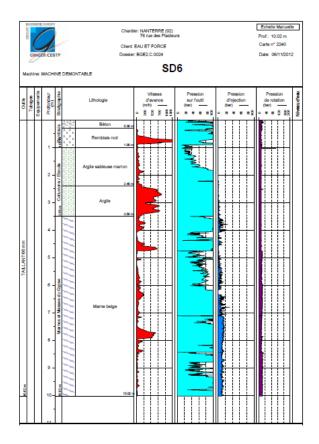


Diagramme du sous-sol



Confortement par injection de coulis du radier du réservoir 5000 m3.

# PLAN D'IMPLANTATION DES SONDAGES SD1 SD2 30 10 16 12 5 Forages à 3,5 m 2 Forages à 4,5 m 3 Forages à 5,5 m 5 Forages à 6,0 m 5 Forages à 8,5 m

Sondages de caractérisation du réservoir 4500 m3 inférieur.

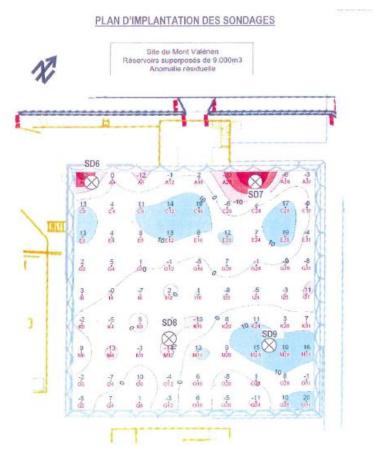
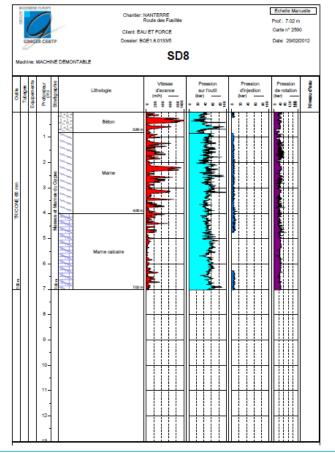


Diagramme du sous-sol



PLAN D'IMPLANTATION DES SONDAGES

Confortement par injection de coulis du radier du réservoir 4500 m3.

# Site du Mont Valénen Réservoirs superposés de 9:000m3 Anomalie résiduelle SD6 £31 13 70Eiz -8 Ghi do -9 -5 31 130 200 10 121 SD8 KI SD9 15 19 M20 16 Mil 9 M20 10 B 012 0 6 .8 ože 03 co 5 404 16 Forages à 8 m

# • AMELIORATION DES USINES (AU TITRE DU COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS)

En 2014, Eau et Force a réalisé, au titre du Compte de Suivi des Engagements Contractuels, 291 367,74 € de travaux détaillés ci-après :

#### Usine

- Installation d'un variateur de fréquence sur la pompe n°2 du haut service.



- Installation de prises de courant sur l'usine.
- Installation d'un contrôle d'accès sur le portillon allant aux logements.



- Installation d'un contrôle d'accès sous-sol Degrémont.
- Installation d'un contrôle d'accès dosage charbon en poudre.
- Installation d'un contrôle d'accès magasin électrique tranche 2.
- Installation d'un contrôle d'accès atelier mécanique Suresnes.
- Installation d'un contrôle d'accès vestiaires.
- Installation d'un contrôle d'accès escalier colimaçon.
- Installation d'un contrôle d'accès trémies charbon en poudre.
- Installation d'un contrôle d'accès local armoire réactifs tranche 1.
- Installation d'un contrôle d'accès atelier Nanterre.
- Installation de 7 robinets de prélèvement sur l'usine.
- Installation de rambardes de sécurité.
- Installation d'un portillon au niveau du parking usine.



Avant



Après

Installation d'un déshumidificateur d'air au sous-sol de l'usine des sédiments.



- Modification du pilotage du stabilisateur ST3. Pilotage du remplissage des réservoirs supérieurs par Auber A.
- Installation de points d'ancrage pour le contrôle réglementaire des matériels de levage.



- Amélioration de la couverture de la protection incendie du site : installation de 2 poteaux d'incendie usine





- Création d'un panneau chloration timbale.



- Rehausse de la cuve de chlore du haut service.



Installation d'un déshumidificateur d'air au sous-sol de l'usine Auber B.



#### Tranche 1

- Aménagement de l'accès aux réactifs.



Avant



Après

Installation d'une trappe d'accès sous-sol ozone.



Avant



Après

- Installation d'une sonde de niveau analogique cloche pulsator.
- Installation d'un batardeau canal eau affinée filtres CAG.
- Modification des déversoirs filtres à sable.
- Installation d'un tranquilisateur pour la mesure de débit sortie tranche 1.
- Prolongement de la canalisation de sortie des filtres CAG.



Tranche 2

Aménagement de l'accès aux réactifs. Amélioration de la sécurité.







Avant

Après

- Installation d'un éclairage automatique escalier pré ozonation. Amélioration de la sécurité.
- Installation d'une sonde de contrôle de la qualité des eaux de recirculation des eaux de lavage des filtres biolite.



 Installation d'une deuxième conduite de recirculation des eaux de lavage. Augmentation de la capacité de transfert.



 Carottage du déversoir de la préozonation. Suppression de l'air perturbateur de la mesure de débit d'entrée sur la tranche





#### Réservoirs

Mise en place d'un système de vidéo surveillance sur le réservoir 3000 m3.



- Mise en place d'un système de vidéo surveillance sur le réservoir Gélin.



Mise en place d'un système de vidéo surveillance sur les réservoirs 500 et 1500 m3 de Buzenval.



- Installation de rambardes de sécurité sur le réservoir 3000 m3.



Installation de lignes de vie sur les réservoirs 9000 et 14000 m3.

## Usine Pagès

- Mise hors crue des équipements électriques usine de refoulement.



- Installation d'un contrôle vibratoire sur la pompe de refoulement n°2.
- Installation d'un contrôle vibratoire sur la pompe de refoulement n°3.
- Installation d'un contrôle vibratoire sur la pompe de refoulement n°4.
- Installation d'un contrôle vibratoire sur la pompe de refoulement n°5.



### Usine des sédiments

- Installation de 2 dômes de vidéo surveillance.



Installation d'un peson sur la benne des sédiments.



- Installation de flashs et sirènes pour le système d'évacuation du site.
- Installation de dilatoflex sur une canalisation du filtre presse.



#### ETUDES – PROTECTION DE LA RESSOURCE

Juillet 2009 : le dossier de demande de Déclaration d'Utilité Publique actualisé par rapport au premier dossier de 2005 a été remis à la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale des Hauts-de-Seine. Eau et Force a engagé l'étude de faisabilité d'une station d'alerte dans la culée creuse du Pont de Sèvres.

L'arrêté inter préfectoral n° 2012-128 du 17 juillet 2012 portant au bénéfice du Syndicat des Eaux de la Presqu'ile de Gennevilliers :

- Déclaration d'Utilité Publique des périmètres de protection de la prise d'eau en Seine de Suresnes et des installations (la station de pompage, l'usine du Mont-Valérien et les conduites d'amenées d'eau brute),
- Autorisation de prélèvement de l'eau de Seine,
- Autorisation des filières de traitement des tranches 1 et 2,
- Autorisation de distribution d'eau potable de l'usine du Mont-Valérien.

a été adressé au Syndicat le 19 juillet 2012 et notifié aux propriétaires fonciers inclus dans les différents périmètres de protection.

Le service des Voies Navigables de France a engagé auprès de la Préfecture des Hauts-de-Seine un recours gracieux. Cette disposition a conduit, pour l'année 2013, à la mise en place d'une autorisation provisoire d'un an. L'année 2013 devait être mise à profit pour aplanir toute difficulté.

Malgré les relances mensuelles de VNF et de la Préfecture par le SEPG et Eau et Force tout au long de l'année, le dossier n'a pas évolué. VNF s'est contenté, en contradiction de ses engagements auprès de la Préfecture des Hauts-de-Seine, d'adresser au Syndicat des Eaux de la Presqu'Ile de Gennevilliers une nouvelle autorisation d'une année et un projet de convention à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

En réponse, Monsieur le Président du Syndicat a adressé le 13 janvier 2014 à VNF et à la Préfecture un courrier de demande d'explication. Une réunion s'est tenue le 13 mars 2014. Ce n'est qu'en décembre 2014 que VNF a adressé une proposition de convention au SEPG avec pour date d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Le SEPG n'ayant pas le temps matériel de finaliser le projet, une nouvelle autorisation provisoire d'un an a été adressée par VNF au Syndicat. La convention de 18 ans devrait être finalisée et signée par le SEPG dans le courant du premier semestre 2015.

Le 8 octobre 2014, la Préfecture des Hauts-de-Seine a adressé au Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers l'arrêté inter préfectoral n°2014 272-0005 du 29 septembre 2014, modifiant l'arrêté inter préfectoral n°2012 128 du 17 juillet 2012.

