

Rapport sur le Prix et la Qualité du Service

Exercice 2016

15 septembre 2017



Gérer la Cité



IRH Ingénieur Conseil
Bâtiment C

14/30, rue Alexandre
92635 GENNEVILLIERS Cedex

[www.groupeirhenvironnement.com/
/contact/irh-ingenieur-conseil](http://www.groupeirhenvironnement.com/contact/irh-ingenieur-conseil)

Sommaire

1. Préambule	5
1.1. Qu'est-ce que le RPQS.....	5
1.2. Les chiffres clés de 2016.....	5
2. Caractéristiques techniques	6
2.1. Territoire desservi	6
2.2. Compétences du SEPG	6
2.3. Le contrat et les évolutions contractuelles	6
2.4. Usagers concernés.....	8
2.4.1. Estimation de la population desservie (D101.0)	8
2.4.2. Nombre d'abonnements.....	9
2.5. Description du système d'alimentation en eau potable	9
2.6. Volumes caractéristiques de l'activité	11
2.6.1. Volumes mis en distribution	11
2.6.2. Volumes achetés	12
2.6.3. Volumes vendus.....	12
2.7. Caractéristiques du système de distribution.....	13
2.8. Amélioration du système de distribution à la charge du délégataire	13
2.8.1. Avancement du renouvellement contractuel	13
2.8.2. Mise en place de la télérelève	14
2.8.3. Mise en œuvre capteurs acoustiques	15
2.8.4. Mise en œuvre sectorisation	15
2.8.5. Capteurs qualité	15
2.8.6. Modulation de pression dans la boucle de la Seine autour de Villeneuve-la-Garenne	16
3. Tarification de l'eau et recettes du service	17
3.1. Prix du service de l'eau potable	17
3.1.1. Rappel de la structure tarifaire	17
3.1.2. Evolution du tarif de l'eau potable et redevances de l'Agence de l'eau.....	17
3.1.3. Evolution de la facture 120m3 d'eau potable.....	18
3.2. Recettes d'exploitation	19
3.3. Bilan d'exploitation du délégataire	19
4. Indicateurs de performance	20



4.1. Indicateurs Réglementaires.....	20
4.1.1. Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (P101.1) et par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (P102.1)	20
4.1.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2B)	20
4.1.3. Rendement du réseau de distribution (P104.3).....	21
4.1.4. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)	21
4.1.5. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)	21
4.1.6. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2).....	22
4.1.7. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3).....	22
4.1.8. Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P151.1)	22
4.1.9. Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (P152.1)	22
4.1.10. Taux de réclamations (P155.1).....	22
4.2. Indicateurs sur la qualité de l'eau	23
4.2.1. Taux de conformité pour la bactériologie > 99,9 %	23
4.2.2. Teneur en COT (Carbone Organique Total) de l'eau produite <= 1,5 mg/l	23
4.3. Indicateurs de performance du délégataire.....	23
4.3.1. rappel de la méthode de calcul.....	23
4.3.2. Calcul de la performance pour l'année 2016	25
4.3.3. Fonds innovation et prospective.....	26
5. Financement des investissements	27
5.1. Emprunts et encours de la dette.....	27
5.2. Valorisation du patrimoine et amortissement.....	28
5.3. Renouvellement électromécanique	28
5.3.1. Station de pompage Pagès.....	28
5.3.2. Usine du Mont-Valérien	28
5.3.3. Traitement des sédiments	28
5.3.4. Renouvellement de canalisations	28
5.4. Investissement pour le traitement poussé de la matière organique.....	29
5.5. Projets engagés par le syndicat.....	29
5.6. Programme d'investissement pluriannuel	29
6. Actions de solidarité et développement durable	30
6.1. Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (P109.0) ...	30
6.1.1. Fonds Eco-solidaire	30
6.2. Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (P154.0).....	31
6.3. Démarche Développement Durable.....	31





1. Préambule

1.1. Qu'est-ce que le RPQS

Le Rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RAPQS) est une obligation réglementaire imposée par le Code général des collectivités territoriales (Article L. 2224-5).

Le contenu du RAPQS est déterminé réglementairement. (Décret n° 2007-675 du 2 mai 2007).

Il ne doit pas être confondu avec le Rapport annuel du délégataire (RAD).

Il a pour objectif de faire un état des lieux annuel dans un cadre défini nationalement, ce qui permet de suivre l'évolution du service et de comparer des services équivalents.

1.2. Les chiffres clés de 2016



58 958 clients

988 km de réseaux de distribution d'eau potable



90,7 % de rendement de réseau

9,9 m³/km.jour indice linéaire de pertes en réseaux

23 123 905 m³ produits par l'usine du Mont-Valérien

15 171 459 m³ achetés au SEPG



100 % conformité biologique

100 % conformité physico-chimique



2. Caractéristiques techniques

2.1. Territoire desservi

Le Syndicat des eaux de la presqu'île de Gennevilliers (SEPG) 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 près de 610 000 habitants (recensement Insee 2013).

2.2. Compétences du SEPG

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.

2.3. Le contrat et les évolutions contractuelles

Le service est géré dans le cadre d'une délégation de service public par affermage.

