

Envoyé en préfecture le 03/10/2022

Reçu en préfecture le 03/10/2022

Affiché le

SLO

ID : 092-259200210-20220930-DELIBE_2022_32-AR

RAPPORT ANNUUEL

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

EXERCICE 2021

sénéo
Le service public de l'eau

SOMMAIRE

A. La présentation générale du service	4
A.1 Le territoire	4
A.2 Les missions du service public d'eau potable	5
A.3 Le mode de gestion	6
A.4 Le bilan annuel d'activité	10
B. Les caractéristiques et performances techniques du service	14
B.1 Les usagers du service	14
B.2 Le patrimoine du service	16
B.3 Les volumes distribués	28
B.4 Les interventions et travaux sur le territoire	30
B.5 Les performances du service	40
B.6 La qualité de l'eau	45
B.7 Le service aux usagers	46
B.8 La démarche Développement Durable	48
B.9 Les champs de certifications du délégataire	48
B.10 Les indicateurs contractuels de performance du délégataire	49
C. Le prix du service de l'eau potable	55
C.1 Les modalités de tarification	55
C.2 Le prix de l'eau potable	56
C.3 Les éléments financiers du service d'eau potable	61
Annexe – Indicateurs de performance du service (méthode de calculs et résultats)	73
Annexe – Table des acronymes	76
Annexe – Bilan annuel de l'AESN	77

Rédaction en chef : Sénéo
Création : Agence Bathyscaphe
Mise en page : Sénéo

Conformément au décret n°2007-675 du 02 mai 2007

Le rapport est établi à partir de données tirées des rapports annuels du délégataire ainsi que de données et informations propres à la Collectivité.

Il comporte les indicateurs réglementaires et des indicateurs complémentaires liés aux particularités du service.

La définition des indicateurs les plus techniques est rappelée dans un glossaire situé en fin de rapport.

Ces indicateurs sont identifiés dans le texte du rapport par le n° d'ordre au sein du glossaire.

CHIFFRES CLES DU SERVICE EN 2021

Nombre d'habitants desservis



615 563

Nombre d'abonnés



59 423

Nombre de prises d'eau



1

Nombre d'installations de production d'eau



1

Nombre de réservoirs



15

Longueur de réseau



993 km

Taux de conformité global



100 %

Rendement du réseau



92.03 %

Consommation moyenne



567 m³/ab/an,
soit environ
55 m³/an/habitant

Prix de l'eau



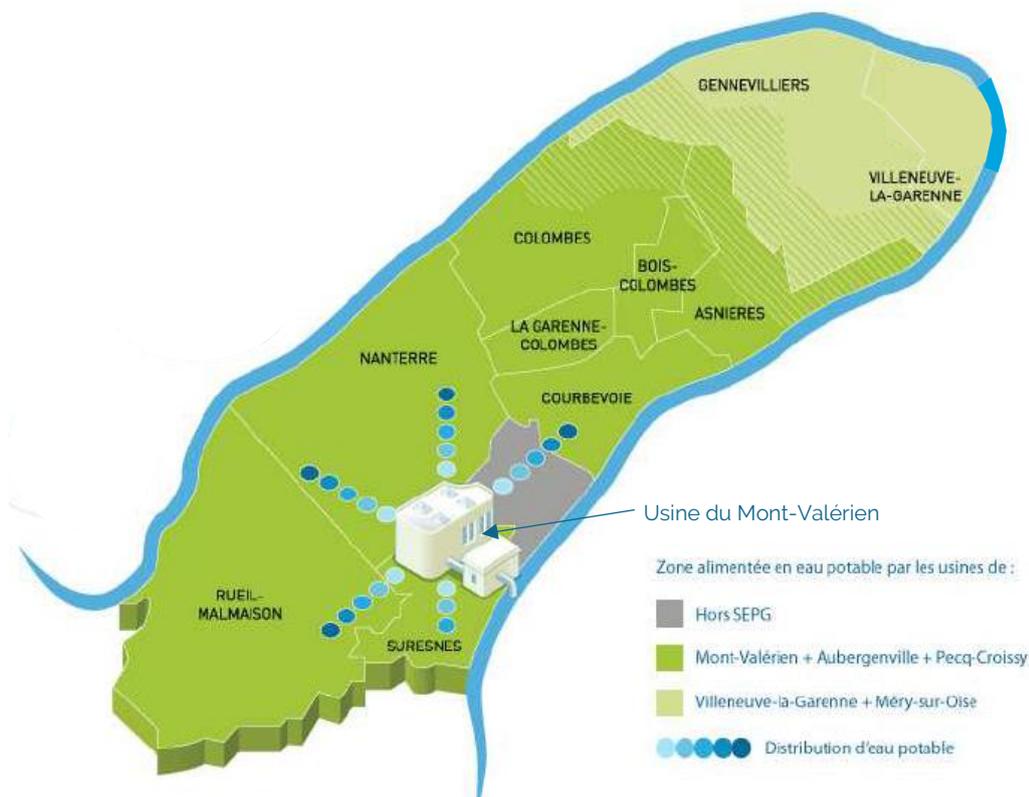
2,2178 €TTC/m³

A.

LA PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

A.1 LE TERRITOIRE

En 2021, Sénéo dessert 10 communes, pour une population totale de 615 563 habitants (INSEE, population légale 2022) : Asnières-sur-Seine • Bois-Colombes • Colombes • Courbevoie • Gennevilliers • La Garenne-Colombes • Nanterre • Rueil-Malmaison • Suresnes • Villeneuve-la-Garenne.



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

A.2 LES MISSIONS DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

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

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

Ces missions principales se décomposent en :

- **La gestion de la ressource :**
Afin d'être en mesure de garantir une bonne qualité d'eau, les ressources en eau utilisées par Sénéo font l'objet d'un suivi régulier, notamment grâce à la protection des captages (suite à la mise en place de Dossier d'Utilité Publique), et au suivi quantitatif et qualitatif de la ressource réalisé par le délégataire via les deux stations de surveillance sur la Seine.
- **Le pompage, le traitement et le stockage :**
La ressource est prélevée du milieu naturel grâce à un captage d'eau de surface en Seine. Cette eau est ensuite traitée dans l'usine du Mont-Valérien avant d'être mise en distribution. Afin d'avoir la quantité suffisante pour l'approvisionnement des abonnés tout au long de la journée, les eaux traitées sont transitées par des réservoirs de stockage.
- **L'achat d'eau en gros**
L'usine du Mont-Valérien ne produit qu'une partie de l'eau nécessaire à l'alimentation des usagers de Sénéo. Le Syndicat a recours à des achats d'eau auprès des producteurs voisins pour compléter sa propre production. Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2018, un complément d'eau est acheté auprès de Suez Eau France et auprès du Syndicat des Eaux d'Île de France (SEDIF).
- **La distribution :**
La distribution de l'eau potable se fait soit :
 - Par réseau gravitaire, où l'eau se déplace jusqu'au point de distribution, à l'aide de la pente des canalisations (c'est le cas pour la quasi-totalité du service).
 - Grâce à des réseaux en pression (quartier de Buzenval).

A.3 LE MODE DE GESTION

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

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

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

Désignation	Prise d'effet	Objet
Contrat	01/07 2015	Délégation du service de l'eau potable pour une durée de 12 ans (soit jusqu'au 30/06/2027)
Avenant 1	20/04 2016	Encadrer les incidences sur l'équilibre financier du contrat des aides qui seront apportées par l'AESN à Eau et Force pour le traitement de désinfection par rayonnements UV
Avenant 2	30/03 2017	Substitution de SUEZ Eau France à Eau et Force
Avenant 3	01/01 2019	<p><u>Triennale prévue au contrat initial :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du renouvellement des canalisations confiées à SUEZ - Réalisation de travaux pour les tiers, à la place de Sénéo (7,5 M€ en 3 ans) - Renouvellement des compteurs : de 15 ans à 25 ans pour les DN15 et DN20 - Transformation de la garantie en compte de renouvellement, réajustement des dotations des différents comptes - Changement de la formule de révision pour intégrer un indice soude - Passage de la mesure de la performance du délégataire de 5 à 14 indicateurs, ajustement des seuils mini, moyen et maxi - Réalisation par SUEZ de travaux sur l'usine du Mont-Valérien pour 1200k€ - Restitution du site de Gennevilliers (rue des Bas)

Désignation	Prise d'effet	Objet
Avenant 4	25/03 2019	<p><u>Correction de trois erreurs matérielles détectées après la notification de l'avenant 3 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Transcription de la formule de révision - Renumérotation de 2 articles qui ont la même numérotation - Une annexe a été intégrée mais elle n'est pas signée par les parties
Avenant 5	12/12 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration du changement de dénomination du Syndicat des Eaux de la Presqu'île de Gennevilliers (SEPG). La nouvelle dénomination est Sénéo. - Reprise par Sénéo d'une partie des locaux du rez-de-chaussée du bâtiment situé au 300 rue Paul Vaillant Couturier à Nanterre, mis à disposition du délégataire. - Suppression de l'obligation de mise à la charge du délégataire de réaliser un diagnostic ISO 14 046, et son remplacement par le renforcement, de la certification EFQM, en 2021 et en 2024. - Fixation au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) des frais de main d'œuvre et frais associés pour les travaux usines et les opérations portées au fonds de travaux Génie Civil.
Avenant 6	01/04 2020	<p><u>Apporter des précisions concernant :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des tâches de suivi et de contrôle confiées au Délégataire dans le cadre des travaux sous maîtrise d'ouvrage Sénéo et maîtrise d'ouvrage tiers (modification de l'article 52.1) - La nature des opérations de contrôle attendues par Sénéo de la part du délégataire, dans le cadre des opérations de travaux sous maîtrise d'ouvrage Sénéo (modification de l'article 56) - La nature des opérations de contrôle attendues par Sénéo de la part du délégataire, dans le cadre des opérations de travaux sous maîtrise d'ouvrage tiers (modification de l'article 57) - Les pénalités associées aux prestations de contrôle et de suivi des chantiers de travaux sous maîtrise d'ouvrage Sénéo et sous maîtrise d'ouvrage Tiers, garantissant ainsi le respect des délais associés à la bonne réalisation de ces chantiers (modification de l'article 85.1) <p><u>Mettre en cohérence les prestations de diagnostic patrimonial prévues au contrat par rapport aux besoins de Sénéo (modification de l'article 43)</u></p>
Avenant 7	01/01 2022	<p><u>Triennale prévue au contrat initial :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Précisions sur le partage des responsabilités vis-à-vis du patrimoine

Désignation	Prise d'effet	Objet
		<ul style="list-style-type: none"> - Précision sur la fréquence et le format de transmission de l'inventaire des biens de retour et du SIG - Assouplissement du calendrier de l'Aquabus, engagement de fourniture de coffrets économiseurs d'eau lors des animations Aquabus, nouvel engagement du délégataire sur une veille presse mensuelle - Modification des dispositions autour des achats d'eau en gros : diminution de l'engagement minimal de production annuelle sur l'usine du Mont-Valérien, suppression de l'obligation d'achat d'eau du délégataire au Syndicat, mise en place de conventions d'achat d'eau entre le Syndicat et ses fournisseurs (SEDIF et SUEZ), substitution au Syndicat du délégataire pour assurer le paiement des achats d'eau dans le cadre des conventions - Dépose des 3 analyseurs bactériologiques et remplacement par des campagnes de prélèvement et d'analyse complémentaires lors du procédé de traitement - Précision de la qualification des biens de télérelève et engagements pénalisables supplémentaires du délégataire sur le taux d'émetteurs fonctionnels et en maintenance - Précision concernant les modalités de calcul du rendement - Retrait et ajout d'indicateurs pour la rémunération à la performance - Ajout d'études sur l'usine : diagnostic canalisation et recherche de fuite - Prestation d'entretien des espaces arborés du Jardin Valérien au délégataire - Mise à jour du plan prévisionnel de renouvellement des canalisations au regard des résultats de l'analyse PREVOIR 2021, précision sur la répartition des charges pour les tronçons de plus de 6 ml, diminution de l'objectif de renouvellement en techniques sans tranchée - Ajout de travaux concessifs (travaux neufs exclusifs) d'une enveloppe financière maximale de 4,089M€ : sécurisation de la station de pompage Pagès, travaux de sureté du l'usine du Mont-Valérien, travaux de re-chloration du réservoir 21 000 m3, création d'un stockage de Javel de secours sur l'usine, réaménagement de l'aire de dépotage des réactifs de l'usine, doublement des cuves de polymères sur l'usine, renouvellement de la canalisation d'égout de l'usine, modification de la sectorisation réseau, diagnostic des ascendantes de Pagès - Baisse progressive du tarif (part variable par mètre cube) du délégataire jusqu'en 2027 - Modification de la formule d'indexation du tarif délégataire

Désignation	Prise d'effet	Objet
		<ul style="list-style-type: none"> - Création d'une part variable Collectivité, par tranche de consommation, et précision des modalités de reversement de celle-ci par le Délégataire - Arrêt de la dotation du Fonds Eco-solidaire - Doublement de la dotation du Fonds de travaux Génie Civil - Création d'un fonds d'Achats d'Eau en Gros - Révision des dotations du compte de renouvellement des canalisations <350 mm (+635k€/an), de renouvellement programmé des accessoires (+80k€/an) et de renouvellement au titre de la garantie de continuité du service (+196k€/an) - Ajustement de la clause de discussion triennale et des clauses de révisions des tarifs et de la formule d'indexation - Précisions sur les cas de non-paiement par les abonnés de la part Collectivité nouvellement instaurée - Précisions sur la mise à disposition d'un suivi des réclamations clients sur l'espace collaboratif Tout sur Mes Services - Fusion des comités éditoriaux avec les comités de communication - Introduction dans le rapport annuel du délégataire d'une vision des principaux indicateurs par commune et d'une série de proposition d'amélioration - Précision des moyens mis en œuvre par le délégataire pour répondre aux enjeux de la Loi de Programmation Militaire

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

Catégorie	Nature	Délégataire	Collectivité
Gestion du service	Application du règlement du service	X	
	Exploitation et entretien des installations	X	
	Qualité de l'eau	X	
	Télérelève des compteurs	X	
Gestion des abonnés	Accueil des usagers	X	
	Facturation / Recouvrement	X	
	Traitement des réclamations clients	X	
Renouvellement	Compteurs	X	

	Canalisations < 6m	X	
	Canalisations ≥ 6m		X
	Branchements	X	
	Équipements électromécaniques	X	
	Génie civil et bâtiments		X
Travaux neufs	Liste de travaux prévue au contrat		Autres travaux

A.4 LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITE

A.4.1 Les temps forts de l'année

Le Jardin de Valérien : premier bilan d'activité !

L'eau est une ressource vitale précieuse qu'il est essentiel de préserver et de partager. En tant qu'acteur incontournable du cycle de l'eau en Île-de-France, Sénéo mène une politique volontaire de préservation de la ressource en eau et de sensibilisation à l'environnement.

Le 3 juillet 2021, Sénéo a inauguré son parc éco pédagogique sur la thématique de l'eau et de la biodiversité. Cet espace appelé "Jardin de Valérien" fait référence au renard mascotte qui a élu domicile dans l'enceinte de l'usine de potabilisation. Environ 150 personnes (élus, partenaires et familles du quartier) ont découvert les aménagements ainsi que la richesse des biotopes. Les familles ont participé à la fabrication d'abris pour protéger et permettre le développement de la faune du parc.

Durant l'été et l'automne, le Syndicat a invité 5 centres de loisirs (135 enfants de 3 à 10 ans) et 7 classes (178 enfants du CP au CM2) afin de tester son programme pédagogique : ateliers, jeu de piste, visite guidée. Le bilan est très encourageant tant les participants sont enthousiastes :

"Ateliers ludiques et instructifs, les élèves ont adoré, les enseignants également !"

"Les ateliers sont très intéressants et pédagogiques. Les intervenantes ont été à l'écoute des enfants. Merci à toute l'équipe de Sénéo ! À faire absolument "

Le samedi 9 octobre a débuté la programmation grand public *Les 4 saisons de Valérien* dont le but est de faire découvrir le parc au rythme des saisons lors de demi-journées d'animations. Ainsi, environ 30 personnes ont profité des activités bar à eaux, fabrication d'abris à chauve-souris, sculpture sur citrouille et fabrication d'abris à insectes.

"Merci beaucoup pour toute l'organisation et votre super accueil !

C'est toujours très agréable de discuter avec vous, avec les intervenants et les autres visiteurs et parents.

Nos enfants adorent ce lieu, et nous aussi."

Le Jardin de Valérien a aussi vocation à être un « lieu ouvert » à divers événements à l'échelle local ou régionale. Tout au long de l'année, Sénéo a accueilli plusieurs formations :

- Compostage avec Organeo et l'Ecole du compost (15 stagiaires)
- Sciences participatives avec l'Agence Régionale de la Biodiversité (20 stagiaires)
- Séminaire des jeunes élus de Suresnes (50 participants)

À partir de 2022, les scolaires (cycle 2 et 3 en priorité) et les centres de loisirs seront accueillis gratuitement de mars à octobre et pris en charge par des professionnels de l'éducation à l'environnement.

Les négociations triennales

En février 2021, l'équipe de négociation menée par Mme MARIAUD, conseillère déléguée, a lancé les négociations triennales des contrats majeurs de Sénéo : la convention d'achat d'eau en gros (AEG) et la délégation de service public passées avec SUEZ.

Ces négociations s'intègrent dans le cadre de la refondation du modèle économique de Sénéo. Ce nouveau modèle devra permettre au Syndicat, via l'augmentation des recettes du service, de mener sa propre gestion patrimoniale pour maintenir le bon fonctionnement du réseau et de l'usine.

Au bout de 8 mois de travail, Sénéo a négocié avec SUEZ à la fois les termes de la convention d'achat d'eau en gros, incluant une garantie, et le contrat de délégation de service public. Un nouveau partenariat industriel a été convenu entre les parties basé sur :

- Une plus juste répartition des recettes du service.
- Des achats d'eau garantis, aux conditions de fourniture précisées : la garantie est précisée selon les phénomènes de crises décrits par le PRAEP (Plan Régional d'Alimentation en Eau Potable).
- Une délégation de service public plus ajustée sur ses attendus techniques, avec des améliorations de l'outil industriel.

