

Envoyé en préfecture le 01/10/2024

Reçu en préfecture le 01/10/2024

Publié le

ID : 092-259200210-20241001-DECISION2024_52-DE

S²LOW

RAPPORT ANNUUEL

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

EXERCICE 2023

sénéo

Le service public de l'eau

SOMMAIRE

A. LA PRESENTATION GENERALE DU SERVICE	4
A.1. LE TERRITOIRE.....	4
A.2. LES MISSIONS	4
A.3. LES USAGERS	6
A.4. LE PATRIMOINE	7
A.5. LE MODE DE GESTION	18
B. LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE	21
B.1. LES GRANDS TRAVAUX DE SENE0	21
B.2. LES GRANDS EVENEMENTS	27
B.3. LE JARDIN DE VALERIEN	32
B.4. DES NOUVELLES ARRIVEES DANS LES SERVICES DE SENE0	32
C. LA QUALITE DU SERVICE.....	33
C.1. LA PRODUCTION	33
C.2. LA DISTRIBUTION	36
C.3. LES INTERVENTIONS	42
C.4. LE SERVICE AUX USAGERS	49
C.5. LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE	51
C.6. LES CERTIFICATIONS DU SERVICE	51
C.7. LA PERFORMANCE DU DELEGATAIRE	52
D. L'ECONOMIE DU SERVICE	55
D.1. LES RECETTES DU SERVICE	55
D.2. FOCUS SUR LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU	57
D.3. LES CHARGES DU SERVICE	61
D.4. LA DETTE DU SERVICE	62
ANNEXES	63

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

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

Chiffres clés du service en 2023

Nombre d'habitants
desservis



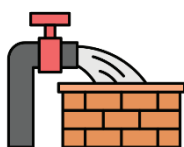
624 436

Nombre d'abonnés



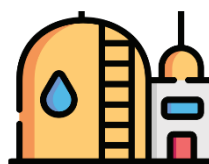
60 114

Nombre de prises d'eau



1

Nombre d'installations de
production d'eau



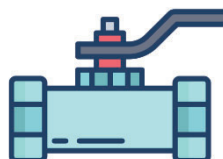
1

Nombre de réservoirs



15

Longueur de réseau



995 km

Taux de conformité global



100 %

Rendement du réseau



92,71 %

Consommation moyenne



544 m³/ab/an,
soit environ
52 m³/an/habitant

Prix de l'eau

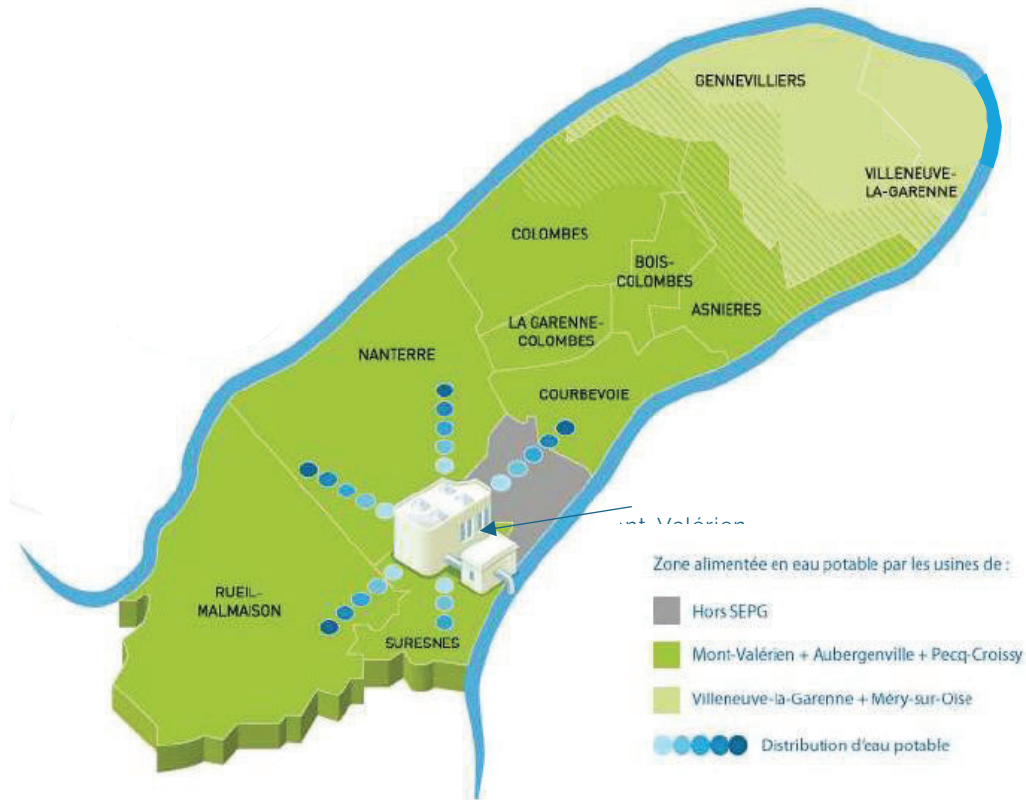


2,45 €TTC/m³

A. LA PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

A.1. LE TERRITOIRE

En 2023, Sénéo dessert 10 communes, pour une population totale de 624 436 habitants (recensement INSEE 2021 entrant en vigueur au 1er janvier 2024) : Asnières-sur-Seine • Bois-Colombes • Colombes • Courbevoie • Gennevilliers • La Garenne-Colombes • Nanterre • Rueil-Malmaison • Suresnes • Villeneuve-la-Garenne.



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

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

A.2. LES MISSIONS

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

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

Ces missions principales se décomposent en :

- **La gestion de la ressource**

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

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

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

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

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

- **La distribution**

La distribution de l'eau potable se fait soit :

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

- **La gestion clientèle et la facturation**

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

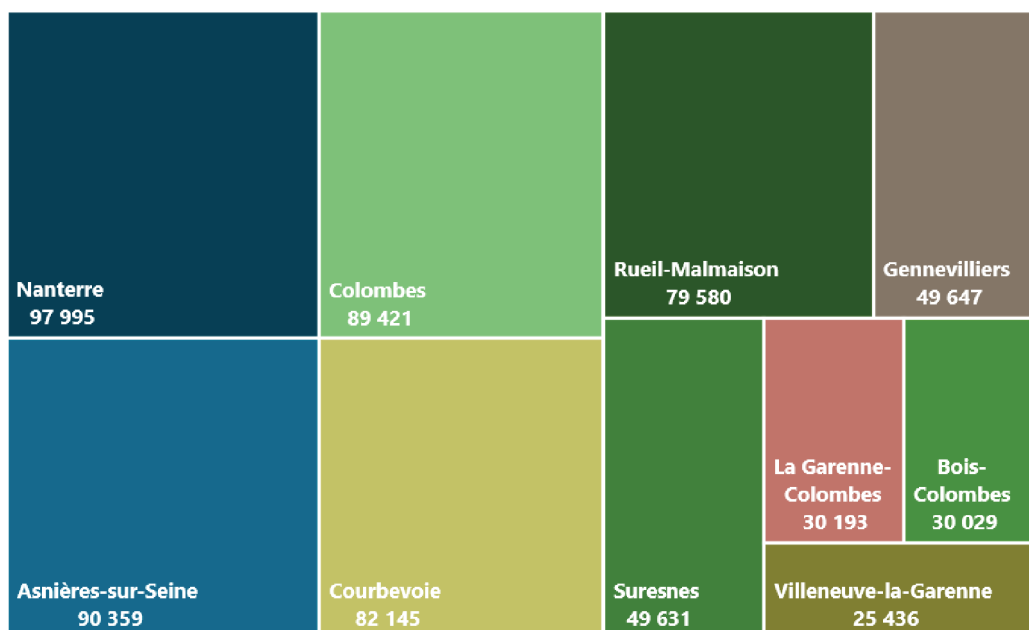
- **L'accompagnement des projets du territoire**

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

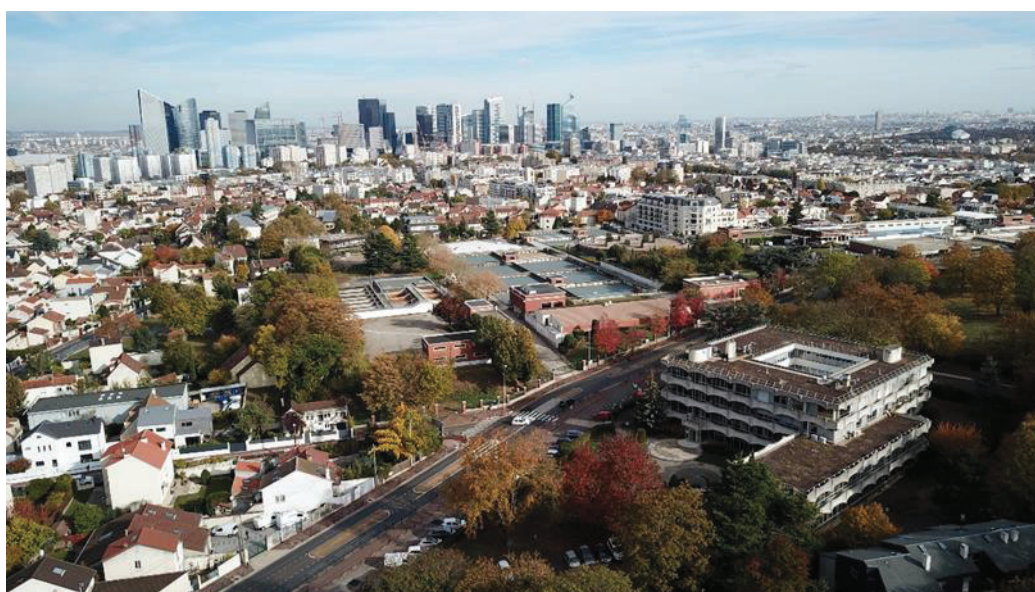
A.3. LES USAGERS

A.3.1. La population

Sur le périmètre de Sénéo, la population desservie par un réseau d'eau potable [D101.0] est estimée à environ **624 436 habitants** (source INSEE) répartis de la façon suivante :



Répartition par commune de la population desservie par Sénéo



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

La population desservie a augmenté de 0,83 % par rapport à 2022 (619 281 habitants).

À noter qu'en complément, le territoire peut accueillir jusqu'à 180 000 travailleurs chaque jour sur le quartier d'affaires de Paris La Défense (source : Paris La Défense), et plus de 46 000 étudiants de l'enseignement supérieur sur les communes du territoire (source : ministère de l'Enseignement supérieur). Du fait de la diffusion du télétravail, la fréquentation, notamment de la Défense, a diminué par rapport aux années antérieures à la pandémie de Covid-19. Aucune donnée officielle ne permet

d'évaluer précisément cette diminution de fréquentation mais particulièrement impactés surtout les lundis et vendredis, deux jours préférentiels pour les télétravailleurs.

A.3.2. Les abonnés

Abonnés du service	2022	2023	Évolution 2022-2023
Abonnés communaux	3 873	3 909	0,93%
Abonnés professionnels (commerçants, agriculteurs, administrations hors communes)	6 943	6 996	0,76%
Abonnés particuliers (y compris les syndicats)	49 235	49 209	-0,05%
TOTAL	60 048	60 114	+0,11%

Le nombre d'abonnés du service de l'eau potable est de 60 114 en 2023, stable par rapport à l'exercice 2022.

Au 31 décembre 2023, la densité linéaire d'abonnés (nombre d'abonnés par km de réseau hors branchement) est de 60 abonnés/km. Comme le montre la catégorisation du réseau ci-dessous, cette densité est cohérente avec la forte urbanisation du territoire :