L'exploitation du service de l'eau potable a été confiée à l'entreprise Eau et Force, avec prise d'effet au 1^{er} juillet 2015, pour une durée de 12 ans, soit une échéance au 30 juin 2027. Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des avenants qui ont été signés :

Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Durée	Objet
Contrat	01/07/2015	30/06/2027	12	Affermage du service de l'eau potable
Avenant 1	20/04/2016			Encadrer les incidences sur l'équilibre financier du contrat des aides qui seront apportées par l'AESN à eau et Force pour le traitement de désinfection par rayonnements UV
Avenant 2	30/03/2017			Substitution de SUEZ Eau France à Eau et Force Modification de l'indice 351107 Modification de l'indicateur de performance « qualité du service aux usagers » Modification des délais d'obtention de certaines certifications qualité



Le contrat précise la répartition des obligations entre le délégataire et le SEPG, qui est synthétisée ci-dessous :

Catégorie	Nature	Délégataire	Collectivité
Gestion du service	Application du règlement du service	X	
	Exploitation et entretien des installations	X	
	Télérelève des compteurs	X	
Gestion des abonnés	Accueil des abonnés	X	
	Facturation	X	
	Traitement des réclamations clients	X	
Renouvellement	Compteurs	X	
	Canalisations suivant article 51.3	X	
	Branchements	X	
	Équipements électromécaniques	X	
	Génie civil et bâtiments		X



2.4. Usagers concernés

2.4.1. Estimation de la population desservie (D101.0)

L'estimation de la population est de 610 666 habitants (population totale recensement 2014).
La répartition par commune est la suivante :

Ville	Population
Asnières-sur-Seine	87 624
Bois-Colombes	28 808
Colombes	85 120
Courbevoie	85 322
Gennevilliers	43 693
La Garenne-Colombes	29 395
Nanterre	95 704
Rueil-Malmaison	80 831
Suresnes	49 041
Villeneuve-la-Garenne	25 128
Population desservie	610 666

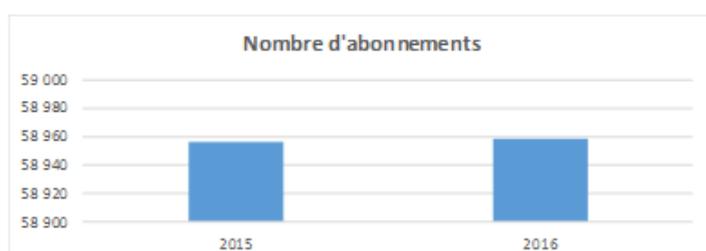


2.4.2. Nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnés au 31 décembre 2016 est de 58 958.

La répartition du nombre d'abonnements est donnée ci-après :

Nature	2015	2016
Abonnements domestiques et assimilés	55 032	55 063
Abonnements communaux	3 924	3 895
Total	58 956	58 958



Une stabilité (+ 0,003 %) du nombre total d'abonnés

Le nombre d'abonné est stable entre 2015 et 2016 avec une augmentation de 0,003%.

2.5. Description du système d'alimentation en eau potable

L'alimentation en eau potable est assurée :

- par de l'eau pompée en Seine à Suresnes (Pompage Pagès) et traitée dans les installations du Mont-Valérien (installations SEPG),
- par de l'eau de forage en provenance des usines du Pecq, d'Aubergenville et de Villeneuve-la-Garenne (installations Suez Eau France).

Ces installations, dédiées par SUEZ Eau France au SEPG, mettent à sa disposition une capacité de livraison permanente garantissant un approvisionnement à hauteur d'un volume de 155 000 m³/jour.

L'eau est achetée par le Syndicat à SUEZ Eau France selon les termes de l'avenant 1 du 30/06/2015 à la convention du 24/01/2014 à raison de 15 Mm³/an au minimum, le solde étant produit par l'usine du Mont-Valérien.

Suez Eau France achète l'eau au Syndicat selon les dispositions de l'article 35 du contrat de délégation.

À noter qu'au 01/07/2018, l'eau distribuée par le Syndicat sera décarbonatée, tant pour l'eau produite par l'usine du Mont-Valérien que pour ses achats d'eau. Ces derniers seront répartis selon les objectifs suivants :

- SUEZ Eau France pour 11,4 Mm³/an,
- SEDIF 3,6 Mm³/an.

Le système d'alimentation de la Presqu'île comprend :



- les réservoirs du réseau principal et des bassins de contact situés sur les terrains de l'usine du Mont-Valérien (77 400 m³),
- les réservoirs du Fort du Mont-Valérien (2 000 m³ + 3 000 m³)
- 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 83 % du volume moyen journalier mis en distribution (104 422 m³).



SYNDICAT DES EAUX DE LA PRESQU'ILE DE GENNEVILLIERS
SCHEMA DU SYSTEME D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE



En cas d'accidents ou de pollution de 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, l'interconnexion à Rueil avec le réseau de Bougival est ouverte pour permettre de restituer l'eau qui avait été livrée à Bougival pendant la période nécessaire à la réalisation de ses travaux de réseau pour assurer sa défense incendie.

La restitution du SEPG vers Bougival a démarré en janvier 2016 et se poursuivra jusqu'en juin 2017 (ou fin mai 2017 suivant l'évolution des consommations). Le volume total à restituer sur cette période est de 174 419 m³.

A l'issue de cette période de restitution, l'interconnexion « chemin de Halage » sera fermée et l'interconnexion « avenue des Pinsons » sera maintenue pour la défense incendie de Bougival (stabilisateur de pression).

Le réseau du Syndicat couvre un linéaire de **988 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.

Le réseau du Syndicat comprend :

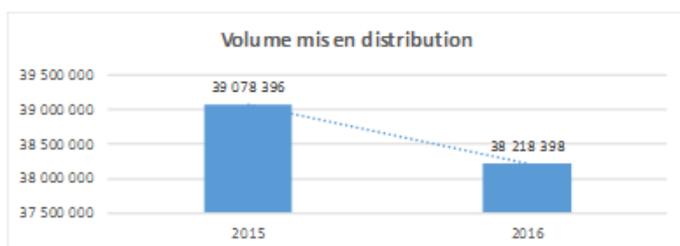
- **61 453 branchements,**
- **58 958 compteurs.**

2.6. Volumes caractéristiques de l'activité

2.6.1. Volumes mis en distribution

Le volume mis en distribution au 31 décembre 2016 est de **38 218 398 m³**. IL a diminué de 2,20% entre 2015 et 2016.