Concrètement, Sénéo a pu obtenir dans sa convention d'AEG :

- Une baisse du coût de la garantie
- L'assurance d'avoir de l'eau adoucie dans plus de circonstances par rapport aux différents scénarios de crise
- Au niveau économique, Sénéo économisera un peu plus de 2M€ par an

Dans la continuité, Sénéo a obtenu de son opérateur de service :

- La délégation de nouveaux investissements :
 - Sécurisation du site du Mont-Valérien en application de la Loi de Programmation Militaire
 - Rechloration en sortie d'usine
 - Modernisation du poste haute tension de la station de pompage de Pagès
 - Amélioration de la sécurité par le réaménagement de l'aire de dépotage des réactifs sur le site de Mont-Valérien
 - Diagnostic des conduites ascendantes par une méthode innovante
- Le recentrage de la performance du délégataire en :
 - Créant un nouvel indicateur de l'efficacité de la recherche de fuites
 - Augmentant le poids de l'indicateur sur les manœuvres de vanne
 - Adaptant le taux de travaux sans tranchée à la réalité des chantiers

- Créant un nouvel indicateur de la bonne communication faite aux usagers des travaux planifiés
- Renforcement des échanges avec les CCAS pour une meilleure utilisation du fonds éco-solidaire et étude de nouveaux modes d'utilisation du fonds à venir,
- Intégration d'une pénalité pour non-atteinte de l'objectif de dureté en sortie d'usine,
- Adaptation des pénalités relatives au fonctionnement de la télérelève,
- Économiquement, les négociations avec Suez ont permis de dégager annuellement plus de 4.2 M€. Cette recette contribuera au financement du Plan Pluriannuel d'Investissement.

Les projets menés par les services techniques de Sénéo

Comme chaque année, outre l'habituelle supervision des travaux réalisés par le délégataire, les services techniques ont veillé sur le patrimoine de Sénéo et accompagné les évolutions du territoire altoséquanais :

- Les projets majeurs menés dans l'intérêt du patrimoine syndical, pour un total de dépenses de 863 k€ en 2021 :
 - Etude de la réhabilitation du réservoir de 5000 m3 de l'usine du Mont-Valérien : diagnostics complémentaires, études géotechniques, maîtrise d'œuvre de conception
 - Diagnostics Génie Civil sur différents réservoirs de Sénéo (7000 m3 inférieur, 2000 m3 Haut Service, 3000 m3 Haut Service, 500 m3 et 1500 m3 Buzenval, 4500 m3 inférieur)
 - Etude de la réhabilitation de la dalle de toit de la galerie Charles X, au niveau du parking d'entrée de l'usine du Mont-Valérien
 - Etude du renouvellement des conduites d'eau potable au niveau du rond-point des Bergères à Puteaux
 - Etude du renouvellement des conduites d'eau potable rue des Plaideurs et route des Fusillés de la Résistance à Nanterre et Suresnes
 - Etude et Travaux de raccordement du siège de Sénéo (300 rue Paul Vaillant Couturier, Nanterre) au réseau public d'électricité.
 - Divers travaux de réhabilitation du Génie Civil sur l'usine de production d'eau potable
- Les projets majeurs menés pour le compte de tiers, avec 3,32 M€ dépensés en 2021 :
 - Etudes pour l'adaptation des réseaux et ouvrages d'eau potable, dans le cadre du projet de requalification de la RD 914 (boulevard de la Défense) au niveau du pont Arago à Nanterre.
 - Etudes sur les modifications à réaliser sur la galerie Arago, pour permettre la création d'une passerelle piétonne par PLD
 - Etudes pour l'adaptation du réseau AEP à la création de divers ouvrages de la SGP sur la ligne 15 Ouest (gare des Agnettes à Gennevilliers, gare de la Défense à Puteaux)
 - Travaux de dévoiement des réseaux d'eau potable à Asnières-sur-Seine et à Colombes, pour permettre le prolongement du Tram T1

A.4.2 Les recettes du Syndicat

Les recettes issues de la délégation :

- **La marge sur les achats d'eau en gros** : pour compléter les capacités de production de l'usine du Mont-Valérien, le Syndicat achète de l'eau en gros à Suez et au SEDIF et la revend au délégataire pour un volume total annuel de 15 Mm³. L'eau étant revendue par le Syndicat au délégataire à un prix supérieur au prix d'achat, le Syndicat réalise une marge financière via ce mécanisme d'achat-revente. Ainsi, en 2021, cette marge s'est élevée à 1 981 650 €.
- **Les redevances** : pour exploiter le service de l'eau sur notre territoire, le Syndicat met à disposition du délégataire, contre redevances, un ensemble de bâtiments (magasin, centre techniques, bureaux, logements). De cette mise à disposition, en 2021, le Syndicat a tiré une recette de 727 737 €.
- **Le fonds de performance** : dans son contrat, le délégataire a des obligations de performance (technique, servicielle, écologique) qui conditionnent l'attribution d'une rémunération complémentaire. Au regard des conditions contractuelles de dotations et d'attribution, le fonds doté annuellement se répartit en fin d'exercice selon les niveaux de performance atteints pendant l'année écoulée. Ainsi, sur la base des performances 2020, le Syndicat a perçu en 2021 une recette complémentaire de 563 220 €.
- **Les pénalités** : le Syndicat applique au délégataire des pénalités en cas de non-respect des engagements contractuels. En 2021, Sénéo a appliqué à Suez une pénalité d'un montant de 258 396 € pour non-atteinte de l'objectif de rendement. D'autres pénalités portant sur les exercices 2020 et antérieurs sont en cours de finalisation et seront appliqués en 2022, après prise en compte des éléments de réponse fournis par le délégataire.

L'analyse et le contrôle des flux financiers entre le délégataire et le Syndicat ont été présentés à la Commission de Contrôle Financier (CCF) le 13 avril 2022.

Les autres recettes :

- **Le remboursement des opérations tiers** : dans le cadre de ses missions d'opérateur de réseau public, Sénéo est amené à réaliser des travaux pour le compte de tiers (dans le cadre de grands projets urbains tels que ceux du Grand Paris Express). En 2021, Sénéo s'est vu rembourser 1 193 855,93 €.

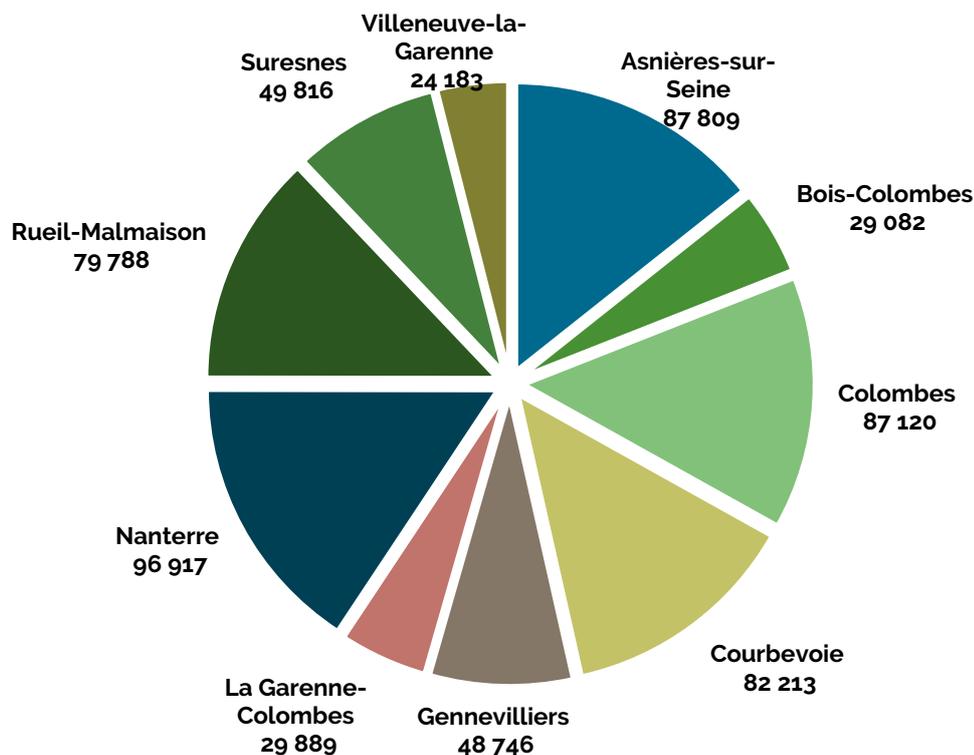
B.

LES CARACTERISTIQUES ET PERFORMANCES TECHNIQUES DU SERVICE

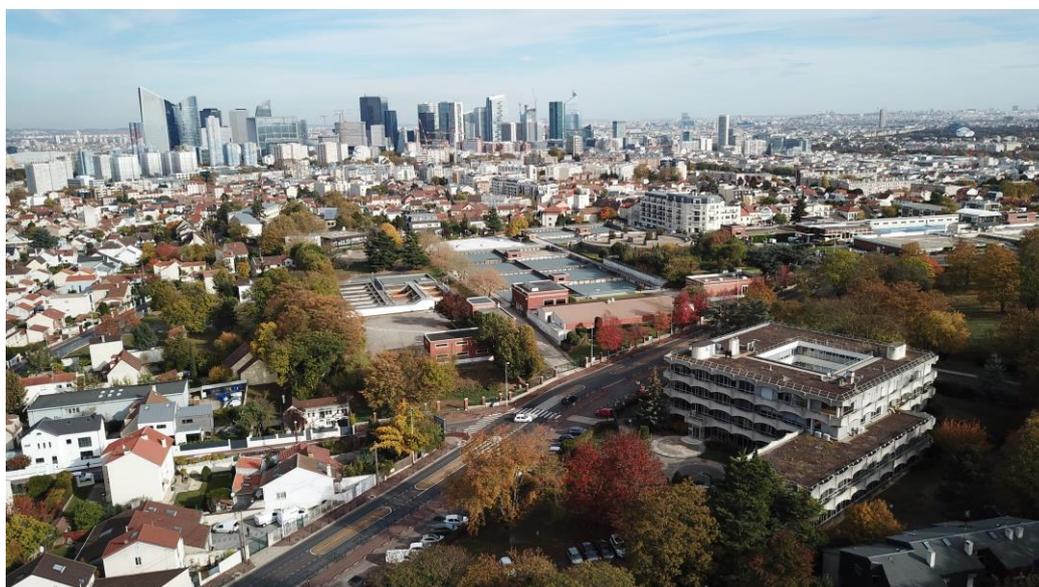
B.1 LES USAGERS DU SERVICE

B.1.1 Population desservie

Sur le périmètre de Sénéo, la population desservie par un réseau d'eau potable [D101.0] est estimée à environ **615 563 habitants** (source INSEE, populations légales de 2022) répartis comme suit :



Répartition de la population de chaque commune desservie par Sénéo



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

La population desservie a augmenté de 0,47 % par rapport à 2020 (612 673 habitants).

À noter qu'en complément, le territoire peut accueillir jusqu'à 180 000 travailleurs chaque jour sur Paris La Défense (source : Paris La Défense), et plus de 46 000 étudiants de l'enseignement supérieur sur les communes du territoire (source : ministère de l'Enseignement supérieur). A cause de la pandémie de COVID-19, l'année 2021 a été marquée par un nouveau confinement jusqu'au mois de mai puis un déconfinement progressif jusqu'à la fin du mois de juin. La fréquentation du territoire a donc diminué. Cette baisse est due aux effets conjugués de la diminution des personnes présentes dans le quartier de la Défense, à l'arrêt des activités de restauration et au départ d'une partie des habitants du territoire lors des confinements et dans le cadre du télétravail.

B.1.2 Abonnés du service d'eau potable

Abonnés du service	2020	2021	Évolution 2020-2021
Abonnés communaux	4 142	3 986	-3,77%
Abonnés professionnels (commerçants, agriculteurs, administrations hors communes)	6 801	6 674	-1,87%
Abonnés Particuliers (y compris les syndicats)	48 606	48 763	0,32%
TOTAL	59 549	59 423	-0,21%

Le nombre d'abonnés du service de l'eau potable est de 59 432 en 2021, en diminution de 0,21% par rapport à l'exercice 2020. Ce léger retrait concerne les particuliers et plus fortement les professionnels.

Au 31 décembre 2021, la densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 60 abonnés/km. Comme le montre la catégorisation du réseau ci-dessous, cette densité est cohérente avec la forte urbanisation du territoire :

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

B.2 LE PATRIMOINE DU SERVICE

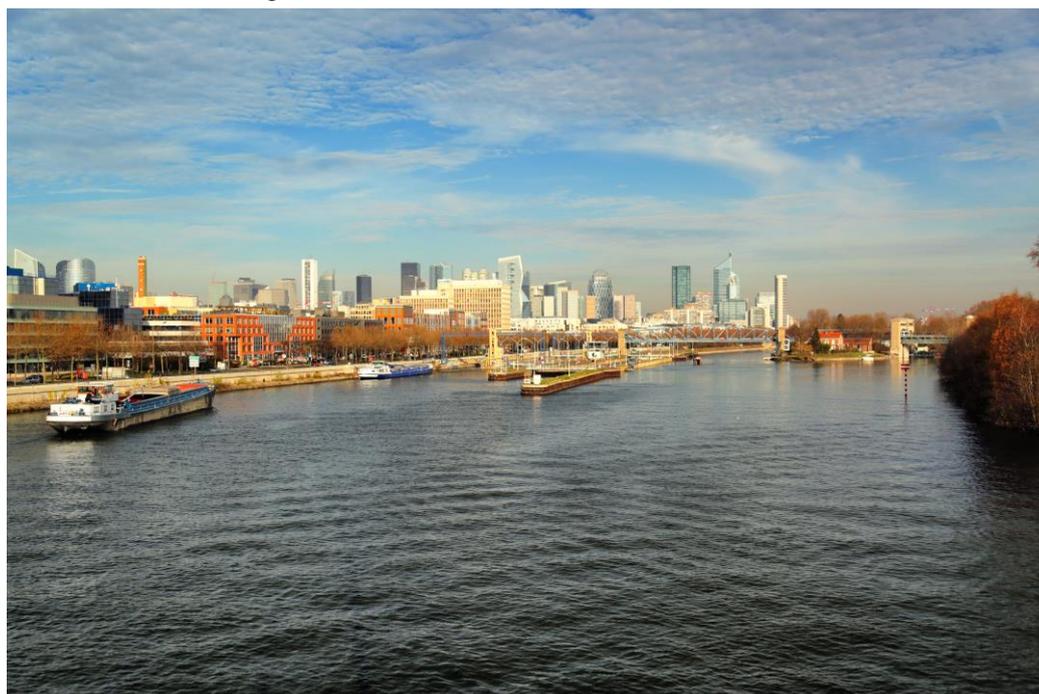
B.2.1 Les ressources

Les ressources propres au service

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

Ressource	Type de captage	Implantation	Débit nominal
Seine	Prise d'eau de surface	Rue Pagès à Suresnes	98 000 m ³ /j

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



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

Volume prélevé (m ³)						
Ressource	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 20-21
Seine Pagès	24 198 824	23 898 739	24 071 757	24 445 015	22 550 164	-7,8%

Le volume prélevé diminue de 7,8 % entre 2020 et 2021. Cette diminution est notamment liée à la baisse des volumes vendus sur l'exercice 2021 (cf. chapitre II.3).

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

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

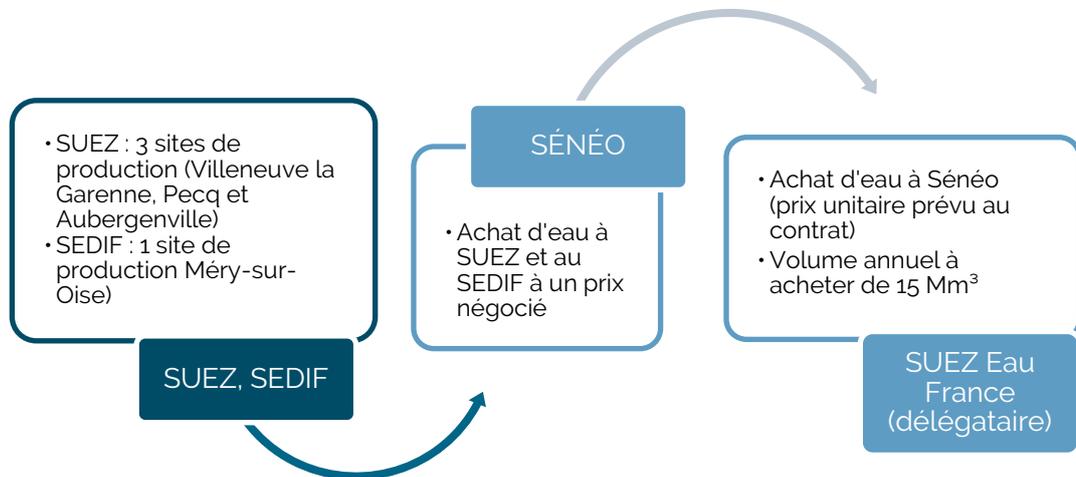
- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)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

En 2021, l'indice est de 100 % (comme les années précédentes).

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

Les volumes importés

En complément de l'eau produite par Sénéo dans l'usine du Mont-Valérien, des achats d'eau en gros sont nécessaires. Jusqu'en 2021, Sénéo a pris en charge financièrement les achats d'eau en gros complémentaires avant de revendre cette eau à son délégataire.



De plus, il existe plusieurs interconnexions opérationnelles entre le réseau d'eau potable de Sénéo et d'autres réseaux limitrophes, notamment avec les réseaux « Très Haut service de Jonchère Bas » et « Jonchère Rueil Haut des services » d'AQUAVESC.

Volumes importés (m ³)	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 20-21
Sénéo (en provenance de Suez)	14 818 888	13 821 091	12 839 840	12 397 588	13 443 847	8,44%
Sénéo (en provenance du SEDIF)	0	1 196 073	2 150 374	2 594 062	1 575 746	-39,26%
AQUAVESC	42 951	57 539	45 553	49 352	33 872	-31,37%
TOTAL	14 861 839	15 074 703	15 035 767	15 041 002	15 053 465	0,08%

Suez Eau France s'est engagé contractuellement à importer 15 000 000 m³ par an. Depuis le 1^{er} juillet 2018, un deuxième fournisseur d'eau intervient, grâce à l'ouverture d'une interconnexion avec le SEDIF. Les engagements contractuels sont maintenus et répartis comme suit :

- Achat d'eau à Suez : 11 400 000 m³ par an au minimum et un maximum de 13 000 000 m³ par an.
- Achat d'eau au SEDIF : 2 000 000 m³ par an au minimum et un maximum de 3 600 000 m³ par an.