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

A.4. LE PATRIMOINE

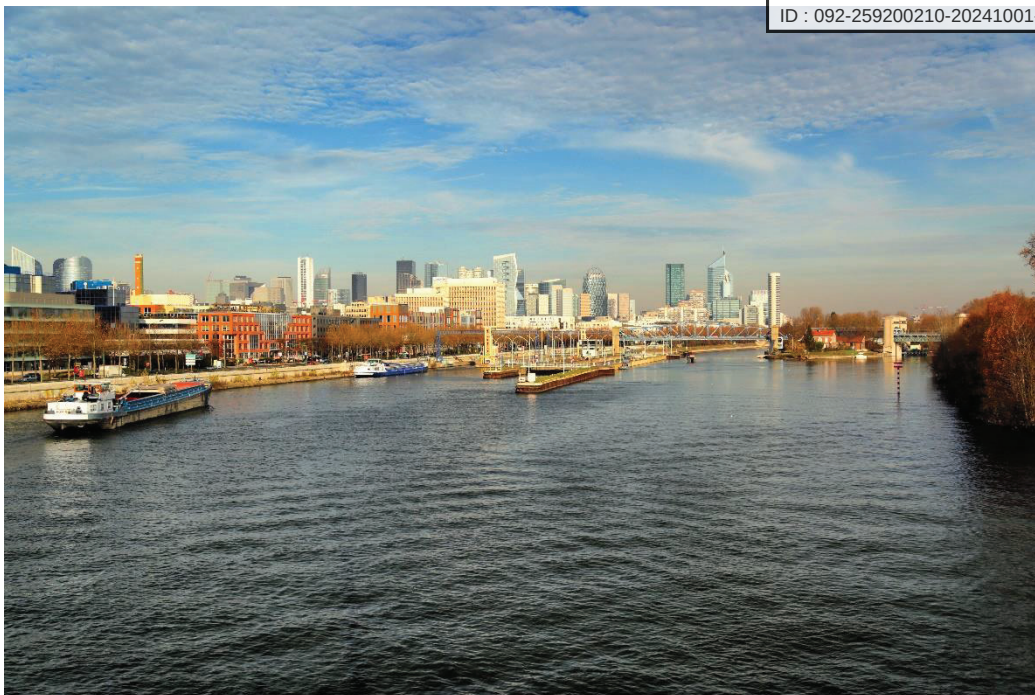
A.4.1. Les ressources

Les ressources propres au service

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

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

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



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

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

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

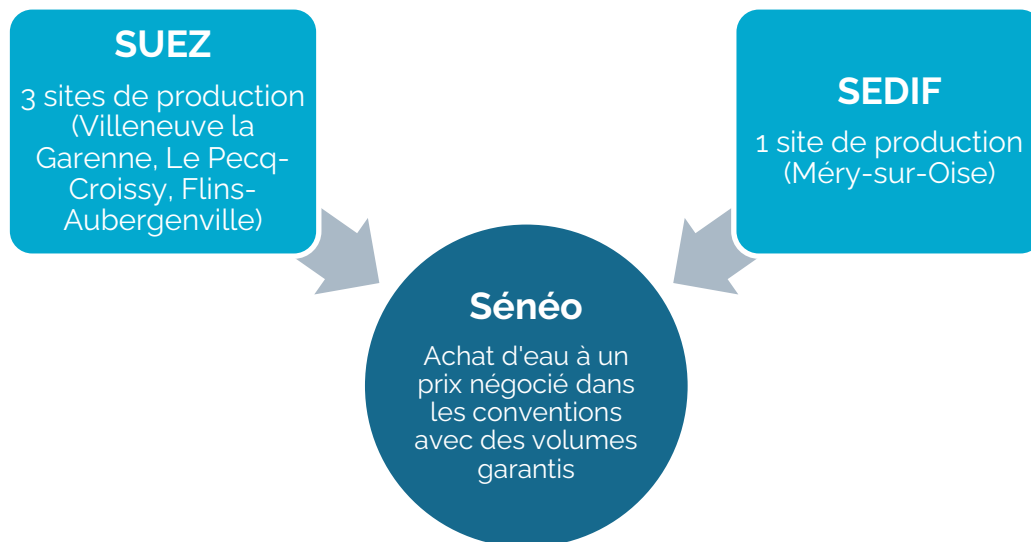
- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)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

En 2023, comme depuis plusieurs années, l'indice est de 100 %.

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

Les interconnexions

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



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

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

Depuis le 1^{er} juillet 2018, un deuxième fournisseur d'eau intervient, grâce à l'ouverture d'une interconnexion avec le SEDIF. Le Syndicat s'est engagé contractuellement à acheter un minimum de 2 000 000 m³ par an et un maximum de 3 600 000 m³ par an. Chaque année le Syndicat fixe l'objectif de volumes achetés. Il a été fixé à 2 600 000 m³ en 2023.

Le Délégué prend en charge le paiement des factures aux deux fournisseurs d'eau. Un Fonds Achats d'Eau en Gros (AEG) a été créé contractuellement pour suivre les dépenses et les recettes. Un rééquilibrage de ce fond est prévu tous les 2 ans.

En 2023, les achats d'eau en gros réalisés avec Suez Eau France ont été de 13 917 366 m³ soit très légèrement en dessous de l'objectif de la convention (-0,59 %).

Les achats d'eau en gros réalisés avec le SEDIF ont été de 2 225 021 m³ soit en dessous de l'objectif fixé par Sénéo en 2023 (-14 %). Cela est dû à des interventions programmées par le SEDIF sur les usines et le réseau ainsi qu'à quelques dysfonctionnements ponctuels.

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

A.4.2. La production

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

Station de traitement	Type de traitement	Capacité nominale (m³/j)	Capacité de mise en distribution (m3/an)	Volume livré au réseau en 2023	Taux moyen de production journalière
Mont-Valérien	Adoucissement* de l'eau combiné avec la coagulation, floculation, décantation et désinfection, avec unité de déshydratation des sédiments	95 000	34 675 000	20 043 771	57,80 %

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



Vue de la station de traitement du Mont-Valérien

La capacité de production de la station de traitement correspond au débit maximal que peut produire l'usine. En prenant en compte les périodes de maintenance annuelle obligatoire, le taux moyen de production journalière de 57,80 %, bien qu'en baisse par rapport à 2022, peut être considéré comme un taux d'utilisation relativement élevé par rapport à la plupart des usines de production d'eau potable comparables.

Eau décarbonatée

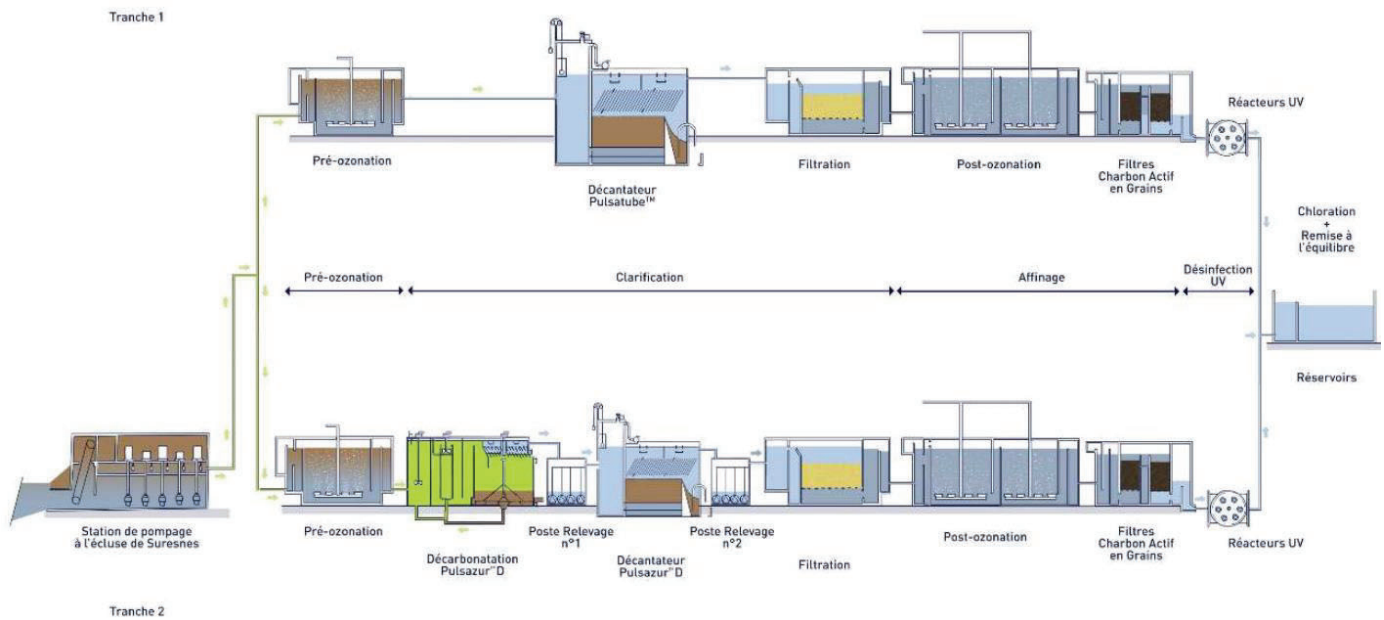
Depuis 2018, l'usine du Mont-Valérien est dotée d'une filière de décarbonatation de l'eau. La mise en place de cette décarbonatation permet une diminution importante de la dureté de l'eau. Le délégataire s'est engagé sur les paramètres de qualité suivants :

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

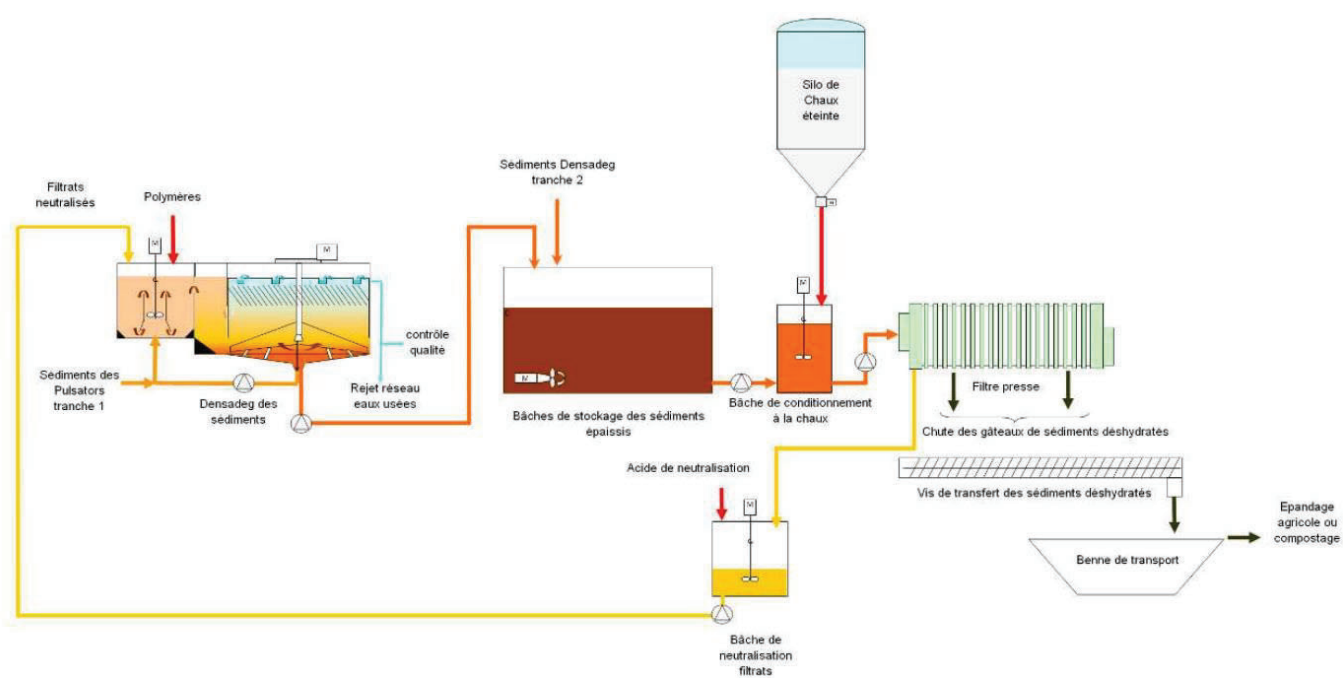
- Une eau à l'équilibre calco-carbonique ou légèrement incrustante,
- Une eau non corrosive (Indice de Larson de l'eau produite par la filière de décarbonatation toujours inférieur à 1).

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

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



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



A.4.3. Le stockage et la surpression

Les réservoirs

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

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

Les stations de surpressions

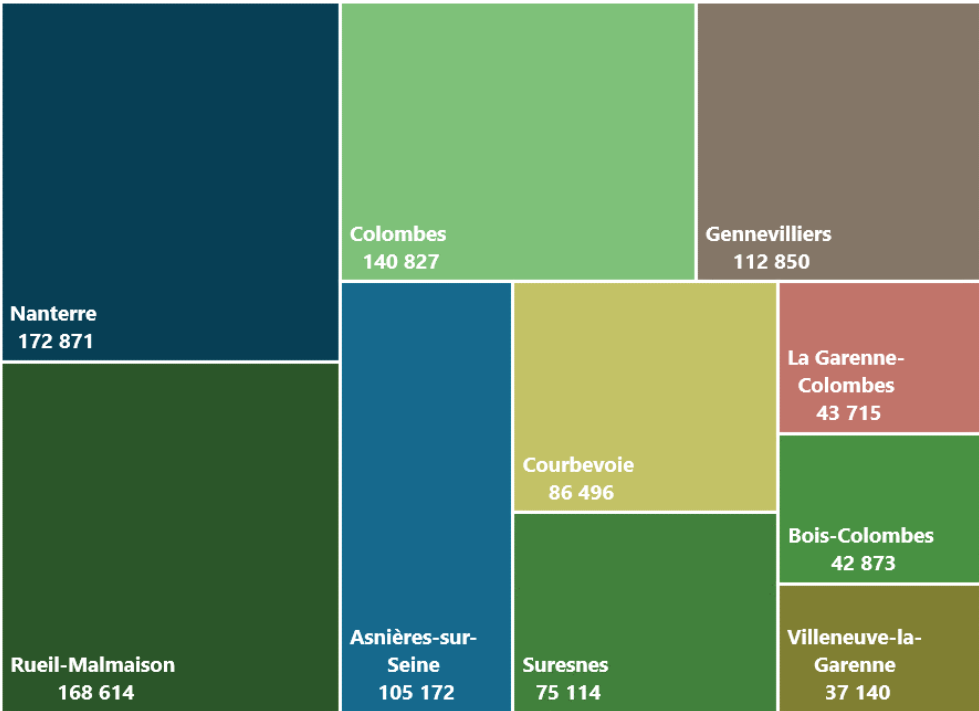
Type d'ouvrage	Ouvrage	Implantation	Année de mise en service	Débit nominal (m³/h)
Surpression	Buzenval	Rueil Malmaison	1990	40

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

A.4.4. La distribution

Le linéaire de réseau

À fin 2023, le linéaire total de réseau de Sénéo s'élève à **995 353 mètres linéaires**, répartis comme suit :



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

Entre 2022 et 2023, le linéaire total de réseau de Sénéo a légèrement augmenté de +0.34 % du fait de l'effet combiné des différents travaux réalisés (dévoiements, renouvellements, extensions, suppressions, raccordements, régularisations).