Volumes	2015	2016
Volume produit usine du Mont-Valérien	22 028 852	23 123 905
Volume acheté	17 049 544	15 211 729
Volume exporté (restitution Bougival)	0	- 117 236
Total	39 078 396	38 218 398



Une baisse de 2,20 % du volume mis en distribution



2.6.2. Volumes achetés

Le volume acheté au SEPG est **15 171 459 m³**.

Il est à noter un dépassement de 171 459 m³ (1,1 % environ) par rapport à l'engagement contractuel minimal de 15 000 000 m³/an.

Ce volume est dû aux arrêts partiels de l'usine du Mont-Valérien pour permettre la réalisation des travaux contractuels (notamment la filière de décarbonatation) et aux réductions de capacité de production de l'usine du Mont-Valérien lors des périodes de froid intense de janvier et de crue de la Seine fin mai / début juin.

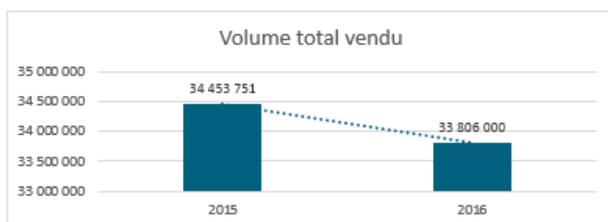
2.6.3. Volumes vendus

Le volume vendu au 31 décembre 2016 est de 33 806 000 m³.

Le volume facturé au 31 décembre 2016 est de 33 801 212 m³.

Le volume vendu a baissé de 1,88%. La consommation spécifique s'établit à 573m³ par abonné ce qui s'explique par l'importante proportion d'habitat collectif.

Nature	2015	2016
Volume vendu	34 453 751	33 806 000
Volume facturé	33 495 290	33 801 212



Une baisse de 1,88 % du volume vendu
Une hausse du volume facturé de 0,91 %
Une consommation spécifique de 573 m³ par abonné



2.7. Caractéristiques du système de distribution

Le linéaire de réseau s'établit en 2016 à 987 727ml avec une légère évolution essentiellement imputable à des régularisation à Rueil et Suresnes.

Nature	2015	2016
Linéaire de canalisations (m)	990 874	987 727
Nombre d'ouvrages de stockage	15	15
Capacité totale de stockage (m ³)	86 400 m ³	86 400 m ³

2.8. Amélioration du système de distribution à la charge du délégataire

2.8.1. Avancement du renouvellement contractuel

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

Gamme de diamètre	de Contrat	2015	2016	Avancement au 31/12/2016	Avancement théorique au 31/12/2016	% avancement
< 150 mm	50 694	672	5 550	6 223	6 337	- 1,8 %
150 à 250 mm	26 644	1 231	1 421	2 652	3 331	- 20,4 %
> 250 mm	5 760	689	1 139	1 829	720	+ 154,0 %
Total	83 089	2 593	8 111	10 703	10 388	+ 3,0 %

Il apparait que les renouvellements en 2016 se sont portés essentiellement sur les réseaux > 250mm. Le programme 2016 n'a pas pu pour des raisons organisationnelles faire l'objet d'une réelle validation par le syndicat. Pour l'année 2017, ce renouvellement a fait l'objet d'un programme soumis à l'avis du SEPG et sera suivi dans le cadre du contrôle du délégataire.

Il est important de rappeler que la validation du programme de renouvellement nécessite de disposer d'une connaissance patrimoniale précise permettant de prioriser les opérations selon l'état des conduites et les risques contextuels.



2.8.2. Mise en place de la télérelève

Suez Eau France s'est engagé dans le contrat à déployer la télérelève au niveau de l'ensemble des compteurs d'ici au 31/12/2017 (article 39.3).

Cela implique l'équipement des compteurs des usagers avec des têtes émettrices, la mise en œuvre de récepteurs et la programmation d'un système de traitement des données du SEPG.



L'avancement de l'équipement des compteurs est le suivant au 31/12/2016 :

Gamme de diamètre	Parc compteurs	2015	2016	Reste à faire	Compteurs communicants
Asnières	6 934	505	5 107	1 322	4 612
Bois-Colombes	3 797	98	3 176	523	2 994
Colombes	11 854	452	5 662	5 740	2 027
Courbevoie	4 322	329	20	3 973	255
Garches	4			4	
Gennevilliers	4 157	394	2 458	1 305	2 521
La Garenne-Colombes	2 737	57	2 182	498	2 028
Nanterre	8 591	719	5 555	2 317	5 425
Puteaux	7			7	
Rueil-Malmaison	10 585	816	129	9 640	810
Saint-Cloud	4			4	
Suresnes	4 555	561	9	3 985	517



Gamme de diamètre	Parc compteurs	2015	2016	Reste à faire	Compteurs communicants
Villeneuve-la-Garenne	1 440	155	855	430	906
Total	58 987	4 086	25 153	29 748	22 122

L'avancement est en ligne avec les objectifs mais nécessite un effort important à maintenir en 2017.

L'avancement de la mise en œuvre des récepteurs est le suivant :

Nombre de récepteurs	2015	2016	Reste à faire
87	80	0	7

L'effort s'est porté en 2016 sur les compteurs, les 7 récepteurs seront installés selon les besoins lors de la mise en route.

2.8.3. Mise en œuvre capteurs acoustiques

Suez Eau France s'est engagé dans le contrat à mettre en œuvre des capteurs acoustiques pour la détection de fuites sur les réseaux de distribution.

À fin 2016, il reste à installer 8 prélocalisateurs sur le réseau de distribution et 20 hydrophones sur les conduites stratégiques.

Capteurs acoustiques	Contrat	2015	2016
Prélocalisateurs (réseau de distribution)	1 495		1 487
Corrélateurs (La Défense)	50		50
Hydrophones (canalisations stratégiques)	40		20

2.8.4. Mise en œuvre sectorisation

Conformément à ses obligations contractuelles, les vannes de sectionnement et les postes de comptages (8) nécessaire à l'optimisation de la sectorisation ont été installés.