La notification de l'arrêté modificatif a été adressée aux services de l'urbanisme et propriétaires concernés par ces modifications.

La convention d'occupation de la culée creuse du Pont de Sèvres émise par le Conseil Général des Hauts-de-Seine a été finalisée en 2014.

Les travaux prévus par l'arrêté ont été engagés en 2014 :

- Installer une vanne d'isolement entre la Seine et la fosse de pompage
- Disposer d'une pompe dédiée d'épuisement de la fosse de pompage
- Clôturer la prise d'eau en berge de la Seine
- Construire une station d'alerte dans la culée creuse du Pont de Sèvres.

Les 2 dernières sont terminées, les 2 premières sont en cours en 2015 car nécessitant l'intervention de plongeurs et des conditions de clarté de l'eau non réunies fin 2014. La demande d'aide à l'Agence de l'Eau a été instruite et acceptée en décembre 2014 sous le n° de convention 1051271 (1) 2014.

Le bilan justificatif des travaux 2014 a été adressé à l'Agence de l'Eau début 2015.

#### 1.3.3.2. BATIMENTS GENERAUX

- Réhabilitation faux plafonds et éclairages sur siège social
- Mise en sécurité /conformité terrasses hautes et basses Siège social
- Mise en sécurité /conformité toiture verrière hangar Petit Nanterre
- Ravalement + renouvellement fenêtres/portes logement au 9 rue des Grands Prés Nanterre
- Ravalement +renouvellement fenêtres/portes logement au 11 rue des Grands Prés Nanterre
- Remplacement châssis fenêtres sur Siège social
- Renouvellement portes accès communs 108 rue Plaideurs Nanterre
- Réhabilitation Siège social R+1
- Réfection/mise en conformité électrique Siège social
- Renouvellement radiateur et plomberie Siège social
- Réfection/mise en conformité électrique sur Petit Nanterre
- Mise en sécurité local contrôles accès
- Isolation sous fenêtres au 9/11 rue des Grands Prés Nanterre
- Renouvellement et ouvertures fenêtres sur Siège social
- Déploiement Bluecar (bornes pour 6 véhicules)
- Modification/création cloisons et plafonds
- Ravalement Petit Nanterre
- Renouvellement chaudière logement 14 Bld Mal Joffre Rueil Malmaison
- Rénovation complète salle de bains 120 route Fusillés Nanterre
- Extracteur de fumée restaurant d'entreprise

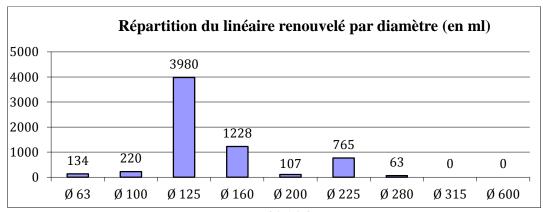
#### 1.3.3.3. DISTRIBUTION

#### • RENOUVELLEMENT DES RESEAUX ET BRANCHEMENTS ASSOCIES

Ces opérations concernent le renouvellement de 6 497 ml de canalisations justifié par l'historique des fuites constatées, leur matériau, leur âge, la sensibilité à leur environnement (nature du sous-sol, trafic routier

Commune	Type de Travaux	Adresse des travaux	Longueur	Matériau	Ø
Commune	7.1	Auresse des travaux	posée en ml	Materiau	<u>,                                    </u>
Asnières	RENOUVELLEMENT DE	RUE DES JARDINS	220	Fonte	100
	CANALISATION				
Asnières	DEVIATION CANALISATION	RUE DU 18 JUIN 1940	315	Fonte	600
	DEVIATION	RUE DU 18 JUIN 1940 (côté			
Asnières	CANALISATION	pair)	147	PEHD	125
	DEVIATION	RUE DU 18 JUIN 1940 (côté			
Asnières	CANALISATION	impair)	325	PEHD	125
Bois Colombes	RENOUVELLEMENT DE	AVENUE DES 3	00	PEHD	105
Bois Colombes	CANALISATION	PAVILLONS	90	PEHD	125
Bois Colombes	RENOUVELLEMENT DE	RUE WILLAUME	269	PEHD	160
Dois Colonides	CANALISATION	KOE WILLAUME	207	TEIID	100
Bois Colombes	RENOUVELLEMENT DE	RUE BLANCHE	113	PEHD	125
2015 C0101110 C0	CANALISATION	Tree de la contraction de la c	110	12112	
Colombes	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE SAINT LAZARE	156	PEHD	125
	RENOUVELLEMENT DE				
Colombes	CANALISATION	RUE DES CHAMPARONS	342	PEHD	160
	RENOUVELLEMENT DE				
Colombes	CANALISATION	RUE JULIEN GALLE	59	PEHD	125
G 1 1	RENOUVELLEMENT DE	RUE VICO / RUE	120	DELLO	125
Colombes	CANALISATION	LEVESQUE	138	PEHD	125
Colombes	RENOUVELLEMENT DE	RUE HENRIETTE	238	PEHD	225
Colonibes	CANALISATION	RUE HENKIETTE	236	РЕПО	223
Courbevoie	RENOUVELLEMENT DE	ENTREPONT COROLLES	107	Fonte	200
Coursevoie	CANALISATION		107	Tonte	200
Courbevoie	RENOUVELLEMENT DE	BOULEVARD GEORGES	311	PEHD	160
	CANALISATION RENOUVELLEMENT	CLEMENCEAU AVENUE DE LA DIVISION			
Courbevoie	VANNES	LECLERC	/	/	1 000
	RENOUVELLEMENT DE				
Gennevilliers	CANALISATION	RUE CHEVREUL	382	PEHD	125
C '11'	DEVIATION	VOIE PRENANT RUE	45	DELID	215
Gennevilliers	CANALISATION	LOUIS CALMEL	45	PEHD	315
La Garenne	RENOUVELLEMENT DE	RUE DE SARTORIS	96	PEHD	160
Colombes	CANALISATION		90	LEHD	100
La Garenne	RENOUVELLEMENT	AVENUE CHARLES DE	/	/	350
Colombes	VANNES	GAULLE	,	,	
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE	RUE DES ERMITES	89	PEHD	125
	CANALISATION RENOUVELLEMENT DE	RUE PAUL VAILLANT			
Nanterre	CANALISATION	COUTURIER	63	PEHD	280
	RENOUVELLEMENT DE	VILLA DES			
Nanterre	CANALISATION	MARONNIERS	134	PEHD	63
	RENOUVELLEMENT DE		10-		
Nanterre	CANALISATION	RUE PIERRE LAROUSSE	187	PEHD	125
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE	RUE ANDRE CHABANET /	169	DETIL	125
namerre	CANALISATION	RUE JULES FERRY	109	PEHD	123
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE	RUE DU CALVAIRE	229	PEHD	125
1 141110110	CANALISATION	ROE DO CALVAINE	229	TEHD	143
	RENOUVELLEMENT DE	DUE DU MADOUE	0.1	PEHD	125
Nanterre	1	RUE DU MARCHE	1 81	I FERID I	1 4.1
Nanterre	CANALISATION  RENOUVELLEMENT DE	RUE DU MARCHE  BOULEVARD DU SUD	81	гепр	123

	MENT DE RESEAU		Longueur		
Commune	Type de Travaux	Adresse des travaux	posée en ml	Matériau	Ø
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE STALINGRAD	345	PEHD	125
Nanterre	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DE STALINGRAD	210	PEHD	160
Nanterre	DEVIATION CANALISATION	RUE DE GASCOGNE	195	PEHD	160
Nanterre	DEVIATION CANALISATION	BOULEVARD DES PROVINCES FRANCAISES	305	PEHD	225
Nanterre	DEVIATION CANALISATION	ALLEE JEAN JAURES	49	PEHD	125
Nanterre	RENOUVELLEMENT VANNES	RUE NOUVELLE > F. HENRIOT	/	/	200
Nanterre	RENOUVELLEMENT VANNES	BOULEVARD DES PROVINCES FRANCAISES	/	/	400
Puteaux	RENOUVELLEMENT VANNES	AVENUE CHARLES DE GAULLE	/	/	800
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE SOPHIE RODRIGUES	388	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE BEAU SITE	256	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	527	PEHD	225
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DU PLATEAU	183	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE DES LANDES	172	PEHD	125
Rueil Malmaison	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE ANDRE MESSAGER	157	PEHD	125
Suresnes	DEVIATION CANALISATION	PLACE DE LA PAIX	167	PEHD	125
Villeneuve la Garenne	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE HECTOR BERLIOZ	388	PEHD	125
Villeneuve la Garenne	RENOUVELLEMENT DE CANALISATION	RUE POINTET	202	PEHD	125
Villeneuve la Garenne	DEVIATION CANALISATION	Voie Prenant rue du Haut de la Noue	78	PEHD	125
Villeneuve la Garenne	DEVIATION CANALISATION	RUE EMMANUEL CHABIRIER	105	PEHD	125
Villeneuve la Garenne	DEVIATION CANALISATION	RUE EMMANUEL CHABIRIER	72	PEHD	225
		TOTAL	8 300		
		DONT RENOUVELLEMENT	6 497		
		DONT DEVIATION (travaux payés par des tiers)	1 803		_



