

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018

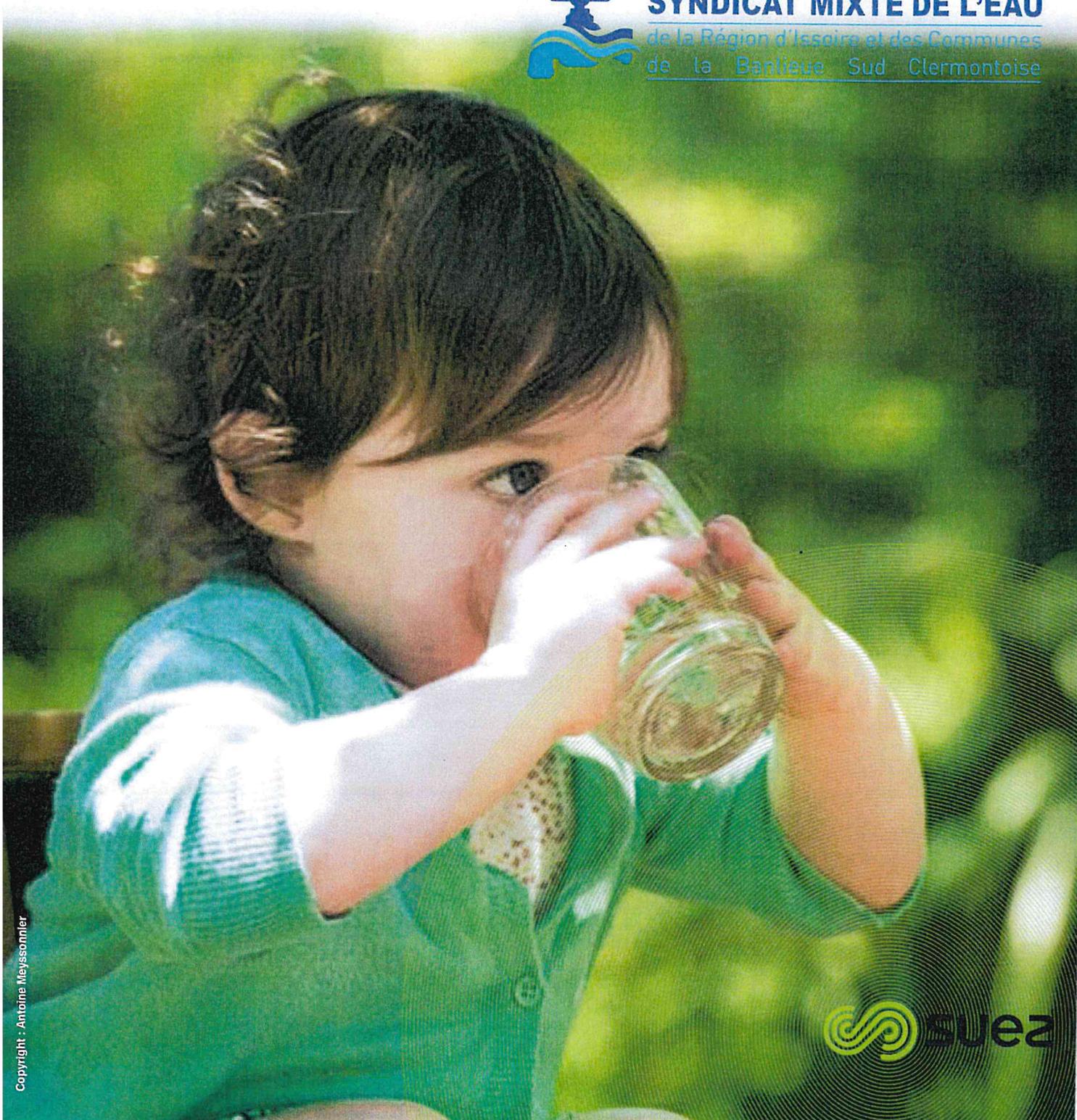
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

SIVOM DE LA RÉGION D'ISSOIRE
ET DE COMMUNES DE LA
BANLIEUE SUD CLERMONTOISE



SYNDICAT MIXTE DE L'EAU

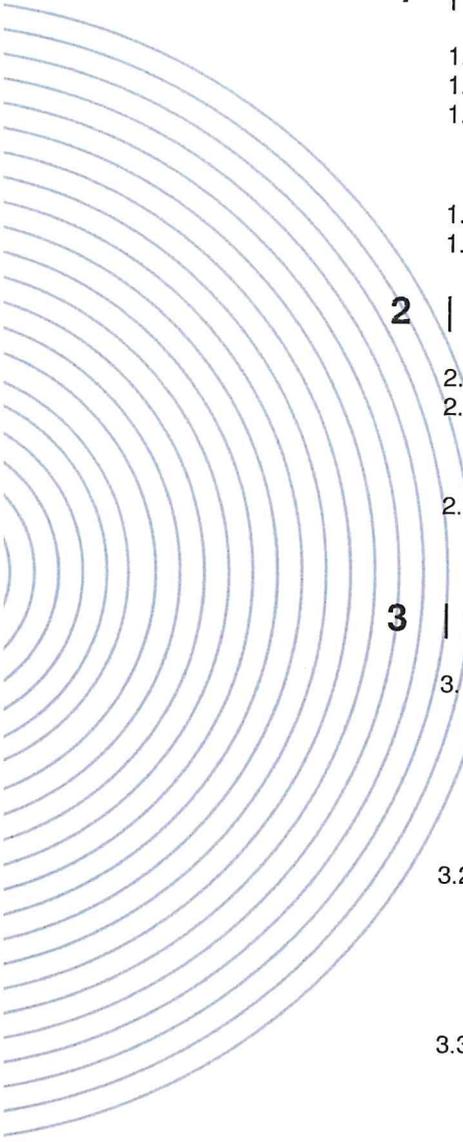
de la Région d'Issoire et des Communes
de la Banlieue Sud Clermontoise



Copyright : Antoine Meyssonier

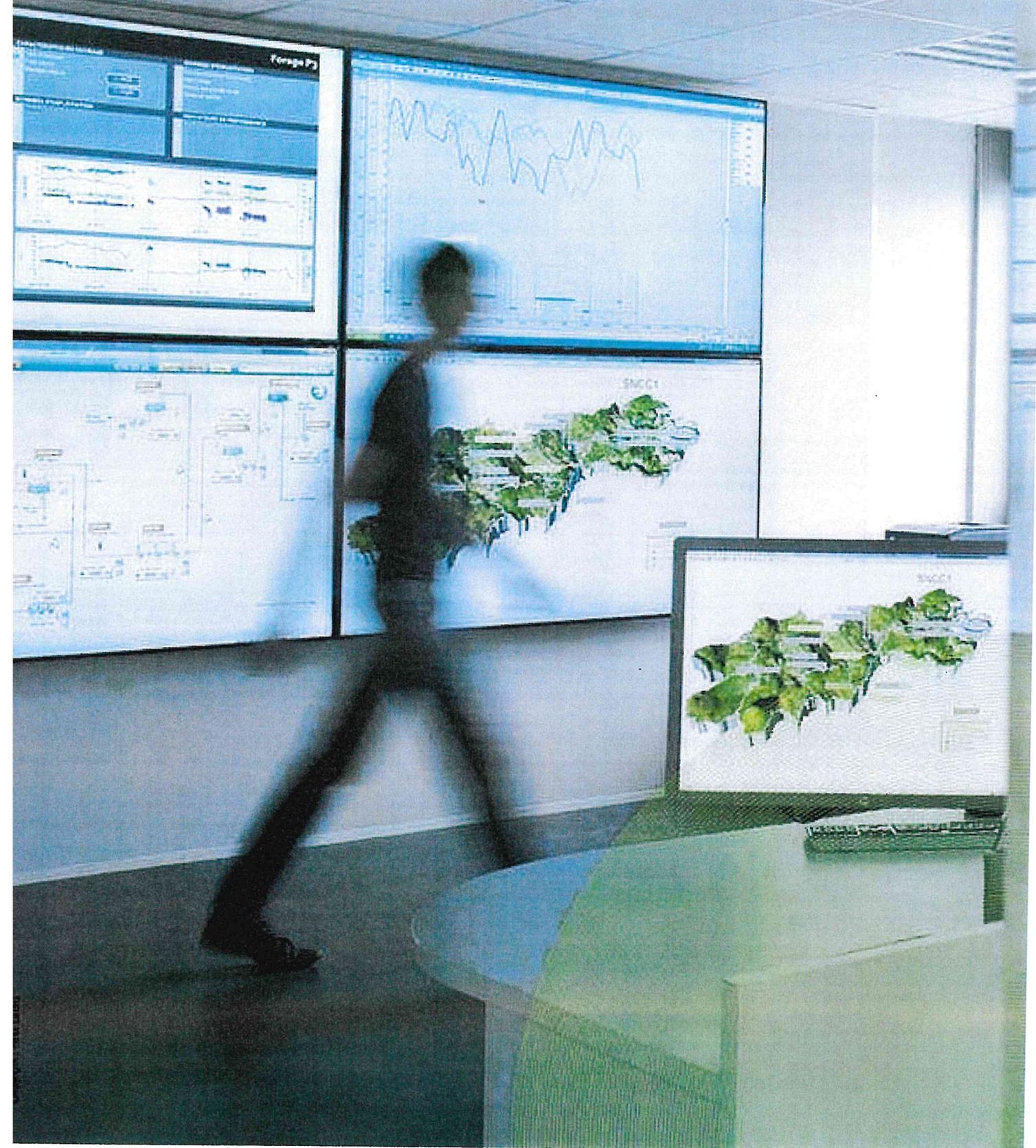


Sommaire



1	 Synthèse de l'année	
1.1	L'essentiel de l'année	
1.2	Les chiffres clés	
1.3	Les indicateurs de performance	
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CC SPL	
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat	
1.5	Les perspectives	
2	 Présentation du service	
2.1	Le contrat	
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat	
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat	
2.2.2	La gestion de crise	
2.2.3	La relation clientèle	
2.3	L'inventaire du patrimoine	
2.3.1	Le système d'eau potable	
2.3.2	Les biens de retour	
3	 Qualité du service	
3.1	Le bilan hydraulique	
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	
3.1.2	Les volumes prélevés	
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement	
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement	
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007)	
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2	
3.1.7	La performance réseau calculée par ligne de distribution	
3.2	La qualité de l'eau	
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau	
3.2.2	Le plan vigipirate	
3.2.3	La ressource	
3.2.4	La production	
3.2.5	La distribution	
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	
3.3	Le bilan d'exploitation	
3.3.1	La consommation électrique	
3.3.2	Les contrôles réglementaires	
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs	
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	
3.3.6	La recherche des fuites	
3.3.7	Les interventions en astreinte	
3.4	Les autres missions du service	
3.4.1	Les actions de communications pour votre contrat	
3.4.2	Le géoréférencement	
3.5	Le bilan clientèle	
3.5.1	ODYSSÉE : notre nouveau système d'information Clientèle	
3.5.2	Le nombre de clients	
3.5.3	Le nombre d'abonnements	
3.5.4	Les volumes vendus	
3.5.5	La typologie des contacts clients	
3.5.6	Les principaux motifs de dossiers clients	