Lors du suivi technique de la délégation, les courbes de débit de nuit seront analysés afin de contrôler les opérations de recherche de fuite engagées par le délégataire et de prévoir les renouvellements stratégiques.

2.8.5. Capteurs qualité

Les capteurs installés ont été testés en 1^{ère} phase en 2016. Les tests seront poursuivis en 2017 pour un déploiement des capteurs en 2018.



2.8.6. Modulation de pression dans la boucle de la Seine autour de Villeneuve-la-Garenne

Les travaux de modulation de pression autour de Villeneuve-la-Garenne ont commencé en 2016 et s'achèveront en 2017. Le fonctionnement hydraulique diurne et nocturne devrait être opérationnel d'ici la fin 2017.



3. Tarification de l'eau et recettes du service

3.1. Prix du service de l'eau potable

3.1.1. Rappel de la structure tarifaire

Le tarif est constitué :

- d'une part qui revient à l'exploitant. Les tarifs sont fixés par le contrat et indexés par application aux tarifs de base d'un coefficient de révision dont la formule est également contractuelle.
- d'une part revenant aux autres organismes (Agence de l'Eau),
- de la Taxe sur la Valeur Ajoutée

Le prix du service comprend une partie fixe (abonnement) et une part proportionnelle à la consommation d'eau potable.

Les abonnements sont payables à 100 % avec la première facture de l'année.

Les volumes sont relevés 2 fois par an, avant mise en place de la télérelève. Les consommations sont payables au vu du relevé.

Les facturations sont trimestrielles.

Avant la mise en place de la télérelève, 2 factures sont sur relève et les facturations intermédiaires sont basées sur une estimation.

Après mise en place de la télérelève, les factures trimestrielles seront sur relevé.

3.1.2. Évolution du tarif de l'eau potable et redevances de l'Agence de l'eau

Les redevances de préservation de la ressource et de lutte contre la pollution sont établies par l'Agence de l'eau Seine-Normandie. Leur montant, en € par m³, est calculé chaque année. Elles sont uniques sur l'ensemble du service.

Une taxe est réservée aux Voies Navigables de France.

Redevance	1 ^{er} janvier 2017	1 ^{er} janvier 2016	1 ^{er} juillet 2015	Variation 2016/2017
Part fixe (€ HT/an)	11,99	12,02	12,01	-0,25%
Part proportionnelle (€ HT/m ³)	1,2219	1,2247	1,2243	-0,23%



Prélèvement d'eau dans les ressources naturelles (€ HT/m ³)	0,06	0,061	0,056	-1,64%
Lutte contre la pollution (€ HT/m ³)	0,42	0,415	0,41	1,20%
Voies Navigables de France (€ HT/m ³)	0,0081	0,0074	0,0074	9,46%

3.1.3. Évolution de la facture 120m³ d'eau potable

La rémunération du délégataire a augmenté de 0,031 % par le biais de la formule de révision entre 2015 et 2016 puis elle diminué en 2017.

Le prix de l'eau potable s'établit à 1,3248€TTC /m³ pour une facture 120m³ soit une stabilité par rapport à 2016.

Redevance	1 ^{er} janvier 2017	1 ^{er} janvier 2016	1 ^{er} juillet 2015	Variation 2016/2017
Part fixe (€ HT)	11,99	12,02	12,01	-0,25%
Part proportionnelle (€ HT)	146,63	146,96	146,92	-0,22%
Prélèvement d'eau dans les ressources naturelles (€ HT)	7,2	7,32	6,72	-1,64%
Lutte contre la pollution (€ HT)	50,4	49,8	49,2	1,20%
Voies Navigables de France (€ HT)	0,97	0,89	0,89	8,99%
TVA	11,95	11,93	11,87	0,17%
TOTAL	229,14	228,93	227,6	0,09%



3.2. Recettes d'exploitation

Il ressort du Compte Annuel de Résultat d'exploitation les recettes suivantes :

Produits	2016	2015	Variation
Exploitation du service (k€ HT)	44 392,34	52 076,18	-14,75%
Travaux attribués à titre exclusif (k€ HT)	933,88	891,18	4,79%
Produits accessoires (k€ HT)	531,54	729,78	-27,16%
TOTAL	45 857,76	53 697,14	-14,60%

Les recettes d'exploitation ont diminué de 4,10%, en cohérence avec l'évolution des volumes vendus et la baisse des produits accessoires. Il est à noter que l'année 2015 comprend un semestre sur l'ancien contrat et un semestre sur le nouveau. Les évolutions ne sont donc pas comparables.

3.3. Bilan d'exploitation du délégataire

Il ressort du Compte Annuel de Résultat d'Exploitation le bilan suivant :

Synthèse du bilan	2016	2015	Variation
Produits(k€ HT)	45 857,76	53 697,14	-14,60%
Charges (k€ HT)	42 197,62	45 850,58	-7,97%
Résultat brut avant impôts (k€ HT)	3 660,14	7 846,56	-53,35%
Résultat brut (%)	8,0%	14,6%	
Impôts (k€) calcul normatif	1 219,92	2 615,26	
Résultat net (k€ HT) calcul normatif	2 440,22	5 231,30	
Résultat net (%)	5,3%	9,7%	

Il est observé une forte diminution du résultat avant impôt qui s'explique comme précédemment par le changement de contrat au 1^{er} juillet 2015.

Le résultat net est calculé pour information car le contrat n'étant pas géré par une société dédiée, l'impôt sur les sociétés est payé au niveau de l'entreprise régionale.



4. Indicateurs de performance

4.1. Indicateurs Réglementaires

Les indicateurs sont issus de l'annexe V aux articles D2224-1, D2224-2 et D2224-3 du Code général des collectivités territoriales.