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

- **Le réseau « Bas Service »** (au nord) dont l'eau provient des réservoirs de l'usine du Mont-Valérien, du réservoir Gélín, 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

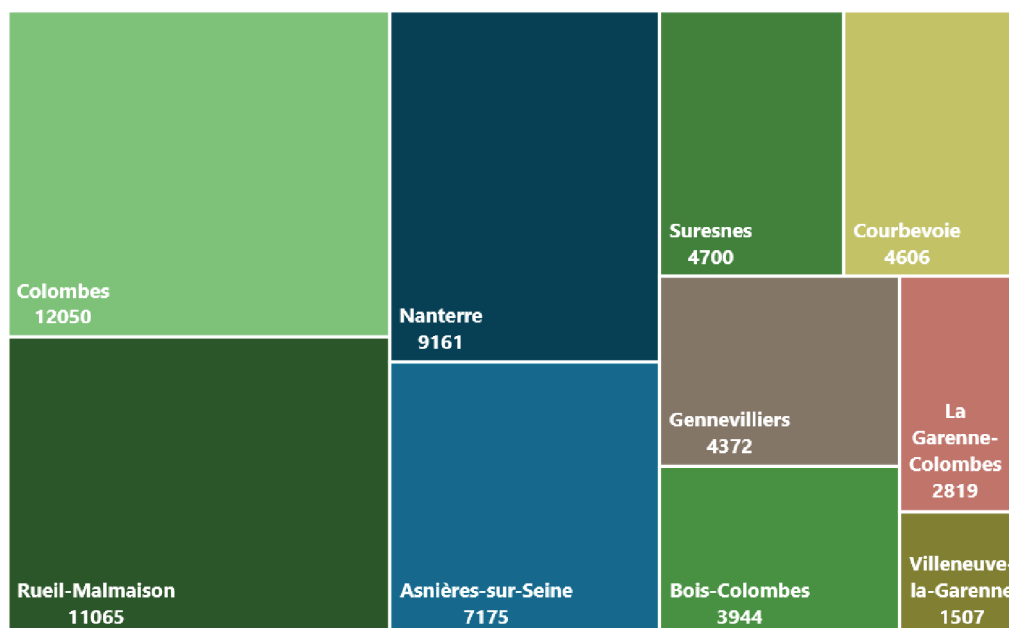
En 2023, l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable [P103.2B] est de 120 points sur un barème de 120. Il est obtenu de la façon suivante :

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

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

Les branchements

En 2023, le parc de branchements du réseau de Sénéo continue d'augmenter, +0,15 % entre 2022 et 2023, portant ainsi le total à 61 408 unités, essentiellement sous l'effet de réaménagement de certains secteurs du territoire, 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 sont actuellement raccordés au réseau syndical de Sénéo.

Les compteurs

À fin 2023, le parc de compteurs d'eau du territoire de Sénéo s'élève à **60 114 unités**, quasiment tous télérelevés (cf. chapitre « Télérelève »).

Les interconnexions

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

A.5. LE MODE DE GESTION

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

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

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

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

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

Désignation	Prise d'effet	Objet
		des accessoires (+80k€/an) et de renouvellement au titre de la garantie de continuité du service (+196k€/an) - Ajustement de la clause de discussion triennale et des clauses de révisions des tarifs et de la formule d'indexation - Précisions sur la mise à disposition d'un suivi des réclamations clients sur l'espace collaboratif Tout sur Mes Services - Introduction dans le rapport annuel du délégataire d'une vision des principaux indicateurs par commune et d'une série de proposition d'amélioration - Précision des moyens mis en œuvre par le délégataire pour répondre aux enjeux de la Loi de Programmation Militaire
Avenant 8	01/01/2023	- Intégration d'une clause de laïcité - Correction de la formule de la dotation du fonds Achats d'Eau en Gros - Correction du prix des analyses métallographiques figurant au BPU - Précisions et corrections sur le calcul de la performance - Intégration d'une fiche d'intégration d'un réseau d'AEP au patrimoine de Sénéo
Avenant 9	01/01/2024	- Précision des charges d'exploitation liées à la Loi de Programmation Militaire - Ajustement de certaines obligations de Suez, afin de financer des charges supplémentaires qui lui incombent et qui correspondent à de nouvelles missions, sans modifier l'équilibre économique du contrat

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

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

B. LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

B.1. LES GRANDS TRAVAUX DE SENEQ

Plusieurs opérations majeures ont été réalisées en 2023.

B.1.1. Dévoisement des réseaux pour le prolongement du Tramway T1 à Colombes

Les travaux de dévoisement de nos réseaux se sont poursuivis à Colombes, afin de permettre la prolongation du Tramway T1. Ces travaux consistent en une succession de travaux, rue par rue. L'année 2023 a permis de dévier 1489 mètres linéaires (ml) de réseau, y compris des canalisations de transport. Des organes de contrôle des futurs courants vagabonds ont également pu être posés. Les courants vagabonds sont des courants électriques de faible tension qui se propagent dans le sol. Ils peuvent être générés par des infrastructures de transport, par exemple une ligne de tramway, et ils sont susceptibles d'endommager les canalisations d'eau potable.





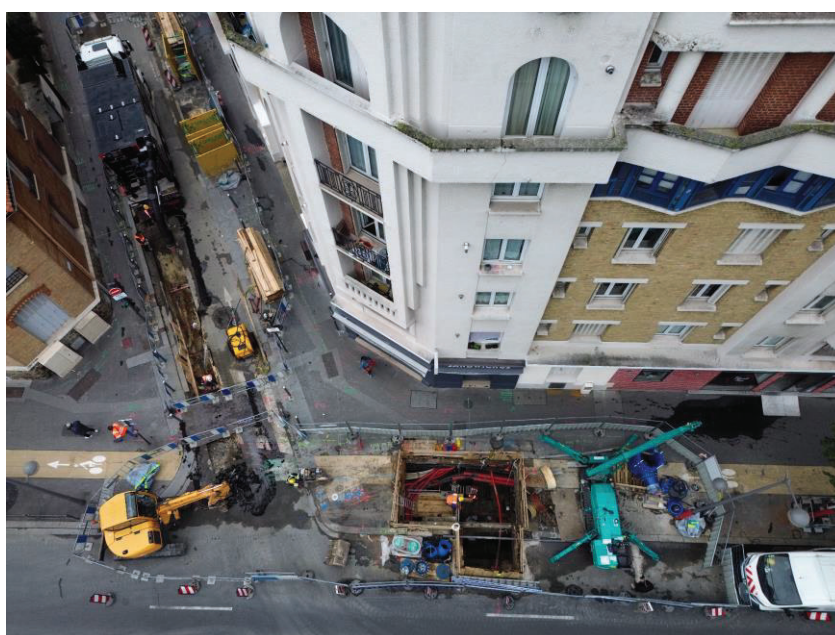
Le faible espace disponible dans le sol exige une grande précision dans la conception et la réalisation des travaux, en coordination avec l'ensemble des autres concessionnaires. Des retards dans la libération de ces espaces destinés à recevoir les nouvelles canalisations ont plusieurs fois remis en cause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

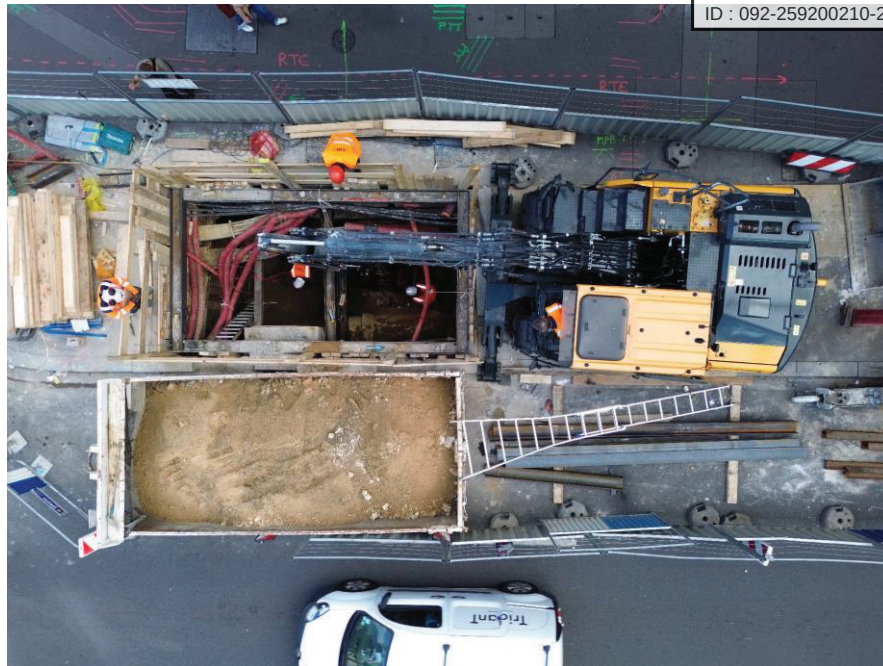
Ces travaux de dévoiements se poursuivent en 2024 et les années suivantes.

B.1.2. Renouvellement des conduites de transport et de distribution des rues Caron et Normandie à Courbevoie

Sénéo a renouvelé une partie de son réseau de transport et de distribution situé rue Caron et de Normandie à Courbevoie.

Ce réseau de transport, de diamètre 400 mm, est l'une des principales artères du réseau d'eau de Courbevoie. L'âge de cette conduite (1892) indiquait qu'il était souhaitable de la renouveler. Sénéo a ainsi renouvelé la canalisation rue Caron via la rue parallèle dite rue de Rouen afin de limiter l'impact urbain. Ce chantier représente 469 ml dont 344 ml de canalisations de transport. Une subvention de l'Agence de l'Eau Seine Normandie a aidé le Syndicat à financer ce chantier.





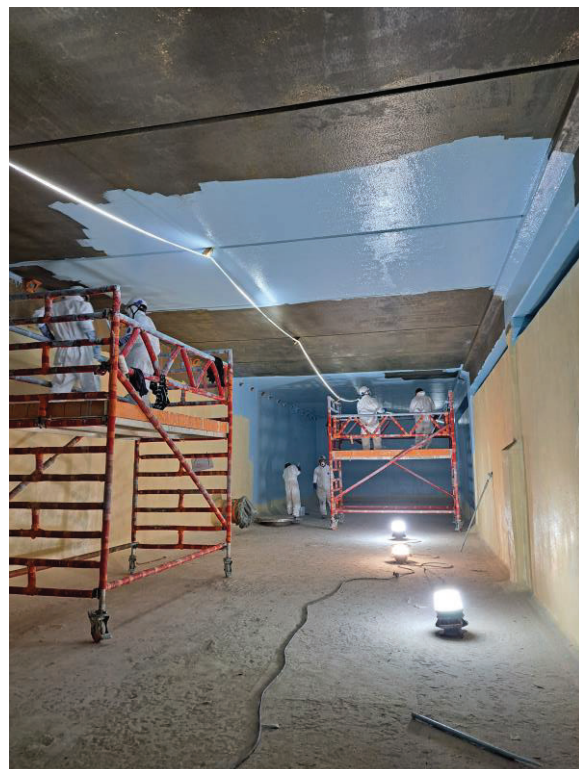
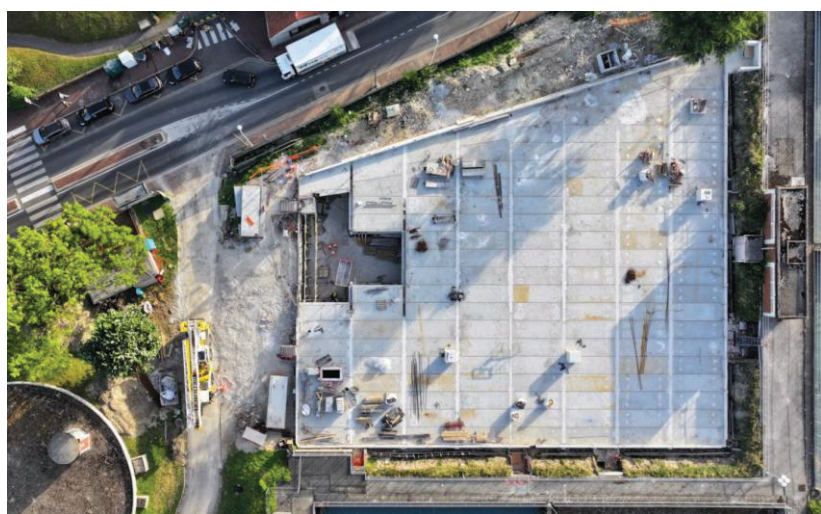
B.1.3. Réhabilitation du réservoir de 5 000 m³ de l'usine du Mont-Valérien à Nanterre

Sénéo a lancé au mois de novembre 2022 la réhabilitation du réservoir de 5 000 m³. Mis en service depuis près d'un siècle, il présentait de nombreux désordres : décompressions du sol, fissuration, fers apparents, défauts d'étanchéité...

Les principales étapes des travaux, qui se sont achevés début 2024 ont été les suivantes :

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

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



B.1.4. Réhabilitation des canaux d'arrivée d'eau ozonée dans les filtres à charbon actif en grains

La tranche 1 de l'Usine du Mont-Valérien d'une capacité de 2 200 m³/h (52 800 m³/j) construite en 1959 puis modernisée en 1985, est mise à l'arrêt au premier trimestre de chaque année pour maintenance.

Lors de cet arrêt 2023, Sénéo a lancé, en une opération « coup de poing », les travaux de réhabilitation des deux canaux (de 36 m de long chacun) d'arrivée d'eau ozonée depuis l'étape de post-ozonation, vers la filtration sur charbon actif en grains.