1 | Synthèse de l'année



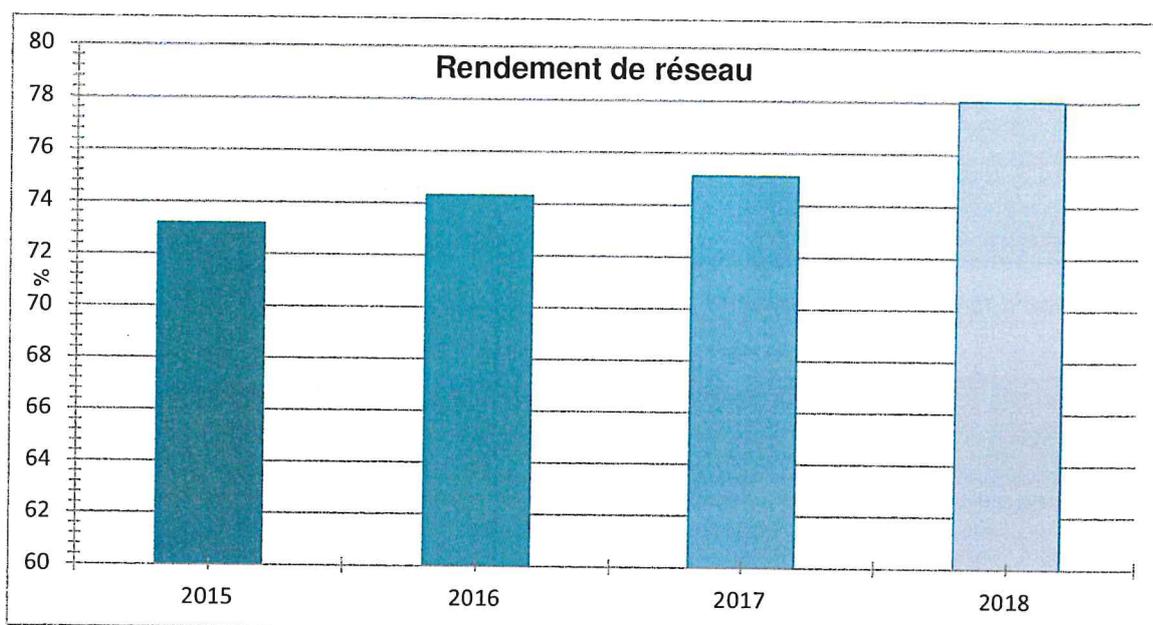
1.1 L'essentiel de l'année

FORTE PROGRESSION DU RENDEMENT DE RESEAU

Les efforts conjugués du SME sur le renouvellement de réseau, de SUEZ notamment sur le contrôle quotidien de la performance des sous-réseaux, les équipements d'écoute permanents installés en 2017 et la recherche de fuite permettent de réduire les pertes d'eau du réseau de distribution.

Le rendement de réseau a progressé fortement sur l'exercice 2018 en s'établissant à 78 %.

On note une amélioration sur toutes les lignes techniques : Nord, Centre et Sud.



GROS RENOUVELLEMENTS SUR LES STATIONS DU CENDRE ET DE PUY MARDOUX

Parmi les nombreuses opérations de renouvellement, nous avons lancé des opérations importantes sur deux des principales stations de la ligne Nord :

- Sur Le Cendre : Renouvellement de l'anti-bélier sur le refoulement, de l'automate et du synoptique ;
- Sur Puy Mardoux : Renouvellement des cellules HT d'arrivée, de comptage et de distribution

Ces opérations ont été terminées début 2019.

QUELQUES FUITES SPECTACULAIRES EN 2018



Fuite à Clémensat sur conduite DN250 mm



Casse par une entreprise sur chantier Assainissement aux Martres de Veyre

POURSUITE DES TRAVAUX SUR LES OUVRAGES

Les travaux de gros entretiens sur les ouvrages et réservoirs se sont poursuivis avec des interventions sur de nombreux sites pour l'entretien du génie civil, des huisseries ou encore des clôtures.



Réservoir de Chabreyrat



Réservoir de Sauvagnat Sainte Marthe



Opération de forage dirigée pour la nouvelle conduite DN 400



Anciennes et nouvelles DN 600



Raccordement du doublement de conduite DN600 / DN 400

1.2 Les chiffres clés



44 322 clients desservis

19 235 contacts clients



2,07722 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

99,7 % de conformité sur les analyses bactériologiques



94,8 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

1 859,4 km de réseau de distribution d'eau potable



78 % de rendement du réseau de distribution

3 m³/km/j de pertes en réseau



Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA, un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter avec celles que nous fournissons dans le présent Rapport Annuel du Délégué.

Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en **juillet**.

Les changements dans la réglementation

Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087 du 8 août 2016 – art 98.

Les dates clés

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

Besoin d'aide pour renseigner le Télé-RPQS ? Consultez l'Annexe 2 du présent document

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,78	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	89,47	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,05	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,94	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	<1%	%	A

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. SUEZ Eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.5 Les perspectives

→ Protection des sites de stockage

Il conviendrait de poursuivre la mise en œuvre progressive de protection par clôture des sites. Ce programme est en cours par le SME.

→ Schéma directeur

Une actualisation du schéma directeur a été réalisée par le SME. Cette étude était rendue nécessaire par l'intégration successive de nouvelles communes ou par l'évolution de l'urbanisme et de la population. La nécessité d'aller toujours plus loin dans l'amélioration de la qualité et la sécurisation de l'approvisionnement sont aussi des motivations importantes de cette révision.

→ Programme de renouvellement des canalisations

L'étude menée par le SME permet d'avoir une hiérarchisation des canalisations à renouveler selon une analyse multi-critères intégrant aussi bien le taux de fuites que le trafic routier ou la nature des sous-sols.

Un programme de travaux a été établi par croisement de cette étude et du schéma directeur.

→ Construire Sans Détruire

Les nouveaux textes réglementaires parus fin 2018, introduisent les dates à laquelle les réseaux non-sensibles, dont l'eau potable et l'assainissement, devront être cartographiés avec une précision de classe A (< 40 cm de précision).

Pour les réseaux sur communes urbaines, il s'agit du 1er janvier 2026.

Pour les réseaux sur communes rurales, il s'agit du 1er janvier 2032.

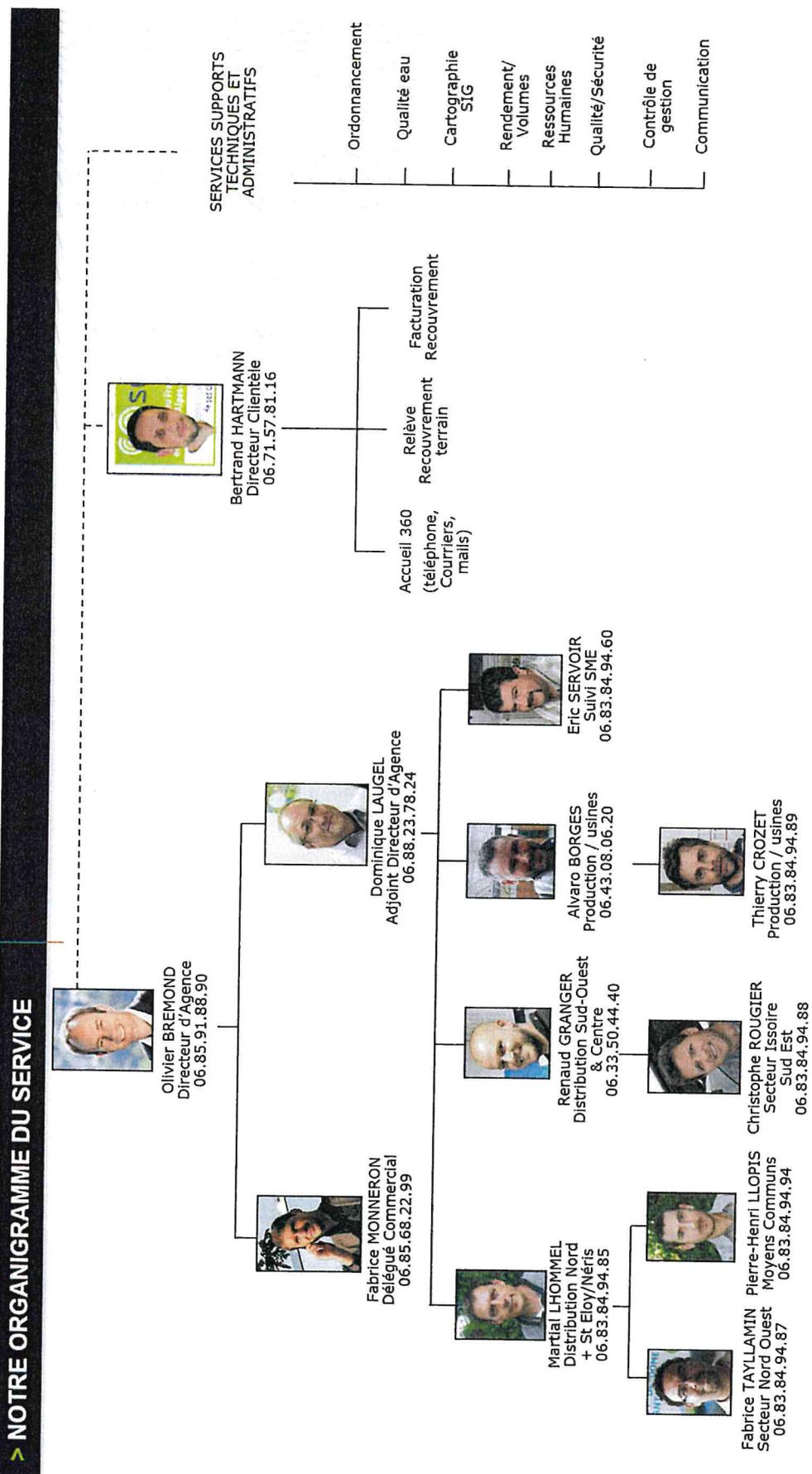
2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/05/2016	30/04/2028	Affermage



2 | Présentation du service

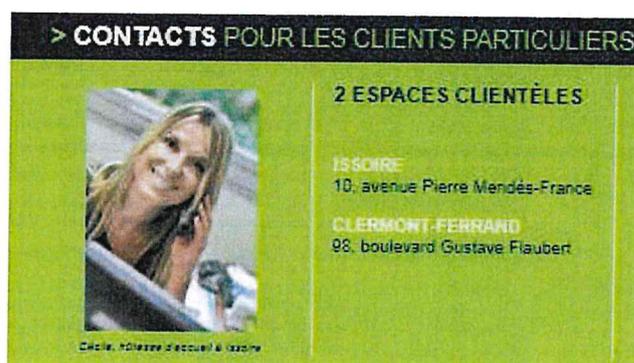
Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

<u>Pour toute demande ou réclamation :</u>	04 2010 2020	(appel non surtaxé)
<u>Pour toutes les urgences techniques :</u>	0977 401 135	(appel non surtaxé)

Cette nouvelle plateforme de relation client basée à Clermont Ferrand a été mise en place suite à la demande du SME de la Région d'Issoire dans le cadre de la nouvelle DSP



• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

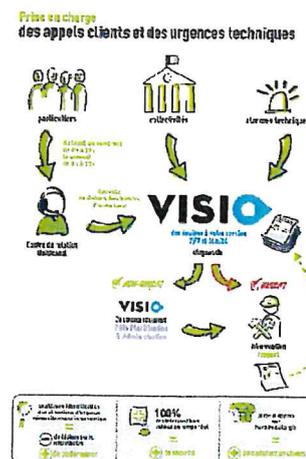


• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.