4.1.1. Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (P101.1) et par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (P102.1)

Ces indicateurs évaluent le respect des limites réglementaires de qualité de l'eau distribuée à l'utilisateur concernant les paramètres bactériologiques (présence de bactéries pathogènes dans l'eau) et physico-chimiques tels que pesticides, nitrates, bromate. Il se réfère aux mesures réalisées par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

En 2016, les taux de conformité bactériologique et physico-chimique de l'eau produite et distribuée ont été de 100 %.

À titre indicatif, en 2014, pour 64 services desservant plus de 100 000 habitants, le taux de conformité moyen observé étant de 99,8% sur les paramètres bactériologiques et 99,4% sur les paramètres physico chimiques.

+	Eau produite		Eau distribuée	
	Analyses bactériologiques	Analyses physico-chimiques	Analyses bactériologiques	Analyses physico-chimiques
Nombre de prélèvements	322	347	1 624	1 649
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	0
% de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %	100 %	100

4.1.2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2B)

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements
- et l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.



L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale est estimé à **120** par le délégataire.

L'indice de connaissance patrimonial est très élevé. Il est basé sur du déclaratif et devra être suivi précisément avec la mise en place d'une gestion patrimoniale des réseaux.

4.1.3. Rendement du réseau de distribution (P104.3)

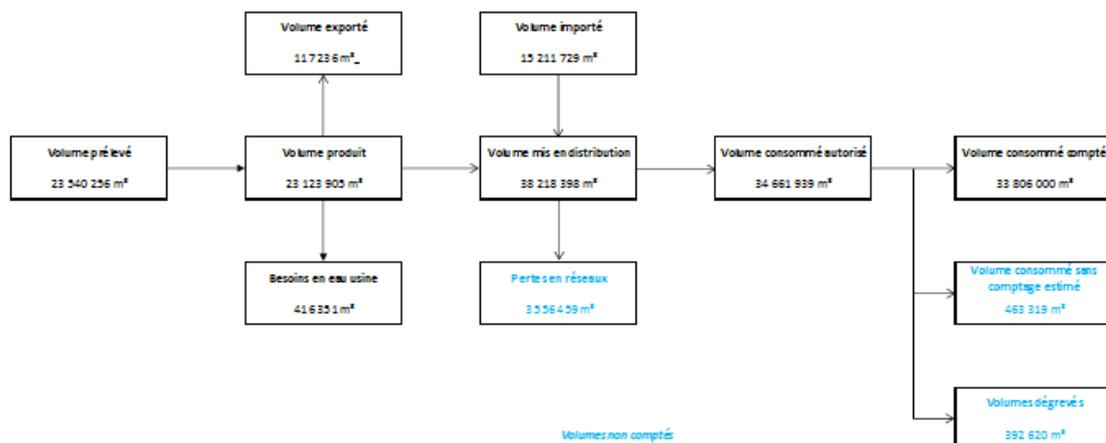
C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution.

En 2016, le **rendement du réseau** de distribution est de **90,7 %**.

En 2015, le rendement était de 89,9%, pour mémoire, un objectif contractuel de 92,2% à compter de 2018.

À noter que certains volumes estimés demandent à être validés par un suivi régulier de l'activité.

À titre indicatif, en 2014, pour 65 services desservant plus de 100 000 habitants, le rendement moyen observé étant de 83,7%, la moyenne nationale est de 79,3%.



4.1.4. Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)

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

En 2016, l'indice linéaire des volumes (ILC) non comptés est de **11,1 m³ par km et par jour**.

En 2015, l'ILC était de 12,3 m³ par km et par jour.

4.1.5. Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)

L'indice linéaire des pertes en réseau (ILP) évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution.

En 2016, l'indice linéaire des pertes (ILP) en réseaux est de **9,9 m³ par km et par jour**.

En 2015, l'ILP était de 10,9 m³ par km et par jour. L'amélioration de l'ILP est corrélée avec l'amélioration du rendement et une stabilité du linéaire de réseau.



4.1.6. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

	2012	2013	2014	2015	2016	Moyenne
Linéaire renouvelé (m)	7 890	5 908	8 300	5 950	8 111	7 232

En 2016, le **taux moyen de renouvellement des réseaux** est de **0,73 %**.

À titre indicatif, en 2014, pour 61 services desservant plus de 100 000 habitants, le taux de renouvellement moyen observé étant de 0,6%, la moyenne nationale est de 0,58%.

4.1.7. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3)

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage.

En 2016, l'**indice d'avancement de la protection de la ressource en eau** est de **80 %**.

4.1.8. Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P151.1)

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1 000 abonnés.

En 2016, le **taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** est de **1,51 pour 1 000 abonnés**. En légère augmentation (1,17 en 2014)

4.1.9. Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (P152.1)

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable.

En 2016, le **taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés** a été de **100 %**.

4.1.10. Taux de réclamations (P155.1)

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1 000 abonnés.

En 2016, l'**indice taux de réclamations** est de **4,66 pour 1 000 abonnés**, ce qui correspond à 275 réclamations écrites enregistrées selon les critères normatifs



4.2. Indicateurs sur la qualité de l'eau

4.2.1. Taux de conformité pour la bactériologie > 99,9 %

En 2016, les taux de conformité bactériologique de l'eau produite et distribuée ont été de 100 %.

Le délégataire respecte son engagement sur le taux de conformité bactériologique de l'eau.

4.2.2. Teneur en COT (Carbone Organique Total) de l'eau produite <= 1,5 mg/l

Cette teneur en COT doit être respectée pendant 95% du temps en moyenne des sorties de chacune des tranches de l'Usine du Mont-Valérien, après mise en service des travaux de sécurisation et amélioration de l'eau produite prévus à l'article 52.3.

Ces travaux doivent être mis en œuvre dans un délai maximum de deux (2) ans à compter de la mise en vigueur du contrat, soit au plus tard au 30/06/2017.

En 2016, ces travaux sont en cours de réalisation.

