

## La nouvelle impulsion du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers (SEPG)\* dans la Métropole du Grand Paris



UNE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC ENTIÈREMENT RÉNOVÉE,  
UN MARCHÉ D'ACHAT D'EAU EN GROS ANCRÉ DANS LE PROJET MÉTROPOLITAIN,  
UNE USINE D'ADOUCCISSEMENT COLLECTIF DE L'EAU DÈS 2018

Le 5 mars 2015, l'assemblée du syndicat a décidé d'attribuer le contrat de délégation de service public à Eau & Force, filiale de SUEZ environnement, après deux années de procédure de mise en concurrence.

\* Le SEPG regroupe les communes d'Asnières-sur-Seine, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, Suresnes, Villeneuve-la-Garenne

## Un service au meilleur prix et plus proche des usagers

### PLUS DE SERVICE AU MEILLEUR PRIX

**Le prix de l'eau va diminuer de 23 % à 25 %**, selon le type d'abonnement. En parallèle, possibilité est donnée aux usagers de mieux maîtriser leurs dépenses en eau. En effet, 60 000 compteurs seront équipés de **télé-relève** d'ici 2018. Ces compteurs connectés donneront accès aux consommations individuelles et alerteront immédiatement les usagers par mail ou sms en cas de consommation anormale. Les usagers pourront avoir accès à tout moment via internet (web, tablettes, smartphones) aux informations sur l'eau de leur commune et à leur compte client.

### UNE RÉMUNÉRATION À LA PERFORMANCE AUTOUR DE 5 INDICATEURS OPÉRATIONNELS

L'un des grands principes de gouvernance du nouveau contrat de délégation du service public de l'eau du SEPG est l'introduction d'une rémunération du délégataire sur des critères de performance. Celle-ci repose sur 5 indicateurs opérationnels-clés du service : le taux d'interruption du service, l'efficacité de la gestion patrimoniale des réseaux (rendement de réseau), la qualité de l'eau distribuée (taux de conformité), la qualité de service aux usagers (indice de satisfaction post-contact) et la soutenabilité environnementale du service (mener à bien les travaux nécessaires sur les réseaux sans intervenir sur la voirie / taux de travaux sans tranchée).

### UNE RELATION CLIENTÈLE RÉNOVÉE ET PERSONNALISÉE

Le SEPG a modernisé sa politique de relation avec les usagers et leur apporte un service de proximité personnalisé : site internet « Tout sur mon eau » (avec par exemple des alertes sur les chantiers en cours), agence clientèle en ligne, service d'alerte par SMS et email pour confirmer un rendez-vous, cellule Comptes Clés dédiée, suivi des consommations en temps réel en ligne et service alerte fuite sur les compteurs dans les deux ans suivant le début du contrat.



Une charte de satisfaction des usagers, avec remboursement de l'abonnement si un engagement n'était pas tenu, sera ainsi mise en place. Chaque année, des clients du territoire seront interrogés dans le cadre d'un **baromètre de satisfaction des clients** et un processus d'évaluation de la satisfaction «à chaud» sera développé.



## UN SERVICE DEVANT CHEZ SOI

Une nouveauté est prévue au contrat : afin de promouvoir l'eau du robinet, un « **Aquabus** » circulera sur l'ensemble du territoire de la Presqu'île de Gennevilliers. Cette agence clientèle mobile, à la rencontre de ses clients, sera en capacité de traiter leurs demandes ou réclamations et de gérer toute question relative au paiement de leur facture d'eau. L'« Aquabus » offrira également à ses visiteurs un espace d'information et de pédagogie sur les métiers de l'eau.





## Les technologies au service de la qualité

### GARANTIR À TOUT MOMENT UNE EAU DE QUALITÉ IRRÉPROCHABLE

Le SEPG a réaffirmé sa volonté qu'une eau d'excellente qualité soit produite et sécurisée en toute circonstance, et ce, quels que soient les éventuels problèmes qui pourraient survenir au moment de la production ou de la distribution de l'eau potable, comme par exemple une dégradation de la ressource.

Le nouveau contrat comprend de nombreuses innovations destinées à servir cet objectif stratégique de la collectivité. Celles-ci permettront au SEPG d'anticiper l'évolution de la réglementation et de disposer d'une usine de production évolutive à la pointe du progrès technologique.