Montant du renouvellement réseau : 2 887 720,14 € Montant du renouvellement branchements : 114 237,10 €

Renouvellement de réseau : comparaison avec les prescriptions de l'avenant 7 (ml)							
Gamme de diamètre	< 150 mm	150 à 250 mm	> 250 mm	total			
avenant 7 : d'ici 30/06/15	25 550	16 755	2 160	44 465			
soit moyenne annuelle (8,5 ans)	3 006	1 971	254	5 231			
réalisé à fin 2013	25 172	17 772	1 910	44 854			
réalisé en 2014	4 334	2 100	63	6 497			
réalisé à fin 2014	29 506	19 872	1 973	51 351			
avancement théorique fin 2014	24 047	15 769	2 033	41 849			
avance / théorique à fin 2014	5 459	4 103	-60	9 502			
soit en %	23%	26%	-3%	23%			

On note une avance substantielle résultant de la volonté d'Eau et Force de déployer des moyens soutenus au réseau afin de poursuivre son amélioration, surtout dans les gros réseaux.

#### • TRAVAUX DU COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS (CSEC)

Les travaux concernent, conformément à l'article 5B du contrat :

- le maillage du réseau de distribution /pose de vanne,
- le déplacement de canalisation,
- le renouvellement accéléré des branchements plomb (annexe 5).

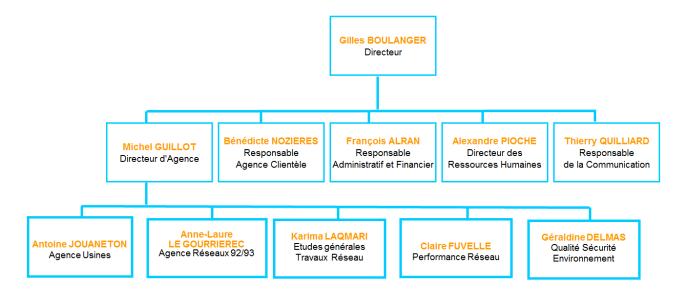
#### • ETAT RECAPITULATIF PAR TYPE DE TRAVAUX

RECAPITULATIF	PAR T	YPE DE	TRAVA	UX							
en ml	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Renouvellement/ Déplacement	6 499	7 697	6 161	8 037	9 862	11 188	7 309	9 477	7 890	5 908	8 300
Renouvellement seul	6 365	6 909	6 066	6 197	4 842	5 917	6 551	8 <b>6</b> 88	7 214	5 443	6 497
Renouvellement avec renforcement	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Déplacement	45	788	95	478	0	0	360	57	0	465	1 803
Tramway				1 362	5 020	5 271	398	732	676	0	0
Maillage (CSEC)	26,5	125	32	61	356	581	30	95	0	35	32,5
TOTAL	6 526	7 822	6 193	8 098	10 218	11 759	7 339	9 572	7 890	5 943	8 332

### 1.4. LES MOYENS DU DELEGATAIRE

#### 1.4.1. L'ORGANISATION DU DELEGATAIRE

191 agents de la société participent totalement ou partiellement au service sur le territoire du Syndicat des Eaux. Cet effectif prend en compte l'alternance : salariés en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation dans le cadre des actions générales en faveur de la formation et de la qualification des jeunes.



#### 1.4.2. ETRE A L'ECOUTE DES CLIENTS

Hormis la qualité de l'eau distribuée, les attentes des habitants vis-à-vis de leur distributeur d'eau portent en grande partie sur le service rendu.

Le consommateur est particulièrement sensible à l'attention qui lui est portée via l'information fournie (notamment sur la qualité de l'eau qui suscite de fortes attentes), la qualité du service rendu (des factures claires, un personnel compétent qui sache renseigner, des interventions rapides et de qualité...) et l'écoute des besoins.

Etre perçu comme un service de proximité sous-entend accessibilité (être «joignable» facilement), contact et échange (personnalisé notamment), écoute, réactivité.

Pour accueillir et prendre en charge leurs demandes, les clients de la commune ont à leur disposition :

#### 1.4.2.1. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

En 2014, les appels des usagers contactant Eau et Force ont été traités par le Centre d'Appels de Lyonnaise des Eaux situé à Dunkerque. Cette équipe offre aux clients la possibilité de s'informer, signaler leur déménagement, demander un échéancier de paiement, prendre rendez-vous avec un technicien, déposer une réclamation, demander une intervention d'urgence.

Les équipes constituées de 35 téléconseillers sont formées pour répondre aux demandes administratives et techniques, ont reçu près de 400 000 appels en 2014 avec une qualité de service globale de 81,2%, couvrant ainsi environ 400 communes du Nord de la France et de l'Île de France desservies par Lyonnaise des Eaux et Eau et Force. 34 454 concernaient le SEPG.



Les numéros de contact de notre Centre de Relations Clientèle sont depuis octobre 2012 des numéros permettant aux clients de bénéficier d'un accueil téléphonique non surtaxé conformément à la Loi Chatel et à la Loi de Modernisation de l'Economie. Ainsi, les clients peuvent nous joindre au  $0\,977\,409\,442$  du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, sans interruption. Par ailleurs, en cas d'urgence, à toute heure du jour et de la nuit, nos clients peuvent nous contacter au  $0\,977\,401\,112$ . En dehors des heures ouvrées, ces appels sont immédiatement pris en charge par notre service d'astreinte.

Depuis 2012, Eau et Force améliore l'accessibilité de ses services aux personnes souffrant d'une déficience auditive. Ainsi, en étant équipés d'internet et d'une webcam, nos clients sourds et malentendants peuvent maintenant joindre un de nos conseillers, en bénéficiant du relais de traduction offert par la plateforme ACCEO, qui prend contact avec notre centre d'appels.

#### 1.4.2.2. UN SERVICE D'URGENCE 24H/24

Il assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes. Nos clients bénéficient d'un service d'urgence leur permettant de rentrer en contact avec nos services à toute heure du jour et de la nuit et 365 jours / an, pour des problèmes de canalisations et de fuites d'eau, de dépannage d'installations en défaut, de débouchage de branchements d'assainissement.

En dehors des heures ouvrées, les appels d'urgence sont immédiatement pris en charge par nos services d'astreinte.

#### 1.4.2.3. LE TRAITEMENT DES COURRIERS

L'équipe de traitement des courriers et des mails d'Eau et Force est composée de 19 Chargés de clientèle, formés spécifiquement au traitement de la réclamation et à la réponse écrite aux demandes des clients. Cette équipe est





CONTACT CLIENTELE:

EAU ET FORCE 300, rue Paul Vaillant Couturier 92000 Nanterre

POUR TOUTES VOS QUESTIONS UN SEUL NUMÉRO

N°Cristal ) 0977 409 442

Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

EN CAS D'URGENCE,

( N°Cristal ) 0977 401 112

garante d'un service de qualité offert à nos clients. En 2014, cette équipe a traité 9 419 courriers pour les usagers du SEPG. Pour faciliter la gestion de cette activité, les courriers des clients sont numérisés quotidiennement afin d'assurer une meilleure traçabilité. Le logiciel DECLIC, déployé en 2010, permet de distribuer en automatique la charge de travail aux Chargés de clientèle et d'optimiser l'activité avec un engagement de traitement d'un courrier client sous un délai maximum de 15 jours ouvrés.

Par ailleurs, Eau et Force bénéficie depuis octobre 2012 d'une plateforme mutualisée Lyonnaise des Eaux spécialisée dans le traitement des emails. Cela permet d'apporter une rapidité et une qualité de service supplémentaire dans le traitement des demandes qui nous sont faites par courrier électronique : 1 863 mails concernaient le SEPG.

#### 1.4.2.4.UN BUREAU D'ACCUEIL

Il est à la disposition de la clientèle au 300 rue Paul Vaillant-Couturier à Nanterre. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h30, 16h le vendredi. Les clients peuvent y venir pour toute demande de renseignements : 1 379 visites y ont été recensées.

# 2. QUALITE DE SERVICE



### 2.1. QUALITE DE L'EAU

#### 2.1.1. BILAN ANALYTIQUE

#### « L'Eau consommée doit être propre à la consommation » (Extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité organoleptique,
- La qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux,
- Les substances indésirables,
- Les substances toxiques,
- Les pesticides et les produits apparentés,
- La qualité microbiologique.

Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :

- La limite de qualité, confère le caractère de conformité de l'eau. Elle concerne différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli,...) ou physicochimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb,...). Le Code de la Santé Publique fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée. Un dépassement implique de déclarer l'eau non-conforme et de rechercher et mettre rapidement en œuvre une solution de mise en conformité de l'eau distribuée car la récurrence du dépassement peut représenter à terme un risque pour la santé des consommateurs.
- La référence de qualité, constitue un niveau de qualité souhaitable. Les valeurs sont déterminées par le Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total,...). Toutefois les dépassements récurrents de la valeur de référence doivent conduire à trouver une solution pour éliminer le problème ainsi mis en évidence. Ils sont en effet les prémices de dégradations pouvant conduire à des non-conformités.

La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :

- Le contrôle sanitaire officiel et légal est exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Au titre du contrôle officiel, des prélèvements sont effectués, sur les ressources, les sites de production et en divers points d'usages de réseaux privés en aval du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier, la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, l'efficacité des installations de production, de stockage et de distribution publique et privée. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau distribuée. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- La surveillance d'exploitation : Pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

Le contrôle officiel et légal de la qualité de l'eau a été effectué en 2014 conformément au programme défini par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il a été assuré par le laboratoire CARSO. En complément, Eau et Force exerce sa propre surveillance. Le bilan analytique différencié (ARS et Eau et Force) figure dans les tableaux ciaprès.

Analyses de la Ressource							
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total				
Туре	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements				
Bactériologique	13	4	17				
Physico-chimique	15	40	55				
Total	28	44	72				

Analyses de l'eau produite							
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total				
Туре	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements				
Bactériologique	110	194	304				
Physico-chimique	110	195	305				
Total	220	389	609				

Analyses de l'eau distribuée							
	Contrôle sanitaire ARS	Surveillance de l'exploitant	Total				
Туре	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements				
Bactériologique	624	250	874				
Physico-chimique	627	250	877				
Total	1 251	500	1 751				

L'autosurveillance, conduite par Eau et Force pour s'assurer de la qualité de l'eau se compose :

- D'une part, de prélèvements statistiques répartis sur l'année et dont les analyses sont confiées au laboratoire COFRAC du CIRSEE situé au Pecq,
- Et d'autre part, par les analyseurs en continu de la qualité des eaux, brutes, en cours de traitement et produites sur l'usine. Des analyseurs sont également installés en sortie des réservoirs ou encore répartis sur le réseau public de distribution. Les données correspondantes constituent les courbes représentatives des évolutions de la qualité et exploitées en temps réel pour le pilotage de la production d'eau potable.

# 2.1.2. LA CONFORMITE DE L'EAU PRODUITE ET DISTRIBUEE

Lorsqu'une non-conformité est détectée, deux prélèvements d'eau sont réalisés par Eau et Force :

- l'un au robinet d'usage du consommateur,
- l'autre au compteur de livraison.

Ce principe permet, avec l'aide de l'ARS des Hauts-de-Seine, de déterminer l'origine de l'anomalie et par voie de conséquence, la qualification du résultat obtenu.

Représentatif de la qualité de l'eau distribuée.

Non représentatif de la qualité de l'eau distribuée

Dans ce dernier cas, la dégradation est attribuée, soit au réseau intérieur et privé, soit à l'activité au niveau du point d'usage, soit aux conditions d'exécution du prélèvement.

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de l'autosurveillance sont les suivantes :

Qualité de l'eau - Ressource					
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques			
Nombre de prélèvements	17	Nombre de prélèvements	55		
Nombre de prélèvements non-conformes	2	Nombre de prélèvements non-conformes	0		
% conformité aux références de qualité	88,2%	% conformité aux références de qualité	100%		

Qualité de l'eau produite					
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques			
Nombre de prélèvements	304	Nombre de prélèvements	305		
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	1		
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	99,7%		

Qualité de l'eau distribuée					
Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques			
Nombre de prélèvements	874	Nombre de prélèvements	877		
Nombre de prélèvements non-conformes	0	Nombre de prélèvements non-conformes	0		
% conformité aux limites de qualité	100%	% conformité aux limites de qualité	100%		

#### En 2014:

Le taux de conformité bactériologique est de 100 % en production et 100 % distribution.

Le taux de conformité physicochimique est de 99,7 % en production et 100% en distribution.

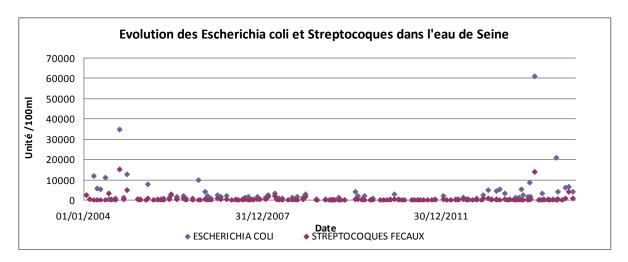
#### A noter:

3 prélèvements du contrôle sanitaire ont été déclassés pour cause de non représentativité de la qualité de l'eau du réseau de distribution :

- Le prélèvement LSE1405-1005 du 14/5/2014, Route des Fusillés de la Résistance en sortie d'usine, révélait un dépassement en AMPA (0,133μg/l pour une limite de 0,100μg/l). L'enquête, menée par l'Agence Régionale de Santé, a mis en évidence la suspicion d'inversion des échantillons d'eau brute et d'eau traitée à l'occasion d'un prélèvement concomitant. L'ARS a déclassé ce résultat.
- Le prélèvement LSE1405-1014 du 24/11/2014, à l'université Paris 10 à Nanterre dans le local du maitrenageur, montrait une température de 25,1°c. (référence de qualité à 25°c). Après comparaison avec l'ensemble des valeurs mesurées dans la journée sur le territoire de la presqu'île de Gennevilliers, l'ARS a conclu que la température était représentative du point de distribution et non de l'eau du réseau.
- Le prélèvement LSE1408-9395 du 05/08/2014, au stade Isambert de la ville de Courbevoie montrait la présence d'un streptocoque. L'établissement était fermé depuis un mois, donc sans renouvellement d'eau dans le réseau. Les contre-analyses effectuées par CARSO et Eau et Force se sont révélées conformes. L'ARS a donc décidé de déclasser ce prélèvement.

Les dépassements de la référence de qualité sur l'eau brute ont été les suivants :

Analyses hors référen	Analyses hors référence de qualité de l'Eau Brute						
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations				
Escherichia coli	2 respectivement 60900 ; 21000 nbre/100ml	-	Ces résultats ont été observés sur de l'eau de Seine (voir ci-dessous l'illustration graphique des résultats historiques).  Pour mémoire la référence de qualité en eau brute de classe A3 est de 20 000 / 100ml pour Escherichia coli et 10 000 / ml pour Streptocoque.				
Streptocoque	1 respectivement 14000 nbre /100ml)	-	Ces dépassements s'expliquent par le rejet de stations d'épuration, lors de fortes pluies, ou des branchements non conformes sur le réseau d'eau pluviale qui se déversent directement dans la Seine. L'absence de ces organismes en sortie d'usine montre l'efficacité de la filière de traitement du Mont-Valérien.				



Les dépassements de référence de qualité en production ont été les suivants :

analyses hors référence de qualité Production						
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations			
Equilibre calco- carbonique	respectivement 0;0;0*	-	Eau Incrustante			
Coliformes	6 respectivement 1;1;2;1;1;1 nbre/100ml)	-	Présence de chlore à chaque prélèvement			
Turbidité	3 0.7 ; 1 ; 0,6 NTU	Conformes < 0.5NTU	Les prélèvements de recontrôle et les analyseurs en continu n'ont pas confirmé les résultats initiaux. Référence qualité: 0,5 NTU			

<sup>\*</sup>Le contrôle sanitaire représente l'équilibre calco-carbonique sur une échelle allant de 0 à 4 (0 incrustante, 1 légèrement incrustante, 2 à l'équilibre, 3 légèrement agressive, 4 agressive).

Les dépassements de limite de qualité en production ont été les suivants :

Analyses hors limite de qualité Production					
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyse	Observations		
Bromate	1 (11.1 μg/l)	conforme	Ce résultat est issu de l'auto surveillance réalisé par l'exploitant. Il est la conséquence d'un surdosage d'ozone en post-ozonation dans la phase de démarrage de la tranche une. La procédure de démarrage a été modifiée pour limiter la consigne de post-ozonation durant la phase de démarrage (Faible débit) La limite de qualité est de 10µg/l.		