4.3. Indicateurs de performance du délégataire

Le Délégataire s'engage sur toute la durée du contrat sur des indicateurs de performance du service délégué.

Ces indicateurs permettent de vérifier annuellement la performance du Délégataire évaluée d'après cinq critères, complémentaires entre eux :

- la **continuité du service**, qui reflète la capacité à garantir l'exécution des prestations de service public 7j/7 24h/24,
- l'**efficacité de la gestion patrimoniale**, qui doit traduire globalement la réduction continue des pertes en eau,
- la **qualité des eaux distribuées**, qui mesure la qualité du produit effectivement délivré aux consommateurs,
- la **qualité du service aux usagers**, qui évalue le niveau de satisfaction des abonnés par rapport aux services fournis,
- la **soutenabilité environnementale du service**, qui définit la performance du service au regard des enjeux de Développement Durable sur le territoire.

4.3.1. Rappel de la méthode de calcul

La méthode de calcul de performance annuelle du service est donnée en annexe 12 au contrat.



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

Domaine	Indicateur de performance	Désignation indicateur
Continuité de service	Taux d'interruptions de service non programmées	ICS
Efficacité de la gestion patrimoniale des réseaux	Indice linéaire de pertes en réseaux	EGP
Qualité des eaux distribuées	Qualité bactériologique de l'eau	QED
Qualité du service aux usagers	Taux de réponse immédiate par contact téléphonique (< 2018) Taux de satisfaction post-contact des usagers (> 2018)	QSU
Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchées	SES

Pour évaluer le niveau de performance atteint pour chaque indicateur, trois valeurs seuils sont définies :

- une **valeur minimale** (VMin) de sous-performance : en deçà de cette valeur, la performance pour l'indicateur considéré est insuffisante,
- une **valeur objectif** (VObj) de la performance : cette valeur correspond à l'objectif de performance à atteindre annuellement par Suez Eau France, défini contractuellement,
- une **valeur maximale** (VMax) de surperformance : l'atteinte de cette valeur ou son dépassement, le cas échéant, définit le plafond de surperformance au titre de l'excellence d'exploitation.

La performance du service est définie de manière à traduire, sous forme de note globale, les niveaux de performance effectivement atteints par le délégataire pour chacun des 5 indicateurs de performance définis.

Une performance globale de la délégation est ainsi calculée pour chaque année N (PGDN), exprimé en % par application de la formule suivante :

$$\text{PGDN} = [(PICSN + PEGPN + PQEDN + PQSUN + PSESN) / 5] / 100$$

où :

- PICSN = Performance mesurée pour l'indicateur ICS au titre de l'année N,
- PEGPN = Performance mesurée pour l'indicateur EGP au titre de l'année N,
- PQEDN = Performance mesurée pour l'indicateur QED au titre de l'année N,
- PQSUN = Performance mesurée pour l'indicateur QSU au titre de l'année N,
- PSESN = Performance mesurée pour l'indicateur SES au titre de l'année N.



Le tableau ci-après représente synthétiquement le principe d'évaluation de la performance globale annuelle par rapport aux 5 indicateurs de référence :

	Référentiel d'évaluation	Note Evaluation Annuelle	Echelle d'évaluation				
			Sous-Performance	Sous-performance partielle	Performance = objectif contractuel	Sur-performance partielle	Sur-performance
			0 point	1-49 points	50 points	51-99 points	100 points
1 - Continuité de service	Taux d'interruption de service non programmé	0 <-> 100	[VMIn [[VObj]	[VMax]		
2 - Efficacité de la gestion patrimoniale des réseaux	Indice Linéaire de Pertes (ILP)	0 <-> 100	[VMIn [[VObj]	[VMax]		
3 - Qualité de l'eau distribuée	Taux de conformité bactériologique + Taux abatement micropolluants	0 <-> 100	[VMIn [[VObj]	[VMax]		
4 - Qualité du service à l'utilisateur	Taux de satisfaction post-contact (NF Services)	0 <-> 100	[VMIn [[VObj]	[VMax]		
5 - Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchée	0 <-> 100	[VMIn [[VObj]	[VMax]		
Performance Globale de la Délégation (%)		[Somme Notes 1 à 5] / 500	0%	50%	100%		

4.3.2. Calcul de la performance pour l'année 2016

Le tableau ci-après représente synthétiquement la performance globale annuelle par rapport aux 5 indicateurs de référence pour l'année 2016.

Indicateur	Référentiel d'évaluation	valeur indicateur				Note d'évaluation annuelle de la performance	
		performance mini	objectif	performance maxi	2016	2016	2015
ICS Continuité de service	Taux d'interruptions de service non programmées	2	1,6	1	1,51	57,5	67,1
EGP Efficacité gestion patrimoniale	Indice linéaire de pertes en réseaux	13,5	11,7	7	9,84	69,8	66,9
QED Qualité de l'eau distribuée	Qualité bactériologique de l'eau	99,50%	99,90%	100,00%	100,00%	100,0	100
QSU Qualité de service à l'utilisateur	Taux de réponse immédiate par contact téléphonique	70,00%	80,00%	90,00%	80,10%	50,5	32,5
SES Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchées	70,00%	80,00%	90,00%	90,50%	100,0	100
Performance globale du délégataire						75,6%	73,3%

La performance globale du délégataire en 2016 est de 75,6 %, soit une légère augmentation par rapport au 2^{ème} semestre 2015.

Ces indicateurs devront plus finement être contrôlés par un suivi continu des performances en 2018.