En 2021, l'engagement d'achat de 15 Mm³ a été respecté. La baisse des volumes achetés au SEDIF s'explique principalement par des travaux effectués par le SEDIF en vue de renouveler et d'améliorer ses installations. Une hausse des volumes achetés au SEDIF est donc attendue en 2022.

Depuis le 1^{er} juillet 2018, l'eau distribuée sur le territoire de Sénéo est décarbonatée, quelle que soit sa provenance.

B.2.2 La production

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

Station de traitement	Type de traitement	Capacité nominale (m ³ /h)	Capacité nette (m ³ /h)	Volume produit moyen (m ³ /h)
Mont-Valérien	Adoucissement* de l'eau combiné avec la coagulation, floculation et décantation, avec unité de déshydratation des sédiments	4 700	3 471	3 193

*en service depuis le 1^{er} juillet 2018



Vue de la station de traitement du Mont-Valérien

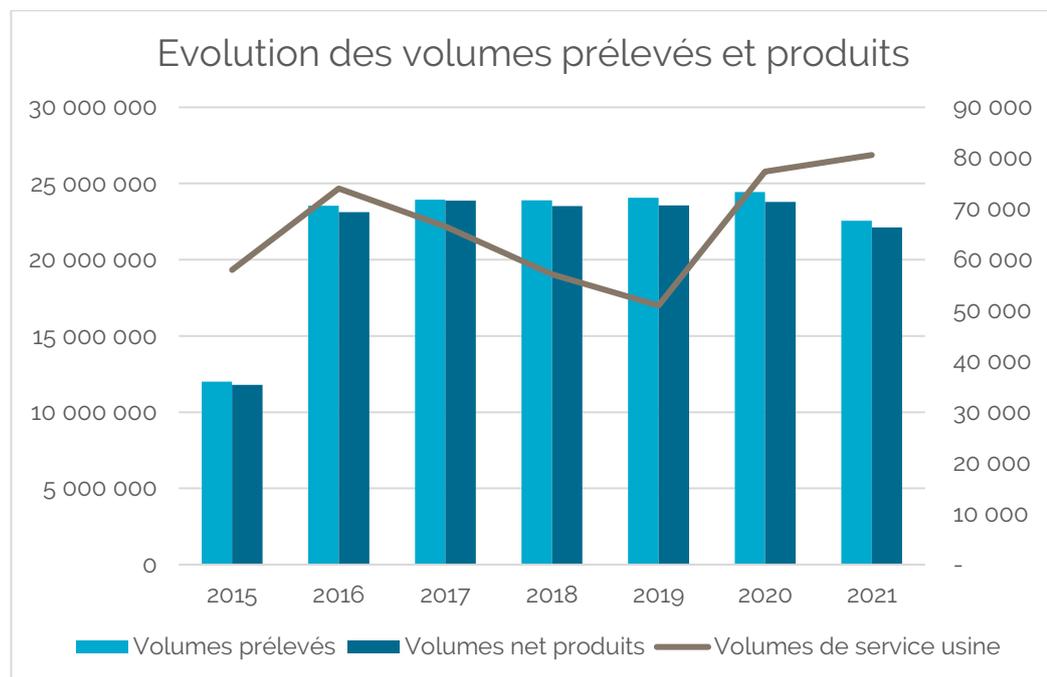
Le potentiel de production de la station de traitement correspond au débit maximal que peut produire l'usine. En fonctionnement normal, les volumes horaires produits moyens sont donc bien inférieurs aux potentiels de production.

Le taux moyen de production journalière a été calculé pour l'année 2021 :

Taux de production Mont-Valérien		2021
Capacité de mise en distribution (m ³ /an)		34 700 000
Volume livré au réseau (m ³) par l'usine		22 109 019
Taux moyen de production journalière (%)		63,7%

Volumes produits (m ³)						
Station de traitement	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
Mont-Valérien	23 875 844	23 519 029	23 554 091	23 804 815	22 109 019	-7,12%

Le volume produit à l'usine du Mont-Valérien diminue de 7,12 % entre 2020 et 2021.



Le volume de service sur l'usine est relativement stable entre 2020 et 2021 (+4,1%). Il est supérieur de 58% par rapport à 2019, du fait, comme en 2020, du renouvellement de charbon actif en grains sur un filtre supplémentaire.

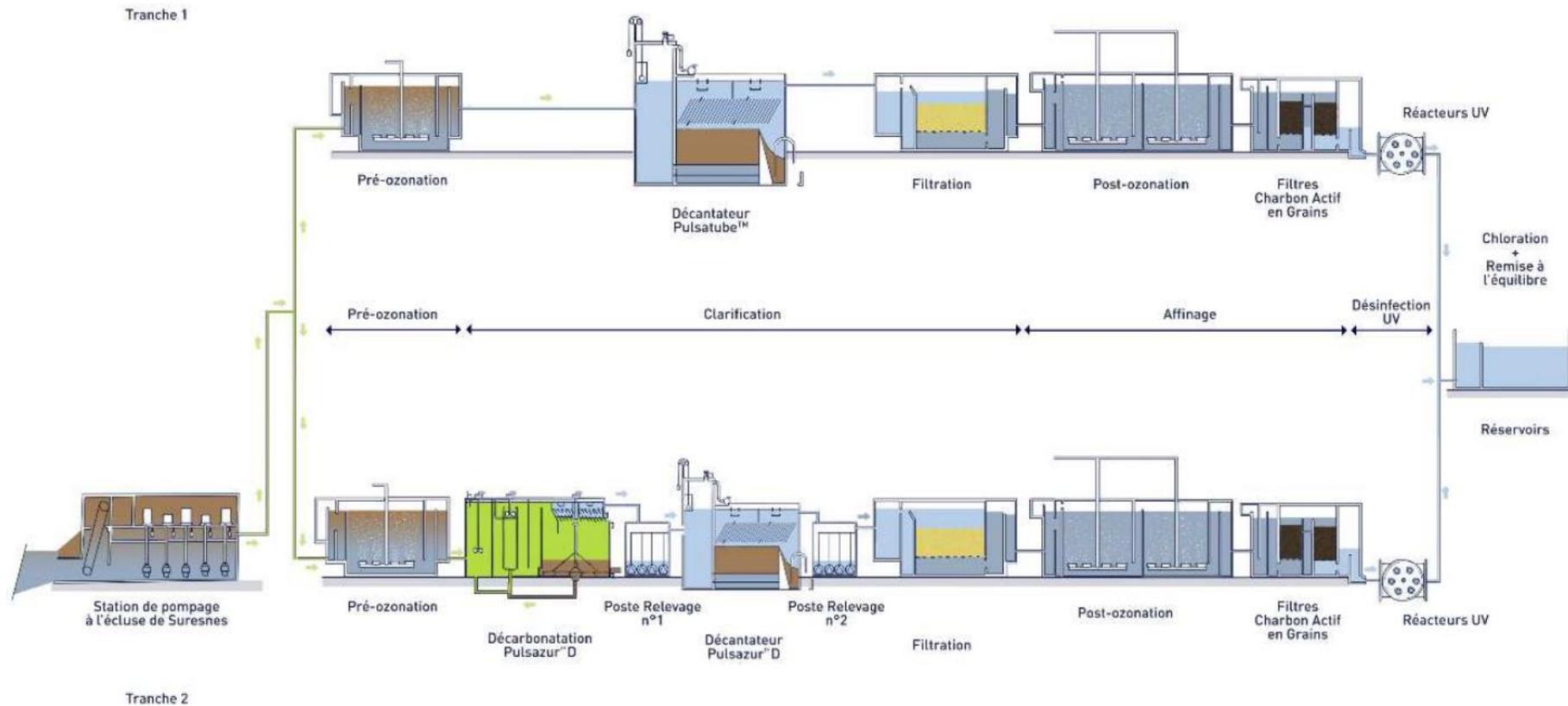
Eau décarbonatée

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

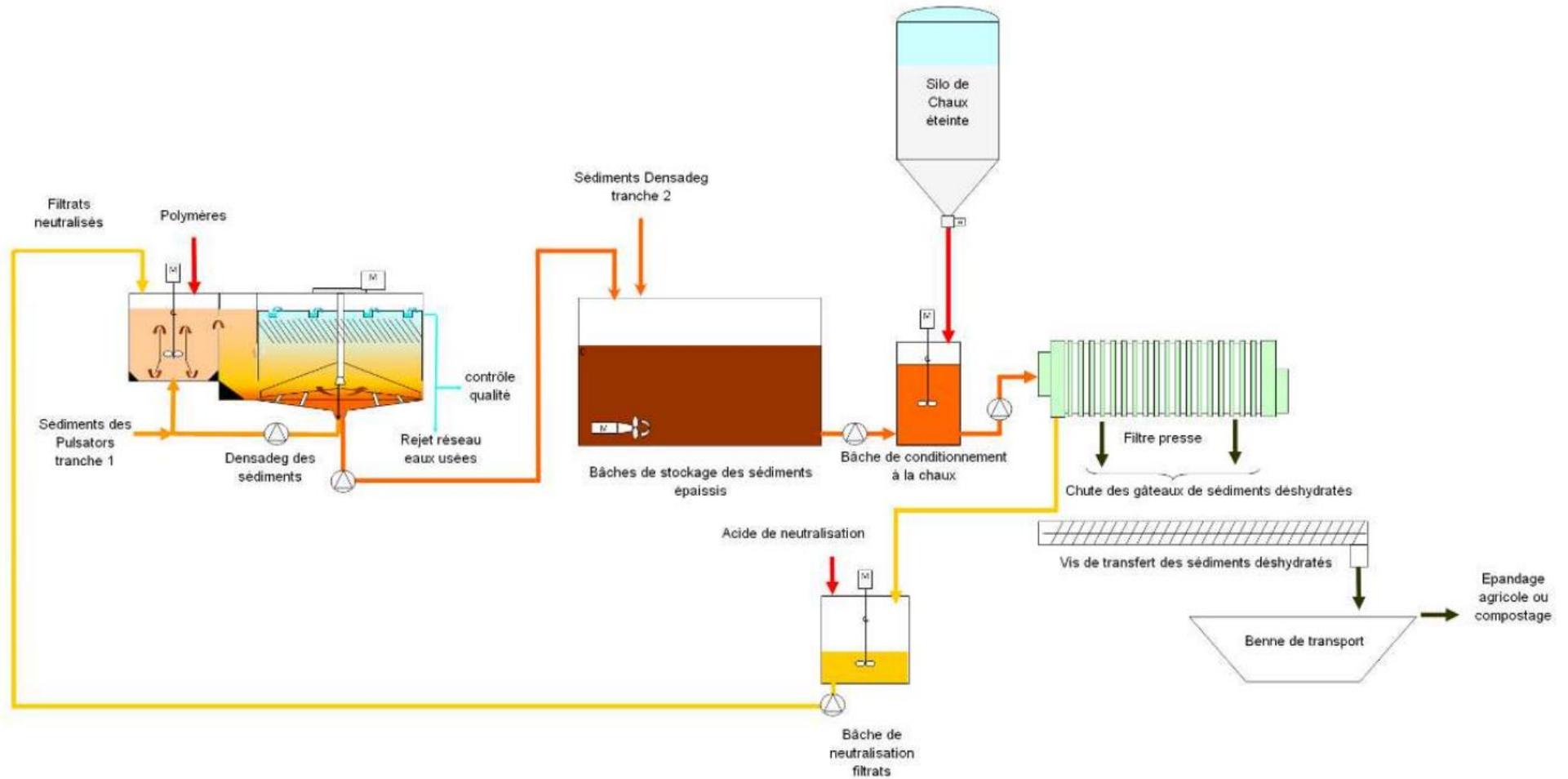
- Une dureté en sortie d'usine de TH Ca = 15°F (teneur calcique totale de l'eau, mesurée en degrés français), avec une marge de tolérance de +/-2 °F en moyenne mensuelle
- Une eau à l'équilibre calco-carbonique ou légèrement incrustante
- Une eau non corrosive (Indice de Larson de l'eau produite par la filière de décarbonatation toujours inférieur à 1)

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

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



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



B.2.3 Le stockage et la surpression

- Les réservoirs

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

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

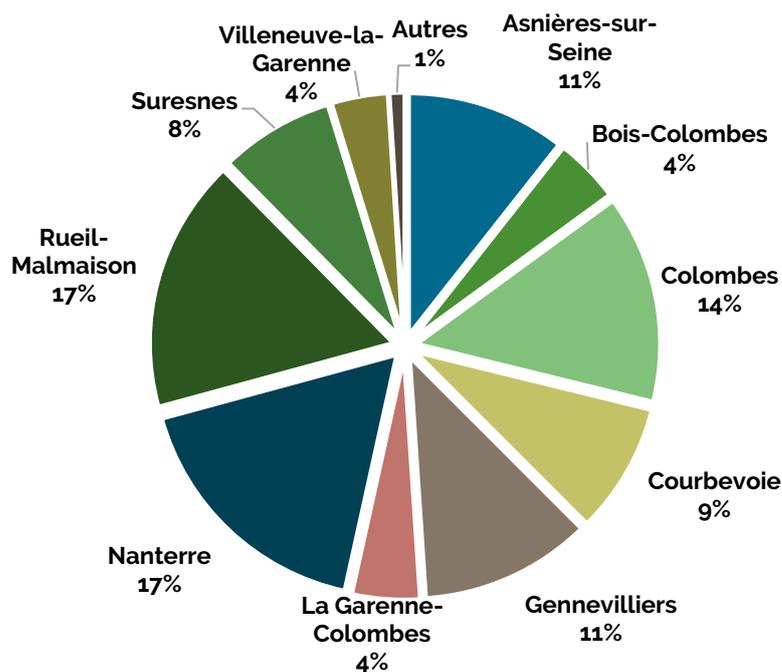
- Les stations de surpressions

Type d'ouvrage	Ouvrage	Implantation	Année de mise en service	Débit nominal (m ³ /h)
Surpression	Buzenal	Rueil Malmaison	1990	40

B.2.4 La distribution

Linéaire de réseau

À fin 2021, le linéaire total de réseau de Sénéo s'élève à **992 941 mètres linéaires**, répartis comme suit :



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

Entre 2020 et 2021, le linéaire total de réseau de Sénéo a augmenté de 0,29% du fait de l'intégration du patrimoine rattaché au Syndicat du réseau suivant :

- A l'aval des interconnexions de Bougival, L'Île-Saint-Denis, La Celle-Saint-Cloud et Saint-Cloud.
- Aux entrepôts des places Iris, Reflets et Corolles à la Défense.

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

En 2021, l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2B] est de 120 points sur un barème de 120. Il est obtenu de la façon suivante :

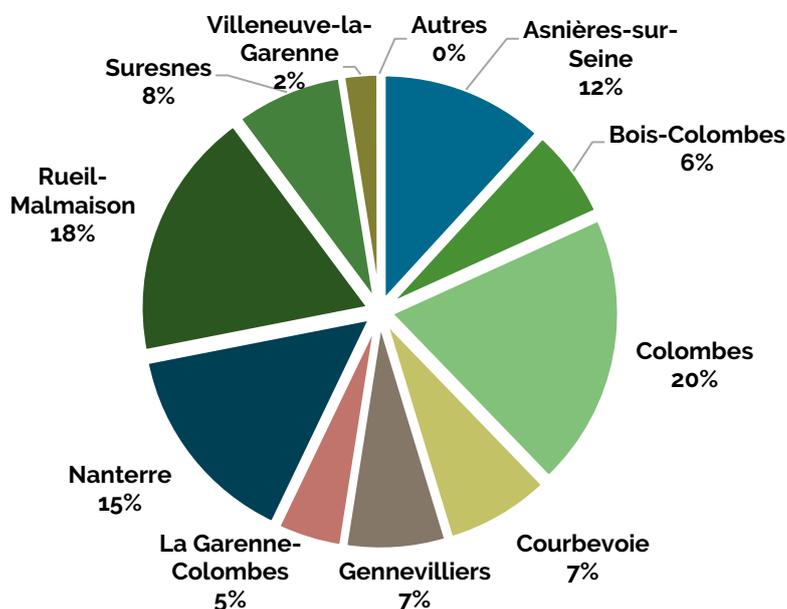
	Points maximum	Points obtenus
Partie A		
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de distribution hors branchements	10	10
Mise à jour du plan au moins annuelle	5	5
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires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

	Points maximum	Points obtenus
Inventaire secteurs de recherche de pertes eau	10	10
Localisation et identification des interventions (purges, renouvellement)	10	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	5
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement	10	10
TOTAL	120	120

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

Branchements

Entre 2020 et 2021, le parc de branchements du réseau de Sénéo a diminué de 0,25 %, portant ainsi le total à 61 063 unités, qui se répartissent comme suit :



Répartition des branchements par commune desservie

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

Globalement, le nombre de branchements a légèrement diminué sur le territoire (-0,25% par rapport à 2020) notamment sous l'effet du réaménagement de certains secteurs du territoire.

Compteurs

À fin 2021, le parc de compteurs d'eau du territoire de Sénéo s'élève à **59 423 unités**, quasiment tous télérelevés (cf. chapitre « Télérelève »).

Interconnexions

Sur 19 interconnexions possibles avec les services voisins, 8 étaient ouvertes en 2021. À noter que l'interconnexion avec la ville de Chatou est restée ouverte pendant toute l'année 2020 et jusqu'au 12 mai 2021 pour alimenter l'île de Chatou durant les travaux de renouvellement de la conduite située au pont de Chatou ; 22 978 m³ y ont été exportés en 2021. Un essai d'interconnexion dans le sens Sénéo vers SEDIF a été réalisé en septembre 2021 en présence des exploitants des deux syndicats afin de tester les capacités hydrauliques de l'ouvrage. Le débit transitant dans l'interconnexion pendant les essais étant inférieur au débit maximal théorique attendu, il a été confirmé le besoin de redimensionnement de l'ouvrage qui constitue une interconnexion de secours (BF03).

B.3 LES VOLUMES DISTRIBUES

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

	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
Volumes produits	23 875 844	23 519 029	23 554 091	23 804 815	22 109 019	-7,12%
Volumes importés	14 861 839	15 074 703	15 035 767	15 041 002	15 053 465	0,08%
Volumes exportés	56 699	0	0	39 971	22 978	-42,51%
Volumes mis en distribution	38 680 984	38 593 732	38 589 858	38 885 788	37 139 506	-4,49%

Les volumes facturés aux abonnés

Sénéo distingue trois catégories d'abonnés :

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

Volumes facturés (en m ³)	2 019	2 020	2021	Evolution 2020-2021
Abonnés communaux	1 942 017	1 722 158	1 590 681	-8%
Abonnés professionnels	9 010 308	8 622 696	7 987 164	-7%

Abonnés particuliers	23 271 001	24 493 564	24 106 989	-2%
TOTAL	34 223 326 m ³	34 838 418 m ³	33 684 834 m ³	-3%

Les volumes facturés (ou « volumes consommés comptabilisés ») sont en baisse de 3 % par rapport à 2020, avec une baisse marquée pour les abonnés communaux et professionnels ; ces variations sont le reflet des confinements successifs en 2021.