2 | Présentation du service

- o Traiter l'eau pour la rendre potable (2)

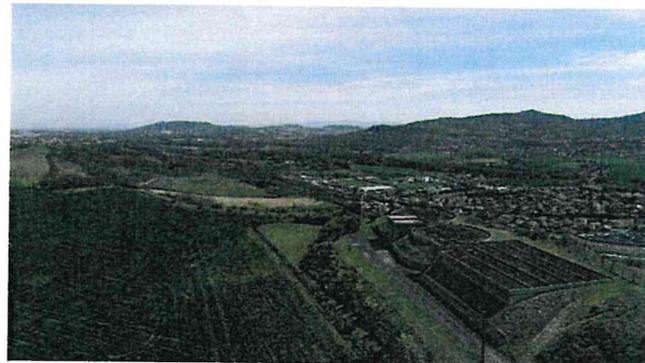
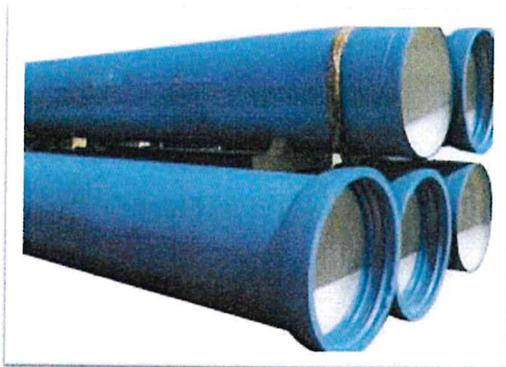


Station de traitement de Rouillas Bas



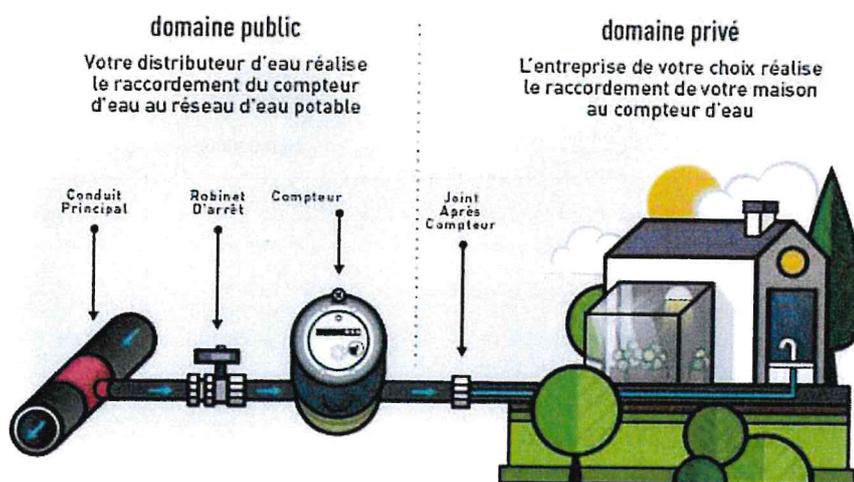
Station de production de Cendre

- Transporter et stocker (3)



Réservoirs de Tobize – Les Martres de Veyre

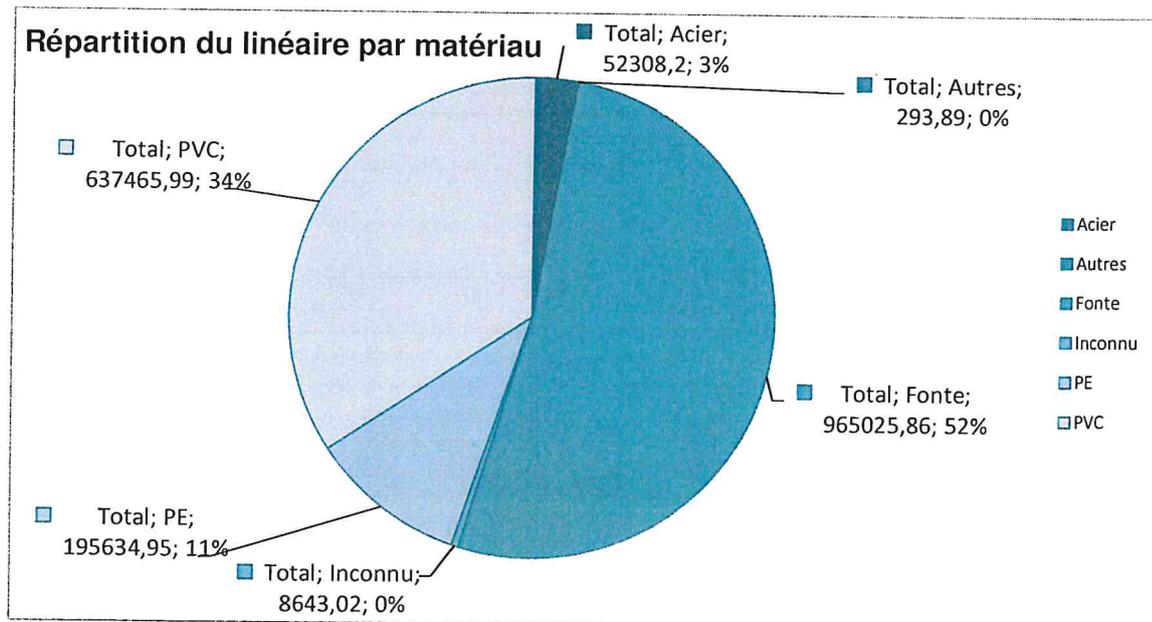
- Distribuer à chaque usager (4)



• LES CANALISATIONS

Les tableaux suivants détaillent le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Linéaire de canalisation (ml)							
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	3 403	35 956	89 179	646	285	58	129 527
50-99 mm	203 204	147 446	397 812	17 795	-	336	766 593
100-199 mm	571 445	12 215	140 862	26 732	9	201	751 463
200-299 mm	127 124	18	7 940	7 114	-	-	142 195
300-499 mm	49 664	-	1 674	-	-	-	51 338
500-700 mm	9 927	-	-	21	-	-	9 948
Inconnu	259	-	-	-	-	8 048	8 308
Total	965 026	195 635	637 466	52 308	294	8 643	1 859 372



• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2018
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	17
Détendeurs / Stabilisateurs	266
Equipements de mesure de type compteur	302
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	160
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	731
Régulateurs débit	23
Vannes	8 727
Vidanges, purges, ventouses	4 057

Les informations ci-dessus sont celles renseignées dans le SIG au 31 décembre de l'année d'exercice. Il s'agit donc d'une image du SIG à cette date.

Les hydrants sont donnés à titre indicatif ; nous rappelons qu'ils ne font pas partie du patrimoine rattaché au contrat.

• **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau donne le nombre de branchements au 31 décembre de l'année d'exercice :

Les branchements	
Type branchement	2018
Branchement eau potable total	47 499

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

Quelques définitions

L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur. La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

- **Eaux comptabilisées**

Ces volumes résultent des relèves des appareils de comptage. Ils incluent les volumes exonérés.

- **Eaux non facturées**

Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- **Eaux non facturées autorisées**

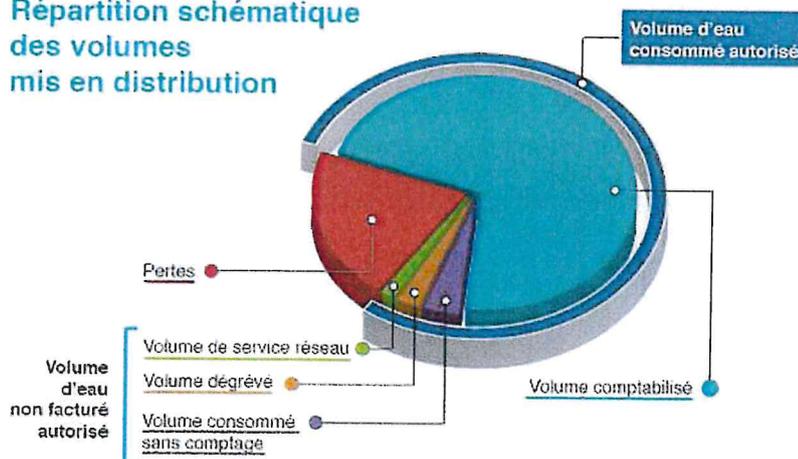
- Volumes consommés sans comptage (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers...)
- Volumes de service (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau)
- Volumes dégrévés (volumes passés au compteur de l'utilisateur, mais qui ne sont pas facturés du fait de la mise en application de la garantie anti-fuite dans le contrat de délégation de service public).

- **Eaux non facturées non autorisées**

Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés « pertes ». Ces eaux perdues correspondent :

- Aux volumes de fuites visibles mais également invisibles (c'est-à-dire non apparues en surface) ;
- Aux prélèvements illicites d'eau potable sur les poteaux incendie (pour quelque motif que ce soit), des fraudes au niveau des systèmes de comptage... La lutte contre ces pertes spécifiques est capitale afin de diminuer les pertes d'eau sur le réseau ;
- Aux volumes sur compteur non vus : il est estimé un volume qui peut être bien différent de la réalité de consommation. L'écart de volumes entre l'estimation et le réel apparaît également dans ce volet « pertes ».

Répartition schématique des volumes mis en distribution



3 | Qualité du service

Ligne Sud	Nature de la ressource	2015	2016	2017	2018	Variation (%)
Lac de MONTCINEYRE	Lac	6 340	86	8 590	73	-99%
Captages de Compains	Source	3 419 930	3 351 508	3 199 945	3 375 444	5%
Compteur départ		3 412 317	3 333 688	3 186 554	3 364 495	6%
Communes Compains		13 953	17 906	21 981	11 022	-50%
Puits du BROC	Nappe Alluviale	80 473	56 836	255 367	62 390	-76%
Puits du BROC N°1	Nappe Alluviale	36 960	22 065	75 385	27 624	-63%
Puits du BROC N°2	Nappe Alluviale	25 443	24 913	104 432	23 997	-77%
Puits du BROC N°3	Nappe Alluviale	18 070	9 858	75 550	10 769	-86%
Puits d'ORBEIL	Nappe Alluviale	275 957	281 533	282 925	277 402	-2,0%
Puits GOURGNASSOUX (Jumeaux)	Nappe Alluviale	9 043	14 401	2 536	3 083	21,6%
Captage de Vinfaud	Source	25 201	33 270	20 218	44 860	121,9%
Captage de Fridevialle	Source	25 297	27 042	17 133	9 917	-42,1%
Village Fridevialle		1 075	1 210	1 190	586	-50,8%
L'enclos Fridevialle		24 222	25 832	15 943	9 331	-41,5%
Captage de Chabetoux	Source	32 010	39 289	15 766	16 243	3,0%
Captage de Brion	Source	11 667	13 037	13 285	17 723	33,4%
Captage de la Chavade	Source	11 562	12 113	12 642	9 449	-25,3%
Captage de Veneche	Source	21 259	22 579	20 884	14 869	-28,8%
Captage de Cureyre	Source	7 448	9 088	7 510	7 365	-1,9%
Captage de Chandelière	Source	9 803	9 076	9 598	8 776	-8,6%
Captage de Sparanat	Source	Sans comptage	Sans comptage	Sans comptage	Installation comptage en 2019	
Total des volumes prélevés		11 365 805	10 896 180	10 779 052	11 155 704	3,5%