4.3.3. Fonds innovation et prospective

La fonds innovation et prospective est alimenté par dotation annexée sur la performance.
Le tableau ci-dessous présente l'état du fonds à fin 2016

Fonds Innovation et Prospective	Montant (€)
Solde du fonds au 31/12/2015	50 047,50
Montant Dotation annuelle Initial DIPO article 80.2	100 000,00
Coefficient actualisation K 2016	1,0013
Montant actualisé Dotation annuelle 2016	100 130,00
Montant dépenses 2016	-17 675,42
Solde du fonds au 31/12/2016	132 502,08

Les dépenses engagées en 2016 sont :

- Open Network : 11 475,18€
- Trunkminder : 6 200,24€



5. Financement des investissements

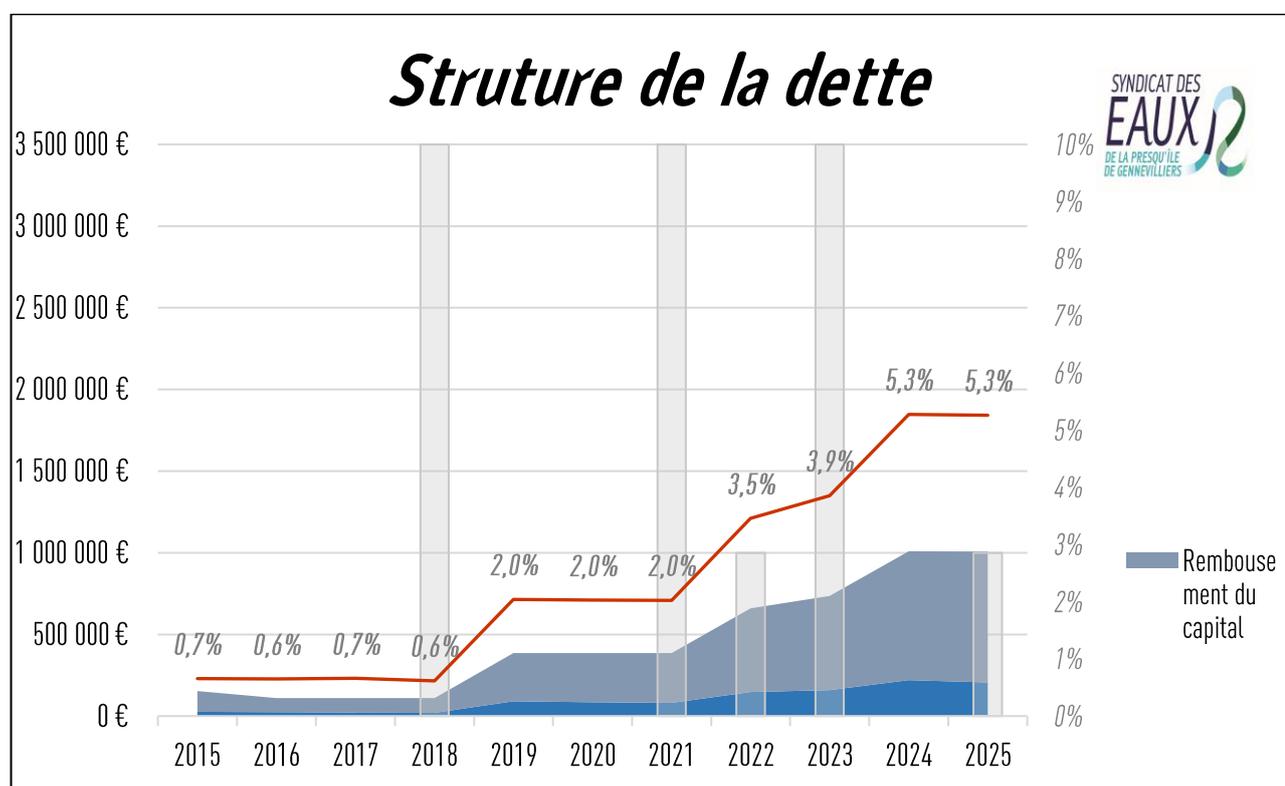
5.1. Emprunts et encours de la dette

Le SEPG a actuellement 3 emprunts en cours :

- Un emprunt de la Caisse d'Épargne d'un montant de 1 100 000 €
- Deux prêts à taux zéro de l'Agence de l'Eau de 223 360 € et 55 840 €

Au 31/12/2016, l'encours de dette est de **823 457,33 €**.

La capacité de désendettement (Encours de dette / Épargne brute) est **de 0,5 an, ce qui est très faible et démontre une situation d'endettement résiduel du SEPG.**



5.2. Valorisation du patrimoine et amortissement

Le patrimoine non délégué du SEPG est intégré au bilan du syndicat pour une valeur d'acquisition de 30 734 895,29 €.

Au 31/12/2016, le cumul des amortissements s'élève à 6 968 008,63 €.

Les dotations aux amortissements de l'exercice 2016 ont été de 931 717,46 €.

Les reprises de subventions au cours du même exercice ont été de 262 334, 59 €.

En termes d'investissements, le SEPG a réalisé 168 269,28 € de dépenses d'équipement et les restes à réaliser s'établissent à 1 982 319,34 €

5.3. Renouvellement électromécanique

Le délégataire a engagé le renouvellement suivant au titre du fond de renouvellement. Ce fond sera suivi techniquement et financièrement au cours des prochains exercices.

5.3.1. Station de pompage Pagès

- Renouvellement de la trappe d'accès de la vanne de sectionnement de la prise d'eau en Seine afin d'améliorer la sécurité lors des interventions
- Renouvellement du rhéostat de démarrage de la pompe de refoulement n°2
- Renouvellement du compresseur alimentant en air les réservoirs anti-bélier de refoulement pompes

5.3.2. Usine du Mont-Valérien

- Renouvellement des filtres à charbon actif en grains, les filtres 3 et 5 de la tranche 1 ainsi que les filtres 2 et 3 de la tranche 2
- Contact Préozonation T1 : Renouvellement diffuseurs contacteur
- Destruction préozonation T1 : Renouvellement détecteur ozone fixe
- Pulsator T1 - renouvellement pompe seepex
- Filtres à sable T1 - renouvellement partiel compresseur air de process
- Pulsators 1 et 2 T1- renouvellement partiel sonde concentration des boues extraction
- Renouvellement de la pompe de recirculation des boues du Densadeg

5.3.3. Traitement des sédiments

- Renouvellement de doseur « DOSATRON » par une pompe doseuse pour le dosage de l'acide chlorhydrique destiné au filtre presse
- **Renouvellement distribution**

5.3.4. Renouvellement de canalisations

- 8 111 m de canalisations renouvelés du diamètre 63 mm au diamètre 315 mm



5.4. Investissement pour le traitement poussé de la matière organique

Le délégataire s'est engagé contractuellement à mettre en service le traitement poussé de la matière organique dans un délai maximal de deux (2) ans après la date de mise en service du contrat (30/06/2017).