Du fait de la concentration résiduelle en ozone élevée après l'étape d'ozonation, le béton de ces canaux et la canalisation en acier revêtu les reliant (DN500 et 26m de long), étaient fortement endommagés : aciers apparents, fissures, points de corrosion significatifs et décollement du revêtement intérieur de la canalisation.

La réhabilitation a consisté en plusieurs étapes :

- Préparation de surface : lavage haute pression et ponçage,
- Traitement et protection des aciers apparents,
- Traitement des fissures,
- Mise en place d'une résine d'étanchéité disposant d'une ACS (attestation de conformité sanitaire) et résistante à l'ozone,

- Remplacement de la canalisation DN500 en acier revêtu existante par une nouvelle canalisation en inox 316 L, assurant ainsi une plus grande fiabilité de l'équipement.



B.1.5. Démolition du 74-76 rue des Bas à Gennevilliers

Sénéo a lancé en mars 2023 la démolition d'un bâtiment situé rue des Bas à Gennevilliers. Il était inutilisé et son état se dégradait rapidement.

Le bâtiment étant occupé de manière illégale et dans des conditions insalubres, il est devenu nécessaire de procéder à sa démolition.



Les travaux ont débuté à la mi-mars 2023 et ont consisté dans un premier temps à nettoyer et désinfecter les espaces par des professionnels afin d'éviter tout risque de contamination des ouvriers du chantier.

Ensuite il a fallu désamianter le bâtiment en commençant par confiner l'ensemble des ouvertures puis poncer les zones amiantées.

La suite fut la démolition en prenant soin de ne pas faire de dégâts au voisin.



En complément l'ensemble des réseaux sous-terrain de la parcelle et notamment l'assainissement ont été déposés en raison de leur caractère amianté. Les fondations ont été détruites jusqu'à 1m50 de profondeur.



B.2. LES GRANDS EVENEMENTS

B.2.1. La journée mondiale de l'eau : visite de l'usine par la presse et interview d'Emma Haziza

En mars 2023, à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, Sénéo est partie à la rencontre d'Emma Haziza, hydrologue. Cette rencontre a abouti à la réalisation de 5 vidéos de notre experte scientifique afin de mieux comprendre les enjeux des changements climatiques pour notre service de l'eau.

Pour cette même journée, il a été proposé aux journalistes de visiter l'usine de traitement et production d'eau potable du Mont-Valérien.

B.2.2. La deuxième édition du Festival Bulles de Nature



Après le succès de la première édition, le Jardin de Valérien a accueilli le 16 avril 2023 la seconde édition du festival de la bande dessinée écologique « Bulles de Nature », en partenariat avec le festival Natur'en Seine, organisé par la ville de Suresnes.

Bulles de Nature est un évènement ludique et pédagogique qui a pour vocation de rassembler petits et grands autour de deux sujets fondamentaux : la biodiversité et l'écologie. La première édition avait permis de rassembler un public large et d'aborder, de manière ludique, ces enjeux si importants. Cette deuxième édition a permis d'attirer un public encore plus large.

Cette année, 6 auteur.e.s de BD ont répondu à l'invitation de Sénéo et de « La BD s'expose » :

- MoPi – Pizzly (tome 1 et 2)
- Pauline ROLAND – Bonnie & Clo, La série Qui n'aimait pas
- Philippe SCOFFONI – NeoForest
- Serge MONFORT – Toupoil (Tome 1 à 5)
- Etienne LECROART & Ivar EKELAND – Urgence climatique
- LOMIG – Dans la forêt

Une conférence sur l'urgence climatique a été organisée et animée par Etienne LECROART, auteur de Urgence Climatique, et Ivar EKELAND, mathématicien et co-auteur du même ouvrage.

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

B.2.3. Participation au salon de l'Association des maires d'Île-de-France



En 2023, Sénéo a rejoint le rang des Services publics urbains du Grand Paris à côté du SEDIF, SIAAP, SYCTOM, SIGEIF, Seine Grands Lacs et SIPPEREC.

Les sept grands syndicats franciliens se sont associés une nouvelle fois à l'occasion du salon de l'Association des Maires d'Île-de-France (AMIF), pour présenter leurs politiques communes en matière d'innovation en faveur de l'environnement.

L'objectif est de valoriser les actions communes, leur permettant de renforcer leurs territoires et d'anticiper les crises ou d'y faire face, à l'appui d'une culture d'innovation sans cesse renouvelée.

Les grands syndicats franciliens accomplissent leurs missions de service public dans une logique de solidarité intercommunale, dans le dialogue et la coordination, de façon à offrir aux millions de Franciliens un service d'excellence en matière de production et distribution d'eau potable, d'assainissement, production et distribution d'énergie, de mobilité durable, d'efficacité énergétique, de réseaux numériques, de traitement des déchets, de soutien à l'étiage et la prévention des inondations.

Cette dynamique partenariale se décline dans de nombreuses actions et réalisations sur le territoire du Grand Paris. Récemment, les grands syndicats franciliens se sont tous engagés dans des projets concrets et ambitieux, visant à apporter des réponses aux défis de la transition énergétique et écologique.

Sénéo et le SEDIF améliorent par exemple l'interconnexion de leurs réseaux dans un objectif de soutien réciproque en cas de crise, de diversification des ressources, et de gestion patrimoniale conjointe.

B.2.4. Les Journées du Patrimoine



Sénéo ouvrait pour la première fois les portes de son usine de traitement et production d'eau potable au grand public pour les Journées européennes du patrimoine.

Pompage de l'eau, clarification, décarbonation ou encore filtration, autant de processus nécessaires, mais peu connus du grand public, permettant la production d'eau potable.

Le samedi 16 et le dimanche 17 septembre, le public a donc pu découvrir, dans le cadre d'une visite guidée de 45 min, tous les rouages de ce secteur industriel. L'idée autour de cette visite guidée est de faire découvrir la complexité, l'ingénierie, l'expertise, mais également les innovations nécessaires pour offrir un service de l'eau de qualité et pleinement sécurisé. Bilan : 163 personnes ont pu bénéficier de cette visite privilégiée.

B.2.5. Obtention du Label « Territoire d'eau en transition écologique » d'AMORCE



Dans le cadre de son congrès annuel, l'association AMORCE organisait le concours AMORCE avec la banque des territoires, la première remise de prix pour le nouveau label « territoire d'eau en transition écologique ».

Sénéo a pu obtenir cette labellisation. Celle-ci a pour but de valoriser les acteurs des services de l'eau engagés pour une gestion écologique et responsable de la ressource. Des critères en phase avec les engagements et les actions du syndicat.

Sénéo place au cœur de ses préoccupations la protection de la ressource en eau pour un service public performant et responsable. Son ambition est de produire une eau plus « verte » avec des moyens durables mais également d'utiliser des méthodes innovantes afin d'éviter au maximum le gaspillage de la ressource.

Cette démarche se traduit par des engagements et un ensemble de leviers innovants qui favorisent aujourd'hui l'obtention de résultats supérieurs à la moyenne en matière de lutte contre les fuites d'eau. Cet arsenal complet permet à Sénéo d'atteindre un rendement de 94 % de la ressource face à une moyenne de 81,5 % à l'échelle nationale.

De nombreuses autres actions ont été mises en place notamment sur la priorité de transition énergétique, à l'instar de la priorisation faite sur le fonctionnement des infrastructures pendant les heures creuses pour une gestion plus durable.

Engagé plus largement dans la préservation de la nature et de la biodiversité, Sénéo a développé une politique de sensibilisation sur la ressource en eau avec l'ouverture du Jardin de Valérien. Ce parc éco-pédagogique, labellisé ÉcoJardin, est doté d'écosystèmes variés et d'installations pédagogiques, écologiques et ludiques afin de sensibiliser le grand public au vivant et à la préservation de la ressource.

L'obtention du label « territoire d'eau en transition écologique » est une belle reconnaissance pour le travail proactif accompli par Sénéo ces dernières années en faveur d'une gestion plus écologique de la ressource.

B.3. LE JARDIN DE VALERIEN



B.4. DES NOUVELLES ARRIVEES DANS LES SERVICES DE SENE0

En 2023, deux nouvelles personnes ont rejoint les services de Sénéo pour accompagner le développement du service : Chloé Roussel, Chargée de mission Ressources, Moyens et Méthodes et Mélanie Jacquemet, Chargée de communication événementielle.

C. LA QUALITE DU SERVICE

C.1. LA PRODUCTION

C.1.1. Les volumes prélevés

Volume prélevé (m³)						
Ressource	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Seine Pagès	24 071 757	24 445 015	22 550 164	21 623 106	20 396 320	-5,7 %

La tendance à la baisse des volumes prélevés au niveau de la Seine observée ces trois dernières années se confirme en 2023. Les volumes prélevés diminuent en effet de 5,7 % entre 2022 et 2023. Cette diminution semble corrélée à deux facteurs : l'augmentation des volumes achetés en gros et la baisse des volumes livrés au réseau.

C.1.2. Les volumes produits

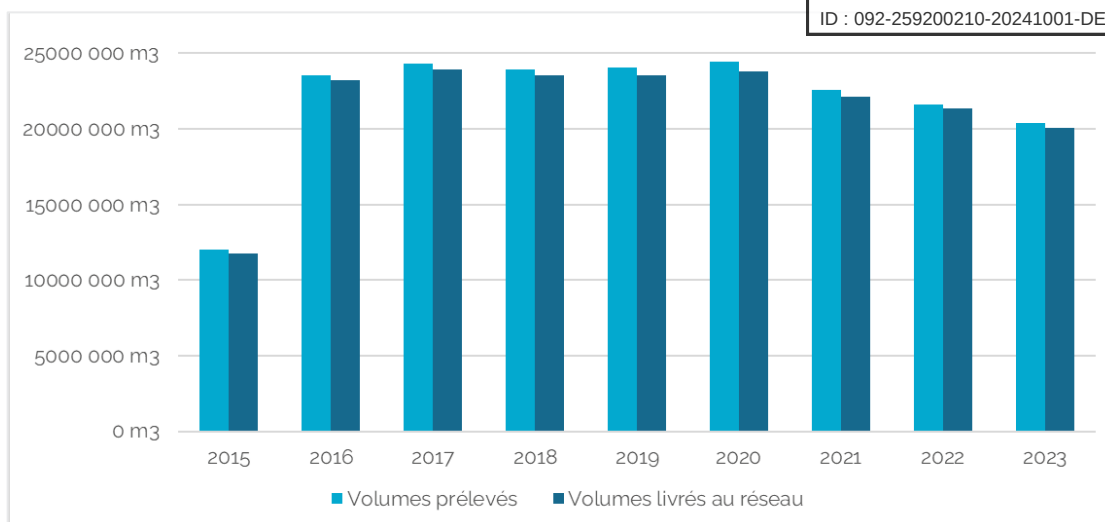
Le taux moyen de production journalière a été calculé pour l'année 2023 :

Taux de production Mont-Valérien	2023
Capacité de mise en distribution (m³/an)	34 675 000
Volume livré au réseau (m³) par l'usine	20 043 771
Taux moyen de production journalière (%)	57,80 %

L'opérateur ne respecte pas en 2023 l'engagement contractuel d'utilisation de l'usine du Mont Valérien à un minimum de 61 % par rapport à sa capacité nominale, du fait d'une baisse de la demande en eau en 2023.

Volumes produits (m³)						
Station de traitement	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Mont-Valérien	23 554 091	23 804 815	22 109 019	21 319 483	20 043 771	-5,9 %

Le volume produit à l'usine du Mont-Valérien diminue de 5,9 % entre 2022 et 2023.



Evolution des volumes prélevés et produits

Le volume de service sur l'usine est en augmentation entre 2022 et 2023 (+12 %). Il correspond au volume d'eau brute perdu dans l'étape du process de traitement relative au lavage des filtres à charbon actif. Il est donc dépendant du nombre de renouvellements de charbon actif en grains réalisé sur les filtres dans l'usine. Le renouvellement se fait sur la base d'une mesure d'efficacité des charbons actifs sur chacun des filtres pour ensuite choisir entre une régénération ou un renouvellement complet.

C.1.3. Les volumes importés

Volumes importés (m³) PAR FOURNISSEUR	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Suez	12 839 840	12 397 588	13 443 847	13 937 399	13 917 366	-0,14 %
SEDIF	2 150 374	2 594 062	1 575 746	2 102 492	2 225 021	+5,83 %
Suez via Aquavesc	45 553	49 352	33 872	44 441	42 907	-3,45 %
Aquavesc				2 293		
TOTAL	15 035 767	15 041 002	15 053 465	16 086 625	16 185 294	+0,61 %

Les volumes achetés en gros ont très légèrement augmenté en 2023 par rapport à 2022. Le Déléguataire pilote les achats d'eau en gros afin de respecter ses obligations contractuelles liées au taux d'utilisation de l'usine et aux volumes minimum à acheter aux fournisseurs extérieurs mais également en fonction de la température de l'eau de Seine qui lorsqu'elle trop froide entraîne de nombreuses casses sur les canalisations. Dans cette situation, les achats d'eau en gros sont privilégiés car ils correspondent majoritairement à des eaux souterraines, plus chaudes que les eaux de surface.