3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumes consommés autorisés (m ³)					
	2015	2016	2017	2018	Variation (%)
Volumes Facturés Particuliers	4 194 724	4 181 693	4 243 921	4 256 130	0,3%
Volumes Facturés Communaux	346 325	233 760	204 620	198 425	-3,0%
Volumes Facturés	4 541 049	4 415 453	4 448 541	4 454 555	0,1%
Date médiane relevé compteurs	15/07/2015	15/07/2016	15/07/2017	11/07/2018	
Jours de consommation	365	366	365	361	
Equivalent conso 365 ou 366	4 541 049	4 415 453	4 448 541	4 503 913	1%
Droit d'eau (D)	43 364	37 325	42 878	54 113	26%
Volumes dégrévés	126 960	27 210	104 278	53 781	-48,4%
Volumes comptabilisés (E)	4 711 373	4 479 988	4 595 697	4 611 807	0,4%
Volumes consommés sans comptage (F)	98 752	98 591	98 577	98 703	0,1%
Volumes de service du réseau (G)	78 817	84 326	81 289	75 059	-7,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	4 888 942	4 662 905	4 775 563	4 785 568	0,2%

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, **les volumes non comptés**, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)				
Désignation	2015	2016	2017	2018
Volumes mis en distribution (D)	7 522 149	7 098 183	7 164 770	6 823 821
Volumes comptabilisés (E)	4 711 373	4 479 988	4 595 697	4 611 807
Volumes consommés autorisés (H)	4 888 942	4 662 905	4 775 563	4 785 569
Pertes en réseau (D-H) = (J)	2 633 207	2 435 278	2 389 207	2 038 252
Volumes non comptés (D-E) = (K)	2 810 776	2 618 195	2 569 073	2 212 014
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 820,977	1 825,14	1 833,527	1 859,37
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	3,96	3,66	3,57	3
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,23	3,93	3,84	3,26

3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau				
Désignation	2015	2016	2017	2018
Volumes consommés autorisés (H)	4 888 942	4 662 905	4 775 563	4 785 569
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 821	1 825,1	1 833,5	1 859,4
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	10,8	10,6	10,8	10,7
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,16	67,12	67,16	67,13
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	73,19	74,31	75,13	78,04

Le rendement obtenu sur le SME est bien au-dessus de l'objectif GRENELLE (de 11 points).

3.1.7 La performance réseau calculée par ligne de distribution

Le contrat de délégation de service public entré en vigueur en 2016 fixe des engagements forts en matière de rendement de réseau.

Pour cela un suivi par ligne de distribution est nécessaire et la synthèse des résultats de l'année en cours est fournie ci-dessous :

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)			
Année 2018 (période 2017-2018)	Nord	Centre	Sud
Volumes mis en distribution (D)	4 409 706	1 627 633	3 435 738
Volumes comptabilisés (E)	3 388 975	1 091 680	2 777 459
Volumes consommés autorisés (H)	3 437 780	1 149 129	2 847 914
Pertes en réseau (D-H) = (J)	971 926	478 504	587 824
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 020 731	535 953	658 279
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	590,7	418,6	842,4
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	4,5	3,1	1,9
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	4,7	3,5	2,1

3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation" (extrait du Code de la Santé Publique).

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

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

- **Le contrôle sanitaire**, est officiel et légal exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

LIGNE CENTRE :

Les ressources de cette ligne sont essentiellement gravitaires :

- Captages de BEAUNE LE FROID (CHAMBON SUR LAC) : stérilisation à l'eau de javel.
- Captages de DYANE (CHAMBON SUR LAC) : stérilisation au chlore gazeux.
- Captages de DURBIZE (CHAMBON SUR LAC) : stérilisation au chlore gazeux.
- Captages d'OURCIERE (SAINT PIERRE COLAMINE) : stérilisation à l'eau de javel.
- Captage de CHANANEILLE (SAINT PIERRE COLAMINE) : stérilisation à l'eau de javel.
- Captage de SAINT SANDOUX : un captage a été gardé en secours mais déconnecté du réseau AEP.

LIGNE SUD :

- Champ captant d'ORBEIL : constitué de deux puits sollicitant la nappe alluviale en rive droite de l'Allier – stérilisation au chlore gazeux.
- Champ captant du BROU : constitué de trois puits de pompage qui sollicitent l'aquifère alluvial en rive gauche de l'Allier - stérilisation au chlore gazeux.
- Zone de production de COMPAINS : Ce secteur regroupe les captages de PIPET ANGLARD, JEANSENET, MONTCINEYRE, CHAUMIANE, LA GARDETTE (25 captages de sources) et un prélèvement en appoint complémentaire sur le lac de MONTCINEYRE.

Les eaux collectées sur l'ensemble de ces points d'eau, subissent un traitement de stérilisation au chlore gazeux à CHAUMIANE. Une stérilisation complémentaire à l'eau de javel est assurée sur les eaux prélevées sur le Lac de MONTCINEYRE.

Par ailleurs, un poste de désinfection complémentaire est mis en place sur LA GARDETTE n° 1, n° 2 et n° 3.

- Captages de VENECHÉ : Ces sources assurent l'alimentation en eau du réseau autonome de la commune de LA CHAPELLE MARCOUSSE. Les eaux sont stérilisées à l'eau de javel.
- Captage de BRION : Ce point d'eau alimente le réseau autonome du village de BRION (COMPAINS) ; les eaux sont stérilisées à l'eau de javel.
- Captages du VALBELEIX : Les captages de SPARANAT, LA CHAVADE, assurent l'alimentation en eau de trois réseaux indépendants, sur le territoire de la commune du VALBELEIX. Ces eaux sont stérilisées à l'eau de javel.
- Captages du VERNET LA VARENNE : Les captages de FRIDEVIALLE et CHABETOUT alimentent partiellement en eau la commune du VERNET LA VARENNE ; le complément étant assuré par le réseau d'eau du SME. Les eaux captées à FRIDEVIALLE et CHABETOUT subissent un traitement de stérilisation à l'eau de javel.
- Captages de VINFAUD (PESLIERES) : Les eaux sont stérilisées à l'eau de javel. Ces captages alimentent quelques villages des communes de PESLIERES, SAINT MARTIN D'OLLIERES et SAINTE CATHERINE DU FRAISSE. En période de précipitations abondantes, ces captages peuvent également assurer l'alimentation intégrale de SAINT GENES LA TOURETTE, SAINT QUENTIN SUR SAUXILLANGES et une partie du VERNET LA VARENNE.

- Mélange des captages de la CHAVADE.
- Mélange des captages de la GARDETTE 1 et 2.
- Captage de GARDETTE n°3.
- Captage de GARDETTE n°4.
- Mélange des captages de JEANSENNET n°1 à 6.
- Captage de JEANSENNET n°7.
- LAC de MONTCINEYRE.
- Captage de SPARANAT.

Pour l'ensemble des autres ressources, il n'y pas eu de dépassement de limite et de référence de qualité sur les analyses réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire et de notre surveillance.

Cependant, dans le cadre de notre surveillance, il a été mis en évidence la présence de Coliformes Totaux, d'Escherichia Coli et d'Entérocoques tout en restant en deçà des limites autorisées sur les ressources suivantes :

- Captage de BOURBOULOUX.
- Mélange des puits du CENDRE.
- Mélange des captages de La GARANDIE.
- Mélange des captages de MONNE.
- Forage de ROUILLAS BAS.
- Forage de TOURTOUR n°2.
- Mélange des captages de BEAUNE.
- Mélange des captages de CHANANEILLE.
- Mélange des captages de DURBISE.
- Mélange des captages de DYANE BRESSOULEILLE.
- Captage de BRION.
- Captage de CHAUMIANE n°1.
- Captage de CHAUMIANE n°3.
- Captage de CHAVADE.
- Captage de FRIDEVIALLE n°4.
- Mélange des captages de la GARDETTE 1 et 2.
- Puits de GOURGRASSOUX n°2.
- Mélange des captages de JEANSENNET n°1 à 6.
- LAC de MONTCINEYRE.
- Captage de LA CHAPELLE MARCOUSSE.
- Mélange des captages DE PIPET 1 à 7.
- Captage de SPARANAT.
- Captage de VINFAUD.
- Captage de VAUZELLE.

Les ressources suivantes présentent des valeurs supérieures à 100 colonies par 100 ml :

- Mélange des captages de MONNE.
- Mélange des captages de BEAUNE.
- LAC de MONTCINEYRE.
- Mélange des captages DE PIPET 1 à 7.
- Captage de VINFAUD.

Le Dalapon 85 est une molécule identifiée par les services de l'ARS comme un produit phytosanitaire, toutefois l'usage de cet herbicide est interdit depuis 2002 et aucun autre usage n'est recensé.

Par ailleurs, les services de l'ARS nous ont informés que le Dalapon 85 peut provenir de la dégradation, lors du traitement, d'acides humiques ou fulviques (issus de la décomposition de la matière organique végétale) présents dans l'eau brute, ce qui le classerait en sous-produit de désinfection (limite de qualité de 100 µg/litre) plutôt qu'en pesticide (limite de qualité 0,100 µg/litre).
Nous sommes dans l'attente de la décision du ministère de la santé.

Les autres échantillons qui se sont révélés non conformes aux limites de qualité concernent uniquement le paramètre Turbidité (valeurs supérieures à 1,00 NTU), la liste est la suivante :

- Sortie réservoir de Verneuge (AYDAT), le 16 mai 2018 : Turbidité = 2,9 NTU (Analyse ARS n° LSE1805-13778). Ce dépassement est dû aux fortes pluies, nous avons arrêté l'alimentation par les sources de Foncharrette et utilisé l'interconnexion avec le réseau des captages de la Garandie.
- Station de traitement de la Maille (JUMEAUX), le 24 mai 2018 : Turbidité = 1,1 NTU (Analyse ARS n° LSE1805-13766). Au moment du prélèvement les puits de Gourgrassoux n'étaient pas en service.
- Sortie réservoir de Vauzelle (VALBELEIX), le 24 septembre 2018 : Turbidité = 1,12 NTU (Analyse SUEZ Eau France n° LA18JP0016).
- Mélange des captages de Montcineyre (COMPAINS), le 13 novembre 2018 : Turbidité = 1,08 NTU (Analyse SUEZ Eau France n° LA18JP0058).

Concernant les deux derniers dépassements de turbidité nous vous rappelons que la valeur maximale acceptée sur le réseau de distribution est de 2,00 NTU.

Lors de la réalisation du contrôle sanitaire, **6 analyses** ont montré des dépassements de référence pour le paramètre **Carbone Organique Total** (valeur supérieure à 2,00 mg/litre).