Le SEPG sera réglementairement en avance sur la qualité et la sécurité de l'eau notamment avec l'élimination des micropolluants, qui sera renforcée à l'occasion de la mise en place d'une **usine d'adoucissement collectif de l'eau dès 2018**.

Un **plan d'amélioration de la qualité gustative et sanitaire de l'eau** produite à l'usine du Mont Valérien à Suresnes sera également déployé. Il reposera sur les mesures suivantes :

- renforcement des performances de l'usine pour certains critères sensibles de qualité d'eau de Seine tel que turbidité,
- mise en place d'un traitement aux ultraviolets pour compléter la stérilisation de l'eau,
- gestion avancée de la ressource en fonction de la température et de la qualité de l'eau de Seine.

Par ailleurs, la certification ISO 22 000 des unités de production dès 2016, sera couplée à une démarche Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP = Analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise), pour une maîtrise totale des risques.

### DES TECHNOLOGIES AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

Le SEPG a fixé un **objectif ambitieux de rendement de réseau à 92 % dès 2018**. Il est actuellement de 89,6 %. Pour garantir cette performance, le réseau sera découpé en 15 secteurs dans lesquels les variations de consommation seront scrutées pour détecter d'éventuelles anomalies caractéristiques de fuites.

Par ailleurs, le réseau sera connecté à des capteurs pour surveiller en temps réel la quantité d'eau qui circule. Cela permettra de réagir plus vite en cas de fuites et de générer moins de perturbations en milieu urbain très dense (du fait de l'intense circulation automobile, les interventions sur la voirie doivent être les plus rares et les plus courtes possibles). Ceci permettra également, pour les secteurs stratégiques comme le quartier d'affaires de La Défense et le Port Autonome de Gennevilliers, de sécuriser l'alimentation.

Cette surveillance en temps réel sera assurée par la pose, sur les 1000 Km de réseau du SEPG, de **1500 capteurs acoustiques** dès 2016.

Les fuites pourront ainsi être traquées en moins de 24 heures. Grâce à la remontée de toutes les données quantitatives et qualitatives vers l'outil de supervision Aqua 360, une vision en temps



Prélocalisateur de fuite



réel de l'activité du réseau sera à la disposition de l'exploitant et du SEPG, qui disposera ainsi de toutes informations nécessaires à la prise de décision.

Sans perturber la distribution de l'eau, la pression sera réduite dans les parties basses du réseau afin de limiter le débit des fuites éventuelles.

Le modèle prédictif de vieillissement du réseau, « PREVOIR », basé sur son historique, permettra à SUEZ environnement d'optimiser les investissements en matière de renouvellement du réseau : «le bon euro au bon endroit !».

Enfin, le délégataire s'est engagé à ce que les travaux soient organisés pour limiter les nuisances de proximité : plus de 80 % des renouvellements sur le réseau de distribution (diamètre < 400 mm) seront réalisés avec des techniques innovantes sans tranchée, sans interruption de la circulation.



## AQUA 360 : CENTRE DE PILOTAGE PARTAGÉ DU SERVICE DE L'EAU

Sur un territoire fortement urbanisé, l'anticipation des besoins en eau et la préservation des ressources est un enjeu clé pour le SEPG. Afin de l'accompagner dans la gestion de ces défis, SUEZ environnement a développé Aqua 360, un centre de pilotage global du service de l'eau qui permet à la collectivité de disposer d'une vision globale et en temps réel de l'ensemble de l'activité de ses services sur le territoire.



Aqua 360 supervise et pilote le fonctionnement des usines de production d'eau potable et des réseaux de distribution. Grâce à des capteurs situés sur le réseau, la pression, le débit, ou la qualité de l'eau sont connus en temps réel. De plus, Aqua 360 rassemble des données en provenance de sources complémentaires comme le système de télégestion, le Système d'Information Géographique (SIG), les interventions sur le terrain ou les contacts avec les usagers au centre de relation clientèle et le suivi de leurs réclamations.

Le regroupement de ces différentes fonctions permet d'optimiser les interventions des agents sur le terrain et d'augmenter la réactivité. L'analyse de l'ensemble de ces données permet également d'optimiser la consommation énergétique du service et de mesurer l'impact des actions menées.