Les consommations unitaires par catégorie d'abonné montrent également l'effet des confinements de 2020 :

Consommations unitaires par typologie d'abonnés				Evolution
	2019	2020	2021	2020- 2021
Nombre d'abonnés Communaux	4 128	4 142	3 986	-3,77%
Consommation unitaire des abonnés Communaux (m³/abonné/an)	470	416	399	-4,02%
Nombre d'abonnés Professionnels	6 880	6 801	6 674	-1,87%
Consommation unitaire des abonnés Professionnels (m³/abonné/an)	1 310	1 268	1 197	-5,61%
Nombre d'abonnés Particuliers	48 772	48 606	48 763	0,32%
Consommation unitaire des abonnés particuliers (m³/abonné.an)	477	504	494	-1,90%

En 2021, le volume annuel moyen vendu par abonné est de 567 m³/abonné/an, ce qui représente une diminution de 3 % par rapport à 2020. Cette consommation élevée par rapport à la moyenne nationale s'explique par l'importante proportion d'habitats collectifs sur le territoire (plus de 10 habitants/abonnement en moyenne).

Volume consommé autorisé

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

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

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

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

Les volumes dégrevés sont les volumes non facturés par application de la loi Warsmann en cas de fuite. Le déploiement de la télérelève entre avril 2016 et fin 2017 a permis de repérer plus rapidement les fuites après compteurs et donc une diminution importante des volumes dégrevés, qui ont ré-augmenté légèrement en 2021.

	2018	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
Volumes facturés	34 681 098	34 223 326	34 838 418	33 684 834	-3,31%
<i>Abonnés communaux</i>	2 030 980	1 942 017	1 722 158	1 590 681	-7,63%
<i>Abonnés professionnels</i>	9 143 784	9 010 308	8 622 696	7 987 164	-7,37%
<i>Abonnés particuliers</i>	23 506 334	23 271 001	24 493 564	24 106 989	-1,58%
Eau en compteur (estimation de la consommation non facturée au 31/12)	-290 033	-62 282	-404 660	- 383 311	-5,28%
Volumes consommés non facturés	0	163 276	86 875	39 375	-54,68%
Volumes dégrevés	228 042	223 106	131 706	194 847	47,94%
Sous-total Volumes comptabilisés	34 619 107	34 547 426	34 652 339	33 535 745	-3,22%
Consommations sans comptage	465 942	114 676	115 314	89 548	-22,34%
Volume de service	56 074	61 066	84 419	72 788	-13,78%
Volumes consommés autorisés	35 141 123	34 723 168	34 852 072	33 698 081	-3,31%

Nota : les volumes consommés non facturés concernent des volumes comptabilisés et consommés en 2021 *via* des compteurs de vente d'eau aux abonnés, mais n'ayant pas fait l'objet d'une facturation ni d'un dégreèvement et en attente de décision de facturation de la part du délégataire.

B.4 LES INTERVENTIONS ET TRAVAUX SUR LE TERRITOIRE

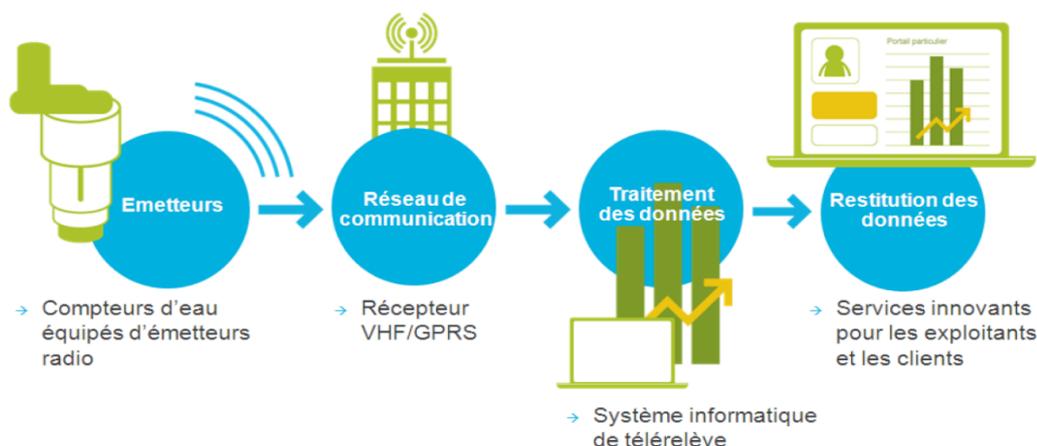
B.4.1 Télérelève

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

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

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

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



À fin 2021, 57 279 compteurs (99,6 % du parc de compteurs) sont équipés du système de télérelève. Parmi ces compteurs télérelevés, 56 885 compteurs (99,3 % du nombre de compteurs équipés) sont supervisés sur le système informatique.

Contractuellement, le déploiement devait être achevé au 31/12/2017. Le déploiement encore en cours relève de la gestion dynamique du parc compteurs et reste marginal. Le délégataire a détaillé les 233 compteurs restant à équiper en distinguant :

- 13 interventions programmées ou en cours,
- 220 compteurs récents ou à revoir, avec des interventions pour des travaux nécessitant des arrêtés de voirie ou des arrêts d'eau pour des renouvellements de regards, branchements vétustes, ou des changements du robinet avant compteur ; dont 55 cas inaccessibles avec un rendez-vous à prendre ou à reprendre (clients absents).

Le déploiement de la télérelève représente 96 % du parc équipable au 31/12/21 (1 747 compteurs n'étant pas équipables). L'évolution du déploiement fait l'objet d'un suivi trimestriel avec les services de Sénéo.

À noter que l'année 2021 a été marquée par une activité en progression avec 8 089 interventions sur des compteurs équipés en télérelève et le gain de 568 compteurs en supervision.

Remontée des index de consommations

Le délégataire s'est engagé sur un taux de remontée des index supérieur à 98 % ainsi qu'à la fourniture et à la mise en place de l'ensemble des matériels nécessaires, dont les récepteurs.

À fin 2021, le parc récepteurs compte 81 équipements actifs, dont 47 passés en technologie dite K2G, pour augmenter leur performance par la redondance de couverture des secteurs. Pour parfaire encore la couverture radio, de nouveaux sites potentiels pour des récepteurs supplémentaires ont été identifiés mais comme chaque installation requiert la validation des gestionnaires des sites, leur installation est parfois complexe à mettre en œuvre.

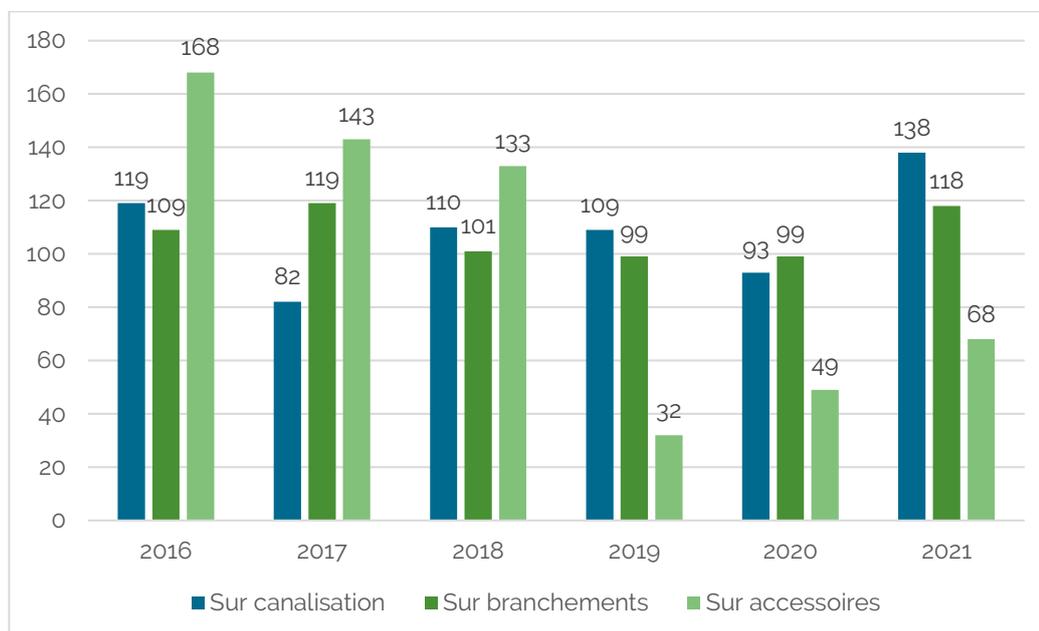
B.4.2 Recherche de fuites

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2020-2021
Linéaire de recherche de fuites (ml)	22 700	65 000	NC	29 859	29 556	27 862	-5,73%
Fuites détectées	30	294	325	313	334	429	28,44%
Fuites réparées	396	344	344	240	241	508	110,79%

En 2021, le délégataire a réalisé près de 28 km de recherche de fuites (via l'utilisation des différents instruments installés sur le réseau pour les petits diamètres, et une recherche systématique sur les réseaux de grands diamètres ; voir ci-après).

En 2021, le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 508 (dont plus de la moitié de ces fuites réparées sur les canalisations et branchements ont été détectées par la recherche proactive de fuites).

Les analyses fines réalisées par le délégataire sur cette augmentation du nombre de casses conduisent à une explication du fait des périodes de froid subies en janvier et février et ayant entraîné un nombre important de casses franches de canalisations.



Nombre de fuites réparées sur canalisations, branchements et accessoires

Instruments de recherche de fuites

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

Prélocalisateurs	Contrat	Échéance	2015	2016	2017	2018	2019	2021
Capteurs acoustiques (réseau de distribution)	1 495	31/12/2016	-	1 487	1 466	1 466	1 495	1 495
Corrélateurs (La Défense)	50	31/12/2016	-	50	50	50	50	50
Hydrophones (canalisations stratégiques)	40	31/12/2016	-	20	30	40	40	40
Capteurs TEMPO (BL)	30	-	-	-	30	30	30	30
Capteurs Hydro-alerte Von Roll (BI)	-	-				20	25	25
TOTAL	1 615			1 557	1 576	1 602	1 640	1 640

En 2021, le parc de capteurs acoustiques est constitué de 1585 pré-localisateurs de fuites, 30 capteurs Tempo et 25 capteurs Hydro-alerte. Il s'agit de la même quantité qu'en 2020. En effet, la mise en place des instruments de détection de fuites a été finalisée par Suez en 2019.

- **Les prélocalisateurs**

La disponibilité des prélocalisateurs est visible en permanence sur AQUA360© et suivie mensuellement par le comité de suivi. Au 1^{er} janvier 2019, deux nouveaux indicateurs relatifs au fonctionnement des prélocalisateurs ont été mis en place et sont analysés dans le cadre du suivi du contrat. Leur taux de fonctionnement s'est nettement amélioré en 2021, du fait de moyens humains plus importants mobilisés pour cette mission.

- **Les corrélateurs**

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

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

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

- **Les hydrophones**

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

- **Les capteurs TEMPO**

30 capteurs TEMPO ont été installés au cours de l'année 2017 pour caractériser les prises d'eau effectuées sur bouches de lavage. Les modules installés dans les bouches de lavage émettent un signal à chaque ouverture et fermeture du branchement. Jusqu'à présent, le parc de capteurs Tempo n'est que partiellement fonctionnel. Les capteurs Hydroalert ont été déployés par le délégataire pour résoudre le problème, sans obligation contractuelle.

- **Les capteurs VON ROLL HYDROALERT**

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

B.4.3 Sectorisation

La sectorisation du réseau de distribution d'eau potable de Sénéo, en 17 secteurs hydrauliques, a pour but de :

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

Les volumes mis en distribution dans ces 17 secteurs sont comptabilisés au travers de 50 débitmètres de sectorisation parmi lesquels 20 sont localisés en sortie d'usine, 3 au niveau des interconnexions et 27 au sein du réseau de distribution.

En 2021, le renouvellement et la fiabilisation des débitmètres de sectorisation entamée en 2018 s'est poursuivie avec notamment le passage en mode alimenté par réseau électrique ENEDIS du débitmètre ARENA.

À fin décembre 2021 :

- 100% des 50 débitmètres de sectorisations sont installés, raccordés à la supervision et fonctionnels,
- Les 17 secteurs hydrauliques sont donc opérationnels et exploitables pour le suivi des volumes mis en distribution.

B.4.4 Modulation de pression

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

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

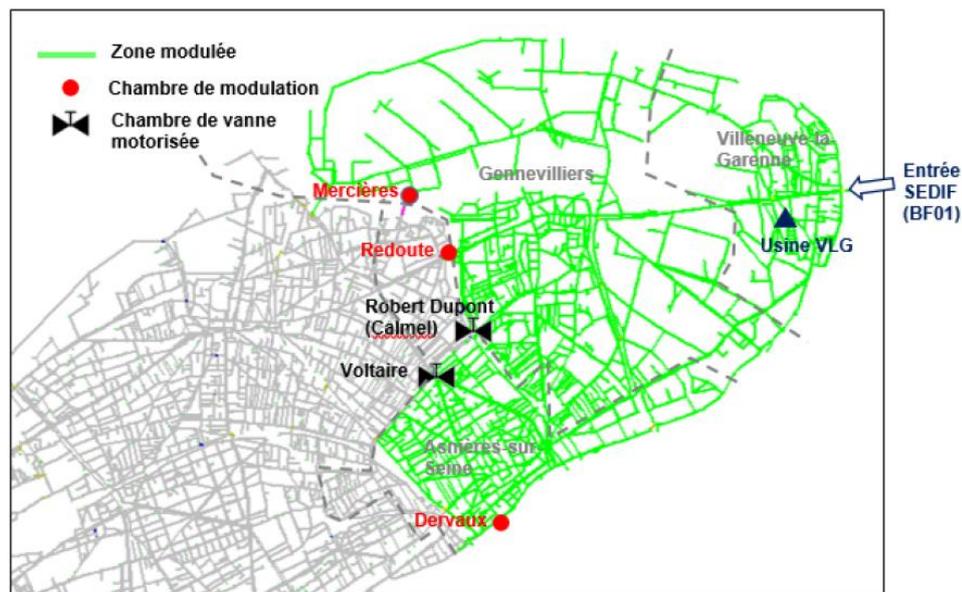


Schéma de la zone de réseau à pression modulée

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

En 2021, la modulation de pression de nuit a été temporairement arrêtée, soit de façon volontaire, afin de favoriser l'apport d'eau plus chaude par les forages de l'usine Villeneuve-la-Garenne en période hivernale ou pour réaliser des tests de pompage, soit de façon involontaire

à la suite de microcoupures électriques ou de dysfonctionnements lors de fermetures de vannes. Ces pannes ont chacune déclenché des interventions de dépannage en urgence afin de minimiser au maximum le nombre de nuits sans abaissement de pression.

Compte tenu de toutes les causes d'arrêt (accidentelles et programmées), le taux de fonctionnement moyen de la modulation de pression est de 75% en 2021 (contre 94% en 2020). Cette baisse est essentiellement due à l'arrêt volontaire du début d'année pour la température de l'eau.

B.4.5 Suivi continu de la qualité de l'eau

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

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

En 2021, la phase de déploiement des capteurs entamée en 2018 s'est achevée avec l'installation de 2 nouveaux sites (à Suresnes et à Nanterre) et par le raccordement ENEDIS de trois sites (capteurs Pipescan Quai d'Asnières à Villeneuve-la-Garenne, Rue de Nanterre à Asnières et rue Paul Doumer à Rueil-Malmaison).

B.4.6 Travaux sur le réseau

Suivi des évolutions du linéaire de canalisations

Le tableau ci-dessous présente les différentes évolutions que le réseau a connues sur l'année 2021. On y retrouve les variations négatives du linéaire (suppressions de réseau, retrait des canalisations renouvelées...) ainsi que les variations positives (extensions, mise en place des canalisations renouvelées...).

Opérations	Mètres linéaires (hors branchements)		+	-	Total
Situation au 31/12/2020	990 071				
Dévoiemment			1 025	909	116
Renouvellements			12 654	12 724	-70
Extensions			1 319	0	1 319
Suppressions			0	191	-191
Régularisation de la base de données			2 610	686	1 924

Régularisation de plans divers		312	540	-228
Situation au 31/12/2020	992 941	17 920	15 050	2 870

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

Gamme de diamètre des canalisations	Contrat	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Avancement au 31/12/2021	% d'avancement en 2021	% d'avancement total depuis 2015
< 150 mm	55 140	672	5 550	4 043	4 188	5 436	3 821	5 820	29 531	127 %	54%
150 à 250 mm	24 310	1 231	1 421	3 474	3 499	990	2 278	2 647	15 540	131%	64%
> 250 mm	2 663	689	1 139	311	0	55	40	590	2 825	266%	106%
Total	82 113	2 592	8 110	7 828	7 687	6 481	6 139	9 057	38 837	132%	58%

Avec :

- Avancement au 31/12/2021 : linéaire de réseau réellement renouvelé depuis le début du contrat
- Pourcentage d'avancement au 31/12/2021 : part du linéaire théorique renouvelé depuis le début du contrat en considérant une répartition équilibrée des travaux sur la durée du contrat soit 352 ml/mois

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

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

Renouvellement des canalisations							
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Linéaire renouvelé (ml)	6 236	8 110	7 828	7 687	6 958	6 826	10 258
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable ³ [P107.2]	0,76%	0,73%	0,74%	0,77%	0,74%	0,73%	1,03%

En moyenne sur les 5 dernières années, le taux moyen de renouvellement des canalisations réalisé par la Collectivité et le délégataire est de 0,80 % du linéaire total de canalisations, c'est-à-dire un linéaire moyen annuel renouvelé de 7 911 ml/an pour un total de 39 557 mètres linéaires de réseaux renouvelés sur 5 ans.

Cet indicateur réglementaire de performance était en légère décroissance depuis 2016, notamment en 2019 et 2020 sous l'effet conjugué des échéances électorales et du COVID-19 pour 2020 ; mais a ré-augmenté comme attendu en 2021 avec un effort de rattrapage conséquent de l'opérateur.