- Sortie réservoir de Beaune le Froid (MUROL), le 28 mars 2018 : COT = 2,1 mg/litre (Analyse ARS n°LSE1803-6128).
- Station de traitement du mélange des captages de COMPAINS, le 28 mars 2018 : COT = 4,7 mg/litre (Analyse ARS n°LSE1709-5196).
- Station de traitement du mélange des captages de Montcineyre, Pipet et Jeansennet (COMPAINS), le 28 mars 2018 : COT = 4,2 mg/litre (Analyse ARS n°LSE1803-6214).
- Station de traitement du captage de la Gardette n°3 (COMPAINS), le 17 avril 2018 : COT = 3,1 mg/litre (Analyse ARS n°LSE1804-11415).
- Sortie réservoir d'Ourcière (SAINT PIERRE COLAMINE), le 18 avril 2018 : COT = 2,5 mg/litre (Analyse ARS n°LSE1804-11427).
- Sortie réservoir de Verneuge (AYDAT), le 16 mai 2018 : COT = 2,2 mg/litre (Analyse ARS n° LSE1805-13778).

Dès la réception de chaque alerte du laboratoire CARSO, des investigations ont été menées et des contre analyses réalisées (toutes conformes). En ce qui concerne le dépassement sur le réservoir de Verneuge, nous avons arrêté l'alimentation par les sources de Foncharrette et utilisé l'interconnexion avec le réseau des captages de la Garandie.

Lors de la réalisation de notre auto-surveillance, nous avons également enregistré **4 dépassements** de référence pour le paramètre **Carbone Organique Total** (valeur supérieure à 2,00 mg/litre) au niveau de la station de la Maille.

- Le 15/06/2018, nous avons reçu une alerte de CARSO et de l'ARS pour une pollution bactériologique au niveau de la ferme de l'Oustaou au village de Beaune le Froid (commune de MUROL).
- Le 14/06/2018, dans le cadre de sa tournée habituelle, notre agent était passé vérifier le Flip Flop du réservoir de Beaune le Froid et il n'y avait aucun dysfonctionnement.
- Le 15/06/2018, nous avons procédé à une analyse de type Idexx en sortie du réservoir de Beaune le Froid et au village de Chautignat en bout de réseau. Tout était conforme.
- Le 16/06/2018, nous avons fait un mail aux services de l'ARS pour indiquer un retour à la normale pour nous et une levée de l'interdiction de consommation de l'eau.

En ce qui concerne ce dépassement, nous avons, conjointement avec vos services, demandé aux services de l'ARS de modifier les points de prélèvement.

Pour la partie physico-chimique, en 2018, quatre échantillons analysés se sont révélés non-conformes aux limites de qualité, et quelques échantillons se sont révélés non conformes aux références de qualité.

Les échantillons qui se sont avérés non-conformes sont les suivants :

1. Sur la commune du VERNET LA VARENNE au niveau du bourg en date du 30 mai 2018 (analyse ARS n°LSE1805-43543) :
 - PLOMB = 11 µg/litre.
2. Sur la commune du VERNET LA VARENNE au niveau du bourg en date du 26 juin 2018 (analyse ARS n°LSE1806-7218) :
 - CUIVRE = 2,54 mg/litre (paramètre également Hors Référence).
3. Sur la commune du La ROCHE BLANCHE au niveau de la ZAC de la Novialle en date du 27 juin 2018 (analyse ARS n°LSE1806-7181) :
 - CUIVRE = 2,77 mg/litre (paramètre également Hors Référence).
4. Sur la commune du VERNET LA VARENNE au niveau du village de Fridevialle en date du 22 août 2018 (analyse ARS n°LSE1808-8970) :
 - PLOMB = 29 µg/litre.

Une analyse s'est également révélée non conforme aux références :

Sur la commune des MARTRES DE VEYRE au niveau du bourg en date du 30 juillet 2018 (analyse ARS n°LSE1807-5907) :

- CUIVRE = 1,21 mg/litre

L'ensemble de ces paramètres a été analysé suite à des prélèvements réalisés au 1^{er} jet, ces dépassements sont dus à l'agressivité naturelle de l'eau alimentant les différents réseaux.

Pour les paramètres organoleptiques de l'eau plusieurs prélèvements se sont révélés hors référence :

1. Sur la commune du BROU au niveau de la zone Industrielle en date du 19 mars 2018 (analyse ARS n°LSE1803-6121) :
 - TURBIDITE = 4,4 NTU.
2. Sur la commune du La ROCHE BLANCHE au niveau de la ZAC de la Novialle en date du 27 juin 2018 (analyse ARS n°LSE1806-7181) :
 - TURBIDITE = 4,0 NTU.
 - COULEUR MESUREE = 25 mg/litre Pt-Co.

3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
Bulletin			
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	355	1	99,7%
Physico-chimique	134	7	94,8%

Bilan et perspectives

- Poursuivre les périmètres de protection et les clôtures au niveau des périmètres immédiats.
- Amélioration de la qualité de l'eau pour diminuer la matière organique et agir sur la vulnérabilité notamment sur les unités de production suivante :
 - Puits du Cendre – les Martres de Veyre
 - Puits du Broc – Le Broc
 - Puits de Gourgrassoux – Jumeaux
 - Lac de Montcynère – Compains
 - Captage de Bourbouloux – Vic le Comte
 - Captage de Vinfaud – Peslière
 - Captage de Fontcharette - Aydat
- Une attention particulière doit être portée sur le Lac de Montcineyre concernant la problématique des cyanobactéries. Cette eau de surface n'ayant qu'une simple désinfection, nous devons être vigilants lors de sa mise en route dans le cas d'une baisse des captages de Compains.
- Problématique matière organique sur le puits de Gourgrassoux (Jumeaux) et les captages de Fontcharette (Aydat) dépassement régulier de la valeur de COT. Dans le cas où ces ressources sont conservées, une étude devra être envisagée afin de traiter ce dépassement récurrent.
- Sur la ligne Centre, il n'y a qu'un seul **analyseur de chlore à Jassat** hors l'eau transite jusqu'à Vic le Comte. Il nous paraît nécessaire de sécuriser cette unité de distribution par un analyseur de chlore au réservoir de Coudes et/ou de Chadeleuf.

3.3 Le bilan d'exploitation

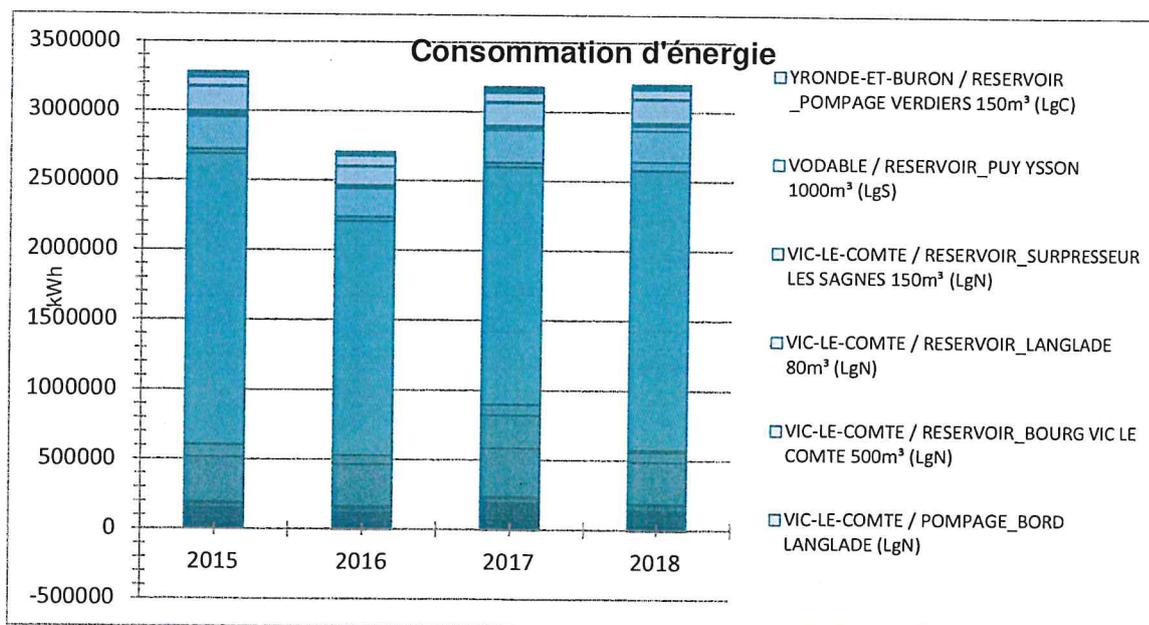
Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)						
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
AUGNAT	POMPAGE_AUGNAT CHADEFPAUD (LgS)	4 213	3 315	4 476	4 272	
AUGNAT	POMPAGE_LETZ (LgS)	2 275	1 498	833	5 816	
AYDAT	CAPTAGE_ROUILLAS-BAS N°1 (LgN)	98	115	184	68	
AYDAT	RESERVOIR_FONTCLAIRANT	0	3	1	7	
AYDAT	USINE_TRAITEMENT ROUILLAS BAS (LgN)	49 970	42 450	74 940	36 523	
CHADELEUF	RESERVOIR_CHADELEUF LA RONZIERE 1000m³ (LgC)	-	-	759	596	
CHAMBON-SUR-LAC	CHLORATION_BRESSOULEILLE (LgC)	10 259	5 931	6 884	6 136	
CHAMBON-SUR-LAC	RESERVOIR_CHAMBON DES NEIGES 500m³ (LgC)	1 080	898	1 258	- 1 897	
CHAMBON-SUR-LAC	SURPRESSEUR_CHLORATION INTERIOUX (LgC)	1 002	742	474	556	
CHAMÉANE	RESERVOIR_POMPAGE BOURG CHAMEANE 500m³ (LgS)	72 112	52 664	83 103	56 762	
CHANONAT	SURPRESSEUR_VARENNES (LgN)	1 491	366	4 826	7 185	
COMPAINS	CHLORATION_CHAUMIANE (LgS)	282	129	213	-	
COMPAINS	CPT_PRODUCTION CAPTAGE COMPAINS-S05 (LgS)	282	163	-	152	
COMPAINS	FORAGE_LAC MONTCINEYRE (LgS)	2 425	1 910	5 548	849	
COMPAINS	RESERVOIR_POMPAGE BRION 150M3 (LgS)	24	52	72	43	
COMPAINS	RESERVOIR_POMPAGE BRION 20m³ (LgS)	3 409	3 499	2 264	12 793	
COMPAINS	RESSOURCE_UV CHANDELIERE (LgS)	2 545	1 705	2 842	2 712	
COMPAINS	RESSOURCE_UV CUREYRE (LgS)	726	1 852	2 508	2 568	
COUDES	RESERVOIR_POMPAGE BOURG COUDES 300m³ (LgC)	31 552	32 378	36 994	43 412	
JUMEAUX	POMPAGE_PUITS JUMEAUX (LgS)	4 179	9 773	1 400	1 785	
JUMEAUX	RESERVOIR_POMPAGE BAS LA MAILLE 150m³ (LgS)	5 106	4 746	4 442	3 134	
LA CHAPELLE-MARCOUSSE	RESERVOIR_JOGEAT 150m³ (LgS)	26	215	- 231	- 48	
LA CHAPELLE-MARCOUSSE	SURPRESSEUR_VENECHES (LgS)	2 638	2 056	2 598	2 567	