C.1.4. La qualité de l'eau

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

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

Le taux de conformité des analyses de l'ARS sur l'eau produite et l'eau 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	244	27
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

Analyse de l'eau produite		
	Paramètres physico-chimiques	Paramètres bactériologiques
Nombre de prélèvements	298	274
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	1 683	1 650
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Taux de conformité aux limites de qualité	100 %	100 %

C.2. LA DISTRIBUTION

C.2.1. Les volumes mis en distribution

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

	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Volumes produits	23 554 091	23 804 815	22 109 019	21 319 483	20 043 771	-5,98 %
Volumes importés	15 035 767	15 041 002	15 053 465	16 086 625	16 185 294	+0,61 %
Volumes exportés	0	39 971	22 978	358	0	-100,00%
Volumes mis en distribution	38 589 858	38 885 788	37 139 506	37 406 107	36 229 065	-3,15 %

C.2.2. Les volumes facturés aux abonnés

Sénéo distingue trois catégories d'abonnés :

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

Volumes facturés (en m³)	2 020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Abonnés communaux	1 722 158	1 590 681	1 711 019	1 616 043	-5,55 %
Abonnés professionnels	8 622 696	7 987 164	8 375 562	7 088 083	Non applicable
Abonnés particuliers	24 493 564	24 106 989	23 603 558	24 019 997	Non applicable
TOTAL	34 838 418	33 684 834	33 690 139	32 724 123	-2,87 %

Alors qu'ils s'étaient stabilisés en 2022, les volumes facturés (ou « volumes consommés comptabilisés ») sont en baisse de près de 3 % par rapport à 2022, et de 6 % sur la période 2020 à 2023.

Les évolutions des volumes facturés observées pour les abonnés professionnels et particuliers sont à considérer avec précaution. En 2023, le délégataire Suez a réaffecté plus de 300 comptes abonnés professionnel vers des comptes abonnés particuliers (principalement Syndics) par le délégataire Suez, et a clôturé plus de 900 comptes abonnés professionnels dont deux gros consommateurs.

Consommations unitaires par typologie d'abonnés	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022- 2023
Nombre d'abonnés Communaux	4 142	3 986	3 873	3 909	0,93 %
Consommation unitaire des abonnés Communaux (m³/abonné/an)	416	399	442	413	-6,42 %
Nombre d'abonnés Professionnels	6 801	6 674	6 943	6 996	0,76 %

Consommation unitaire des abonnés Professionnels (m³/abonné/an)	1 268	1 197	1 206	1 013	-16,01 %
Nombre d'abonnés Particuliers	48 606	48 763	49 235	49 209	-0,05 %
Consommation unitaire des abonnés particuliers (m³/abonné/an)	504	494	479	488	1,82 %

En 2023, le volume annuel moyen vendu par abonné est de 544 m³/abonné/an, ce qui représente une diminution de -2,97 % par rapport à 2022. Cette consommation élevée par rapport à la moyenne nationale s'explique par l'importante proportion d'habitats collectifs sur le territoire (plus de 10 habitants/abonnement en moyenne).

C.2.3. Le volume consommé autorisé

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

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

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

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

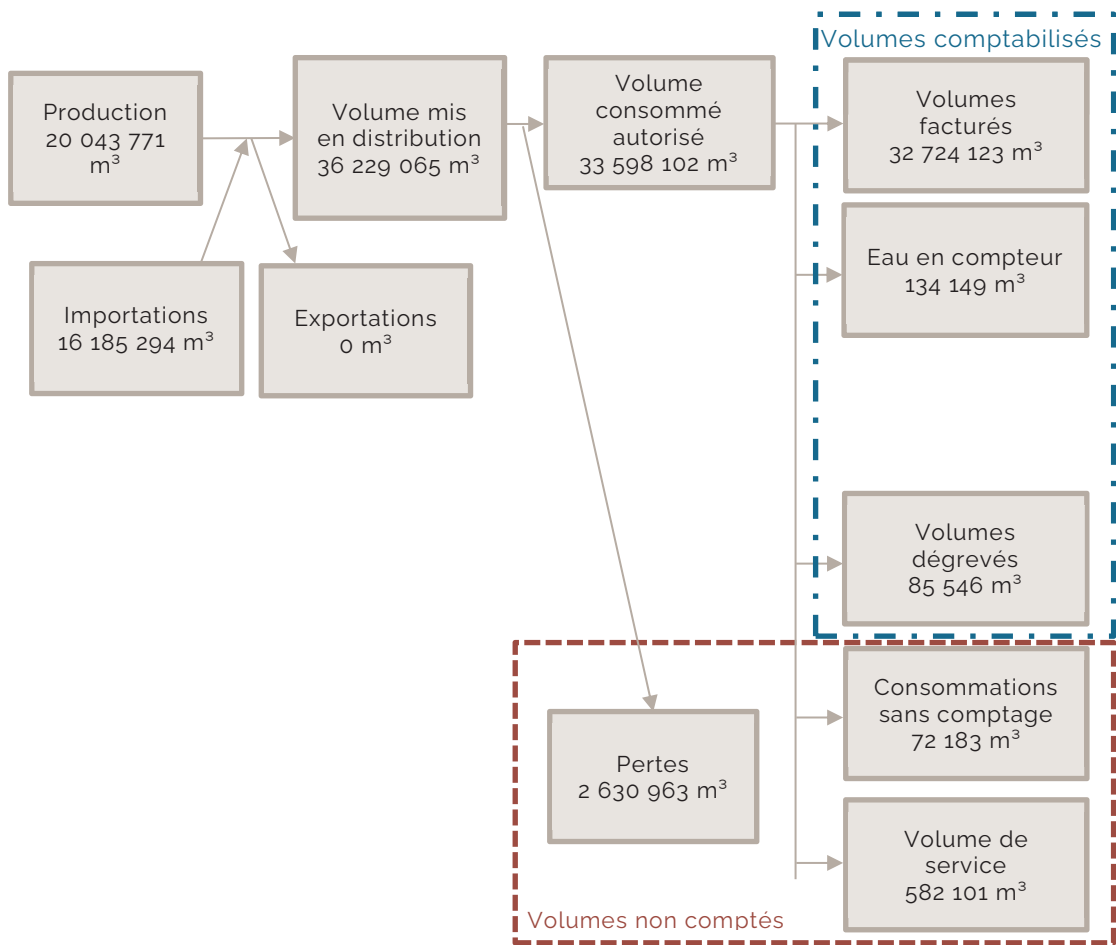
Les volumes dégrevés sont les volumes non facturés par application de la loi Warsmann en cas de fuite.

	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022-2023
Volumes facturés	34 838 418	33 684 834	33 690 139	32 724 123	-2,87 %
<i>Abonnés communaux</i>	1 722 158	1 590 681	1 711 019	1 616 043	-5,55 %
<i>Abonnés professionnels</i>	8 622 696	7 987 164	8 375 562	7 088 083	Non applicable
<i>Abonnés particuliers</i>	24 493 564	24 106 989	23 603 558	24 019 997	Non applicable
Variation de l'eau en compteur (estimation de la consommation non facturée au 31/12)	-404 660	- 383 311	495 049	134 149	-72,90 %
Volumes consommés non facturés	86 875	39 375	-103 333	10 367	-110,03 %
Volumes dégrevés	131 706	194 847	366 448	85 546	-76,66 %
Sous-total Volumes comptabilisés	34 652 339	33 535 745	34 448 301	32 954 186	-4,34 %

Consommations sans comptage	115 314	89 548	85 250	72 183	-15,33 %
Volume de service réseau	84 419	72 788	143 658	104 767	-27,07 %
Volume de service usine	436 766	478 872	487 397	457 966	-6,04 %
Volumes consommés autorisés	35 288 658	34 176 953	35 164 606	33 598 102	-4,48 %

Nota : les volumes consommés non facturés concernent des volumes comptabilisés et consommés en 2023 via des compteurs de vente d'eau aux abonnés, mais n'ayant pas fait l'objet d'une facturation ni d'un dégrèvement et en attente de décision de facturation de la part du délégataire.

C.2.4. Bilan des volumes mis en œuvre sur le service en 2023



La performance du réseau est en légère baisse en 2023 (baisse du rendement), mais reste très satisfaisante. Ceci peut s'expliquer par la baisse des volumes livrés au réseau.

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

C.2.5. Le rendement

Définition

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

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

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

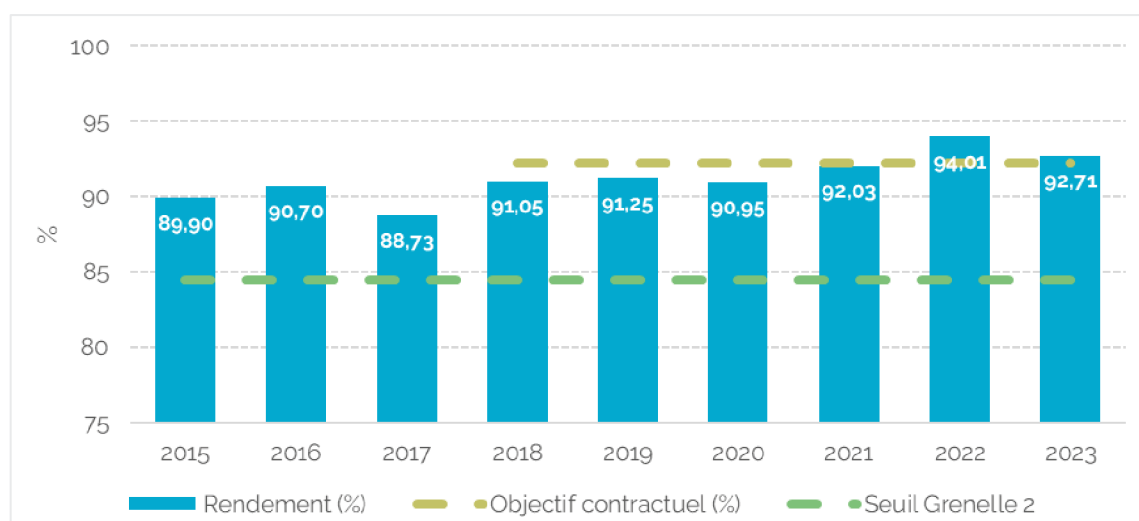
Rendement du réseau

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

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

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

Le rendement du réseau diminue légèrement en 2023 mais reste supérieur à l'engagement contractuel pris par Suez. A fortiori, le seuil minimum de rendement imposé par la loi Grenelle 2 est largement respecté.



Evolution du rendement de réseau

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

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

Définition

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

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

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

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

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	2022	2023
Indice global (m³/km/j)	12,3	11,1	13,57	11,01	11,20	11,46	9,94	8,17	8,99

L'indice linéaire des volumes non comptés se dégrade légèrement par rapport à 2022 (+10 %), mais reste inférieur à la moyenne depuis le début du contrat.

C.2.7. L'indice linéaire de pertes

Définition

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

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

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

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 de distribution en fonction de la consommation (ILC) qui se calcule selon la formule suivante :

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

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 92,45 m³/km/j en 2023. Le réseau est donc urbain.

Indice linéaire de pertes

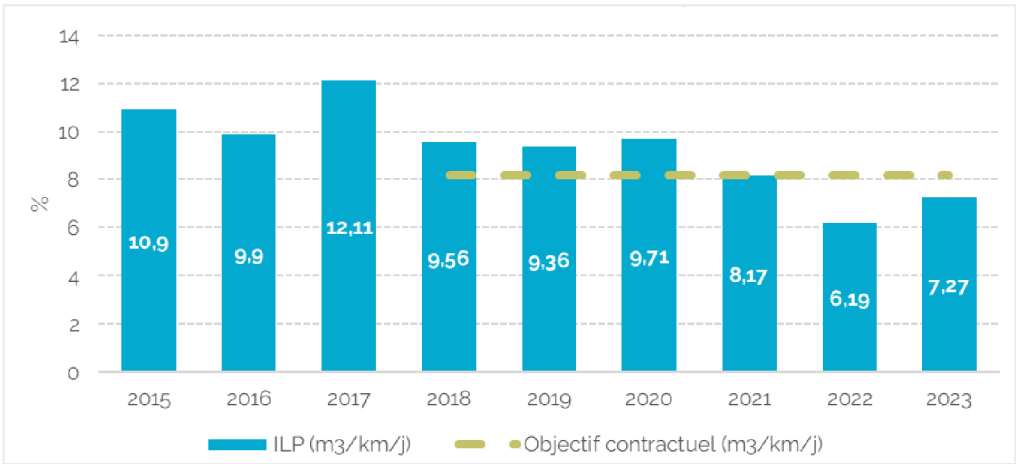
L'indice linéaire de pertes⁵ [P106.3] est encadré par un engagement contractuel qui impose un seuil minimal à atteindre :

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

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

Comme le rendement de réseau, l'indice linéaire de pertes se dégrade légèrement en 2023 (augmentation de 17,4 %). L'indice linéaire de pertes est donc à nouveau classé comme « acceptable » en 2023, alors qu'il avait été jugé « bon » en 2022.

2023 est la troisième année consécutive où l'engagement contractuel pris par Suez est respecté depuis 2018. Malgré une légère dégradation, le Déléguataire a confirmé ses bons résultats sur la performance hydraulique du réseau.



Evolution de l'indice linéaire de pertes

C.3. LES INTERVENTIONS

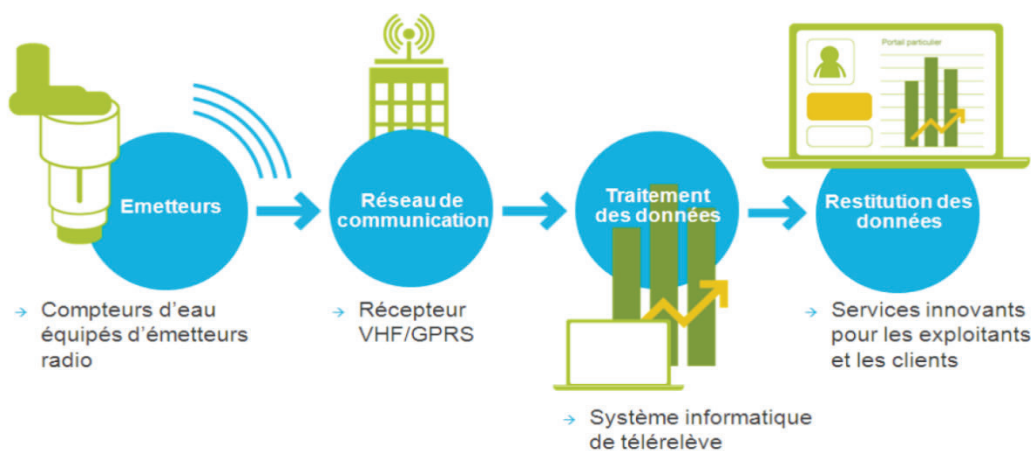
C.3.1. La télérelève

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

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

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

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



À fin 2023, 58 987 compteurs (98,1% du parc de compteurs total, et 99,6% des compteurs considérés comme équipables) sont équipés du système de télérelève. Parmi ces compteurs télérelevés, 58 731 compteurs (99,6 % 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 254 compteurs équipables restant à équiper.