Raccordement de 2 portions de canalisations d'eau potable

Renouvellement des compteurs

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

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

L'état du parc compteurs en décembre 2021 est le suivant :

Calibre du compteur	Nombre	Age moyen	Age maximal
15 mm	41 935	8,5	25 ans
20 à 40 mm	15 306	9,1	25 (20 mm) et 15 ans
> 40 mm	2 182	8,5	15 ans
Total	59 423	8,7	

En 2021, 1 059 compteurs ont été renouvelés (tous diamètres confondus), soit 1,8 % du parc compteurs. C'est davantage qu'en 2020 (951 compteurs renouvelés soit 1,6 % du parc).

À fin 2021, l'âge moyen des compteurs, est de 8,7 ans : le parc compteurs vieillit donc (7,9 ans au 31/12/2020). En 2022, la priorité de renouvellement du délégataire sera sur les compteurs 20 à 40mm.

Branchements neufs

288 branchements neufs ont été implantés en 2021, ce qui porte le nombre total de branchements sur le territoire de Sénéo à 61 063.

Ce total a très légèrement baissé entre 2020 et 2021 (-0,25 %).

Renouvellement des branchements

En 2021, 15 branchements ont été renouvelés par l'exploitant, dont 5 en état vétuste (desservant des souffleurs ou des bouches de lavage) et 10 en matériel plomb non alimentaire pour des alimentations domestiques.

Cas des branchements en plomb

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

10 branchements en plomb ont été supprimés pendant l'année 2021. À fin 2021, le nombre de branchements plomb est donc estimé à 2723 (soit 4,46 % du parc total de branchements).

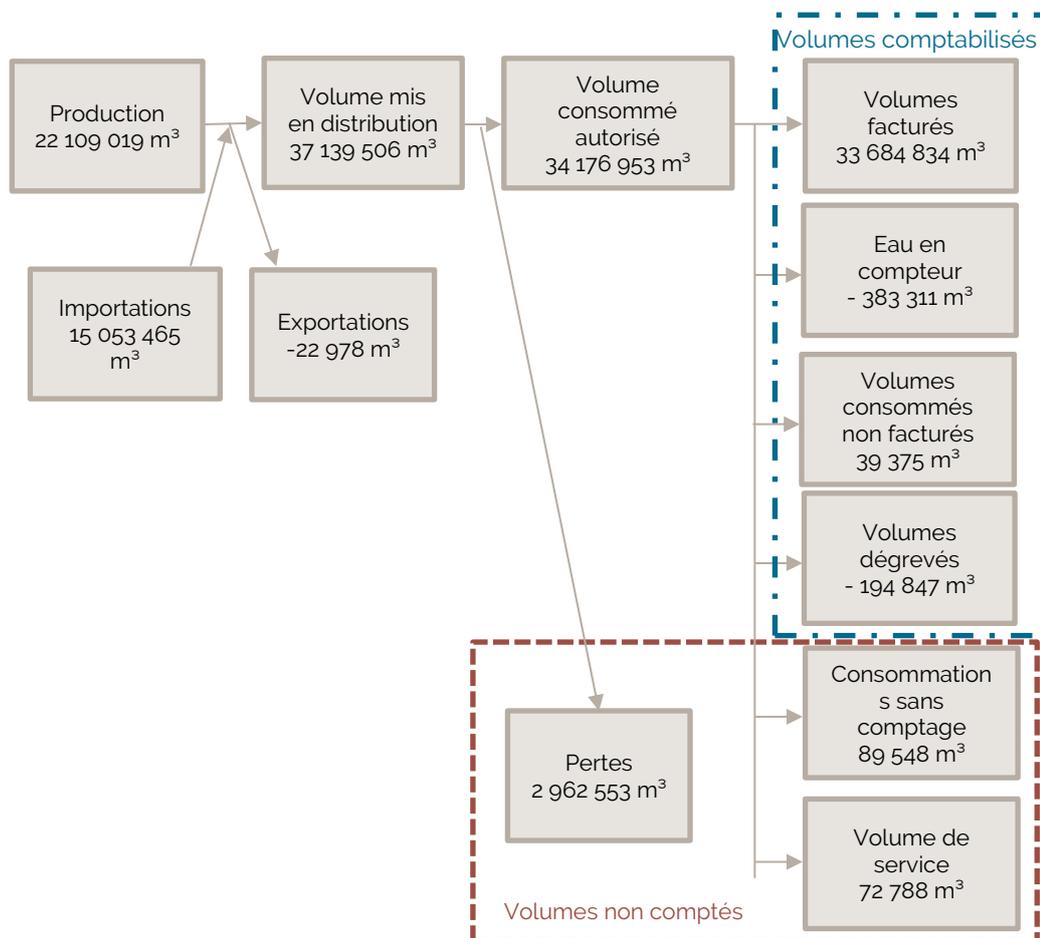
Branchement plomb							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Branchements plomb identifiés	2 222	2 149	2 140	2 112	2 094	2052	2 723
Taux de branchements plomb identifiés	3,62%	3,50%	3,47%	3,42%	3,38%	3,35%	4,46%
Branchements plomb supprimés au cours de l'exercice	73	9	28	18	42	15	10

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

À fin 2021, l'exploitant estime qu'il reste 86 branchements domestiques en plomb à renouveler sur l'ensemble du territoire de Sénéo.

B.5 LES PERFORMANCES DU SERVICE

B.5.1 Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2021



La performance du réseau augmente entre 2020 et 2021 (augmentation du rendement). Ceci peut s'expliquer par les efforts réalisés par le délégataire sur la recherche et la réparation des fuites sur le réseau.

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

B.5.2 Le rendement

Définition

Le rendement du réseau permet de connaître quelle quantité d'eau mise en distribution dans le réseau arrive effectivement jusqu'au robinet du consommateur. Les facteurs qui jouent sur le rendement sont d'une part les fuites mais également les différents prélèvements d'eau sur le réseau (défense incendie, purge de réseau, détournement d'eau...) qui ne sont pas mesurés. Il se calcule en faisant le ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable.

$$\text{Rendement} = \frac{\text{Volume consommé autorisé sur 365 jours} + \text{Volumés vendus en gros (exporté)}}{\text{Volumés produits} + \text{Volumés achetés en gros (importé)}}$$

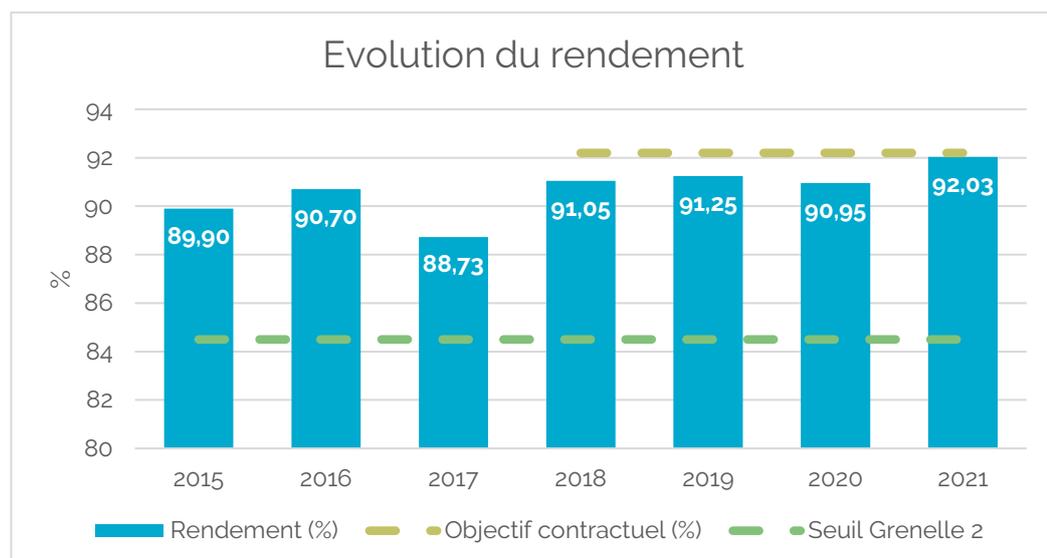
Rendement du réseau

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

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

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

Le rendement du réseau s'améliore par rapport à 2020 mais reste légèrement inférieur à l'engagement contractuel pris par Suez. Néanmoins, le seuil minimum de rendement imposé par la loi Grenelle 2 est bien respecté. Le non-respect de l'engagement contractuel a les répercussions décrites au paragraphe 2.13.3 (application d'une pénalité).



À titre indicatif, en 2019, pour 65 services desservant plus de 100 000 habitants, le rendement moyen observé étant de 85%, la moyenne nationale est de 80,4% (source : Services Eau France – rapport 2019).

B.5.3 L'indice linéaire des volumes non comptés

Définition

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

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

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

$$\text{Indice linéaire des volumes non comptés} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume comptabilisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

Indice linéaire des volumes non comptés du service

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés s'améliore nettement par rapport à 2020 (+13%).

B.5.4 L'indice linéaire de pertes

Définition

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

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

$$\text{Indice linéaire de pertes} = \frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume consommé autorisé}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

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

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
Bon	ILP < 1,5	ILP < 3	< 7
Acceptable	1,5 ≤ ILP < 2,5	3 ≤ ILP < 5	7 ≤ ILP < 10
Médiocre	2,5 ≤ ILP < 4	5 ≤ ILP < 8	10 ≤ ILP < 15
Mauvais	ILP ≥ 4	ILP ≥ 8	ILP ≥ 15

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

$$\text{Indice linéaire de consommation} = \frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volumés vendus en gros (exporté)}}{\text{Longueur du réseau de distribution} \times 365}$$

Catégorie de réseau	Rural	Semi-rural	Urbain
ILC (m³/km/j)	< 10	10 ≤ ILC < 30	≥ 30

Sur le territoire de Sénéo, l'indice linéaire de consommation est de 97,38 m³/km/j en 2020. Le réseau est donc urbain.

Indice linéaire de perte

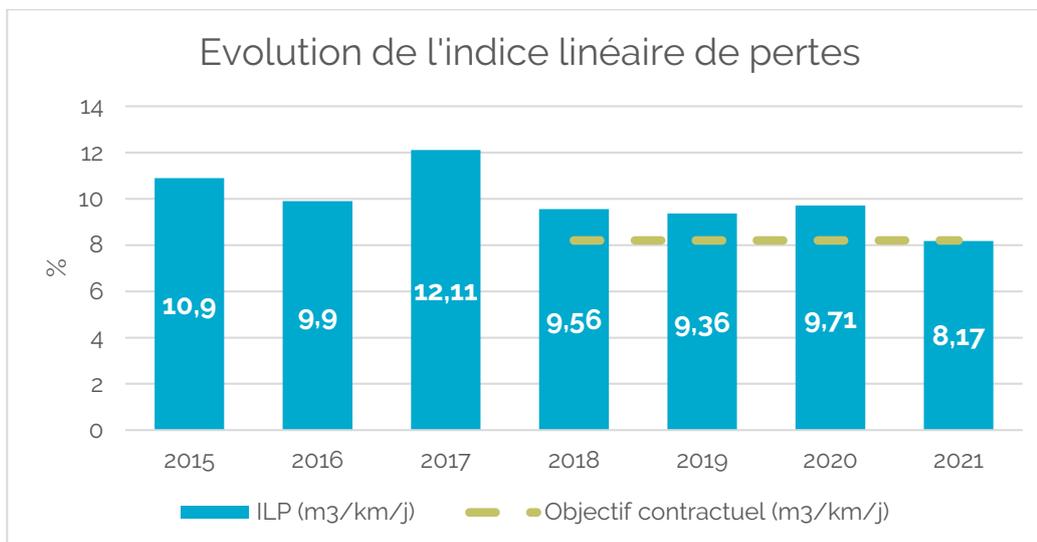
L'indice linéaire de pertes⁵ [P106.3] est encadré par un engagement contractuel qui impose un seuil minimal à atteindre :

- Engagement contractuel : ILP < 8,2 m³/km/j à partir de 2018

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

L'indice linéaire de pertes est en nette amélioration par rapport à 2020 (diminution de 16%). L'indice linéaire de pertes est donc classé comme « acceptable » depuis 2018 après avoir été classé « médiocre » en 2017.

2021 est la première année où l'engagement contractuel pris par Suez est respecté depuis 2018.



B.6 LA QUALITE DE L'EAU

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

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

Le taux de conformité⁷ des analyses de l'ARS sur l'eau produite et l'eau distribuée en 2021 est de 100 % sur les paramètres biologiques [P101.1] et 100 % sur les paramètres physico-chimiques [P102.1].

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

Analyse de la ressource		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	245	28
Nombre de prélèvements non conformes	0	2
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	92,9 %

Analyse de l'eau produite		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	336	319
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

Analyse de l'eau distribuée		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	1 644	1 590
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

B.7 LE SERVICE AUX USAGERS

B.7.1 Conditions d'accueil de la clientèle

Les différents dispositifs d'accueil des usagers de Sénéo prévoient la mise en place d'un accueil clients itinérant sur les communes du périmètre délégué.

L'objectif de cet accueil mobile, dénommé AquaBus, est d'assurer directement au cœur du territoire le conseil aux usagers et de promotion des usages et économies d'eau.

L'Aquabus a repris ses tournées en février 2021. Compte tenu des températures négatives et conformément au contrat de prestation signé, des passages ont été annulés après accord de Sénéo et SUEZ. Les mairies concernées en ont été averties. A la suite des nouvelles mesures gouvernementales liées à l'épidémie de Covid-19, l'Aquabus a dû stopper de nouveau ses tournées de la mi-mars à début mai. L'année a été marquée également par la mise en place d'un 2ème passage sur la commune de Colombes dès le début de l'année et par l'arrivée en septembre d'une nouvelle animatrice dédiée à la suite du départ du précédent animateur. Des animations en week-end ont été planifiées également aux mois de mai, juin et octobre sur les communes de Courbevoie, de Gennevilliers et de La-Garenne-Colombes.

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

Le site a reçu 177 visiteurs en 2021, soit 1 % des contacts clientèle et en légère augmentation très forte baisse par rapport à 2020 (167 visiteurs) probablement sous l'effet de la crise sanitaire liée au COVID-19.

B.7.2 Relation à l'utilisateur

- **Les nouveaux abonnés**

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

- **Les interruptions de service**

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

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

Le taux d'interruption non programmé du service est en dégradation par rapport à l'année 2020, suite aux périodes de froid subies en janvier et février et ayant entraîné un nombre important de casses franches de canalisations.

B.7.3 Gestion clientèle

- **Les réclamations**

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

En 2021, ce taux s'élève à 4,91 pour 1 000 abonnés et est en nette amélioration par rapport à 2020 (10,06 réclamations/1 000 abonnés).

- **Les impayés**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux d'impayés sur les factures de l'année N-1 [P154.0] (en %)	0,67	1,14	0,62	0,91	0,81	0,72	0,43

Les taux d'impayés sont plutôt stables et faibles au regard des chiffres nationaux (moyenne nationale en 2018 de 1,83%), eu égard à la typologie du service et à la part d'usagers prélevés. Notons toutefois la nette amélioration de cet indicateur en 2021.

- **Les abandons de créances et versements à un fonds de solidarité**

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Volumes comptabilisés (m ³ /an)	31 524 055	34 198 249	33 787 352	34 619 106	34 223 327	34 838 418	33 684 834
Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (€)	2 803,05	1 325,36	228,00	4 214,92	13 930	11 119	43 117
Montant des abandons de créance ou de versements à fonds de solidarité (€/m³) [P109.0]	0,0000889	0,0000388	0,0000067	0,0001218	0,0004085	0,000319	0,001280

Le montant d'abandon des créances en 2021 est inférieur à la moyenne nationale, en 2018, qui est de 0,005, ce qui est induit par un faible taux d'impayés et un marqueur de l'efficacité du recouvrement.

B.8 LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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



Les actions engagées en 2018 et poursuivies sur 2021 pour atteindre ces cibles :

- Installation de capteurs et campagnes de recherche de fuite pour réduire les pertes en eau,
- Renouvellement électromécanique : favoriser les équipements peu énergivores,
- Mise en place d'un dispositif Eco Solidarité : versement de 200 k€/an par le délégataire à arbitrer en concertation avec Sénéo et les CCAS avec lesquels un partenariat est en place,
- Mise en place d'une démarche de qualité environnementale : délégataire certifié ISO 14 001 (management de l'environnement) et certifié ISO 50 001 (énergie) – en 2015 SUEZ a pris 12 engagements en faveur du développement durable.

B.9 LES CHAMPS DE CERTIFICATIONS DU DELEGATAIRE

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

Le tableau suivant présente l'état d'avancement au 31 décembre 2021.

Certification	Date d'obtention	Date d'expiration	Champ de certification
ISO 9 001	27/04/2004	Attestation de renouvellement valide en attente du nouveau certificat	Management de la qualité
ISO 50 001	02/12/2015		Gestion de l'énergie
ISO 14 001	28/06/2004	27/06/2022	Management de l'environnement
ISO 22 000	07/01/2015	06/01/2024	Système de management de la sécurité alimentaire
ISO 22 301	13/12/2018	12/12/2024	Système de management de la continuité d'activité
Diplôme de reconnaissance 4* EFQM	12/2018	12/2024	Organisation de l'activité
NF Service 345	23/01/2020	24/12/2022	Relation client
Top Employer	2020		Ressources humaines

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

B.10 LES INDICATEURS CONTRACTUELS DE PERFORMANCE DU DELEGATAIRE

Le délégataire s'engage sur toute la durée du contrat sur des indicateurs de performance du service délégué. L'évaluation de la performance du service a considérablement évolué à l'occasion de l'avenant de renégociation triennale. Cette évaluation est basée sur les 5 thèmes initiaux du contrat d'origine, mais s'appuie maintenant sur 14 indicateurs représentatifs des enjeux du service.

Nota : dans la liste ci-dessous, on trouve 15 indicateurs car l'indicateur QED se décompose en 2 sous indicateurs équipondérés.

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

- La **continuité du service**, qui reflète la capacité à garantir l'exécution des prestations de service public 7j/7 24h/24
- L'efficacité **de la gestion patrimoniale**, qui doit traduire globalement la réduction continue des pertes en eau
- 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

B.10.1 Rappel de la méthode de calcul

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 thèmes définis.