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)						
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINT-PIERRE-COLAMINE	SURPRESSEUR_LE FAYET (LgC)	429	396	455	506	
SAINT-SANDOUX	RESERVOIR_BOURG ST SANDOUX 160m³ (LgC)	6	63	12	- 2	
SAINT-VICTOR-LA-RIVIÈRE	CPT_DEBITMETRE JASSAT-C09 (LgC)	264	201	412	327	
VALBELEIX	CAPTAGE_SPARANAT 1 (LgS)	0	3	2	2	
VALBELEIX	RESERVOIR_LA CHAVADE 50m³ (LgS)	4 057	2 766	4 670	4 396	
VERNET-LA-VARENNE	RESERVOIR_SURPRESSEUR FRIDEVIALLE 50m³ (LgS)	401	344	557	370	
VERNET-LA-VARENNE	RESERVOIR_SURPRESSEUR L'ENCLOS 150m³ (LgS)	55	68	70	52	
VERNET-LA-VARENNE	SURPRESSEUR_PEIGNEUR PEGOTARD (LgS)	1 609	904	3 860	1 002	
VEYRE-MONTON	RESERVOIR_MONTON 500m³ (LgN)	69	75	59	49	
VIC-LE-COMTE	POMPAGE_BORD LANGLADE (LgN)	694	734	1 093	1 387	
VIC-LE-COMTE	RESERVOIR_BOURG VIC LE COMTE 500m³ (LgN)	100	129	105	148	
VIC-LE-COMTE	RESERVOIR_LANGLADE 80m³ (LgN)	40	106	76	135	
VIC-LE-COMTE	RESERVOIR_SURPRESSEUR LES SAGNES 150m³ (LgN)	17 589	13 441	13 816	9 793	
YRONDE-ET-BURON	RESERVOIR_POMPAGE VERDIERS 150m³ (LgC)	13 758	7 973	13 590	14 719	
Total		3 278 786	2 703 124	3 176 971	3 197 657	0,7%



Nota> Les données ci-dessus font état de la consommation facturée. Des décalages de facturation, des surestimations ou sous-estimations de consommations peuvent générer artificiellement d'importantes variations.

Les contrôles réglementaires électriques	
Site	Type de contrôle
STATION DE POMPAGE D ORBEIL + PUIITS	Equipement électrique
STATION DE POMPAGE DE JUMEAUX	Equipement électrique
STATION DE TRAITEMENT + FORAGE DE ROUILLAS BAS	Equipement électrique
RESERVOIR DU BOURG CHAMEANE	Equipement électrique
STATION PUY MARDOUX	Equipement électrique
STATION D EXHAURE DES 3 PUIITS DU BROCC	Equipement électrique
STATION DE POMPAGE DU CENDRE	Equipement électrique
LES PUIITS DU CENDRE	Equipement électrique
RESERVOIR DE CHABREYRAS	Equipement électrique
STATION DE REPRISE LES SAGNES	Equipement électrique
STATION DE POMPAGE GROSLIERS	Equipement électrique
RESERVOIR DE CHADELEUF	Equipement électrique
STATION DE TRAITEMENT + FORAGE DE ROUILLAS BAS	Equipement électrique
RESERVOIR DU BOURG CHAMEANE	Equipement électrique
STATION PUY MARDOUX	Equipement électrique
STATION D EXHAURE DES 3 PUIITS DU BROCC	Equipement électrique
STATION DE POMPAGE DU CENDRE	Equipement électrique
LES PUIITS DU CENDRE	Equipement électrique
RESERVOIR DE CHABREYRAS	Equipement électrique
STATION DE REPRISE LES SAGNES	Equipement électrique
STATION DE POMPAGE GROSLIERS	Equipement électrique
RESERVOIR DE CHADELEUF	Equipement électrique

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Les procédures de nettoyage et de désinfection des installations d'eaux destinées à la consommation humaine comprennent nécessairement les deux étapes principales suivantes :

- d'abord une phase de nettoyage mécanique (brossage, raclage...) puis,
- une phase de désinfection au cours de laquelle est appliquée sur les parois du réservoir une solution désinfectante autorisée par le Ministère chargé de la Santé, après avis favorable du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France.



Après un temps de contact suffisant, le rinçage assure l'élimination totale des produits utilisés.

La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est jointe en annexe.

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites) ;
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS ;
- le suivi métrologique des analyseurs de la qualité de l'eau ;
- l'approvisionnement en réactifs ;
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge ;
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels ;
- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompages d'essai ;
- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques** ;
- liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites.



Planification et gestion des données

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de l'activité est ordonnancé. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers.

L'outil informatique de GMAO « Outillage Neptune » permet une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

Outre les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires évoqués ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

LIGNE NORD

Chloration de Pessade :

- Réalisation d'un local chloration sur l'emplacement de l'armoire bouteille
- Mise en place d'une chloration avec pompe doseuse de javel
- Installation d'une installation photovoltaïque (juillet 2018)
- Reprise des bétons extérieurs des murs et de la dalle extérieure (mai 2018)

Station du Cendre :

- Renouvellement de l'électrovanne chloration (12 juin 2018)
- Contrôle et entretien des cellules H.T. par Schneider (20 mars 2018)
- Renouvellement des batteries de l'armoire 1 - 48V (tension permettant les commandes des cellules H.T.) (6 avril 2018)
- Mise en place des résistances anti-condensation sur les cellules du poste de livraison H.T. (3 avril 2018)
- Mise en place des guillotines sur les 5 transformateurs HT/BT (20 mars 2018)

Réservoir de Langlade :

- Renouvellement de l'enveloppe de l'armoire électrique (28 juin 2018)

LIGNE CENTRE

Réservoir de Jassat :

- Renouvellement des 2 batteries DRYFIT 12V 65Ah (13 septembre 2018)

Pompage de Chaynat :

- Renouvellement de la pompe n° 2 (8 février 2018)

Réservoir de Plauzat :

- Remplacement sonde de niveau (13 mars 2018)

LIGNE SUD

Pompage du Lac de Montcineyre :

- Diagnostic pompe - la pompe en défaut a été démontée (13 septembre 2018)
- Approvisionnement d'une pompe neuve stockée au bureau de Clermont-Ferrand (octobre 2018)

La Gardette :

- Renouvellement de de la pompe doseuse (octobre 2018)

Regard de Jeansennet :

- Installation d'une chloration gazeuse à dépression (1^{er} mars 2018) et démontage de la chloration sous pression du captage de Montcineyre

Regard de comptage de Compains :

- Renouvellement de l'analyseur de chlore (avril 2018)
- Renouvellement du boîtier électronique suite orage (13 septembre 2018)

Pic d'Ysson :

- Pose de 2 détecteurs fuite de chlore (janvier 2018)
- Installation d'un actionneur de fermeture bouteille de chlore (janvier 2018)
- Modification de l'armoire électrique existante (janvier 2018)

Réservoir de Chananeille :

- Renouvellement de la télésurveillance et mise en place d'une antenne extérieure (17 août 2018)

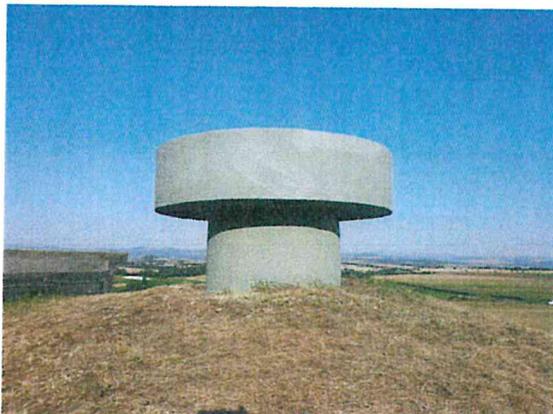
Puits du Broc :

- Puits 3 : Renouvellement vessie ballon antibélier (3 avril 2018)
- Puits 2 : Renouvellement de l'antibélier (7 mai 2018)
- Ébarbage (travaux commandés par le SME) (octobre 2018)
- Puits 3 : Renouvellement EV chloration (septembre 2018)
- Puits 1 : Renouvellement des vannes de l'antibélier
- Puits 2 : Renouvellement de l'antibélier

3 | Qualité du service

Commune	Réservoir	Peinture murs extérieur	Peinture murs intérieur	Peinture canalisations	Clôture	Travaux Huisserie	Travaux étanchéité	Travaux GC	Garde-corps
Aubières	Aubières Bourg	x	x	x				x	
La Roche Blanche	Gergovie	x						x	
Authezat	Authezat Bourg		x	x		x			x
Saint Pierre Colamine	Jonas	x				x	x	x	
Aydat	Aydat Bourg			x		x			
Auzat la Combelle	La Combelle					x			
Bansat	Bansat Bourg	x						x	
Muroil	Beaune le Froid							x	
Beaulieu	Fenier								
Mareugheol	Boudes	x					x	x	
Saint Pierre Colamine	Bressoulleille							x	
Chambon sur Lac	Chambon des neiges			x		x			x
Yronde et Buron	Buron	x	x	x		x			
Saint Etienne sur Usson	Chabreyras	x						x	
Chambon sur Lac	Chambon Bourg			x		x			x
Champeix	Champeix Bourg					x		x	
Champeix	Champeix CEG	x				x	x	x	
Ludesse	Chaynat					x			
Saint Pierre Colamine	Le Mont				x	x			
Le Vernet Sainte Marguerite	Chloration Monne					x			
Vic le comte	Les sagnes		x	x				x	
Corent	Corent Bourg	x				x		x	
Coudes	Coudes Bourg	x				x		x	
Creste	Creste Bourg					x			
Yronde et Buron	Les Verdiers	x		x		x	x		x
Yronde et Buron	Croix des Gardes	x	x	x		x			
Aydat	Fonclairant					x			
Saint Genes Champanelle	Fontfreyde			x					
Montaigut le Blanc	Gourdon					x			
Breuil sur Couze	Le Breuil sur Couze Bourg					x			
Valbeix	La chavade Captage					x			
Valbeix	La Chavade réservoir					x			
Lamontgie	La Garde Auzat	x				x		x	
Lamontgie	La Garde Lamontgie	x						x	
Saint Diery	Le Cheix					x			
Saint Diery	Laborie				x	x			
Vernet la Varenne	L'enclos					x			
Saint Babel	Les cloviaux					x			
Les Pradeaux	Les Pradeaux Bourg			x					
Les Martres de Veyre	Les Martres de Veyre Bourg	x						x	
Auzat	Letz					x			
Chambon sur Lac	Les Moneaux					x			
Ludesse	Ludesse Bourg			x		x		x	
Moriat	Moriat Bourg					x			
Neschers	Neschers Bourg	x				x	x	x	
Orcet	Orcet Bourg		x			x		x	
Romagnat	Opmes			x					
Pardines	Pardines Bourg							x	
Perrier	Pemier Bourg			x					
Plauzat	Plauzat Bourg		x			x		x	x
Vodable	Pic d'Ysson					x			
Romagnat	Prat	x	x	x		x			
Sauxillanges	Sauxillanges Bourg			x					
Saint Herent	Rouherent	x				x			
Aydat	Rouillas-haut					x		x	
Sauvagnat Sainte Marthe	Sauvagnat Bourg	x	x	x		x		x	
Saint Gervazy	Segonzat	x				x		x	
Compains	Sparanat					x			
Saint Babel	Saint Babel Bourg					x			
Aulhat Saint privat	La Suchère	x							
Tallende	Tallende Bourg	x				x		x	
Les Martres de Veyre	Tobize 3					x			
Les Martres de Veyre	Tobize 1-2					x	x		
Chanonat	Varennes			x		x		x	
Verrières	Verrières Bourg	x	x	x		x		x	
Vic le comte	Vic Bourg					x	x		
Vichet	Vichet Bourg	x				x			
Saint Genes la Tourette	Le Faux					x			
Saint Genes la Tourette	Sautarelle					x			
Orsonnette	Orsonnette Bourg					x	x		
Aydat	Chabannes (réservoir)					x			
Aydat	Chabannes (partiteur)					x			
Compains	Brion				x				
Compains	Cureyre				x				
Saint Genes la Tourette	Pouveron				x				
Saint Victor la Rivière	Jassat				x				
Parent	Les Bogers					x		x	
Saint Babel	Le theron					x			
Saint Babel	Le theillet							x	
Aulhat Saint privat	La Haute lherie							x	
Vernet la Varenne	L'estrade			x					
Le crest	Le Crest bourg					x			
Saint Catherine	Sainte Catherine Bourg			x					
Vernet la Varenne	Fridevialle					x			
Aydat	Rouillas bas					x			
Saint Sandoux	Saint Sandoux Bourg			x			x		
Montaigut le Blanc	Montaigut le Blanc Bourg			x					x
Jumeaux	Bas de la maille					x			
Vernet la Varenne	Rousson			x					
Usson	Usson Bourg			x					
Muroil	Tartaret			x					
Meilhaud	Meilhaud Bourg					x			