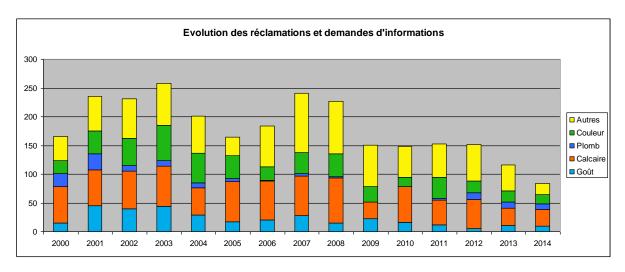
Les dépassements de référence de qualité en distribution ont été les suivants :

Analyses hors référence de qualité Distribution						
Paramètre non conforme	Nombre d'analyses	Résultat contre analyses	Observations			
Fer	2 respectivement (206 et 251 µg/l)	Conformes. Fe<10μg/l	2 dépassements de fer sur le point de prélèvement de l'hôpital Louis Mourier. Le recontrôle ne confirme pas ces dépassements. Ils sont symptomatiques du vieillissement du réseau intérieur privé de l'abonné.			
Turbidité	1 (2.6 NTU)	-	Ces deux dépassements ont été constatés sur le même prélèvement. La mesure de Fer également effectuée sur ce			
Couleur	1 (30mg/l de Pt-Co)	-	prélèvement était inhabituellement élevée (193μg/l) sans pour autant dépasser la référence de qualité de 200μg/l.			
Coliformes	4 respectivement (14, 3, 2, 2 nbre/100ml)	Conformes : 0 nbre /100ml	Tous les prélèvements de recontrôle montrent l'absence de coliformes.			

# 2.1.3. RECLAMATIONS ET DEMANDES D'INFORMATIONS SUR LA QUALITE DE L'EAU

Depuis 2000, le Centre Relations Clientèle enregistre tous les contacts des clients. Ces enregistrements permettent d'établir un indicateur de la qualité perçue.

Le niveau de réclamation enregistré en 2014 est le plus bas constaté depuis le suivi de cet indicateur.



Avec 35%, le calcaire représente toujours la plus forte proportion des réclamations du consommateur.

Le taux des réclamations pour des raisons organoleptiques reste stable. Ces réclamations apparaissent principalement à l'occasion d'opérations de réparations de fuite réseau principalement sur les réseaux intérieurs et privés.

A noter que la préoccupation vis-à-vis du plomb fléchit légèrement. Cette préoccupation semble soutenue par les travaux de remplacement des branchements en plomb. Elle devrait quasiment disparaitre avec la fin du programme de suppression des branchements en plomb. (Limite de qualité abaissée à  $10\mu g/l$  le 25/12/2013).

Les réclamations et demandes d'information comptabilisées dans l'item « Autres » se répartissent de la manière suivante :

- 13 demandes d'analyses,
- 1 réclamation pression,
- 7 demandes diverses de renseignements (origine de l'eau distribuée, pression de service, produits de traitement de l'eau utilisés pour la potabilisation...).

La préoccupation principale qui se dégage de l'analyse des réclamations exprimées est sans conteste le calcaire.

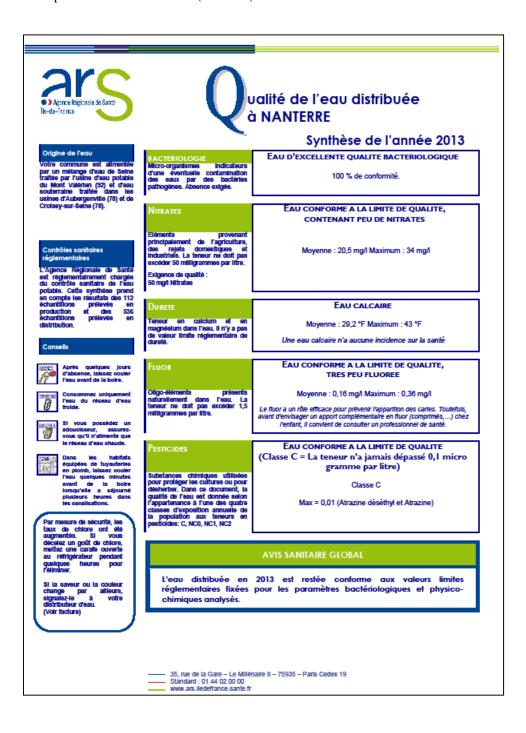
A noter que le SEPG a prévu dans son prochain contrat de délégation de décarbonater l'eau de l'usine du Mont-Valérien.

Pour répondre rapidement et largement au besoin d'information des consommateurs sur le territoire du Syndicat des Eaux de la presqu'île de Gennevilliers, Eau et Force a mis en ligne sur internet un site d'information intitulé « Tout sur mon eau ».

# 2.1.4. DIFFUSION DES RESULTATS SUR LA QUALITE DE L'EAU

Le bulletin qualité de l'eau distribuée est élaboré par l'Agence Régionale de Santé sur la base du contrôle réglementaire et légal qu'elle conduit en toute indépendance sur le territoire du Syndicat. Une fiche est émise pour chaque commune. Pour exemple, celle de Nanterre est reproduite ci-dessous.

Les fiches relatives à l'eau produite et distribuée en 2013 émises par l'ARS en 2014 ont été envoyées avec les factures du mois de septembre à novembre 2014 (annexe 6).



>LA QUALITE DU SERVICE>QUALITE DE L'EAU					

### 2.2. QUALITE DU SERVICE

#### 2.2.1. RELATION CLIENT - SATISFACTION

#### 2.2.1.1. LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

Lyonnaise des Eaux fait appel chaque année à l'institut de sondage SOFRES pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à Lyonnaise des Eaux :

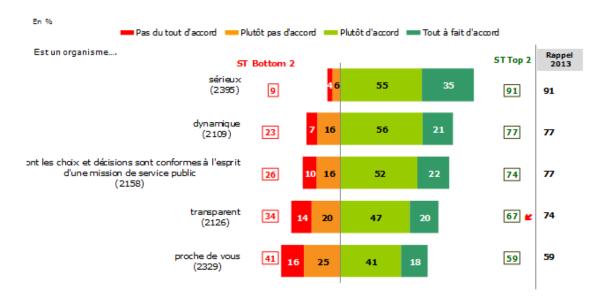
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

#### • LA METHODOLOGIE

En 2014, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2014 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 2800 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### • UNE IMAGE SOLIDE DU DISTRIBUTEUR D'EAU



Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)

B2. Je vais vous cîter plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.
Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

L'image de Lyonnaise des Eaux auprès de ces clients reste solide. Lyonnaise des Eaux est reconnu par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, Lyonnaise des Eaux souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client de Lyonnaise des Eaux restent très stables par rapport à 2013.

87% des clients recommanderaient Lyonnaise des Eaux.

Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de Lyonnaise des Eaux. Lyonnaise des Eaux, comme en 2013, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

Des interviews complémentaires pour constituer un échantillon spécifique au périmètre d'Eau et Force ont été réalisées: environ 800 foyers de particuliers âgés de 18 ans et plus ont été interrogés lors d'interviews téléphoniques d'une durée de 20 minutes, du 19 décembre 2013 au 25 janvier 2014. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas.

Eau et Force est jugé comme un organisme sérieux et digne de confiance par près de 90% de ses clients, et 87% des usagers sont globalement satisfaits du service rendu. Nos clients ont confiance dans l'eau du robinet : 91% savent qu'elle est contrôlée et plus de 90 % sont satisfaits des informations reçues sur l'eau du robinet, sa qualité, sa composition et son utilisation, les techniques utilisées pour produire de l'eau potable, ainsi que des informations données en cas d'interruption du service. Par ailleurs, 89% des usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique qui leur est réservé, et 82% jugent que la réponse qui leur a été apportée est claire.

Les axes de progrès qui apparaissent pour Eau et Force sont l'amélioration de l'information donnée aux clients sur le prix du service et les nouveaux services disponibles.

#### 2.2.1.2. RECLAMATION CLIENT

Eau et Force est très attentif au service rendu à sa clientèle et œuvre quotidiennement à l'améliorer. Chaque réclamation client est analysée afin d'apporter les corrections nécessaires au processus de gestion clients.

Les clients peuvent déposer une réclamation par :

#### • TELEPHONE

La majorité des demandes peut être traitée immédiatement. Si la réclamation du client nécessite l'ouverture d'un dossier et la fourniture de justificatifs, le conseiller clientèle informera le client de la marche à suivre.

#### COURRIER ELECTRONIQUE

Grâce au formulaire de contact disponible sur le portail internet, le client peut gagner du temps et déposer sa réclamation en ligne.

#### COURRIER PHYSIQUE OU ELECTRONIQUE

Selon la complexité de la demande, le délai de réponse peut varier entre 5 jours et 15 jours ouvrés. Si le client n'est pas entièrement satisfait de la réponse apportée à sa demande, il peut solliciter un recours auprès de la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux en adressant un courrier directement à M. le Directeur Général dont l'adresse exacte figure sur le site internet. Dans ce cas, la Direction Générale traitera la demande en lien avec l'Agence Clientèle Eau et Force en charge du client.

#### • MEDIATION DE L'EAU

Si, après avoir sollicité la Direction Générale de Lyonnaise des Eaux, le litige subsiste, le client peut faire appel à la Médiation de l'Eau.

Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

En sont exclus les litiges datant de plus de 2 ans, ceux qui concernent les rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires et les procédures judiciaires en cours.