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

Indicateur		Référentiel d'évaluation		pondération	
ICS	Continuité de Service	ICS 1	Taux d'Interruption du Service non programmée	10,0%	20,0%
		ICS 2	prélocalisateurs gris	5,0%	
		ICS 3	prélocalisateurs rouges	5,0%	
EGP	Efficacité Gestion Patrimoniale	EGP 1	Indice Linéaire de Perte ILP	15,0%	30,0%
		EGP 2	ecoute du réseau	5,0%	
		EGP 3	manoeuvres des vannes < 300	5,0%	
		EGP 4	manoeuvres des vannes > 300	5,0%	
QED	Qualité de l'Eau Distribuée	QED1	Taux de Conformité bactériologique	5,0%	20,0%
		QED1	Taux d'abattement des micropolluants	5,0%	
		QED2	TH de l'eau produite	10,0%	
QSU	Qualité de Service à l'Usager	QSU1	Taux de satisfaction post contact	5,0%	20,0%
		QSU2	Taux de prise d'appel téléphonique	5,0%	
		QSU3	Taux de traitement immédiat des demandes téléphoniques	5,0%	
		QSU4	taux de réclamations FNCCR	5,0%	
SES	Soutenabilité Environnementale du Service	SES	Taux de Chantiers sans Tranchée	10,0%	10,0%

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

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

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

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

Au niveau d'exigence demandé par le contrat, le seuil de 50% de performance est donc la cible et trouve sa retranscription dans le calcul de la rémunération à la performance détaillé dans le chapitre III.

A l'instar des années précédentes, ces éléments ont fait l'objet d'un suivi et d'échanges mensuels lors des comités de suivi.

B.10.2 Rappel de la performance pour les années 2015-2020

Le tableau ci-après rappelle synthétiquement la performance globale annuelle par rapport aux 5 indicateurs de référence pour les années 2015 à 2020.

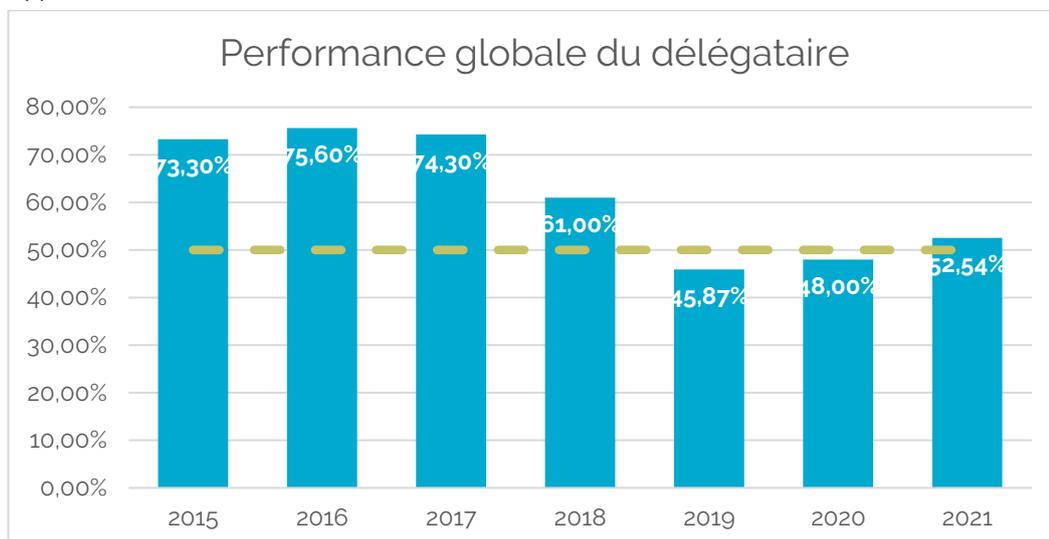
Indicateur	Référentiel d'évaluation	Valeur indicateur			Note d'évaluation annuelle					
		Performance minimale	Objectif	Performance maximale	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ICS Continuité de service	Taux d'interruptions du service non programmées	2	1,4	1	67,1 %	57,5 %	100,0 %	55,0 %	48,13%	88,64%
EGP Efficacité gestion patrimoniale	Indice linéaire de pertes en réseaux	13,5	8,2	7	66,9 %	69,8 %	14,9 %	50,0 %	42,33%	34,54%
QED Qualité de l'eau distribuée	Qualité bactériologique de l'eau	99,50 %	99,90 %	100,00 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	78,51%	48,51%
QSU Qualité des services à l'utilisateur	Taux de réponse immédiate par contact téléphonique	70,00 %	80,00 %	90,00 %	32,5 %	50,5 %	56,5 %	0 %	29,16%	36,53%
SES Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchées	70,00 %	80,00 %	90,00 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	31,20%	28,8%
Performance globale du délégataire					73,3 %	75,6 %	74,3 %	61,0 %	45,87%	47,98 %

Conformément aux dispositions de l'article 40 du contrat, du fait de l'application de la pénalité sur le rendement de réseau, la part correspondante de l'indicateur EGP (Efficacité de la Gestion Patrimoniale des Réseaux) prévue par le mécanisme d'intéressement à la performance a été neutralisée à la valeur pivot de 50% pour 2018 et pour 2020.

B.10.3 Calcul de la performance pour l'année 2021

Indicateur	Référentiel d'évaluation	Valeur indicateur			Note d'évaluation annuelle		
		Performance minimale	Objectif	Performance maximale	2021	2021	
ICS Continuité de service	Taux d'interruptions du service non programmées	2,0	1,4	1	1,51	40,8%	70,42%
	Prélocalisateurs gris	320,0	200,0	90,0	87	100%	
	Prélocalisateurs rouge	120,0	100,0	80,0	70	100%	
EGP Efficacité gestion patrimoniale	Indice linéaire de pertes en réseaux	13,5	8,2	7,0	8,17	51,3%	47,96%
	Ecoute de réseau	14 000	21 000	28 000	27 862	99,0%	
	Manœuvres des vannes < 300	1 282	1 495	1 795	1 431	35,0%	
	Manœuvres des vannes > 300	158	198	264	125	0,0%	
QED Qualité de l'eau distribuée	Taux de conformité bactériologique et taux d'abattement des micropolluants	89,75 %	94,95 %	100,0 %	99,85	98,5%	65,13%
	TH de l'eau produite	17,0	15,0	13,0	15,73	31,8%	
QSU Qualité des services à l'utilisateur	Taux de satisfaction post contact	75,0 %	80,0 %	85,00 %	80,92	59,2%	55,24%
	Taux de prise d'appel téléphonique	90,0 %	94,0 %	98,0 %	92,6	32,5%	
	Taux de traitement immédiat par demandes téléphoniques	70,0 %	80,0 %	90,0 %	80,6	53,0%	
	Taux de réclamations FNCCR	11,0	7,0	3,0	4,9	76,3%	
SES Soutenabilité environnementale du service	Taux de chantiers sans tranchées	65,0 %	75,0 %	85,0 %	59,2	0%	0%
Performance globale du délégataire							52,54 %

La performance globale du délégataire en 2021 est de 52,54 %, soit une nette amélioration par rapport à 2020.



Notons que la performance du délégataire repasse au-dessus des 50% pour la première fois depuis 2018. Ce bon résultat est notamment dû à une amélioration de l'indicateur EGP 1 (indice linéaire de perte) et à la mobilisation des équipes de l'opérateur pour l'écoute du réseau de distribution.

C.

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

C.1 LES MODALITES DE TARIFICATION

Part délégataire

Cette part correspond à la partie des recettes qui revient au délégataire pour le service qu'il fournit aux usagers. Elle comprend une part fixe facturée par abonné, dont l'objet est de financer en tout ou partie les charges fixes du service, ainsi qu'une part variable qui est proportionnelle aux volumes consommés. L'ensemble de ces deux composantes est également appelé « prix de base ». Ce prix rémunère l'ensemble des missions confiées au délégataire. Il est fixé dans le contrat de délégation de service public.

Redevance Agence de l'Eau

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

Les agences de l'eau sont des établissements publics d'études et d'interventions qui ont pour mission de coordonner la préservation et l'utilisation des ressources en eau. Elles contribuent à établir la politique de l'eau dans chaque bassin hydrographique et aident financièrement les collectivités à s'équiper conformément à des programmes pluriannuels qu'elles arrêtent.

Voies Navigables de France

Voies Navigables de France (VNF) perçoit auprès des abonnés des sommes (redevance prélèvement) qui ont pour objet l'exploitation, l'entretien et la maintenance du fleuve, ainsi que la promotion et le développement du transport fluvial.

Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

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

Part Collectivité

Jusqu'en 2021 inclus, Sénéo ne percevait pas de part Collectivité sur la facture. Le Syndicat trouvait principalement ses ressources budgétaires en réalisant une marge les achats-ventes d'eau en gros et les recettes de mise à disposition de bâtiments au délégataire. Notons qu'au 1^{er} janvier 2022, à la suite de la négociation triennale s'étant déroulée sur l'année 2021 et ayant

conduit à la signature de l'avenant 7, la part délégataire a baissé, ce qui permet à Sénéo de percevoir une part collectivité en limitant la hausse du prix de l'eau.

C.2 LE PRIX DE L'EAU POTABLE

C.2.1 La facture 120 m³

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

Pour mémoire, la consommation moyenne par abonné sur le territoire de la Collectivité est de 567 m³ en 2021 (contre 585 m³ en 2020), consommations industrielles et municipales comprises. Cette consommation moyenne traduit la typologie urbaine du territoire (part importante de l'habitat collectif et d'immeubles professionnels et de bureaux), alors que la consommation moyenne annuelle d'un abonné au niveau national est d'environ 90 m³.

Notons qu'au 1er janvier 2022, à la suite de la négociation triennale s'étant déroulée sur l'année 2021 et ayant conduit à la signature de l'avenant 7, la part délégataire a baissé, ce qui permet à Sénéo de percevoir une part collectivité en limitant la hausse du prix de l'eau.

Ce changement de modèle économique s'intègre dans l'ambition d'un nouveau service public de l'eau.

L'eau potable est un service public fondamental pour les habitants et les activités. Sénéo est ainsi un acteur de l'environnement et de la santé, qui amène dans chaque foyer, à chaque robinet, une eau sûre et de qualité.

Mais cette eau est avant tout une ressource naturelle que nous avons en commun, en partage, qui ne nous appartient pas. La situation écologique de la ressource et la rareté annoncée, doit nous amener à rendre le service de l'eau plus résilient. L'importance de Sénéo nous oblige à investir pour sécuriser le service, en particulier éviter les arrêts de distributions.

Ainsi Sénéo doit faire face à deux impératifs : un premier impératif patrimonial et un deuxième impératif environnemental. Pour rendre le service public de l'eau plus durable, plus sûr, Sénéo doit renforcer sa résistance et sa résilience en sécurisant sa production et sa distribution tout en préservant la ressource.

En décembre 2021, les élus de Sénéo ont choisi de lancer pour 2022 le nouveau service de l'eau en faisant le choix de mener une politique d'investissement ambitieuse, 150 M€ sur 15 ans, pour :

- Réduire les fuites (gaspillage de la ressource).
- Anticiper au mieux les risques environnementaux induits par les changements climatiques.
- Être solidaire entre acteurs de l'eau en construisant des interconnexions et en anticipant les modalités de circulation des eaux potables dans la zone interconnectée.
- Sensibiliser tous les publics grâce aux animations du Jardin de Valérien.

Pour répondre à ce double impératif, Sénéo va financer ses investissements par le biais de nouvelles recettes issues de :

- Une négociation triennale intense de ses 2 contrats majeurs : -0,20 €/m³ pour tous les usagers
- La mise en place d'une nouvelle grille tarifaire

- 0-120m³ : 0,2€/m³
- 121-600m³ : 0,3€/m³
- >600m³ : 0,4€/m³

Ainsi, au global, le tarif de l'eau potable reste stable (hors indexation du tarif du délégataire) pour les usagers ayant une consommation annuelle allant jusqu'à 120m³, soit plus de la moitié des abonnés, et les autres usagers voient leur prix de l'eau augmenter de 10 centimes, pour les consommations entre 121m³ et 600m³ et de 20 centimes pour ceux consommant plus de 600m³.

Dans un souci de solidarité envers les plus fragiles, Sénéo, avec son opérateur, a aussi fait le choix de renforcer son système d'aide au paiement des factures d'eau et d'améliorer l'accompagnement à la réduction des factures d'eau via les CCAS en développant de nouveaux projets.

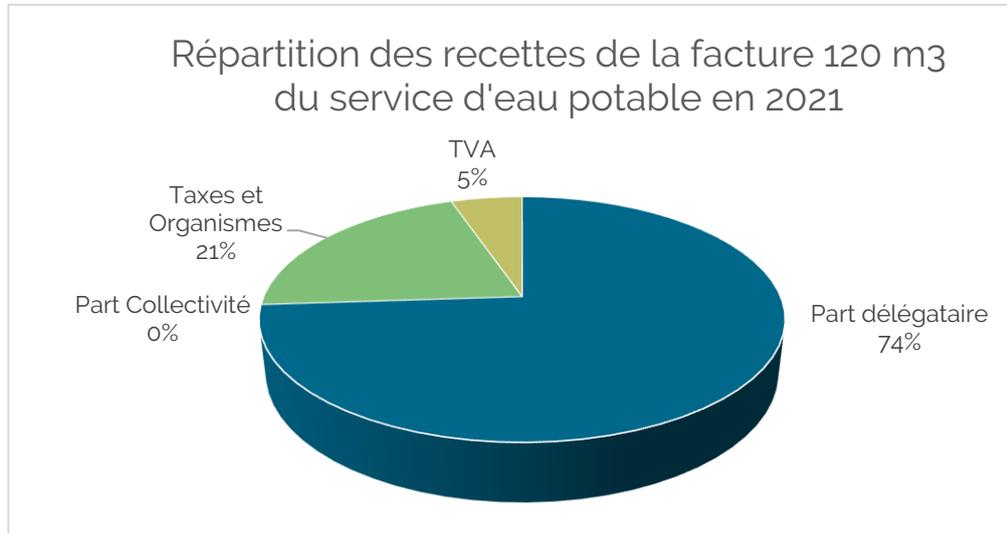
	2019	2020	2021	2022	Variation 2021- 2022 (%)
Part fixe délégataire	12,42 €	12,73 €	12,86 €	13,40 €	4,20%
Part variable délégataire	169,52 €	173,83 €	175,55 €	161,05 €	- 8,26%
Part Collectivité	-	-	-	24,00 €	-
Préservation des ressources en eau	7,44 €	7,44 €	7,44 €	7,20 €	- 3,23 %
Lutte contre la pollution	45,60 €	45,60 €	45,60 €	45,60 €	0,00%
VNF prélèvement	1,01 €	1,01 €	1,02 €	1,01 €	- 0,39%
Prix total HT	235,99 €	240,61 €	242,47 €	252,26 €	4,04%
TVA	12,98 €	13,23 €	13,34 €	13,87	4,04%
Prix total TTC	248,97 €	253,84 €	255,81 €	266,13 €	4,04%
Prix au m³ (TTC)	2,07 €	2,12 €	2,13 €	2,22 €	4,04%

Entre 2020 et 2021, l'application de la formule de révision fait ressortir une hausse tarifaire de +1 % sur la part du délégataire, soit + 0,56 €/an HT sur la part fixe et + 0,0143 € HT/m³ sur la part variable.

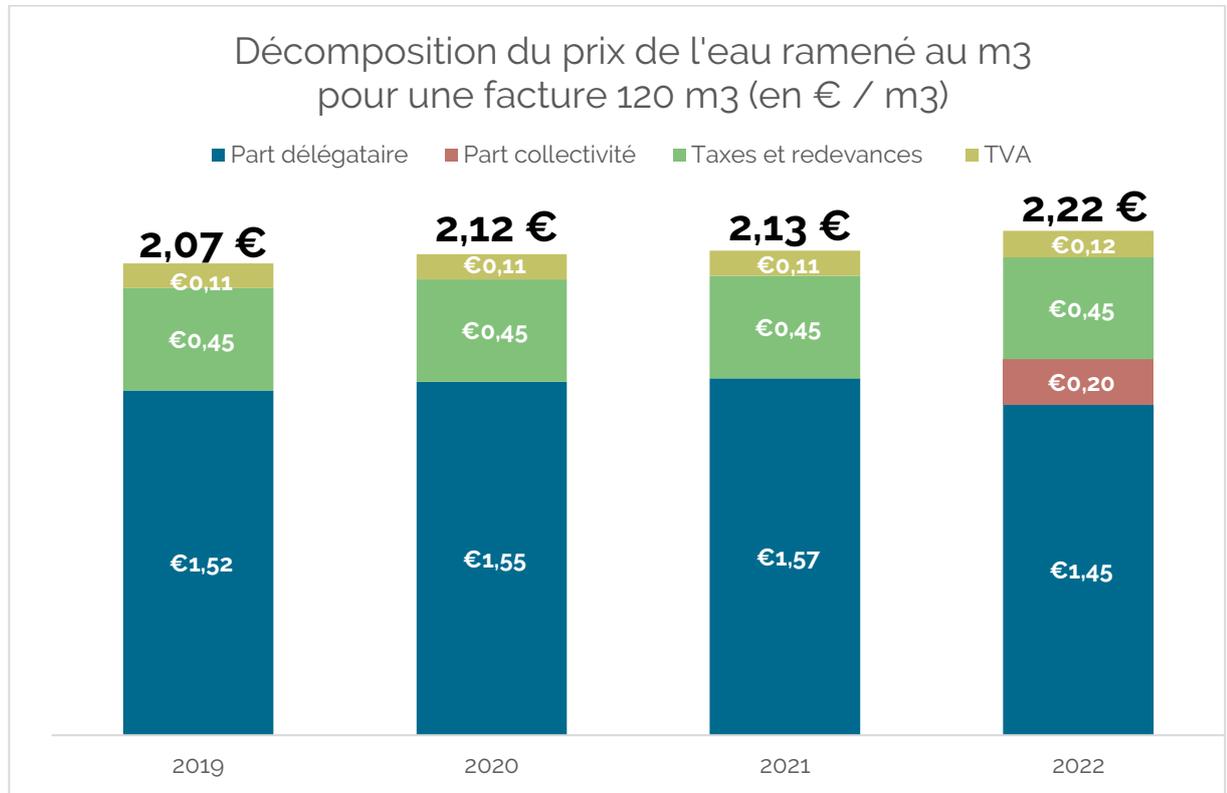
L'ensemble des taxes ne présentent pas d'évolution ce qui permet de limiter la hausse de la facture à l'usager qui ressort à +0,8 %, soit +1,97 € HT sur une facture 120 m³.

Entre 2021 et 2022, la mise en œuvre de l'avenant 7 issue de la triennale n°3 ainsi que l'application de la formule de révision entraîne une hausse tarifaire de 4 % soit +10,32 €HT sur une facture 120 m³.