Réservoir de Bansat (Bansat)



Réfection Génie Civil (Cheminée aération)

Réservoir de Chambon Bourg (Chambon sur lac)



Réfection de la chambre des vannes (peinture conduite, huisserie, Garde-Corps)

Réservoir de Plauzat (Plauzat)



Mise en sécurité (Gard Corps) et peinture des conduites

Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, SUEZ Eau France s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2017	Nombre au 31/12/2018
RDICT	1 101	1 111
RDT	1 047	913
RDT-RDICT conjointe	1 365	1 264
Total	3 513	3 288

3.3.6 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

La recherche des fuites	
Désignation	2018
Linéaire de réseau ausculté (ml)	522 312

3.3.7 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau	
Désignation	2018
Les interventions sur le réseau	404

Les interventions en astreinte sur les usines	
Désignation	2018
Astreinte	50

Sensibiliser, informer et échanger sur nos métiers !

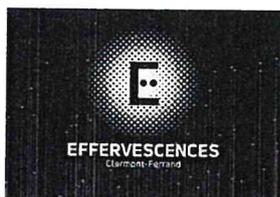
SUEZ s'attache à promouvoir les métiers de l'eau et du développement durable auprès des élèves mais aussi de leurs professeurs. En 2018, deux actions ont été menées dans ce sens avec la Fondation C.Génial.

En juin, un collaborateur de l'entreprise est venu présenter son métier et sa formation, et leurs liens avec les sciences à l'école, auprès d'une classe de 3^{ème} du collège Joliot Curie à Aubière. C'est l'opération « **Ingénieur à l'école** » ...échanges, questions étaient au rendez-vous !

En novembre, ce sont les professeurs qui étaient de sortie lors de l'opération « **Profs en entreprise** ». Ils ont pu découvrir les différents métiers exercés sur une station de traitement des eaux usées en visitant avec nos équipes celle du SIREG d'Issoire.



Effervescences, le projet culturel du territoire de la métropole clermontoise



Le groupe SUEZ soutient Clermont-Ferrand et son programme Effervescences : des rendez-vous festifs et artistiques pour préparer la candidature de la métropole au titre de Capitale européenne de la Culture 2028. A travers cette implication sur la durée, SUEZ souhaite traduire concrètement sa volonté d'accompagner le territoire de la métropole clermontoise dans ses projets et son développement.

Partenariat GEIQ EPI : une démarche sociale durable menée par l'Agence Auvergne



Créé en 1997 et basé à Clermont-Ferrand, EPI est un GEIQ Multisectoriel (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification), porté et voulu par des entreprises auvergnates, centré sur l'emploi, le transfert de compétences et la réussite de l'alternance.

Le GEIQ est un outil au service des employeurs qui met en place des parcours de qualification au profit de personnes sans emploi et en recherche d'alternance. Il permet de répondre aux besoins de recrutement, de formation et de fidélisation.

Ce dispositif territorial a pour objectif la mise à disposition de personnel majoritairement embauché en contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage chez les entreprises adhérentes.

SUEZ, à travers l'Agence Auvergne, est adhérente du GEIQ EPI.

3.5 Le bilan clientèle

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

3.5.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



SUEZ

L'outil de gestion de la relation client s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Client, ordonnancement).

Il permet de :

- répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

3.5.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	42 564	42 552	0,0%
Collectivités	119	142	19,3%
Professionnels	1 296	1 628	25,6%
Total	43 979	44 322	0,8%

L'évolution du nombre total de client est positive (+0,8%).

L'évolution par typologie (Particuliers, Collectivités, Professionnels) est à mettre en relation avec le travail d'amélioration de la qualité de la base client (meilleure identification des Professionnels et Collectivités notamment).

3 | Qualité du service

Nombre de clients par commune					
Commune	Code INSEE	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LA SAUVETAT	63413	399	397	410	
LAMONTGIE	63185	394	389	389	
LE BREUIL SUR COUZE	63052	525	541	527	
LE BROC	63054	382	386	389	
LE CENDRE	63069	2 022	2 049	2 048	
LE CREST	63126	588	593	605	
LES MARTRES DE VEYRE	63214	1710	1 724	1 742	
LES PRADEAUX	63287	187	181	179	
LUDESSE	63199	251	262	259	
MADRIAT	63202	102	99	95	
MAREUGHEOL	63209	140	143	144	
MEILHAUD	63222	218	216	218	
MONTAIGUT LE BLANC	63234	520	531	536	
MONTPEYROUX	63241	219	214	215	
MORIAT	63242	224	225	223	
MUROL	63247	514	517	534	
NESCHERS	63250	413	415	425	
NONETTE-ORSONNETTE	63255			139	
ORBEIL	63261	421	424	425	
ORCET	63262	1 262	1 286	1 305	
ORSONNETTE	63266	143	139		
PARDINES	63268	151	147	146	
PARENT	63269	419	420	420	
PARENTIGNAT	63270	257	257	257	
PERRIER	63275	448	451	455	
PESLIERES	63277	59	58	58	
PLAUZAT	63282	728	724	734	
ROMAGNAT	63307	3 054	3 061	3 080	
ST BABEL	63321	460	454	461	
ST CIRGUES SUR COUZE	63330	170	170	171	
ST DIERY	63335	355	352	358	
STE CATHERINE DU FRAISSE	63328	73	73	73	
ST ETIENNE SUR USSON	63340	244	243	243	
ST FLORET	63342	170	169	165	
ST GENES LA TOURETTE	63348	189	188	191	
ST GERVAZY	63356	179	182	184	
ST HERENT	63357	80	83	82	
ST JEAN EN VAL	63366	210	210	209	

3.5.3 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

Nombre d'abonnés			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	43 927	44 276	0,8%
Autres abonnés	52	46	- 11,5%
Total	43 979	44 322	0,8%

NOTA > L'arrêté du 2 mai 2007 définit les abonnés domestiques et assimilés comme : « ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-3 du code de l'environnement »

En pratique, les abonnés non-domestiques sont ceux qui acquittent la redevance pollution non domestique directement à l'agence de l'eau, du fait de l'importance de la pollution qu'ils rejettent. La liste de ces établissements est fournie chaque année par l'agence de l'eau lors de la notification du taux de la redevance applicable l'année suivante

3.5.4 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Abonnés ordinaires	4 174 644	4 194 057	4 181 693	4 243 876	4 256 130	+ 0,29%
Communaux	343 781	346 325	349 644	48 161	228 018	+ 473 %
Total	4 518 425	4 540 382	4 531 337	4 292 037	4 484 148	+ 4,48%

NOTA : Les volumes sont calculés sur la base des quantités facturées disponibles. Ceci inclut les volumes liés aux dégrèvements.

Suite à la nouvelle DSP, la règle de facturation des volumes communaux a été modifiée. Les volumes 2017 sont partiels car ils ne correspondent qu'à une fraction de l'année.

Les volumes vendus au détail par grande catégorie de clients reprennent les mêmes classes clients que le chapitre Nombre de clients. Ils sont calculés hors Vente En Gros (VEG).

3 | Qualité du service

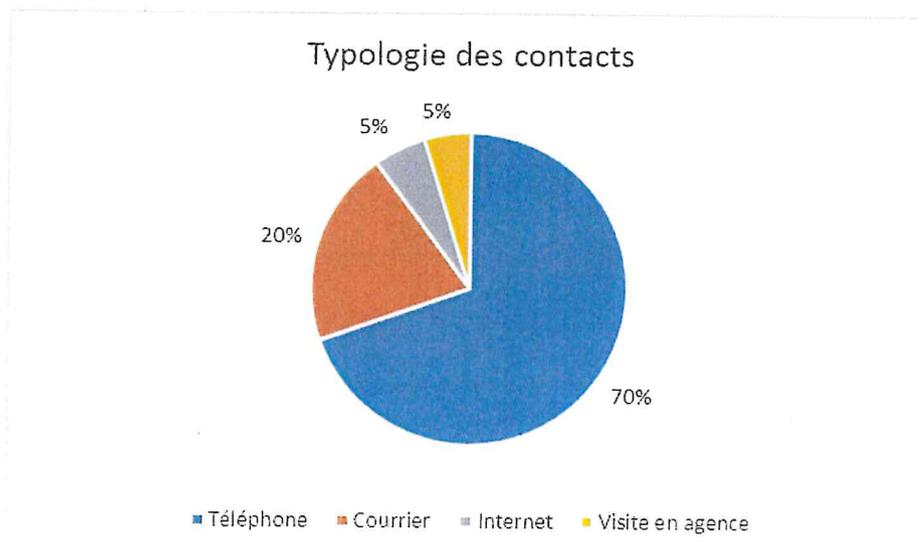
Volumes facturés par commune (m ³)						
Type abonnés	Commune	Code INSEE	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
	CRESTE	63127	2 237	5 359	5 261	
	ESTEIL	63156	1 699	2 281	2 214	
	FLAT	63160	21 683			
	GIGNAT	63166	13 660	12 413	14 936	
	JUMEAUX	63182	26 646	26 119	27 241	
	LAMONTGIE	63185	26 250	24 885	26 086	
	LUDESSE	63199	19 181	20 545	20 264	
	MADRIAT	63202	10 356	14 808	13 290	
	MAREUGHEOL	63209	10 044	10 495	11 403	
	LES MARTRES-DE-VEYRE	63214	147 979	155 979	154 579	
	MEILHAUD	63222	18 209	17 712	17 958	
	MONTAIGUT-LE-BLANC	63234	36 133	40 135	40 621	
	MONTPEYROUX	63241	21 060	20 509	19 357	
	MORIAT	63242	24 099	32 706	28 835	
	MUROL	63247	76 129	80 742	78 786	
	NESCHERS	63250	30 080	30 809	32 867	
	NONETTE-ORSONNETTE	63255			9197	
	ORBEIL	63261	38 749	37 765	40 150	
	ORCET	63262	109 918	117 650	117 015	
	ORSONNETTE	63266	8 131	9 099	0	
	PARDINES	63268	13 154	13 198	13 240	
	PARENT	63269	40 431	43 038	41 804	
	PARENTIGNAT	63270	24 168	25 295	20 747	
	PERRIER	63275	36 424	35 597	37 745	
	PESLIÈRES	63277	6 346	5 600	6 414	
	PLAUZAT	63282	60 797	62 206	62 835	
	LES PRADEAUX	63287	17 050	17 278	16 902	
	LA ROCHE-BLANCHE	63302	134 438	139 327	133 122	
	ROMAGNAT	63307	337 202	323 983	315 945	
	SAINT-BABEL	63321	35 765	35 728	37 232	
	SAINTE-CATHERINE	63328	3 367	3 207	3 167	
	SAINT-CIRGUES-SUR-COUZE	63330	13 467	12 657	13 222	
	SAINT-DIÉRY	63335	34 064	31 583	34 513	
	SAINT-ETIENNE-SUR-USSON	63340	15 928	15 345	14 221	
	SAINT-FLORET	63342	12 824	13 096	13 044	
	SAINT-GENÈS-LA-TOURETTE	63348	17 768	21 509	18 762	
	SAINT-GERVAZY	63356	24 923	25 860	27 594	
	SAINT-HÉRENT	63357	10 313	10 385	9 515	