Les performances de la télérelève

Le délégataire s'est engagé sur un taux d'émetteurs avec une trame réceptionnée ou plus sur 10 jours de 97% ainsi que sur un taux d'émetteurs en maintenance inférieur à 1,5%. En 2023, le taux d'émetteurs avec une trame ou plus sur 10 jour était de 95,56% et le taux d'émetteurs en maintenance était de 2,91%. Les objectifs de performance ne sont pas atteints et des pénalités sont donc applicables en 2024.

À fin 2023, le parc récepteurs compte 78 équipements actifs, dont 75 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.

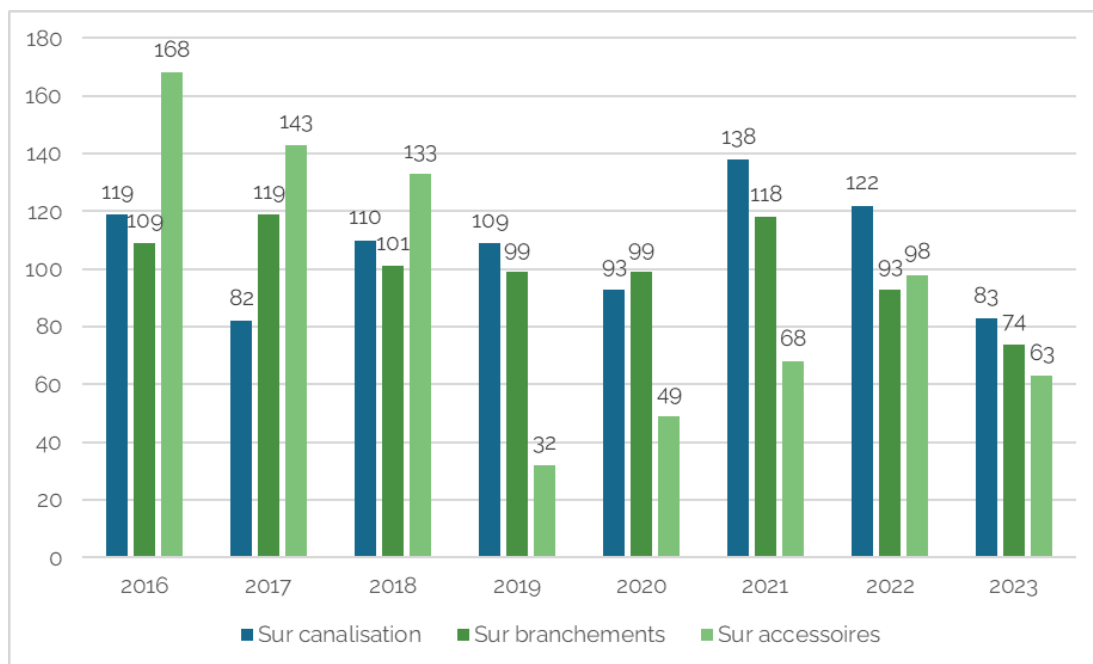
C.3.2. Recherche de fuites

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution 2022- 2023
Linéaire de recherche de fuites sur gros diamètre (ml)	NC	29 859	29 556	27 862	29 584	29 655	0,24 %
Fuites détectées	325	313	334	429	342	323	-5,56 %
Fuites réparées	344	240	241	508	481	391	-18,71 %

En 2023, le délégataire a réalisé près de 30 km de recherche de fuites sur canalisation et à détecter 323 fuites via l'utilisation des différents instruments installés sur le réseau pour les petits diamètres.

En 2023, le nombre total de réparations de fuites sur le réseau est de 391 (dont plus de la moitié de ces fuites réparées sur les canalisations et branchements ont été détectées par la recherche proactive de fuites).

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



Nombre de fuites réparées sur canalisations, branchements et accessoires

Instruments de recherche de fuites

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

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

Corrélateurs (La Défense)	50	-	50	50	50	50	50	35	34
Hydrophones (canalisations stratégiques)	40	-	20	30	40	40	40	40	40
Capteurs TEMPO (BL)	30	-	-	30	30	30	30	30	0
Capteurs Hydro-alerte Von Roll (BI)	-				20	25	25	25	25
TOTAL	1 615		1 557	1 576	1 602	1 640	1 640	1 640	1 595

En 2023, le parc de capteurs acoustiques est constitué de 1 570 prélocalisateurs de fuites et 25 capteurs Hydro-alerte. Les capteurs TEMPO n'étant pas fiables fonctionnellement, et ne sont plus utilisés.

- **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 depuis 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 à la suite du refus d'implantation.

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

- **Les hydrophones**

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

- **Les capteurs TEMPO**

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

- **Les capteurs VON ROLL HYDROALERT**

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

C.3.3. La sectorisation

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

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

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

En 2023, le renouvellement et la fiabilisation des débitmètres de sectorisation entamée en 2018 s'est poursuivie. Les débitmètres de type électromagnétique à insertion sont progressivement remplacés par des débitmètres à ultra-sons (moins sensibles et plus précis) sans travaux de modification hydraulique majeurs ou de génie civil.

À fin décembre 2023 :

- 49 des 52 débitmètres de sectorisations sont installés, raccordés à la supervision et fonctionnels,
- 13/18 secteurs hydrauliques sont opérationnels.

Le taux de fonctionnement des débitmètres de sectorisation est donc de 94 %.

C.3.4. La modulation de pression

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

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

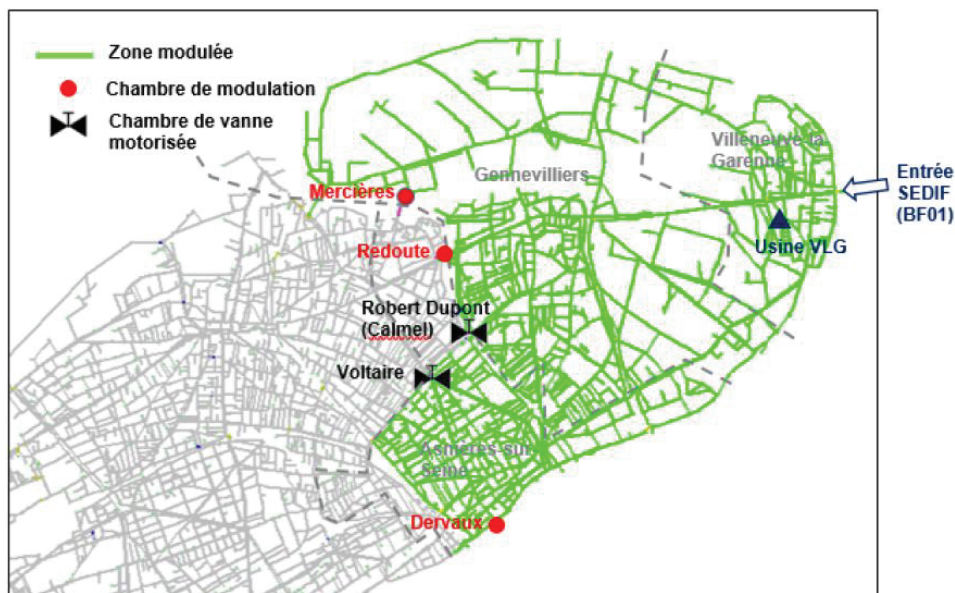


Schéma de la zone de réseau à pression modulée

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

En 2023, la modulation de pression de nuit a été temporairement arrêtée en cas de défaut de vanne. Les pannes survenues durant l'année sur les sites de modulation ont chacune déclenché des interventions de diagnostic et de modification des paramètres afin de rendre les ouvrages plus résilients aux événements (pointe de pression haute ou basse, micro-coupures d'électricité).

Le taux de fonctionnement moyen de la modulation de pression est de 97 % en 2023, stable par rapport à 2022.

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

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

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

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

C.3.6. Les travaux sur le réseau

Évolutions et renouvellement du réseau

Le tableau ci-dessous présente les différentes évolutions que le réseau a connues sur l'année 2023. On y retrouve les variations négatives du linéaire (suppressions de réseau, retrait des canalisations renouvelées...) ainsi que les variations positives (extensions, mise en place des canalisations renouvelées...).

Opérations	Mètres linéaires (hors branchements)	+	-
Situation au 31/12/2022	992 009		
Dévolement		5 889	5 041
Renouvellements		5 629	6 145
Extensions		3 527	0
Suppressions		0	123
Régularisation de plans divers		0	391
Situation au 31/12/2023	995 354	15 045	11 700

Suez Eau France s'est engagé dans le contrat sur un linéaire de réseau du contrat au 30/06/2027 (article 51.3).

Gamme de diamètre des canalisations	Contrat	2015 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Avancement au 31/12/2023	% d'avancement en 2023	% d'avancement total depuis 2015
< 150 mm	55 140	6223	4 043	4 188	5 436	3 821	5 820	5 649	4 173	39 353	91 %	69 %
150 à 250 mm	24 310	2652	3 474	3 499	990	2 278	2 647	2 366	3 843	21 749	190 %	86 %
> 250 mm	2 663	1829	311	0	55	40	590	231	38	3 094	17 %	88 %
Total< 350mm	82 113	10 704	7 828	7 687	6 481	6139	9 057	8 246	8 054	64 196	118 %	75 %

Avec :

- Avancement au 31/12/2023 : linéaire de réseau réellement renouvelé depuis le début du contrat
- Pourcentage d'avancement au 31/12/2023 : 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	2022	2023
Linéaire renouvelé (ml)	6 236	8 110	7 828	7 687	6 958	6 944	11 989	12 428	11 876
Taux annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,63 %	0,82 %	0,79 %	0,78 %	0,70 %	0,70 %	1,21 %	1,25 %	1,19 %
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable ³ [P107.2]	0,76 %	0,73 %	0,74 %	0,77 %	0,74 %	0,76 %	0,84 %	0,93 %	1,01 %

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

En moyenne sur les 5 dernières années, le taux moyen de renouvellement des canalisations réalisé par Sénéo et le délégataire est de **1,01 %** du linéaire total de canalisations.



Renouvellement canalisation DN 400 – Carrefour de l'Europe à La-Garenne-Colombes

Renouvellement des compteurs

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

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

L'état du parc compteurs en décembre 2023 est le suivant :

Calibre du compteur	Nombre	Age moyen	Age maximal
15 mm	42 460	10,1	25 ans
20 à 40 mm	15 390	9,4	25 (20 mm) et 15 ans
> 40 mm	2 264	8,4	15 ans
Total	60 114	9,9	

En 2023, 1 610 compteurs ont été renouvelés (tous diamètres confondus), soit 2,6 % du parc compteurs, légèrement en baisse par rapport à 2022 (1 675 compteurs renouvelés soit 2,8 % du parc).

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

Branchements neufs

254 branchements neufs ont été implantés en 2023, ce qui porte le nombre total de branchements sur le territoire de Sénéo à 61 408.

Ce total a très légèrement augmenté entre 2022 et 2023 (+0,15 %).

Renouvellement des branchements

En 2023, 15 branchements ont été renouvelés par l'exploitant uniquement pour des questions de matériel plomb non alimentaire sur des alimentations domestiques,

Le cas des branchements en plomb

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

7 branchements en plomb ont été supprimés pendant l'année 2023. À fin 2023, le nombre de branchements plomb est donc estimé à 2 577 (soit 4,19 % du parc total de branchements).

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

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

À fin 2023, l'exploitant estime qu'il reste 59 branchements domestiques en plomb à renouveler sur l'ensemble du territoire de Sénéo.

C.4. LE SERVICE AUX USAGERS

C.4.1. Conditions d'accueil de la clientèle

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

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

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

Le bilan à fin 2023 fait état de 52 ateliers animés par PikPik Environnement et seulement 2 annulations. Cela représente 3 128 personnes sensibilisées avec une majorité d'enfants.

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

C.4.2. Relation à l’usager

Les nouveaux abonnés

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [D151.0]	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h	24h
Taux de respect du délai ¹¹ [P152.1] (en %)	100	100	93	100	95	98	99	98	99

Les interruptions de service

Le taux d’occurrence des interruptions de service non programmées [P151.1] s’élève à 0,88 pour 1 000 abonnés.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0.73	1.51	0.90	1.36	1.26	1.00	1.51	1.41	0.88

Le taux d’interruption non programmé du service est en amélioration par rapport à l’année 2022 notamment du fait de la réduction dans la survenue des casses canalisations en 2023 par rapport à 2022 (83 au lieu de 122 en 2022).

C.4.3. Gestion clientèle

Les réclamations

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

En 2023, le taux de réclamation est au plus bas depuis le début du contrat ; il s’élève à 3,36 pour 1 000 abonnés (5,35 réclamations/1 000 abonnés en 2022).