Pour une facture 120 m³ d'eau potable uniquement, la répartition des recettes du service entre les bénéficiaires pour l'année 2021 est la suivante :



Le prix de l'eau se décompose donc de la façon suivante :



C.2.2 Le prix unitaire de l'eau potable

Pour une consommation annuelle de 120 m³, le prix de l'eau potable au m³ par particulier est le suivant :

	2019	2020	2021	2022	Variation 21-22 (%)
Prix au 1er janvier (en € TTC / m³) :	2,07	2,12	2,13	2,22	4,04%

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

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

- En moyenne, sur la France entière, le prix de l'eau potable était de 2,08 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2020 (Observatoire des services publics d'eau potable et d'assainissement – édition novembre 2021),
- En moyenne, sur la France entière, le prix de l'eau potable était de 1,94€ € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2020 pour les 69 services desservant plus de 100 000 habitants,
- En moyenne, sur le bassin hydrographique Seine-Normandie, le prix de l'eau potable moyen était de 2,10 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2020.

Si on considère une augmentation moyenne des tarifs de 1,5 % par an environ (moyenne annuelle d'augmentation du coût de la vie des 10 dernières années), on obtient en 2022 une estimation des études statistiques précédentes :

- Sur la France entière : 2,14 € TTC/m³ en 2022,
- Sur le bassin « Seine Normandie » : 2,16 € TTC/m³ en 2021

Au 1^{er} janvier 2022, le prix de l'eau potable sur le territoire de Sénéo est de 2,22 € TTC, soit +3,7% par rapport à la moyenne nationale estimée en 2022 et +2,7% à celle du bassin « Seine Normandie », Cette différence s'explique notamment par la décarbonatation, un traitement mis en œuvre par Sénéo mais par peu de collectivités au niveau national.

C.2.4 Le prix de l'eau potable

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

Prix en €HT	2020	2021	2022	Variation 2021-2022 (%)
Part délégataire				
Part fixe annuelle DN15	12,73 €	12,86 €	12,99 €	1,02%
Part fixe annuelle DN20	26,53 €	26,80 €	27,07 €	1,02%
Part fixe annuelle DN30	62,60 €	63,24 €	63,89 €	1,02%
Part fixe annuelle DN40	159,16 €	160,79 €	162,43 €	1,02%
Part fixe annuelle DN50	286,49 €	289,42 €	292,38 €	1,02%
Part fixe annuelle DN60	360,77 €	364,45 €	368,17 €	1,02%
Part fixe annuelle DN80	795,82 €	803,95 €	812,16 €	1,02%
Part fixe annuelle DN100 et +	1 432,47 €	1 447,10 €	1 461,88 €	1,02%
Part variable (par m3)	1,4482 €	1,4625 €	1,4770 €	0,99%
Part Collectivité				
Part fixe annuelle	- €	- €	- €	
Par variable (par m3)	- €	- €	0,20 €	
Redevances et Taxes (en € HT/m3)				
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	0,062 €	0,062 €	0,060 €	-3,23%
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	0,38 €	0,38 €	0,38 €	0,00%
VNF Prélèvement	0,0084 €	0,0085 €	0,0084 €	-0,39%

C.2.5 L'évolution du prix de l'eau potable

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, la part délégataire varie selon un coefficient d'indexation K. La formule de calcul du coefficient d'indexation est basée sur des indices qui reflètent le coût du service (personnel, électricité, travaux, frais divers...).

La signature de l'avenant n°3 modifie les modalités d'indexation du tarif de base de la part du délégataire. La nouvelle formule de révision intègre l'indice IHS qui est l'indice France pour de la soude à 100%. Son coefficient est de 0,0119. Pour conserver une pondération à 1, le coefficient de l'indice FSD3 a été réduit d'autant.

Le coefficient d'indexation du prix de l'eau potable se calcule de la manière suivante :

$$K = 0,15 + 0,3668 \times 1,034 \times \frac{ICHT - E}{ICHT - E_0} + 0,00371 \times 1,1762 \times 1,13 \times \frac{010534766}{35111403_0} + 0,2283 \times \frac{TP10a}{TP10a_0} + 0,2059 \times \frac{FSD3}{FSD3_0} + 0,0119 \times \left(\left(0,50 \times \frac{IHS}{IHS_0} \right) - 1 \right) + 1$$

Actualisation	INDICE	POND.	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Part fixe		15,00%							
Personnel	ICHT-E	36,68%	111,20	111,40	112,40	113,8	116,3	120,6	125,3
Électricité	10534766	3,71%	160,30	138,19	127,15	121,7367	126	135,6	139,8
Travaux	TP10a	22,83%	105,60	105,90	105,20	106,8	109,4	111,3	110,4
Frais divers	FSD3	20,59%	123,10	121,90	121,40	123,9	129,3	129,3	126,9
Soude	IHS	1,19%					781,3	735,0	690,0
Coefficient Kn			1,0086	1,0013	0,9990	1,0099	1,0348	1,0611	1,0715

*Coefficient de raccordement de l'indice 351107 à l'indice 35111403 de 1,1762

*Coefficient de raccordement de l'indice 35111403 à l'indice 010534766 de 1,13

Avec l'application de cette nouvelle formule, les tarifs exprimés en date de valeur de base au 1er juillet 2014 sont ainsi multipliés par le coefficient de révision K qui s'établit à 1,0715 en 2021 soit une hausse de +0,98% par rapport au coefficient 2020.

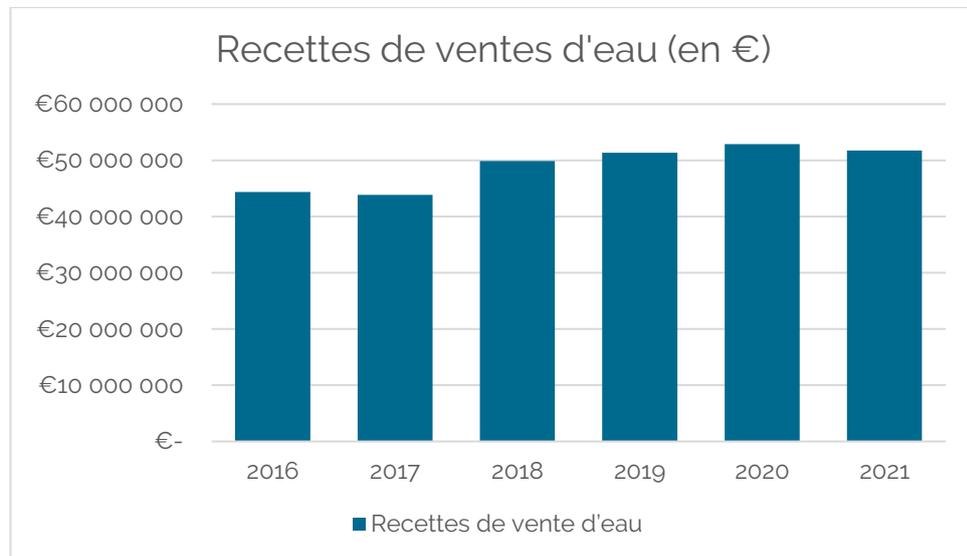
Il est à noter que l'avenant 7 prenant effet au 1^{er} janvier 2022 revoit la formule de révision des tarifs en profondeur.

C.3 LES ELEMENTS FINANCIERS DU SERVICE D'EAU POTABLE

C.3.1 Les recettes

Recettes de vente d'eau

Les recettes de vente d'eau se composent des abonnements et parts variables relatifs à la vente d'eau :

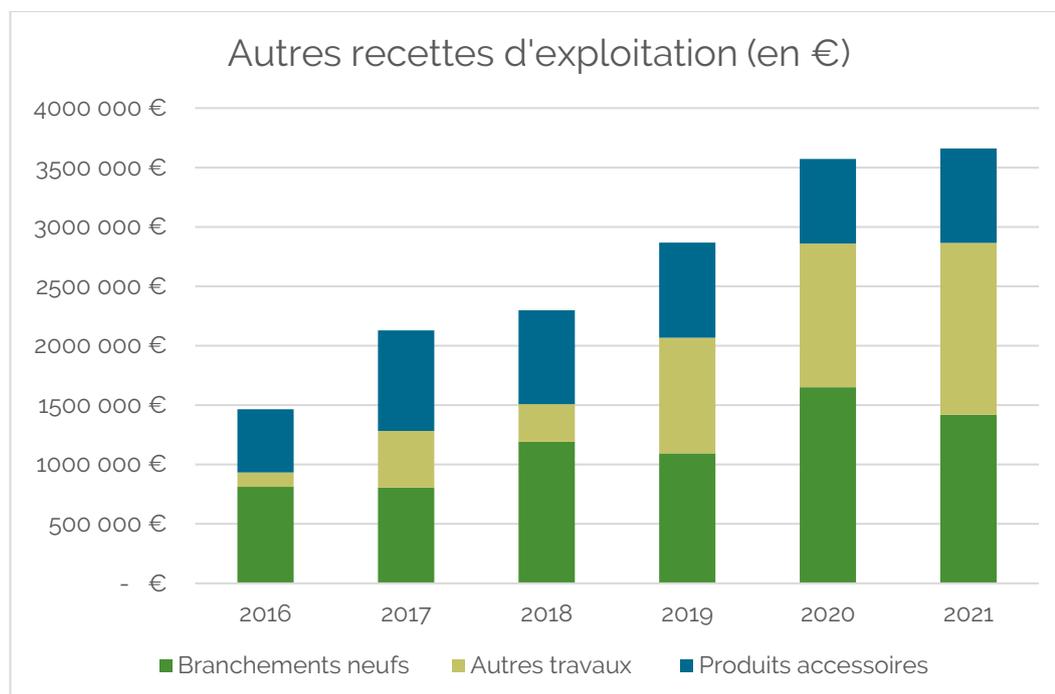


Les recettes du délégataire diminuent en 2021 de 1,13 M€, soit - 2,1%, ce qui s'explique par :

- L'effet de l'indexation : la seule actualisation génère une hausse des tarifs de + 0,98%.
- L'effet de la variation des volumes :
- Réduction du nombre d'abonnés de - 126, soit -0,2%
- Baisse des volumes facturés de -1,154 Mm³, soit -3,3%. La baisse de consommation est observée sur l'ensemble des catégories d'abonnés avec une baisse davantage marquée pour les clients communaux et professionnels dont les consommations se réduisent respectivement de -7,6% (-131 Km³) et -7,4% (-635 Km³), traduisant l'impact du confinement jusqu'en milieu d'année 2021 ;
- Soit une consommation moyenne en baisse qui s'établit à 567m³ (contre 585 m³ en 2020).

Autres recettes d'exploitation

Les recettes du délégataire comportent aussi d'autres recettes d'exploitation. Les autres recettes d'exploitation regroupent les produits de travaux (branchement neufs) et les produits accessoires (frais d'accès au service, contrôle de compteurs...). Ces recettes sont comptées hors vente d'eau aux abonnés.



Les recettes du délégataire concernant les travaux (« branchements neufs » et « autres travaux ») sont stables sur 2021 (+0,3%) contrairement aux années passées où l'augmentation annuelle était conséquente (+38,3% entre 2019 et 2020 par exemple).

- L'effet de l'indexation : les tarifs actualisés du délégataire augmentent de +1,48% sur les travaux de attribués à titre exclusif
- L'effet de la variation des volumes :
- Travaux triennale, 0,9 M€ soit +0,4 M€ avec notamment les opérations suivantes : Nanterre (extension DN250 en galerie technique 0,64 M€), Colombes (dévoisement cana DN150 projet Champarons 82 K€)
- Travaux courants, 2,0 M€ soit +0,4 M€ dont : Courbevoie (branchement DN150 créé pour PLD voie des bâtisseurs 112 K€) et Courbevoie (parking raccordement en eau du futur local 81 K€).

Les produits accessoires, en augmentation de -11,4% pour un montant de 794 399€, retrouve le niveau de 2018 et 2019 et sont constitués des recettes suivantes :

- Facturation et recouvrement de la redevance assainissement : 435 425 € (-0,2 K€)
- Facturation et recouvrement autres comptes : 46 831 € (+0,1 K€)
- Autres produits accessoires : 312 144 € (+ 82 k€)

C.3.2 Les renouvellements

Les renouvellements des équipements, hors génie-civil, sont à la charge du délégataire. Le contrat de délégation prévoit une dotation annuelle dédiée au renouvellement programmé et fonctionnel. Cette dotation est créditée chaque année sur un compte. Le solde est reporté chaque année.

On distingue 4 comptes de renouvellement patrimonial : canalisations <=350 mm, canalisations >350 mm, équipements électromécaniques et accessoires de réseau. La signature de l'avenant n°3 en intègre un supplémentaire qui est le renouvellement des filtres à sable.

Canalisations <= 350 mm (Avenant 3 - article 60.1)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	1 581 027 €	3 583 503 €	3 671 629 €	3 790 848 €	2 577 319 €	2 847 977 €	4 864 778 €
Fonds début d'année	-	263 982 €	1 228 571 €	2 295 982 €	3 449 022 €	3 089 808 €	2 957 746 €
Dotation annuelle	1 317 045 €	2 618 914 €	2 604 218 €	2 637 808 €	2 936 533 €	2 980 039 €	2 954 851 €
Solde dotation	- 263 982 €	- 1 228 571 €	- 2 295 982 €	- 3 449 022 €	- 3 089 808 €	- 2 957 746 €	- 4 867 673 €

Le compte de renouvellement des canalisations de diamètre inférieur ou égal à 350 mm est largement déficitaire (- 4,867M€) du fait de dépenses réalisées chroniquement supérieures à la dotation annuelle.

Canalisations > 350 mm (Avenant 3 - article 60.2)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	- €	- €	- €	- €	- €	- €	760 878 €
Fonds début d'année	- €	- €	- €	- €	- €	489 931 €	987 120 €
Dotation annuelle					489 931 €	497 189 €	492 989 €
Solde dotation	- €	- €	- €	- €	489 931 €	987 120 €	719 231 €

Le compte de renouvellement des canalisations de diamètre supérieur à 350 mm, introduit en 2019 par l'avenant 3, est excédentaire de près de 720k€. Les chantiers permettant de renouveler ce type de canalisation sont des chantiers ponctuels, nécessitent un travail de préparation conséquent et sont généralement effectués sur des linéaires importants. L'identification et la bonne réalisation de tels chantiers seront particulièrement surveillées.

Equipements électromécaniques (Avenant 3 - article 60.3)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	188 792 €	358 804 €	720 464 €	949 569 €	418 657 €	937 838 €	789 035 €
Fonds début d'année		206 880 €	634 862 €	696 769 €	539 662 €	929 865 €	812 871 €
Dotation annuelle	395 672 €	786 786 €	782 371 €	792 462 €	808 860 €	820 844 €	813 906 €
Solde dotation	206 880 €	634 862 €	696 769 €	539 662 €	929 865 €	812 871 €	837 742 €

Le compte de renouvellement des équipements électromécaniques est largement excédentaire (837k€) ce qui correspond à environ une année de renouvellement. Ce retard, accumulé essentiellement en début de contrat et en 2019 tend à se maintenir avec des dépenses engagées proches de la dotation annuelle.

Accessoires du réseau (Avenant 3 - article 60.4)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	- €	40 565 €	305 061 €	7 086 €	153 258 €	101 743 €	277 461 €
Fonds début d'année		39 944 €	78 806 €	147 274 €	74 360 €	145 963 €	164 841 €
Dotation annuelle	39 944 €	79 427 €	78 981 €	80 000 €	81 655 €	82 865 €	82 165 €
Solde dotation	39 944 €	78 806 €	- 147 274 €	- 74 360 €	- 145 963 €	- 164 841 €	- 360 137 €

Le compte de renouvellement des accessoires réseau est déficitaire (-360k€) du fait de dépenses supérieures à la dotation annuelle sur les 3 dernières années.

Renouvellement des filtres à sable (avenant 3 - article 52.4)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	- €	- €	- €	- €	70 400 €	56 865 €	72 977 €
Fonds début d'année	- €	- €	- €	- €	- €	13 657 €	42 094 €
Dotation annuelle	- €	- €	- €	- €	84 057 €	85 302 €	84 581 €
Solde dotation	- €	- €	- €	- €	13 657 €	42 094 €	53 698 €

Le compte de renouvellement des filtres à sable, introduit en 2019 par l'avenant 3 est légèrement excédentaire, les dépenses annuelles de renouvellement étant légèrement inférieures à la dotation annuelle depuis la création de ce compte.

Le délégataire provisionne également chaque année une somme pour le remplacement fortuit ou accidentel imprévu afin d'assurer la continuité de service (article 60.5) Ce montant comprend également le renouvellement des compteurs et des branchements (article 51.4).

Garantie de continuité de service (Avenant 3 - article 60.5)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	60 361 €	564 002 €	606 316 €	688 002 €	856 547 €	1 638 806 €	1 106 713 €
Fonds début d'année		499 485 €	1 048 723 €	1 549 401 €	1 982 671 €	1 770 181 €	784 974 €
Dotation annuelle	559 846 €	1 113 240 €	1 106 994 €	1 121 272 €	644 057 €	653 599 €	648 075 €
Solde dotation	499 485 €	1 048 723 €	1 549 401 €	1 982 671 €	1 770 181 €	784 974 €	326 336 €

Au global ce compte est excédentaire mais la revue à la baisse de la dotation lors de l'avenant 3 a permis de réduire le solde. La vision agrégée de ce compte masque des disparités entre les différents types d'équipements intégrés dans cette garantie de continuité de service (branchements, compteurs et émetteurs, équipements électromécaniques, bâtiments).

L'article 60.8 du contrat fixe les modalités financières à la fin du contrat. Il est prévu que le solde de ces différents comptes sera versé au Syndicat par le délégataire s'il est positif et reste à la charge du délégataire s'il est négatif.