3.5.5 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	18 073
Courrier	5 271
Internet	1 397
Visite en agence	1 242
Total	25 983



3.5.7 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

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

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

Activité de gestion	
Désignation	2018
Nombre de relevés de compteurs	38 956
Nombre d'abonnés mensualisés	18 462
Nombre d'abonnés prélevés	6 193
Nombre d'échéanciers	616
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	90 832
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	3 589
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	453
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	2
Nombre total de factures comptabilisées	94 876

3.5.8 La relation clients

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

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés
- L'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- Une réponse adaptée aux questions des clients



La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
 - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - e. La dépose d'index en ligne
- 2) **Information sur :**
 - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...)
 - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
 - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau...
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
 - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux
 - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle
 - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
 - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Novembre 2018

Eau Services n°8

Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Newsletters Eau Services

Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe

Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?

Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux

Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?

Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?

Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur

Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires

Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !

Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

La relation clients	
Désignation	2018
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour)	1
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Taux de prise d'appel au CRC	87
Satisfaction Post Contact	7,3
Pourcentage de clients satisfaits	73
Nombre de réclamations écrites FP2E	401
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	816
Nombre d'arrivées clients dans la période	912
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	89,5
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	9

3.5.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* » ...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ :

- d'identifier les leviers de satisfaction pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- d'identifier les causes d'insatisfaction pour définir les priorités d'action et suivre les impacts des plans d'action dans la durée.

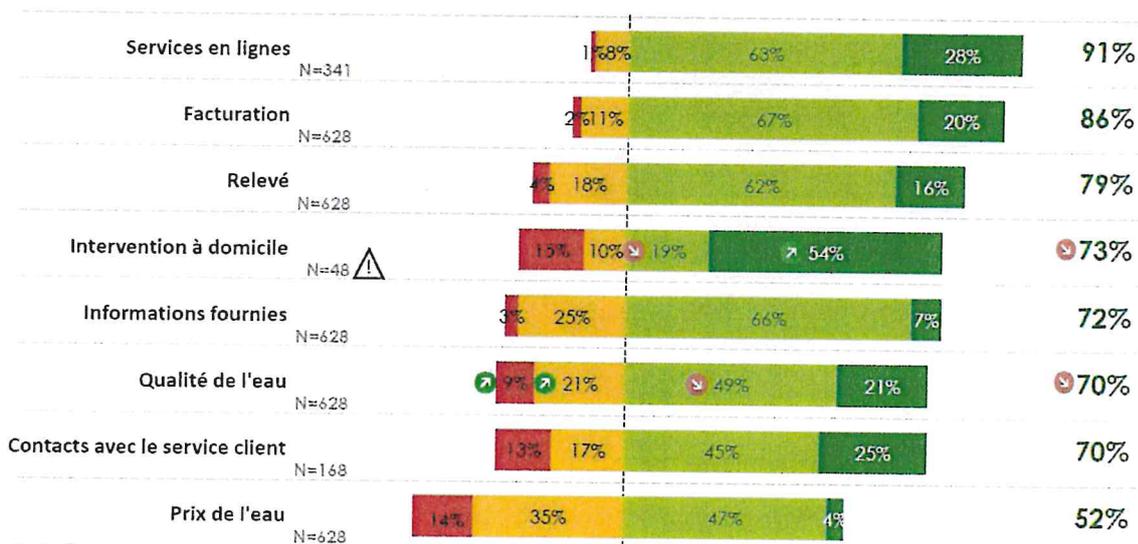
> La méthodologie

Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de **628 clients** directs sur les communes de la Région Auvergne Rhône Alpes desservies par SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Augmentation de la satisfaction clients

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 75% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2017). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : satisfaction excellente : 91% (versus 91% en 2017). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 86% des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

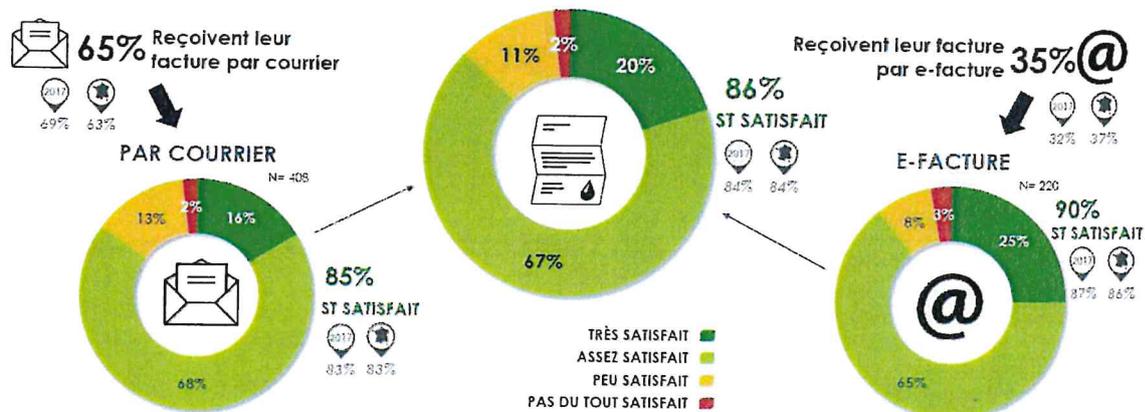
66% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de service public,
- réactif,
- et qui se soucie de ses clients.

>La facturation

Avec 86% de clients satisfaits, la satisfaction liée à la facturation est bonne.

A noter, une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture par rapport à la facturation par courrier (90% versus 85%)



Le choix des moyens de paiement, le niveau de détail et la périodicité des factures sont les éléments les plus appréciés des clients.

3.5.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

Détail du calcul du coefficient de révision des tarifs du délégataire applicables au 01/01/2019 :

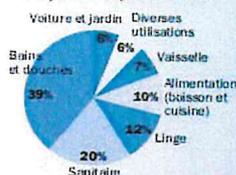
Calcul du coefficient de révision des tarifs abonnement				
Dénomination indice	Pondération	Valeur de référence	Valeur connu au 1er mars N-1	Sous total
Part fixe de la formule	15%			0,15000
ICHT-E	47%	111,4	114,4	0,48265
351102	4%	129,3	134,17	0,04151
FSD2	30%	123,6	127,1	0,30850
TP10a	4%	105,9	107,2	0,04049
Coefficient K (art 58.1 de la DSP)				1,02315

Calcul du coefficient de révision des tarifs consommation				
Dénomination indice	Pondération	Valeur de référence	Valeur connu au 1er sept N-1	Sous total
Part fixe de la formule	15%			0,15000
ICHT-E	47%	111,4	115,5	0,48730
351102	4%	129,3	123,12	0,03809
FSD2	30%	123,6	129,8	0,31505
TP10a	4%	105,9	109,1	0,04121
Coefficient K (art 58.1 de la DSP)				1,03164



POUR EN SAVOIR +

Comment se répartit la consommation d'eau des Français au quotidien ?



En moyenne une famille française, de 4 personnes, consomme 120 m³ d'eau par an, soit un budget moyen de 1 euro par jour. Mais savez-vous réellement ce que vous consommez ? (source INSEE)

- Un bain : 0,40 € (soit 100 à 150 litres d'eau)
- Une douche ou un lave-linge : 0,20 € (soit 60 à 90 litres d'eau)
- Un lave-vaisselle : 0,10 €

Présentation détaillée de votre facture d'eau conformément à l'arrêté du 10 juillet 1996

REF Client : J015291118- / N° Facture : F120-096158-1-1

DETAIL DE VOTRE FACTURE

	Quantité	Prix unitaire (€)	Montant (€ HT)	Montant (€ TTC)	Taux (%)
DISTRIBUTION DE L'EAU			208,67	220,15	
ABONNEMENT					
Part Suez Eau France du 01/01/2019 au 30/06/2019	0,49	39,60	19,58	5,5	
Part Suez Eau France du 01/07/2019 au 31/12/2019	0,50	39,60	19,91	5,5	
Part Suez Eau France du 01/01/2020 au 01/01/2020		39,60	0,11	5,5	
Part Syndicale du 01/01/2019 au 01/01/2020	1	11,45	11,45	5,5	
CONSOMMATION					
Part Suez Eau France					0,0
du 01/01/2019 au 30/06/2019	59,30 m ³	0,8424	49,95	5,5	
du 01/07/2019 au 01/01/2020	60,70 m ³	0,8424	51,13	5,5	
Part Syndicale du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,4312	51,74	5,5	
Part Agence de l'Eau préleveurs Ressource du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,04	4,80	5,5	
ORGANISMES PUBLICS					
AGENCE DE L'EAU LOIRE BRETAGNE			27,60	29,12	
Lutte contre la pollution du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,23	27,60	5,5	
TOTAL HT			236,27		
MONTANT TVA (5,5 %)				13,00	
Total TTC TVA acquittée sur les débits				249,27	

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en cas de retard de paiement (art. D441-5 CC).

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 80003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et un joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.

POUR MIEUX COMPRENDRE VOTRE FACTURE

Le prix du Service de l'Eau est décidé par la collectivité locale dans le cadre d'un contrat avec le distributeur.

EAU
Le service de l'eau inclut le prélèvement de l'eau, son traitement pour la rendre potable et la distribution au consommateur.

ABONNEMENT :

Montant correspondant aux coûts de mise à disposition du service de l'eau.

S.I.V.O.M :
Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple regroupant plusieurs communes pour financer collectivement

les réseaux et les stations de traitement d'eau potable.

AGENCES DE L'EAU :

Les Agences de l'Eau sont des établissements publics de l'Etat. Elles batiissent des 'plans pour l'eau' dans chaque bassin hydrographique et aident financièrement les communes à s'équiper conformément à ce plan.