En 2014, 6 dossiers ont été présentés à la Médiation. Sur ces 6 dossiers, 2 ont été éligibles à la Médiation, 4 dossiers ont été redirigés vers l'Agence Clientèle d'Eau et Force car inéligibles.

Relation client						
	2010	2011	2012	2013	2014	
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	24h	24h	24h	24h	24h	
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	100	100	100	100	100	
Taux de réclamations (/ 1000 abonnés)	185,3	149,2	16,7*	19,5	21,3	
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui	oui	oui	oui	oui	
Taux de prise au Centre de Relation Clientèle (%)	80,3	89,3	80,2	90,5	81,2	
% Clients satisfaits	NC	86	86	87	87	

<sup>\*</sup> à compter de 2012, seules les réclamations écrites sont prises en compte conformément au décret (suivant ce même critère, la taxe 2011 aurait été de 40,0)

#### 2.2.2. ENCAISSEMENT - RECOUVREMENT

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à Lyonnaise des Eaux travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements.

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples.

Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Par ailleurs, l'indicateur de performance « Taux d'impayé sur les factures de l'année correspond au montant des créances au 31/12/N sur les factures émises lors de l'exercice N-1 ramené au montant facturé.

Ces 2 taux se dégradent fortement en 2014, traduisant probablement les difficultés économiques de certains abonnés.

Encaissement - Recouvrement							
	2010	2011	2012	2013	2014		
Délai Paiement client (j)	24	21	16	15	33		
Montant des créances > 6 mois (€)	1 183 766	1 126 809	867 901	1 145 140	1 956 277		
Taux de créances > 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	2,1%	2,0%	1,5%	2,0%	3,6%		
Créances eau au 31/12/N sur les factures émises en N-1	459 839	603 478	530 121	331 922	605 873		
Indicateur de performance Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année	0,19%	0,26%	0,15%	0,23%	0,42%		
Créances irrécouvrables (€)	358 569	407 499	353 165	90 677	115 094		
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,65%	0,74%	0,63%	0,16%	0,21%		

#### 2.2.3. FONDS DE SOLIDARITE

Eau et Force porte un intérêt tout particulier à ses clients les plus démunis. L'entreprise agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Il s'agit de l'un des douze engagements qu'a pris Lyonnaise des Eaux pour une gestion durable de l'eau.

Le dispositif d'aide aux clients démunis a été initié en 2000 dans le cadre d'une convention «Charte Solidarité Eau» signée avec le Ministère de l'emploi et de la solidarité, l'AMF et la FNCCR.

Aujourd'hui, le principe du guichet unique FSL (Fonds Solidarité Logement), instauré par la loi relative aux responsabilités locales d'août 2004, repose sur une gestion commune des différentes aides (téléphone, logement, gaz, électricité et eau).

Par cette action, Lyonnaise des Eaux renforce ses engagements, tant sur le plan financier pour aider au règlement des factures d'eau, que sur les volets de maintien du service public et de pédagogie vis-à-vis des personnes en difficultés.

La convention entre le Conseil Général des Hauts de Seine et Eau et Force signée le 21 mars 2008 au titre des années 2007-2008-2009, reconduite le 14 décembre 2010 pour 2010-2011-2012, a été à nouveau reconduite le 30 janvier 2014 pour les années 2013-2014-2015. Ainsi 14 dossiers ont été présentés et acceptés, pour un abandon de créance de 1196 euros TTC pour la part d'Eau et Force.

Le faible nombre des dossiers traités et du montant d'abandons de créance montre que le système existant manque d'efficacité. C'est la raison pour laquelle Eau et Force a prévu dans le futur contrat de délégation un dispositif renforcé applicable aux abonnés indirects.

Fonds de solidarité					
	2010	2011	2012	2013	2014
Nombres de demandes reçues	12	14	19	16	14
Montant des abandons de créances Part fermière (€)	1571	1211	1427	1034	1196

#### 2.2.4. SURENDETTEMENT

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation comporte une partie traitant du surendettement des particuliers et du rétablissement personnel.

Elle est entrée en vigueur le 1er novembre 2010 après la publication en septembre - octobre 2010 d'un décret portant réforme du surendettement.

L'objectif de cette loi est d'accélérer la mise en œuvre des procédures de surendettement dans un cadre juridique et financier sécurisé pour faciliter le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.

Plus précisément, cette loi :

- prévoit un raccourcissement du délai dont dispose la commission de surendettement pour décider de la recevabilité d'un dossier (de 6 à 3 mois);
- rend possible le rétablissement personnel pour un propriétaire de résidence principale ;
- réduit la durée totale du plan conventionnel ou des recommandations à 8 ans (au lieu de 10 ans, sauf pour les prêts immobiliers finançant la résidence principale).

L'équipe de l'Agence Régionale Client se tient à disposition des clients d'Eau et Force pour les orienter vers les dispositifs d'aide existant en cas de difficultés Au total, 33 dossiers de surendettement ont été traités sur l'ensemble du périmètre du SEPG pour l'année 2014. Ces dossiers représentent une somme de 6 719 euros.

#### 2.2.5. DEGREVEMENTS

Dégrèvement							
	2010	2011	2012	2013	2014		
Nombres de demandes de dégrèvement	292	292	236	308	380		
Nombre de demandes acceptées	278	280	202	243	313		
Montants dégrevés (euros HT part Eau et Force)	568 794	317 757	200 238	314 331	279 688		

Eau et Force met en œuvre la garantie fuite contractuelle prévue à l'article 19 du contrat : « En cas de fuite importante, imprévisible, non apparente ni liée à des défauts de conception de l'installation après compteur, et sauf si cette fuite résulte d'une faute ou d'une négligence de l'abonné ou d'un tiers, l'abonné peut bénéficier du plafonnement de sa facture moyennant de produire des justificatifs permettant d'apprécier les circonstances de la fuite ainsi que les travaux de réparation effectués. La facture est alors ramenée à 2 fois la consommation habituelle. »

Pour 2014, 380 demandes ont été présentées, dont 313 acceptées pour un montant dégrevé s'élevant à 279 688 euros HT.

>LA QUALITE DU SERVICE> QUALITE DE SERVICE				

### 2.3. L'ANALYSE DU PATRIMOINE/ PREVISION TRAVAUX/ ETUDES

#### 2.3.1. PRODUCTION

Les opérations de renouvellement s'inscrivent notamment dans le plan prévisionnel de renouvellement à réaliser d'ici la fin du contrat en 2015 tel que redéfini dans l'avenant 10 du 13 mai 2014. Elles couvrent également le renouvellement des équipements défaillants.

Pour 2015, les principales actions prévues par Eau et Force sont :

#### 2.3.1.1. RENOUVELLEMENT ELECTROMECANIQUE

#### • STATION DE POMPAGE PAGES

- Renouvellement partiel du moteur de la pompe n°3.
- Renouvellement de la pompe n°3.



- Renouvellement des disjoncteurs Master pack 400 V.
- Renouvellement du palan du pont roulant.



- Renouvellement partiel des vannes de climatisation.
- Renouvellement partiel des vannes de refroidissement des groupes électrogènes.

#### • USINE DE TRAITEMENT DU MONT-VALERIEN

#### Tranche 1

- Renouvellement des vessies des filtres à sable.
- Renouvellement des compresseurs air de service filtres CAG.
- Renouvellement de l'onduleur des filtres à sable Degrémont.
- Renouvellement moteur surpresseur air de lavage n°1 des filtres à sable.



Renouvellement des pompes d'eau motrice de l'injection préozonation.



- Renouvellement de la turbine cloche à vide du pulsator n°1.
- Renouvellement de la turbine cloche à vide du pulsator n°2.



Renouvellement des réservoirs air de service des filtres à sable.



Vidange du filtre à charbon n°6

#### Tranche 2

- Renouvellement des masters pack TGBT Suresnes.
- Régénération du filtre à charbon n°6.

#### Usine

- Renouvellement partiel du moteur de la pompe n°1 du haut service.
- Renouvellement de la couverture de la bâche usine 9.
- Renouvellement de l'analyseur résiduel post ozonation tranche 1.
- Renouvellement de pompes doseuse station.
- Renouvellement du déshydrateur du local technique du réservoir 21000 m3.
- Renouvellement de la vanne enterrée arrivée Auber A.



Renouvellement du compresseur d'air atelier Suresnes.



- Renouvellement partiel du portail 105 route des fusillés.

#### Sectorisation

Renouvellement de sondes à insertion.

#### Réservoirs

- Renouvellement des canalisations surpressées et secours de Buzenval.
- Renouvellement de la pompe de relèvement n°1 usine 7. Report au 2ème semestre 2015. Remplacé par le RV CAG.
- Renouvellement de la pompe de relèvement n°2 usine 7. Report au 2ème semestre 2015. Remplacé par le RV CAG.



#### La Défense

- Renouvellement de l'armoire automate de la chambre 4.