Aqua 360 est implanté au cœur de l'exploitation du service, mais également dans les locaux du SEPG afin que la collectivité ait accès en temps réel à l'ensemble des données de son service. Le centre produit également les indicateurs de performance et les indicateurs contractuels (tableau de bord).

Aqua 360 est implanté au cœur de l'exploitation du service, mais également dans les locaux du SEPG afin que la collectivité ait accès en temps réel à l'ensemble des données de son service. Le centre produit également les indicateurs de performance et les indicateurs contractuels (tableau de bord).

## CRÉATION D'UN FONDS INNOVATION ET PROSPECTIVE

Un fonds innovation et prospective de 100 K€ HT / an, destiné à financer les actions de recherche et innovation intéressant le service délégué, sera engagé par le délégataire sur décision préalable du SEPG.

Le comité de pilotage (Président, élus, directeur du SEPG + représentants du délégataire), se réunissant trimestriellement, a entre autres pour mission de suivre les actions engagées du fonds innovation et prospective.



## Une gouvernance renouvelée

### UN CONTRAT DE PERFORMANCE POUR UN SERVICE DE RÉFÉRENCE

**EFQM** 

Le service public de l'eau s'inscrira dans la démarche d'excellence opérationnelle European Foundation for Quality Management (EFQM\*). Cette démarche est l'assurance d'avoir un service compétent (renforcement des équipes du syndicat), un contrat bien piloté (mise en place de différents comités et tableaux de bords),

et un service évalué par ses usagers (charte et enquêtes de satisfaction, représentants dans la Commission Consultative des Services Publics Locaux).

Celle-ci garantit au SEPG de disposer d'un niveau de service de référence en Europe.

### UN SERVICE PUBLIC DE L'EAU RESPONSABLE SUR SON TERRITOIRE

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers entend être un acteur important de la Métropole du Grand Paris, y compris pour se mettre au service des usagers les plus fragiles de son territoire.

Ainsi, dans le domaine de la lutte contre la précarité des usagers, un **Fond éco-solidaire**, qui finance des actions de sensibilisation et une participation élargie au Fond Solidarité Logement seront déployés. Par ailleurs, des actions sont régulièrement conduites en faveur du Développement Durable telles que le festival Ecozone de Nanterre, le salon du développement durable à Rueil-Malmaison (bar à eau) ou l'installation d'une ruche pédagogique à Courbevoie.

### UNE NOUVELLE GOUVERNANCE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

En plaçant au cœur de son appel d'offres, le SEPG a manifesté son désir de renouveler la gouvernance du service public de l'eau. Cette nouvelle gouvernance a pour effet de renforcer le pilotage de la collectivité dans les processus de décision et la gestion du service public de l'eau.

Ainsi, un Comité de Pilotage sera créé. Cette instance conjointe avec le délégataire, pilotée par la collectivité, aura pour mission de définir les grandes orientations du contrat et d'en contrôler la bonne exécution. Il se réunira tous les trimestres.

Cette nouvelle gouvernance prévoit également que la maîtrise d'ouvrage de certaines activités soit réalisée par le SEPG : génie civil, amélioration des usines et du réseau, notamment en créant de nouveaux maillages pour sécuriser la distribution de l'eau.

\* Le modèle EFQM recherche l'excellence à partir de modèles et de pratiques des entreprises et organisations qui font référence au niveau européen (Bosch, Nestlé, Renault, Philips...).



## Des achats d'eau en protégeant la ressource et en s'inscrivant dans la métropole

Le syndicat a attribué, le 4 mai 2015, le contrat d'achat d'eau à SUEZ environnement et au Syndicat des Eaux d'Ile de France (SEDIF). Ce contrat intègre la mise en place en 2018 d'une eau adoucie. En diversifiant à la fois ses ressources et ses fournisseurs, le syndicat garantit la sécurisation de ses ressources. Grâce à la concrétisation du partage de la ressource en eau, le syndicat travaille déjà dans la dimension métropolitaine.