Le suivi global de ces comptes est présenté dans le tableau ci-dessous :

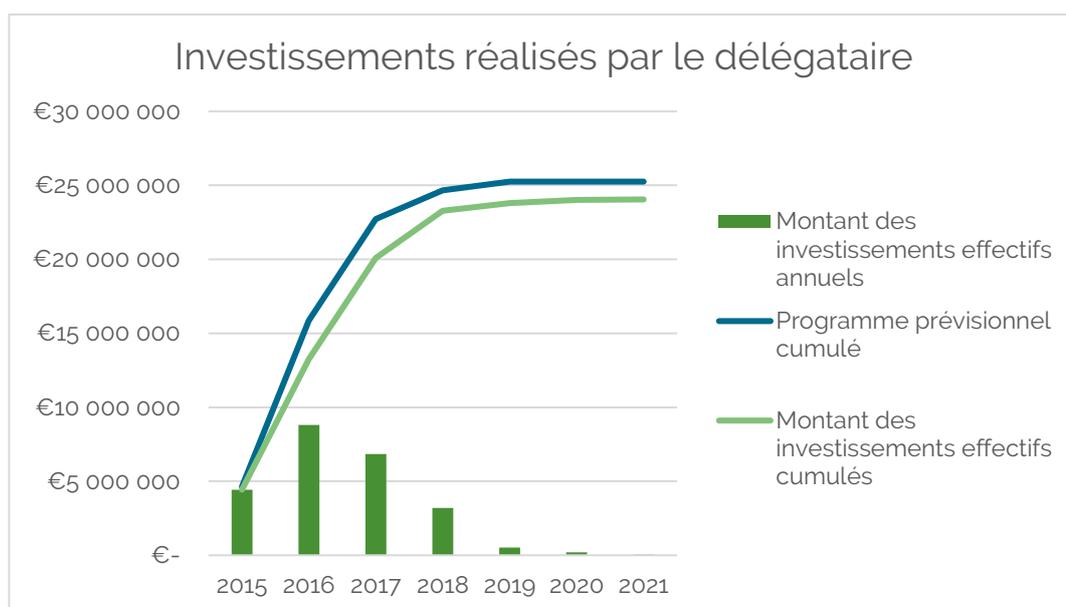
Renouvellement contractuel global (fonctionnel et patrimonial)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses effectives	1 830 180 €	4 546 874 €	5 303 470 €	5 435 505 €	4 076 091 €	5 583 229 €	7 871 842 €
Fonds début d'année	- €	482 327 €	533 820 €	197 086 €	1 001 049 €	32 047 €	495 438 €
Dotation annuelle	2 312 507 €	4 598 367 €	4 572 564 €	4 631 542 €	5 045 093 €	5 119 838 €	5 076 567 €
Solde dotation	482 327 €	533 820 €	- 197 086 €	- 1 001 049 €	32 047 €	- 495 438 €	3 290 713 €

À date, le solde des comptes de renouvellement est déficitaire d'environ 3,3 M€, ce que signifie que le délégataire a pour le moment dépensé 3,3 M€ de plus que les dotations. Cette avance du délégataire est surtout liée au renouvellement des canalisations de diamètre inférieur ou égal à 350mm et ceux malgré l'augmentation de la dotation de renouvellement sur ce poste lors de l'avenant 3.

C.3.3 Les investissements

Investissements réalisés par le délégataire

Des travaux d'investissement sont effectués par le délégataire. Celui-ci prend à sa charge les travaux d'amélioration et de sécurisation du traitement de l'usine du Mont-Valérien, le déploiement de la télérelève, le déploiement d'un SIG, la mise en œuvre de capteurs acoustiques, de la sectorisation, le déploiement de l'outil AQUA 360.



Le montant total des dépenses d'investissements effectives représente 95,2% des dépenses prévisionnelles à fin 2021.

Investissements réalisés par la Collectivité

En parallèle des investissements réalisés par le délégataire dans le cadre de ses responsabilités contractuelles, Sénéo réalise et prend en charge certains investissements.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses d'équipement réalisées par la collectivité	168 208	2 839 407	1 782 086	854 856	1 815 776	4 185 782

En termes d'investissements, Sénéo a dépensé 4 185 782 €. Le Syndicat a également engagé 9 320 791 € de dépenses supplémentaires qui seront réalisées en 2022 : ce sont les *restes-à-réaliser*.

C.3.4 Les fonds

Le fonds performance

Le fonds de performance est financé par une dotation correspondant à 2 % du chiffre d'affaires annuel du délégataire.

En fonction du niveau de performance du délégataire, évalué sur une échelle de 0 à 100 %, avec les indicateurs analysés au point 2.10 du présent rapport, il conserve tout (si la performance atteint 100 %) ou partie (si la performance est inférieure à 100 %) des 2 % de son chiffre d'affaires.

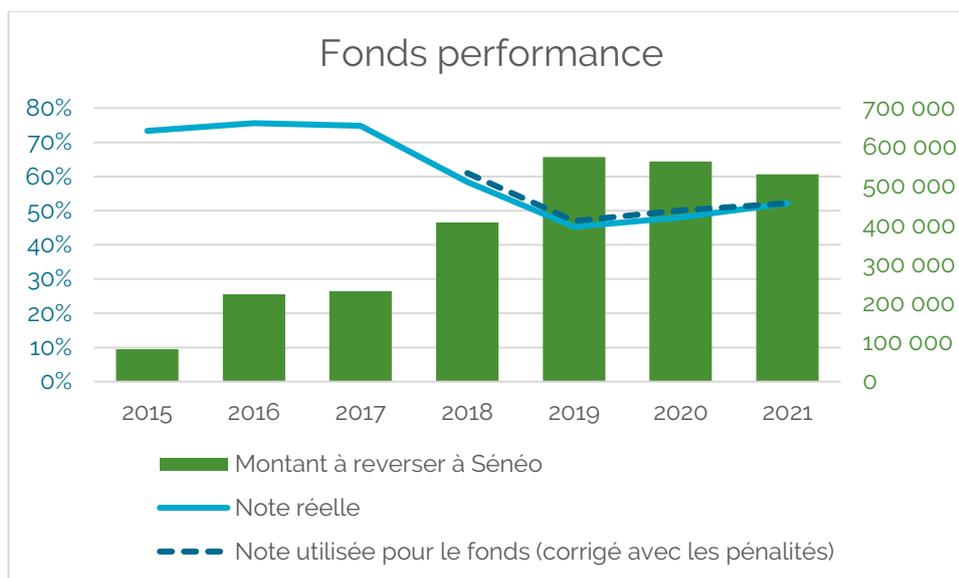
Le montant issu du calcul du fonds est donc le montant de chiffre d'affaires restitué par le délégataire à Sénéo.

La valeur du coefficient d'atteinte de la performance contractuelle est de 52,54% pour l'exercice 2021.

Par conséquent, le fonds de performance provisoire 2021 est le suivant :

Fond performance 2021		Montant €
Montant du chiffre d'affaire facturé		55 403 352 €
2% du chiffre d'affaire		1 108 067 €
Coefficient d'atteinte de la performance		52,54%
Montant à reverser		525 889 €

Le montant à reverser peut-être, au choix du Syndicat, porté au crédit du Fonds Innovation et Prospective ou reversé au Syndicat. En l'occurrence, pour 2021 comme pour les années précédentes, le Syndicat a opté pour le reversement de ce montant, afin de financer ses investissements.

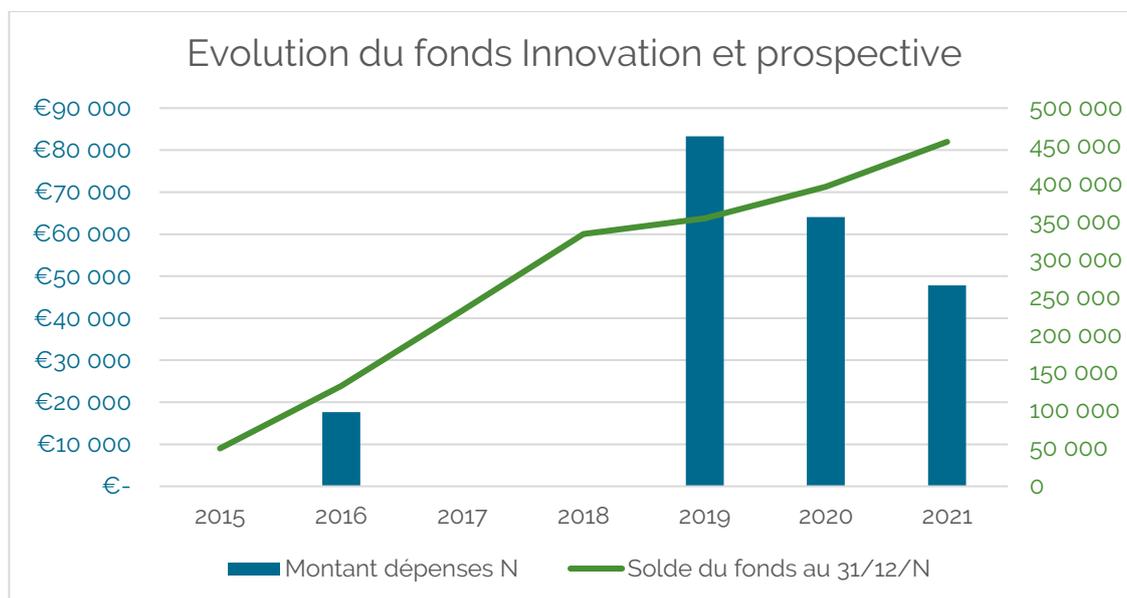


Par ailleurs, Sénéo a décidé d'appliquer une pénalité au délégataire d'un montant de 34 226,50 € au délégataire en raison de la non-atteinte des objectifs de rendement technique de réseau définis à l'article 40 du contrat.

Le fonds innovation et prospective

Le fonds innovation et prospective est financé par le délégataire par dotation annuelle de 100 000 € (valeur 2014) (article 59.9). Le tableau ci-dessous présente l'état du fonds à fin 2021 :

Fonds Innovation et Prospective	2019	2020	2021
Solde du fonds au 31/12/N-1	333 392	354 056	396 106
Montant Dotation annuelle Initial DIPo article 80.2	100 000	100 000	100 000
Coefficient actualisation Kn	1,0393	1,0611	1,0716
Montant actualisé Dotation annuelle N	103 930	106 110	107 160
Montant dépenses N	-83 266,00	-64 060	-47 845,00
Solde du fonds au 31/12/N	354 056	396 106	455 421

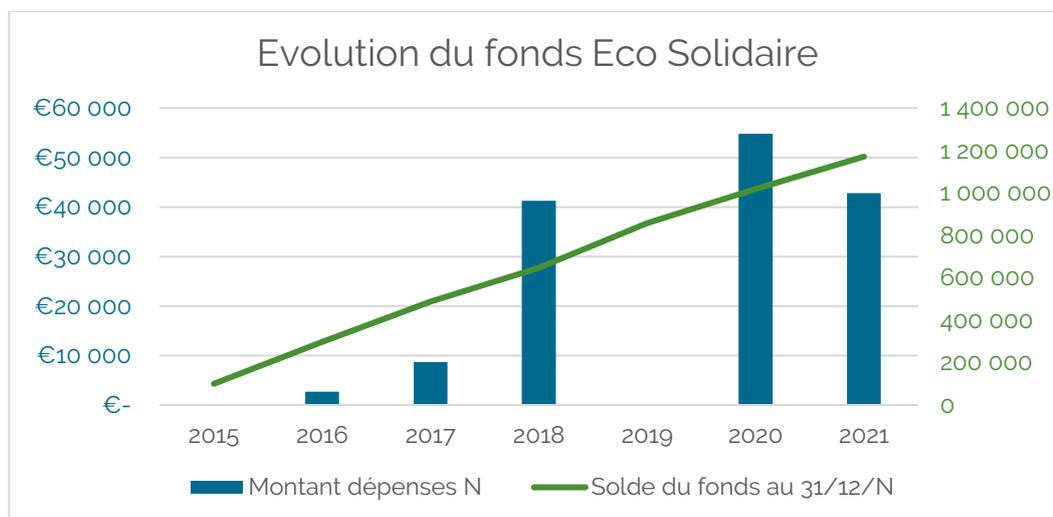


Le solde du fonds a progressé en 2021, en raison des dépenses inférieures à la dotation. Les dépenses du fonds Innovation et Performance 2021 sont de 47 845€. Elles ont concerné les projets suivants : réduction chlore (7 K€) et Calm Network (41 k€)

Le fonds éco-solidaire

Le fonds éco-solidaire est financé par le délégataire par dotation annuelle de 200 000 € (valeur 2014) (article 30). Le tableau ci-dessous présente l'état du fonds à fin 2021 :

Fonds Eco-Solidaire	2019	2020	2021
Solde du fonds au 31/12/N-1	646 545	857 358	1 018 770
Coefficient d'actualisation T4M au 31/12/N-1	0,4568%	0,4713%	-0,4879%
Intérêts au 31/12/N-1	2 953	4 041	-4 971
Corrections intérêts			-13 988
Montant Dotation annuelle Initial DIPO article 80.2	200 000	200 000	200 000
Coefficient actualisation Kn	1,0393	1,0611	1,0716
Montant actualisé Dotation annuelle N	207 860	212 220	214 320
Montant dépenses N	0	-54 849	-42 846
Solde du fonds au 31/12/N	857 358	1 018 770	1 171 285

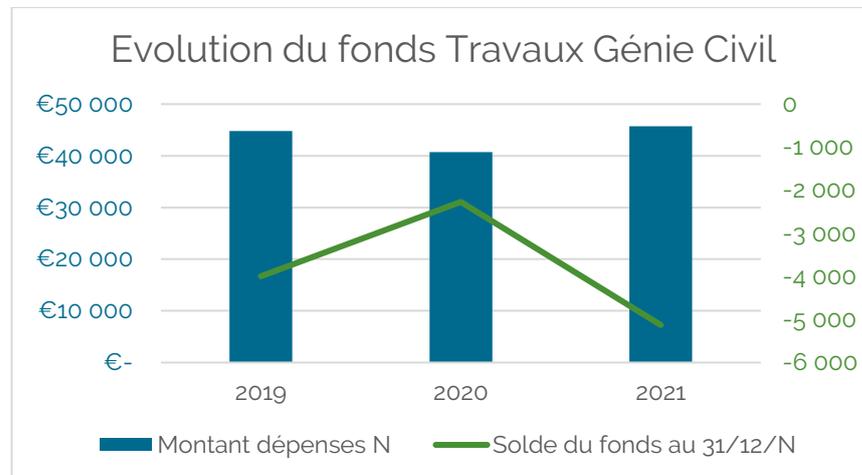


Le solde du fonds, a progressé en 2021, en raison de dépenses affectées inférieures à la dotation de l'année.

Le fonds de travaux Génie Civil

Le fonds éco-solidaire est financé par le délégataire par dotation annuelle de 40 000 € (valeur 2014) (article 59.9). Le tableau ci-dessous présente l'état du fonds à fin 2021 :

Travaux Génie Civil (avenant 3 - article 59.9)	2019	2020	2021
Solde du fonds au 31/12/N-1	0	-3 993	-2 270
Coefficient d'actualisation T4M au 31/12/N-1	-0.4570%	-0.4720%	-0.4920%
Intérêts au 31/12/N-1	0	0	0
Corrections intérêts			
Montant Dotation annuelle Initial article 59.9	40 000	40 000	40 000
Coefficient actualisation Kr	1,0207	1,0611	1,0716
Montant actualisé Dotation annuelle N	40 828	42 444	42 864
Montant dépenses N	-44 821	-40 721	-45 722
Solde du fonds au 31/12/N	-3 993	-2 270	-5 128



Le solde du fonds, a diminué en 2021, en raison de dépenses affectées supérieures à la dotation de l'année.

C.3.5 L'évolution de la dette

En 2021, Sénéo avait 3 emprunts en cours, dont 2 prêts à taux zéro de l'Agence de l'Eau Seine Normandie. Un de ces emprunts est arrivé à échéance en 2021.

Année d'encaissement	Organisme prêteur	Montant initial	Taux	Capital restant dû au 31/12/21
2011	Caisse d'épargne	1 100 000	3,30%	347 484 €
2006	AESN	223 360	0%	0 €
2009	AESN	55 840	0%	11 168 €
TOTAL				358 652 €

Le stock de dette se réduit de 98 659 € entre 2020 et 2021.

En 2021, la collectivité a contracté un nouvel emprunt de 9 208 000 euros afin de financer son Plan Pluriannuel d'Investissement. Ce nouvel emprunt sera encaissé en 2022.

L'indicateur P153.2, durée d'extinction de la dette de la collectivité, présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable.

La durée d'extinction de la dette de la collectivité est calculée à 0,2 ans. Il est généralement souhaitable de maintenir ce ratio inférieur à 10-12 ans. Le niveau d'endettement de Sénéo est donc très bas.

ANNEXES

Annexe 1 : Indicateurs de performance du service

Annexe 2 : Table des acronymes

Annexe 3 : Bilan annuel de l'AESN

ANNEXE – INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SERVICE (METHODE DE CALCULS ET RESULTATS)

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

Service de distribution de l'eau potable

- 1. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :
0 % : aucune action
20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
50 % : dossier déposé en préfecture
60 % : arrêté préfectoral
80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté
En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (Arrêté du 2 mai 2007)
- 2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable** : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 102, avec le barème suivant :
10 points : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable.
5 points : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux
Les 15 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :
+ 15 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)
+ 15 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations
+ 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes
+ 10 : Dénombrement des branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite)
+ 10 : inventaire caractéristiques compteurs et références carnet métrologique
+ 10 : inventaire secteurs de recherche de pertes eau
+ 10 : Inventaire pompes et équipements électromécaniques
+ 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)
+ 10 : Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux
+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement et de réhabilitation
Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (Arrêté du 2 mai 2007)
- 3. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable** : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte. Calcul : $\frac{\text{Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N}}{5} / \frac{\text{Longueur du réseau de desserte au 31/12/N}}{X} \times 100$
- 4. Rendement du réseau de distribution** : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (Arrêté du 2 mai 2007)

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

Code ONEMA	Indicateurs du décret du 2 mai 2007	unité	2020	2021
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	hab	612 673	615 563
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	€/m ³	2,1317	2,2178
P101.1⁷	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	%	100	100
P102.1⁸	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	%	100	100
P103.2B²	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	points/120	120	120
P104.3⁴	Rendement du réseau de distribution	%	90,95	92,03
P105.3⁶	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	11,46	9,94
P106.3⁵	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	9,71	8,17
P107.2³	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	%	0,73	0,80
P108.3¹	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	100	100
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	€/m ³	0,000319	0,001280

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

Code ONEMA	Indicateurs du décret du 2 mai 2007	unité	2020	2021
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Heure	24	24
P151.1⁸	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	nb/1000 abonnés	1,00	1,51
P152.1¹¹	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	98	98,7
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la Collectivité	an	0,3	0,2
P154.0¹⁰	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	0,72	0,43
P155.1⁹	Taux de réclamations	nb/1000 abonnés	10,6	4,91

ANNEXE – TABLE DES ACRONYMES

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

ANNEXE – BILAN ANNUEL DE L'AESN