L'avancement des opérations est le suivant :

- Changement de coagulant tranche 1 : passage du sulfate d'alumine au chlorure ferrique =>Travaux réceptionnés le 08/09/2016
- Changement de coagulant tranche 2 : passage du sulfate d'alumine au chlorure ferrique => Travaux en cours
- Transformation du Pulsator 1 T1 en Pulsatube T1 => A faire
- Transformation du Pulsator 2 T1 en Pulsatur T2 => A faire

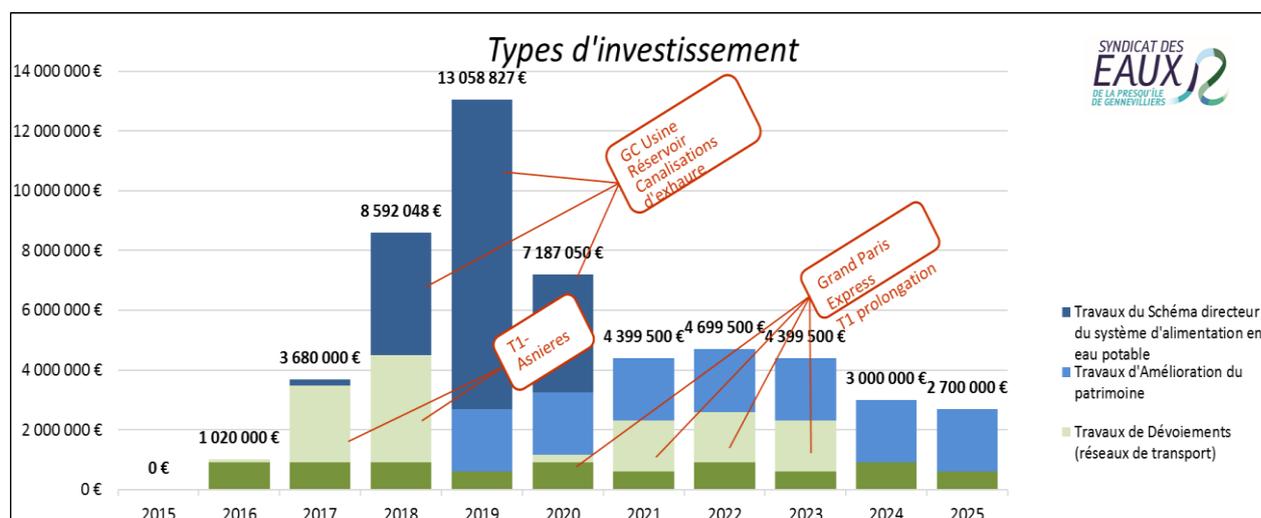
5.5. Projets engagés par le syndicat

Le syndicat s'est engagé dans une phase de structuration des services et a défini des axes prioritaires d'actions

Un prestataire pour le suivi du délégataire a été retenu et démarre sa mission

Des prestataires pour les études géotechniques et pour les diagnostics structurels des infrastructures du syndicat sont en cours de recrutement

5.6. Programme d'investissement pluriannuel



6. Actions de solidarité et développement durable

6.1. Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (P109.0)

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

En 2016, le **montant des abandons de créances** a été de **190,00 €**.

6.1.1. Fonds Eco-solidaire

Le tableau ci-dessous présente l'état du fonds contractuel à fin 2016

Fonds Eco-Solidaire	Montant (€)
Solde du fonds au 31/12/2015	100 095,00
Coefficient d'actualisation T4M au 31/12/2015	-0,2039%
Intérêts au 31/12/2015	-204,09
Montant Dotation annuelle Initial DIPO article 80.2	200 000,00
Coefficient actualisation K 2016	1,0013
Montant actualisé Dotation annuelle 2016	200 260,00
Montant dépenses 2016	-2 703,63
Solde du fonds au 31/12/2016	297 447,28

Les dépenses 2016 sont :

- Appartement pédagogique Colombes 2000€
- Régul FSL 2015 513,63€ et FSL 2016 190€



6.2. Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (P154.0)

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

En 2016, le taux **d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente** a été de **1,14 %**.

Compte tenu de la loi Brottes interdisant les coupures d'eau et sa médiatisation, l'évolution des impayés est à suivre précisément.

6.3. Démarche Développement Durable

En cohérence avec les engagements pris par la France en faveur du développement durable avec « l'Agenda 2030 », le SEPG souhaite mettre en place un suivi des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Les cibles identifiées sont notamment :



Les actions engagées en 2016 pour atteindre ces cibles :

- Réduction des fuites et pertes en eau : investissement du délégataire sur des capteurs et engager de campagnes de recherche de fuite – 2016 : amélioration du rendement
- Renouvellement électromécanique : favoriser les équipements peu énergivores
- Mise en place d'un Fond de Solidarité Logement : versement de 200k€/ an par le délégataire à arbitrer en concertation avec le SEPG et les CCAS avec lesquels un partenariat est en cours de mise en place
- Mise en place d'une démarche de qualité environnementale : délégataire certifié ISO14001 et certifié ISO 50001 (énergie) – en 2015 SUEZ a pris 12 engagements en faveur du développement durable pour la période






irh ingénieur
conseil
membre d'Antea Group