### UN MEILLEUR SERVICE DE L'EAU C'EST AUSSI PRÉSERVER LA RESSOURCE NATURELLE

Pendant les 12 années du contrat, le délégataire sera acteur de la préservation de la ressource grâce au renouvellement de 7 km de réseau par an, la mise en place de détecteurs de fuites en temps réel et en modulant la pression de l'eau. Ainsi, ce sont **1,3 million de m<sup>3</sup> d'eau par an**, l'équivalent des consommations d'une commune comme Villeneuve-la-Garenne (25 000 habitants), qui ne seront plus prélevés dans le milieu naturel.

### LA DIVERSIFICATION POUR SÉCURISER LE SERVICE

L'eau distribuée aux usagers du territoire aura 3 origines : le syndicat en produira directement 63% par son usine à partir de l'eau de Seine (entre 23 et 24 millions de m<sup>3</sup>), les besoins complémentaires seront assurés à plus de 75% par SUEZ environnement (11,4 millions de m<sup>3</sup>) à partir de la nappe souterraine du Pecq/Croissy et pour le reste par le SEDIF (3,6 millions de m<sup>3</sup>) à partir de l'eau de l'Oise. En multipliant ses ressources, le syndicat améliore la sécurisation de son approvisionnement en s'affranchissant des variations saisonnières ou accidentelles de la qualité des eaux brutes.

### ASSURER UN APPROVISIONNEMENT PERMANENT EN EAU

La présence sur le territoire du SEPG du quartier d'affaires de La Défense (200 000 salariés), du Port Autonome de Gennevilliers, du Fort du Mont Valérien et du futur stade Arena 92 constitue un enjeu majeur en matière de sécurité de l'alimentation : la continuité du service sera donc garantie à 100 %.

Sur le site de La Défense, des dispositions spécifiques seront prises pour garantir anticipation et réactivité en cas d'éventuelle crise : implantation densifiée (tous les 200 mètres) de 1 500 capteurs acoustiques-corrélateurs sur les 1000 Km de réseau, dispositifs de coupure automatique de vannes sur les conduites maîtresses, SIG 3D.





## Adoucissement collectif de l'eau

### UNE EAU ADOUCIE POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE

Dès 2018, le syndicat offrira un service plus durable en livrant de l'eau adoucie à l'ensemble de la population. Cette eau adoucie diminuera l'entartrage des appareils ménagers, l'énergie nécessaire au chauffage de l'eau et les quantités de produits ménagers à utiliser. La durée de vie des équipements ménagers sera prolongée.

**Ce sont ainsi entre 150€ et 250€ par an et par foyer qui pourront être économisés.**

### UN ADOUCISSEMENT COLLECTIF DE L'EAU DÈS 2018

Pour répondre aux attentes d'adoucissement de l'eau des consommateurs de la Presqu'île de Gennevilliers, le SEPG a pris la décision de construire une usine de décarbonatation collective de l'eau sur son site de production du Mont Valérien. Dès 2018, la dureté de l'eau passera ainsi de 25 ° F en moyenne (pouvant atteindre 29° F) à 18 ° F, résolvant ainsi les inconvénients de l'excès de calcaire ou de tartre.

Vieillesse prématurée des appareils électroménagers, surconsommations énergétiques, assèchement de la peau, traces et dépôts de tartre... Les désagréments liés au calcaire pour les usages domestiques de l'eau sont nombreux. En conséquence, 74% des consommateurs d'eau calcaire déclarent le combattre chez eux et le considèrent comme nuisible (enquête BVA group locale 2013). Pour réduire ces nuisances et surcoûts, 88% des consommateurs de l'Ouest Parisien se sont déclarés, dans la même enquête, favorables à une solution de **décarbonatation collective** de l'eau.

La solution technique retenue est celle d'une décarbonatation par décantation, grâce au procédé DENSADEG® développé par SUEZ environnement. Les produits ainsi obtenus, très riches en calcium et en carbonates, seront facilement valorisés en agriculture.