#### 2.3.1.2. AMELIORATION D'USINE

#### Tranche 1

Démarreurs surpresseurs air de lavage filtres à sable.



#### **Usines**

- Installation d'un variateur de fréquence sur la pompe de refoulement Haut service n°1.
- Installation d'un palan et pont roulant sous-sol usine Auber A.



- Modification des réseaux de chauffage usines.
- Installation d'une rambarde sur le réservoir 5000 m3 coté Plaideurs.
- Installation d'une rambarde entre les réservoirs 5000 et 12000 m3.



- Installation d'une rambarde sur la toiture du bas service.
- Installation de rambardes autour des égouts Auber /Le Pecq.
- Installation d'une rambarde Route des Fusillés.
- Motorisation de la vanne inter usine 9.
- Matérialisation places de parking.

– Installation d'un éclairage à led galerie chabal.



#### Pagès

- Installation d'une mesure de perte de charge sur le dégrilleur.
- Installation d'un caillebotis dégrilleur.



- Installation d'une armoire automate capteur différentiel dégrilleur.

#### Réservoirs

Modification de l'accès au 4000 m3. (Déplacement de l'évent pour libérer le passage)



#### Usine des sédiments

Installation de système de pesage sur les 2 dernières bennes.



#### 2.3.1.3. REHABILITATION GENIE CIVIL

#### Tranche 2

Ravalement de la façade.



#### **Usines**

Réhabilitation de l'accès parking.



- Revêtement sol de l'aire de dépotage.
- Réhabilitation du génie civil des filtres à sable. (Ravalement des façades)



Porte d'entrée usine 9

#### Réservoirs

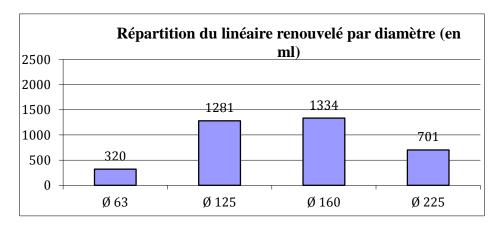
Réhabilitation de l'étanchéité intérieure du réservoir 2000 m3.



#### 2.3.2. DISTRIBUTION

Pour le premier semestre 2015, les prévisions de renouvellement sont regroupées dans le tableau ci-après :

Commen			Matéria	<b>A</b> 1	POSER
Commune	Adresse des travaux	Année	Matériau	ml	Ø
Asnières	RUE BIDEL	1961	Fonte Grise	101	125
Asnières	RUE VOISIN	1909	Fonte Grise	160	63
Asnières	AVENUE DU DOCTEUR FLEMING	1962 / 1964	Fonte Grise	208	160
Bois Colombes	RUE DE LA PAIX	1948 / 1907	Fonte Grise	240	160
Colombes	RUE DENIS PAPIN		Fonte Grise	165	125
Colombes	RUE DE L'INDUSTRIE		Fonte Grise	472	225
Colombes	RUE BERANGERE	1925	Fonte Grise	277	125
Courbevoie	RUE NAPOLEON ROINARD	1936	Fonte Grise	117	125
Gennevilliers	AVENUE CLAUDE DEBUSSY	1957	Fonte Grise	251	125
La Garenne Colombes	AVENUE MARIE JULIETTE	1910	Fonte Grise	160	63
La Garenne Colombes	RUE PASTEUR	1935	Fonte Grise	223	160
Nanterre	BOULEVARD NATIONAL	1950 / 1957	Fonte Grise	229	225
Nanterre	RUE RIGAULT	1892	Fonte Grise	313	160
Puteaux / Suresnes	RUE DES BAS ROGERS	1960 / 1968	Fonte Grise	350	160
Rueil Malmaison	RUE DE L'YSER	1939	Fonte Grise	197	125
Rueil Malmaison	RUE PIERRE BROSSELETTE	1956	Fonte Grise	173	125
		LONGUEUR TOTALE PREVUE		3 636	



Soit par gamme de calibre, comparé à l'engagement contractuel :

- 1 601 ml de diamètre inférieur à 150 mm pour un engagement contractuel de 3 006 ml
- 2 035 ml de diamètre compris entre 150 et 250 pour un engagement contractuel de 1 971 ml.

#### 2.3.2.1. RENOUVELLEMENT ACCELERE DES BRANCHEMENTS EN PLOMB

Dans le cadre de notre engagement contractuel de renouvellement de 2 800 branchements en plomb par an (au titre du Compte de Suivi des Engagements Contractuels), ci-après le tableau récapitulatif des branchements plomb restant à réaliser pour achever le programme général de renouvellement des branchements.

Il s'agit de branchements pour lesquels nous avons rencontré des difficultés de programmation notamment pour des questions de coordination des travaux concessionnaires, chaussée neuve (moins de 4 ans), présence de palissade de chantier, etc...

Le programme contractuel de 2800 branchements par an engagé en 2001 va conduire à la suppression du plomb dans la partie publique des branchements où l'accès aura été permis par les abonnés.

Commune	Adresse des travaux	Nbr de brancheme nts Plomb	Commentaires
Asnières	RUE SŒUR VALERIE	1	Chaussée neuve datant de 2013
Bois-Colombes	RUE DE L'AGENT SARRE (entre Enghein & Stalingrad-Argenteuil)	2	Mise en œuvre complexe des travaux due à la circulation dans le carrefour
Bois-Colombes	PASSAGE PRENANT 102 RUE VICTOR HUGO	3	Branchements à reprendre sur la nouvelle voie "Villa René"
Colombes	RUE DE L'AGENT SARRE (entre Enghein & Stalingrad-Argenteuil)	3	Mise en œuvre complexe des travaux due à la circulation dans le carrefour
Colombes	IMPASSE CADORET (voie privée)	10	
Colombes	AVENUE VERRIER	6	
Colombes	AVENUE DES PAVILLONS	12	
Courbevoie	RUE JULES FERRY	1	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	SQUARE WATTEAU	3	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE DE L'ALMA	2	Chaussée récente (pavage)
Courbevoie	RUE CARNOT	3	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE CARLE HEBERT	6	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE AUGUSTE BEAU	7	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE DU CHÂTEAU DU LOIR	10	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE DE BEZONS (entre Charras & Hugo)	1	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	AVENUE ALBERT GLEIZES	2	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	AVENUE D'ALSACE	2	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE SEGOFFIN	21	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	RUE DE LA MUTUALITE	2	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie	VOIE DES BATISSEURS	2	

Commune		Adresse des travaux	Nbr de brancheme nts Plomb	Commentaires
Courbevoie		BOULEVARD DE LA PAIX	10	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Courbevoie		RUE DU CAPITAINE GUYNEMER	33	Travaux différés par la commune en attente résultat du diagnostic amiante dans les enrobés
Gennevilliers		BOULEVARD DEQUEVAUVILLIERS	1	
Nanterre		RUE HENRI BARBUSSE (place des Belles Femmes)	4	Autorisation ville non obtenue
Rueil Malmaison		AVENUE SAINTE BATHILDE (voie privée)	3	
Rueil Malmaison		AVENUE JOSEPHINE (voie privée)	15	
Rueil Malmaison		AVENUE DES CHATAIGNIERS (voie privée)	5	
Rueil Malmaison		AVENUE DE LA JONCHERE (voie privée)	5	Travaux en domaine privé "Hameau de la Jonchère" à coordonner avec l'enfouissement des réseaux
Rueil Malmaison		AVENUE SAINTE CLAIRE (voie privée)	5	Temodissement des reseaux
Rueil Malmaison		AVENUE DE BEAUREGARD (voie privée)	6	
Rueil Malmaison		AVENUE DE L'ETANG (voie privée)	5	
Rueil Malmaison		CÔTE DE LA JONCHERE	4	Chaussée neuve
Suresnes		GROUPE MARCHE COUVERT	9	Présence de palissade de chantier
Suresnes		AVENUE FRANKLIN ROOSEVELT	20	Chaussée neuve
Suresnes		BOULEVARD HENRI SELLIER	3	Travaux complexes car trottoirs encombrés
Villeneuve Garenne	la	RUE DUPONT DE CHAMBON	1	
Villeneuve Garenne	la	RUE DES ANCIENNES ECOLES	7	Travaux de construction en cours / Palissade de chantier
Villeneuve Garenne	la	AVENUE HENRI BARBUSSE	2	Chaussée neuve
		TOTAL	237	

#### 2.3.2.2. INTERCONNEXION RUEIL-MALMAISON/ BOUGIVAL

Les réseaux du SEPG sur la Ville de Rueil-Malmaison et ceux de la Ville de Bougival sont reliés, ce qui a pour conséquence que la partie de Rueil-Malmaison boulevard de Belle-Rive, avenue des Closeaux, allée des Closeaux, résidence les Rives de Seine, ainsi qu'avenue Napoléon Bonaparte est alimentée par Bougival, alors que le réseau appartient au SEPG et est entretenu par Eau et Force et que les clients sont facturés par Eau et Force. L'ouverture et la fermeture de certaines vannes permettrait de corriger cette anomalie historique. Mais la fermeture de ces vannes risque d'engendrer un défaut de la défense incendie sur Bougival avenue Yvan Tourgueneff, avenue des Pinsons et avenue des Fauvelles. Des travaux ont été réalisés en 2014 par la SAUR, délégataire de la commune de Bougival afin de mettre en place un comptage entre le réseau de Bougival et celui du SEPG (angle avenue Tourgueneff - avenue des Pinsons). Néanmoins, la déconnexion d'une antenne (angle rue Morisot - avenue Bonaparte), l'installation d'un autre poste de comptage (angle rue Morisot - boulevard de Belle Rive) ainsi que l'établissement de conventions d'alimentation en secours doivent être menés pour finaliser ce dossier. L'ensemble des maîtres d'ouvrage concernés doivent être intégrés à la réflexion.