Les impayés

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Taux d’impayés sur les factures de l’année N-1 [P154.0] (en %)	0,67	1,14	0,62	0,91	0,81	0,72	0,43	0,42	0,54

Les taux d’impayés sont plutôt stables et faibles au regard des chiffres nationaux (moyenne nationale en 2018 de 1,83%). Il peut s’expliquer par la forte proportion de clients professionnels et de syndicats, et le taux élevé de prélèvement automatique.

Les abandons de créances et versements à un fonds de solidarité

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

Le montant d'abandon des créances en 2023 est inférieur à la moyenne nationale, en 2018, qui est de 0,005 €/m³, soit 0,5 cts€/m³ du fait d'un très faible taux d'impayés et d'un processus de recouvrement efficace.

C.5. LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE

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



Les actions engagées incluent :

- Installation de capteurs et campagnes de recherche de fuite pour réduire les pertes en eau,
- Favoriser les équipements peu énergivores dans le cadre du renouvellement électromécanique,
- La mise en place d'un dispositif Eco Solidarité à utiliser en concertation avec Sénéo et les CCAS avec lesquels un partenariat est en place,
- La mise en place d'une démarche de qualité environnementale : délégataire certifié ISO 14 001 (management de l'environnement) et certifié ISO 50 001 (énergie) – en 2015 Suez a pris 12 engagements en faveur du développement durable.

C.6. LES CERTIFICATIONS DU SERVICE

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

Le tableau suivant présente l'état d'avancement au 31 décembre 2023.

Certification	Date d'obtention	Date d'expiration	Champ de certification
---------------	------------------	-------------------	------------------------

ISO 9 001	27/04/2004	01/12/2024	Ma
ISO 50 001	02/12/2015	01/12/2024	Gestion de l'énergie
ISO 14 001	28/06/2004	27/06/2025	Management de l'environnement
ISO 22 000	07/01/2015	Inconnue	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	24/12/2025	Relation client
Top Employer	2020		Ressources humaines

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

C.7. LA PERFORMANCE DU DELEGATAIRE

C.7.1. Présentation de la démarche

Le délégataire s'engage sur toute la durée du contrat sur des indicateurs de performance du service délégué. L'évaluation de la performance du service 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 16 indicateurs représentatifs des enjeux du service.

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

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

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

Thématique	Indicateur		Pondération par indicateur	Pondération de la thématique
Indicateur de continuité de Service	ICS1	Taux d'interruption non programmée	5%	20%
	ICS2	Nombre de prélocalisateurs gris	5%	
	ICS3	Nombre de prélocalisateurs rouge	5%	

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

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

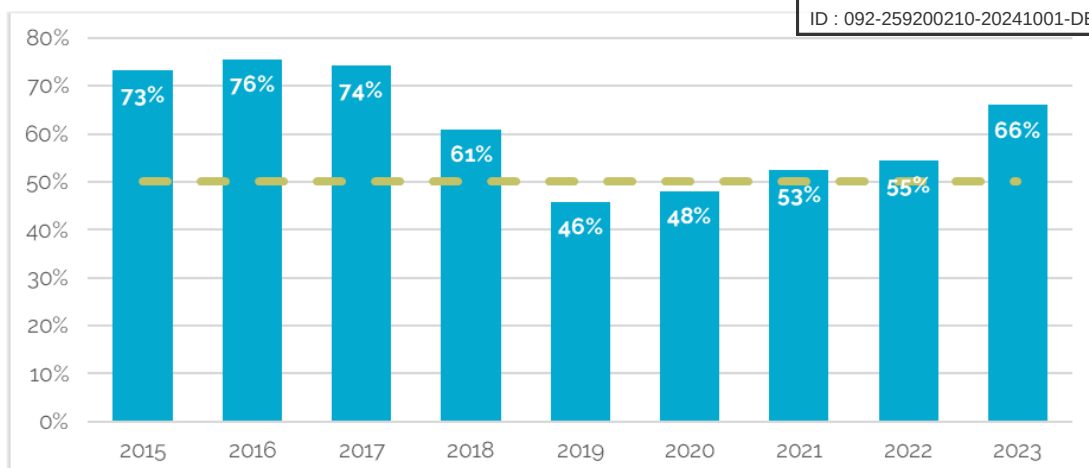
- une note de 50% correspond à la réalisation des objectifs contractuels de performance de l'année N ;
- une note PGDn de 100% reflète l'atteinte de la performance maximale envisageable pour le service.

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

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

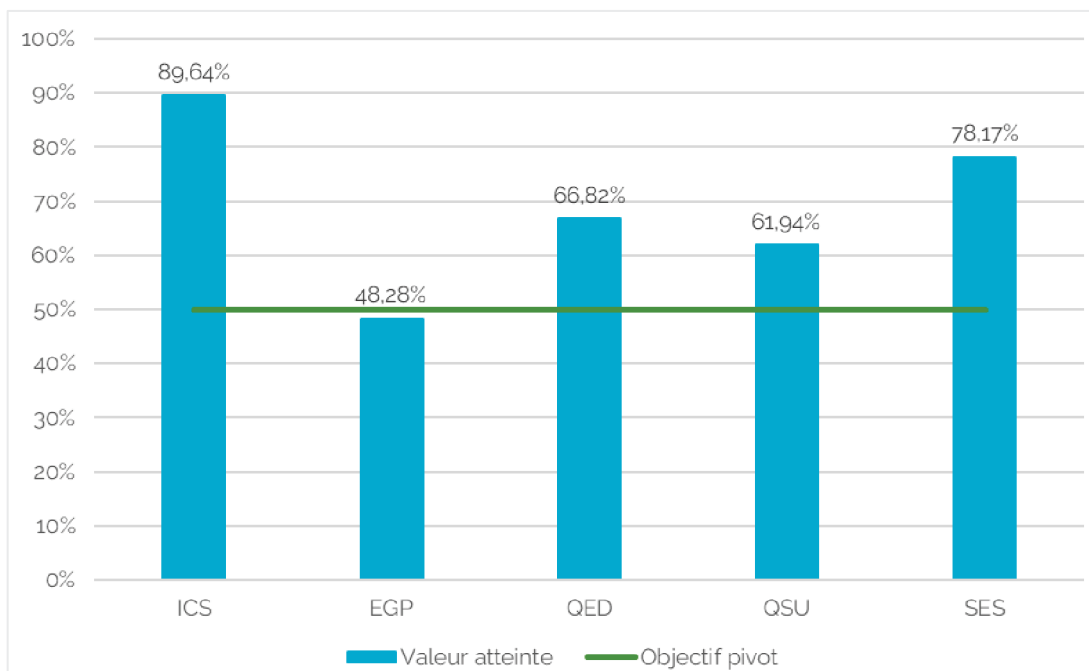
C.7.2. Calcul de la performance pour l'année 2023

La performance globale du délégataire en 2023 est de 65,98 %, soit une très nette amélioration par rapport à 2022 (54,57%). Le Délégataire confirme donc son bon niveau de performance globale sur le service. En effet, la note globale de performance étant supérieure à 50% pour la troisième année consécutive, le Délégataire dépasse les objectifs contractuels de performance.



Performance globale du Délégué

Dans le détail par catégorie de thématique, le Délégué atteint une excellente performance sur les indicateurs de continuité (ICS) du service en regard des importants moyens mis en place pour la recherche de fuite sur le réseau, sur les indicateurs de qualité de l'eau (QED) et sur la soutenabilité environnementale du service avec une communication des chantiers de renouvellement à destination des riverains. La performance du délégataire est inférieure aux exigences contractuelles sur une seule thématique, l'efficacité de la gestion patrimoniale (EGD) du fait du manque de moyens dédiés à la manœuvre des vannes sur le réseau et à une légère dégradation du fonctionnement de la télérelève. Concernant la qualité du service rendu à l'utilisateur, le Délégué est en ligne avec les exigences contractuelles.



Niveau de performance par thématique

D. L'ECONOMIE DU SERVICE

D.1. LES RECETTES DU SERVICE

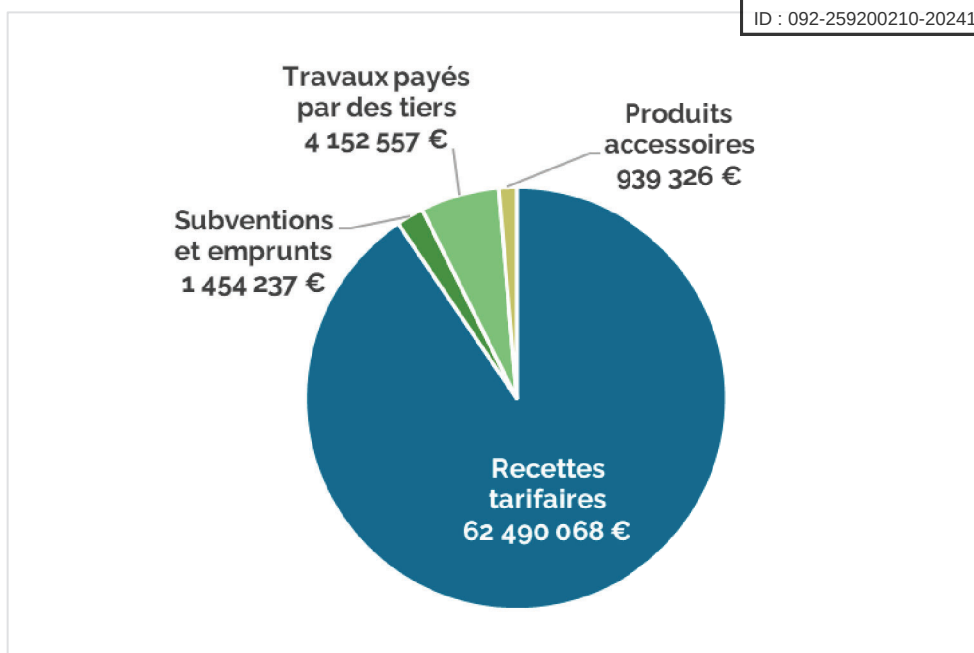
D.1.1. Décomposition de l'ensemble des recettes

Les recettes du service peuvent se décomposer en plusieurs grandes catégories

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

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

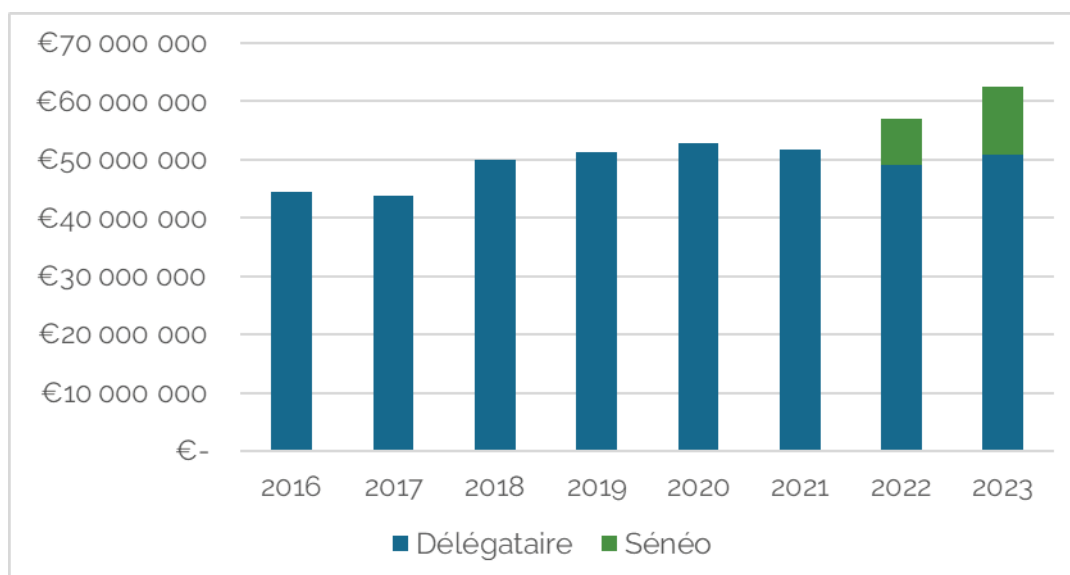
La décomposition globale est ainsi la suivante :



Composition des recettes du service en 2023 (€)

Les recettes tarifaires

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



Evolution des recettes tarifaires

Les recettes du délégataire sont en hausse en 2023 de +3,5 % pour passer de 49,1 M€ en 2022 à 50,8 M€ en 2023, qui s'explique principalement par l'augmentation du tarif de l'eau. Les recettes de Sénéo enregistrent une forte hausse en 2023, de +45,8 %, due à l'application progressive de sa part sur la facturée d'eau.

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

D.2.1. Composition du prix de l'eau

Part Délégataire

Cette part correspond à la partie des recettes qui revient au délégataire pour le service qu'il fournit aux usagers. Elle comprend une part fixe facturée chaque année par abonné, ainsi qu'une part variable qui est proportionnelle aux volumes consommés. Ce prix rémunère l'ensemble des missions confiées au délégataire. Il est fixé dans le contrat de délégation de service public.

Part Collectivité

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

Redevances de l'Agence de l'Eau

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

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

Redevance de Voies Navigables de France (VNF)

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

Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

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

D.2.2. La facture 120 m³

La décomposition de la facture 120 m³

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

Pour mémoire, la consommation moyenne par abonné sur le territoire de la Collectivité est de 544 m³ en 2023, consommations industrielles et municipales comprises. Cette consommation moyenne traduit la typologie urbaine du territoire (part importante de l'habitat collectif et d'immeubles professionnels et

de bureaux), alors que la consommation moyenne annuelle d'un abonné est de 90 m³.