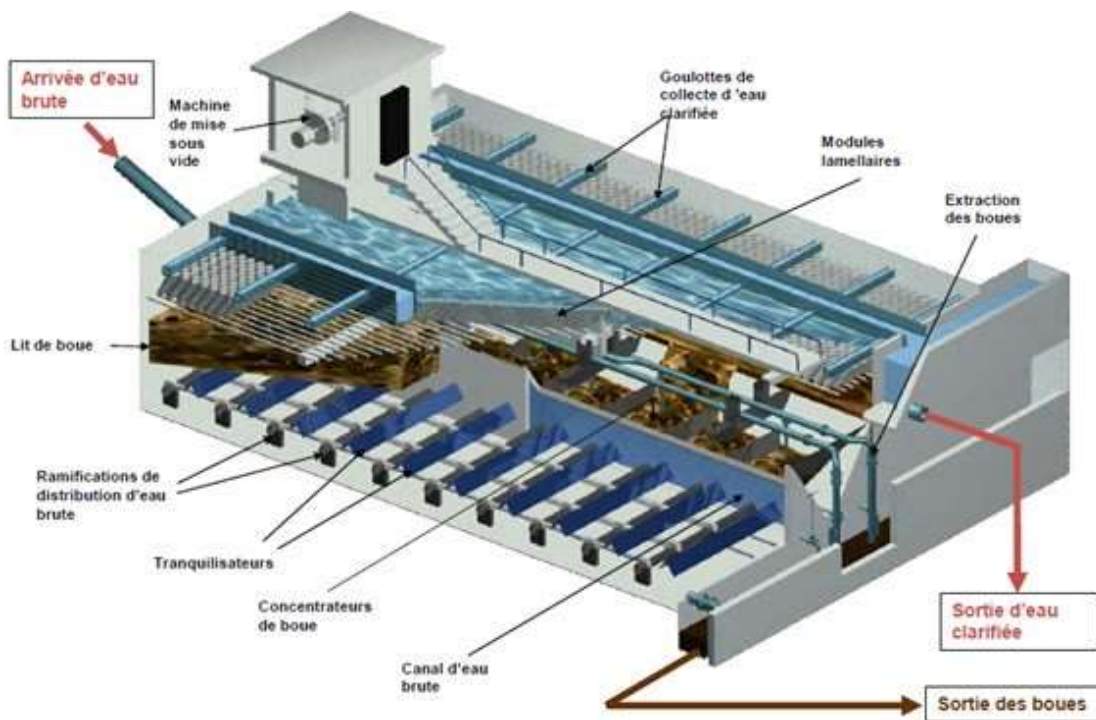




## Schéma de fonctionnement de la décarbonatation



## Principe du Pulsatube / Pulsazur



Retrouvez plus d'informations sur la décarbonatation dans le dossier spécial du magazine Eau Services : [http://www.lyonnaise-des-eaux.com/var/ldc\\_admin/storage/original/application/c90663d83061f0d55a164d44b92eaf87.pdf](http://www.lyonnaise-des-eaux.com/var/ldc_admin/storage/original/application/c90663d83061f0d55a164d44b92eaf87.pdf)

## Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers

Le Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers est le 2ème syndicat producteur et distributeur d'eau potable de France et le 3ème acteur majeur de l'eau en Ile de France. Il regroupe les communes suivantes : Asnières-sur-Seine, Bois-Colombes, Colombes, Courbevoie, Gennevilliers, La Garenne-Colombes, Nanterre, Rueil-Malmaison, Suresnes, Villeneuve-la-Garenne.

Avec le Port Autonome de Gennevilliers, La Défense, le Mont-Valérien, bientôt l'Arena 92, et ses 605 000 habitants, le territoire du syndicat ce sont plus de 38 millions de m<sup>3</sup> d'eau produits et près de 1 000 kilomètres de canalisations.

Le patrimoine géré par le SEPG rassemble :

- une usine de production d'eau potable située au Mont Valérien, sur les communes de Suresnes et de Nanterre
- 1 000 km de réseau, répartis sur 5 étages de pression
- 15 réservoirs d'une capacité de stockage cumulée de 86 400 m<sup>3</sup>

Le SEPG a qualité pour, notamment :

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



## Chiffres-clés

**605 000** habitants desservis

**60 000** abonnés

**1000 km** de réseau

**92 %** de rendement de réseau, réduction de **50 %** des pertes d'eau du réseau dès 2018

**1500** capteurs acoustiques de détection des fuites

Eau conforme à **100 %**, **100 %** du temps

**38 millions m<sup>3</sup>** d'eau distribués par an (en moyenne)

En moyenne **200 €** économisés / an / ménage avec l'adoucissement collectif de l'eau

**80 %** des travaux sans tranchée

**100 %** des données du service à la disposition du SEPG

**100 %** de clients satisfaits