Toutefois, dès 2009, les volumes achetés sur Bougival ont été estimés à partir des consommations des abonnés concernés affectées du rendement du réseau de desserte. Ils se rajoutent aux volumes achetés et impactent le rendement de réseau

>LA QUALITE DU SERVICE> L'ANALYSE DU PATRIMOINE/PREVISION TRAVAUX/ETUDES				

√ TI	NDT	CATE	IIDC E	2 T NI A NI	CTEDS

	TNIDTO	ATELIDO		
≺ .		<b>ATEURS</b>		MCIPR>
<b>J</b> .		AI EUIV	1 411/	1016170

>INDICATEURS FINANCIERS	

#### 3.1. TARIFICATION DU SERVICE

#### 3.1.1. TARIF

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Eau et Force en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau
- La collectivité au travers des redevances collectivités
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m3.

#### 3.1.1.1. LA DISTRIBUTION DE L'EAU

Cette partie de la facture couvre les frais du service de l'eau potable : captage de l'eau dans le milieu naturel, traitement pour la rendre potable, transport jusqu'au robinet à travers le réseau de canalisations.

La partie fixe, l'abonnement au service, est basée sur le calibre du compteur. La partie variable en mètres cubes reflète la consommation de la période.

Le prix de base est déterminé par le contrat passé entre le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers et la société délégataire. Il a été revu à la baisse avec l'avenant 8 du 29/04/2010 grâce à l'affectation d'une partie des ressources dégagées par la baisse de la redevance d'occupation du domaine public : -0,03€/m3 au 1er/07/2010 par rapport au tarif du 1er/01/2010. Le prix évolue selon une formule de variation déterminée par le contrat en fonction d'indices officiels. Elle a été revue avec l'avenant 7.

#### 3.1.1.2. LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES EAUX USEES

Les redevances perçues pour le compte de la Commune et/ou son Délégataire, du Département et du Service Public de l'Assainissement Francilien (SIAAP) financent respectivement le fonctionnement et la construction :

- des réseaux d'égouts communaux,
- des réseaux d'égouts départementaux,
- des réseaux d'égouts et des stations d'épuration interdépartementaux.

Les taux des redevances sont fixés par les collectivités compétentes.

#### 3.1.1.3. LES ORGANISMES PUBLICS

Les redevances perçues pour le compte de l'Agence de l'Eau Seine Normandie, établissement public de l'Etat, lui permettent de subventionner les équipements de dépollution des eaux usées et d'assurer la préservation des ressources en eau.

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 a modifié le dispositif des redevances perçues par les Agences de l'eau en application du principe de prévention et du principe de réparation des dommages à l'environnement.

La dépollution, un enjeu majeur : les redevances permettent à l'Agence de l'eau de financer des études, actions et travaux pour réduire les pollutions toxiques et physico-chimiques dans l'eau, lutter contre les pollutions microbiologiques du littoral, réduire à la source les émissions de pollution, mettre en conformité les stations d'épuration urbaines et développer l'assainissement des petites collectivités.

Cette loi a créé deux redevances basées sur le m3 d'eau facturé à l'abonné. Ces deux redevances s'adressent aux particuliers desservis en eau potable et aux activités « assimilées domestiques » dont les rejets de pollution sont inférieurs aux seuils fixés par la loi :

La redevance de pollution doit être acquittée par tout le monde. Elle est assise sur le volume d'eau facturé à toute personne abonnée à un service d'eau potable. Les industriels ayant des activités « non-domestiques » font l'objet d'une facturation directe de cette redevance par l'Agence de l'Eau. Si le volume qu'ils rejettent n'atteint pas le seuil de redevabilité directe fixé par l'Agence de l'Eau, ils doivent

- s'acquitter de la redevance pollution par l'intermédiaire de leur facture d'eau, dans la limite d'un plafond de 6 000 m3.
- La redevance pour modernisation des réseaux de collecte est due par toute personne acquittant la redevance précédente et soumise à la taxe d'assainissement. Payée par tout abonné raccordé à un réseau d'assainissement public, elle est assise sur les m3 soumis à la taxe d'assainissement. Son taux est unique dans le bassin Seine-Normandie car cette redevance correspond dans son esprit à une mutualisation au niveau du bassin des investissements nécessaires pour maintenir et améliorer le niveau de l'assainissement des eaux usées.

Enfin, une taxe est réservée aux Voies Navigables de France. Cet établissement public assure l'exploitation, l'entretien et l'amélioration du réseau de canaux et de rivières qui constituent une partie de nos ressources en eau.

#### 3.1.2. FACTURE TYPE

Cette facture-type partielle ne prend pas en compte les redevances perçues au titre de la collecte et du traitement des eaux usées (dont la part varie d'une commune à l'autre). Elle correspond à celle d'un client du seul service de l'eau potable.

Facture type 120 m3	Tarifs au 1/01/2014	Valeurs au 1/01/2014	Tarifs au 1/01/2015	Valeurs au 1/01/2015	Variation
Distribution de l'eau					
Parts Eau et Force					
Abonnement annuel	12,38	12,38	12,36	12,36	-0,16%
Consommation	1,6321	195,85	1,6292	195,50	-0,18%
Organismes publics					
Parts Agence de l'Eau Seine Normandie					
Prélèvement d'eau dans les ressources naturelles	0,0740	8,88	0,0560	6,72	-24,32%
Lutte contre la pollution	0,4000	48,00	0,4100	49,20	2,50%
Voies Navigables de France	0,0076	0,91	0,0074	0,89	-2,63%
Total HT		266,02		264,67	-0,51%
TVA 5,5 %		14,63		14,56	-0,51%
TOTAL TTC (en euros)		280,66		279,23	-0,51%

Evolution des révisions de la tarification					
	2011	2012	2013	2014	2015
K Coefficient d'indexation	1,0995	1,1377	1,1644	1,1709	1,1689

#### 3.1.3. AUTRES INDICATEURS FINANCIERS

#### **RECETTES DU SYNDICAT**

Loyers des locaux mis à disposition d'Eau et Force

706 821,93 €

#### **DETTE DU SYNDICAT**

Les indicateurs ci-dessous sont extraits de l'état de la dette du Syndicat.

En cours total de la dette au 31/12/2014
Montant des annuités payées au cours de l'exercice 2014
1 013 037,44 €
131 192,38 €

# TRAVAUX RÉALISÉS EN 2014 (COMPTE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS)

Les investissements réalisés par le SEPG l'ont été par le biais de son délégataire au titre de ses **engagements contractuels**.

Ils s'élèvent sur l'exercice à 5 132 378,99 € répartis comme suit :

Amélioration du réseau : 44 989,25€

Modifications des réseaux liées aux tramways : 1 000 000,00€

- Remplacement branchements plomb : 644 367,43€

- Amélioration des usines : 304 917,46€

- Déclaration utilité publique : 477 672,28€

- Travaux La Jonchère : 44 911,90€

Réhabilitation Génie Civil usines : 473 571,10€
Réhabilitation Génie Civil bâtiments : 651 981,72€

- Remboursement prêts : 1 489 967,85€

#### **TRAVAUX PROGRAMMES EN 2014**

Les investissements engagés directement par le Syndicat correspondent à des investissements liés à la mise en place de la nouvelle gouvernance, comme l'aménagement des bureaux du syndicat, l'achat des outils nécessaires à la gestion du syndicat (Assistance à Maîtrise ouvrage, matériels de bureau, matériels informatiques, logiciels, etc...) pour un montant total de 26 671.89 €.

# 4. CHIFFRES CLES PAR COMMUNE

>CHIFFRES CLES PAR COMMUNE					

### 5. ANNEXES

Annexe 1 – Inventaire des ouvrages de production et de stockage

Annexe 2 – Inventaire des canalisations

Annexe 3 – Inventaire des branchements

Annexe 4 – Inventaire des compteurs

Annexe 5 – Branchements Plomb

Annexe 6 – Bilan analyses ARS