En **2024**, le **prix de l'eau de Sénéo** est
de **2,45 euros** par **mètre cube**¹
(soit 1000 litres)

Service public de l'eau = 1,88 €

PART FIXE² (ABONNEMENT)
0,13 € pour le délégataire

PART VARIABLE
1,55 € pour le délégataire
0,20 € pour la collectivité



¹ pour une facture annuelle de 120 m³
² pour un compteur de diamètre 15mm

Taxes et redevances = 0,57 €

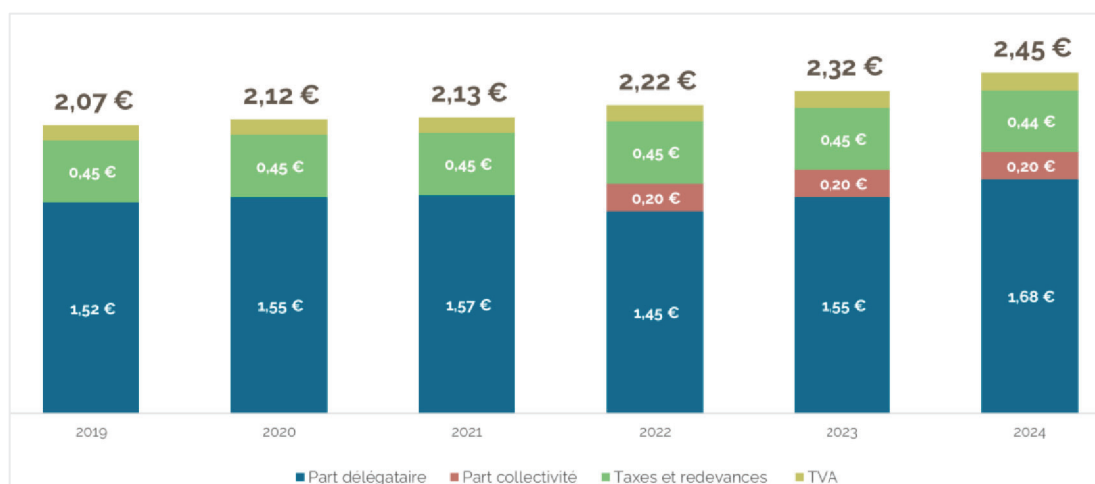
REDEVANCES POUR POLLUTION
DE L'EAU D'ORIGINE DOMESTIQUE
0,38 €/m³

TVA
0,13 €

REDEVANCE POUR PRÉLÈVEMENT
SUR LA RESSOURCE EN EAU
0,055 €/m³

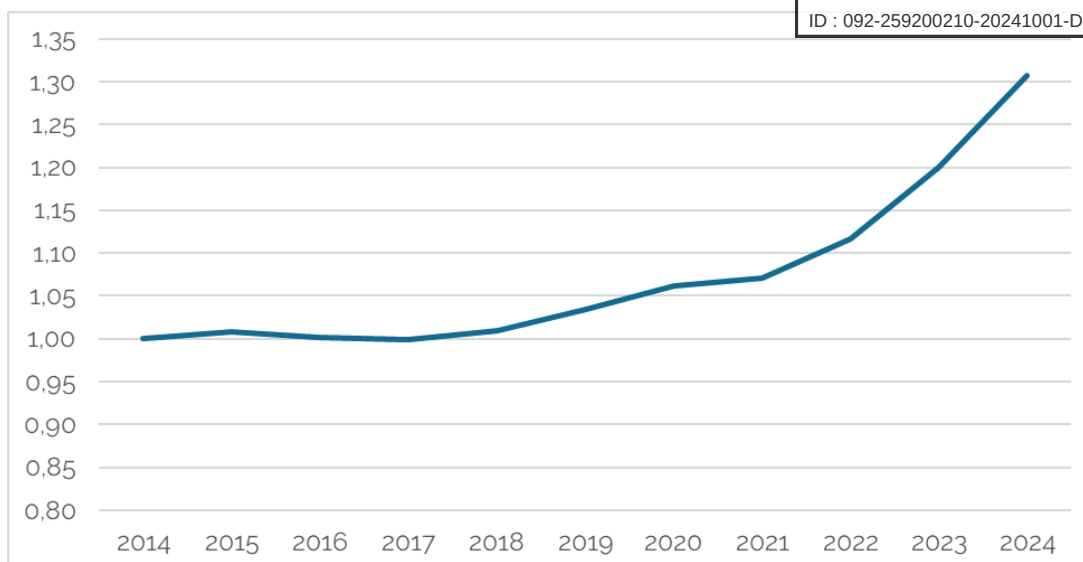
VNF
0,0085 €/m³

L'évolution de la facture 120 m³



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

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



Evolution de l'indice d'actualisation des tarifs du délégataire appliqué aux abonnés

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

D.2.3. La grille tarifaire du service de l'eau potable

La facture 120m³ constitue un indicateur réglementaire du service de l'eau servant de référence de comparaison du niveau de tarification à l'échelle nationale. Toutefois, comme mentionné plus haut, une consommation de 120m³ ne correspond pas à la consommation moyenne d'un abonné du territoire de Sénéo (544 m³/an). Ainsi, il est important de regarder l'intégralité de la grille tarifaire du service de l'eau qu'il s'agisse de la part fixe qui varie en fonction du diamètre de compteur et de la part variable qui varie en fonction de la consommation.

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

Prix en €HT	2021	2022	2023	2024	Variation 2023-2024 (%)
Part Délégataire					
Part fixe annuelle DN15	12,86 €	13,40 €	14,40 €	15,68 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN20	26,80 €	27,91 €	30,01 €	32,67 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN30	63,24 €	65,87 €	70,81 €	77,09 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN40	160,79 €	167,46 €	180,03 €	195,99 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN50	289,42 €	301,43 €	324,05 €	352,78 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN60	364,45 €	379,58 €	408,07 €	444,24 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN80	803,95 €	837,30 €	900,15 €	979,95 €	8,9 %
Part fixe annuelle DN100 et +	1 447,10 €	1 507,14 €	1 620,27 €	1 763,91 €	8,9 %
Part variable (par m ³)	1,4625 €	1,3421 €	1,4339 €	1,5521 €	8,2 %
Part Collectivité					
Part fixe annuelle	- €	- €	- €	- €	
Par variable (par m ³) : 0 -120 m ³	- €	0,20 €	0,20 €	0,20 €	0,00 %

Par variable (par m³) : 121 -600 m³	0,30 €	0,30 €	0,30 €	0,00 %
Par variable (par m³) : > 600 m³	0,40 €	0,40 €	0,40 €	0,00 %
Redevances et Taxes (en € HT/m³)				
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	0,062 €	0,060 €	0,057 €	-3,51 %
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	0,38 €	0,38 €	0,38 €	0,00 %
VNF Prélèvement	0,0085 €	0,0084 €	0,0082 €	4,08 %

D.2.4. 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 2,21 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2022 (Observatoire des services publics d'eau potable et d'assainissement – édition juin 2024),
- En moyenne, sur la France entière, le prix de l'eau potable était de 2,04 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2022 pour les 83 services desservant plus de 100 000 habitants,
- En moyenne, sur le bassin hydrographique Seine-Normandie, le prix de l'eau potable moyen était de 2,21 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2022.

Si on considère une augmentation moyenne des tarifs de 3 % en 2022, de 5 % en 2023 et de 3 % en 2024, on obtient en janvier 2024 une estimation des études statistiques précédentes :

- Sur la France entière : 2,39 € TTC/m³ en 2024,
- Sur la France entière pour les services desservant plus de 100 000 habitants : 2,21 € TTC/m³ en 2024
- Sur le bassin « Seine Normandie » : 2,39 € TTC/m³ en 2024

Au 1^{er} janvier 2024, le prix de l'eau potable sur le territoire de Sénéo est de 2,45 € TTC, soit +2,5 % par rapport à la moyenne nationale estimée en 2023 et à celle du bassin « Seine Normandie ».

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

D.3. LES CHARGES DU SERVICE

D.3.1. Décomposition de l'ensemble des charges

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

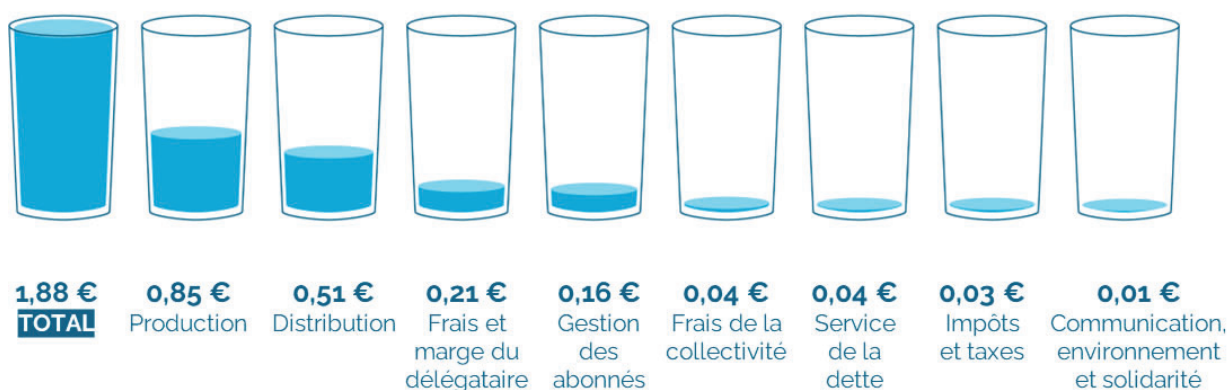
Les principaux postes de charges sont :

- les **charges d'exploitation**, parmi lesquelles :
 - les achats d'eau en gros (19,5 M€),
 - le personnel (8,8 M€),
 - la sous-traitance (8 M€),
 - les impôts et les taxes (2,2 M€),
 - l'informatique (2,3 M€),
- le **renouvellement** (17 M€),
- les travaux d'**amélioration du service** (5,4 M€),
- le **service de la dette** (1,6 M€).

D.3.2. Répartition des charges par fonction

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

Ventilation des **charges** du **service public** de l'eau en **2023** (par m³)



Elle est le fruit du rapprochement entre :

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

Les fonctions choisies pour répartir les charges sont les suivantes :

- La **production** intègre les achats d'eau en gros ainsi que les coûts de production propres à Sénéo. Ces derniers intègrent le pompage de l'eau brute en Seine, le traitement de l'eau ainsi que le stockage,

- La **distribution** inclut le réseau de transport et de distribution, les branchements et les accessoires du réseau (vannes, capteurs, etc),
- Les **frais et marge du délégataire** incluent les frais de structure locaux et nationaux du délégataire, sa marge nette affichée dans le CARE ainsi que diverses charges transversales,
- La **gestion des abonnés** inclut les compteurs, la relève, la facturation, la relation abonnés et les impayés,
- Les **frais de la collectivité** incluent le coût du personnel administratif de Sénéo, le pilotage de la DSP, les assurances de la collectivité, ainsi que ses charges de fonctionnement courant (informatique, véhicules, etc),
- Le **service de la dette** couvre les intérêts et le remboursement des emprunts de la collectivité et de ceux dont le remboursement a été transféré au délégataire,
- Les **impôts et taxes** incluent les impôts directs payés par le service de l'eau : impôts sur les sociétés, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE), taxes foncières, etc. Ils n'incluent pas les impôts et taxes indirects collectés par le service de l'eau (TVA et redevances de l'Agence de l'eau principalement),
- La **communication, l'environnement et la solidarité** incluent les dépenses de communication, celles liées aux actions de transition écologique et d'écocitoyenneté ainsi que le financement de projets de coopération décentralisée.

D.4. LA DETTE DU SERVICE

En 2023, Sénéo avait 3 emprunts en cours, dont 1 prêt à taux zéro de l'Agence de l'Eau Seine Normandie.

Le capital restant dû au 31 décembre 2023 s'élevait au total à 9 055 777,78 euros.

La durée d'extinction de la dette (indicateur P153.2) est très modeste, à 1,2 an. Cet indicateur représente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser sa dette. Il est généralement considéré comme souhaitable de maintenir ce ratio en-deçà de 12 ans. **Le niveau d'endettement de Sénéo est donc très bas.**

ANNEXES

Envoyé en préfecture le 01/10/2024

Reçu en préfecture le 01/10/2024

Publié le

ID : 092-259200210-20241001-DECISION2024_52-DE



Annexe 1 : Indicateurs de performance du service

Annexe 2 : Table des acronymes

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

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

Service de distribution de l'eau potable

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

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

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

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

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

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

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

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (Arrêté du 2 mai 2007)
3. **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable** : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte.
 Calcul : $\frac{\text{Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N-4 à N}}{5} / \frac{\text{Longueur du réseau de desserte au 31/12/N}}{100}$
4. **Rendement du réseau de distribution** : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommé 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	2022	2023
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	hab	619 291	624 436
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ (au 1 ^{er} janvier n+1)	€/m ³	2,32	2,45
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	%	94,01	92,71
P105.3⁶	Indice linéaire des volumes non comptés	m ³ /km/j	8,17	8,99
P106.3⁵	Indice linéaire de pertes en réseau	m ³ /km/j	6,19	7,27

P107.2³	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable sur 5 ans	%	0,93	1,01
P108.3⁴	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	100	100
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité	€/m ³	0,001197	0,001498

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

Code ONEMA	Indicateurs du décret du 2 mai 2007	unité	2022	2023
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	1,41	0,88
P152.1¹¹	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	98,0	98,9
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la Collectivité	an	1,3	1,2
P154.0¹⁰	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	%	0,42	0,54
P155.1⁹	Taux de réclamations	nb/1000 abonnés	5,35	3,36

Annexe II : Table des acronymes

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