

SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Synthèse du Rapport Annuel du Déléguataire

**Année
2015**

Captage et production d'eau potable

L'eau potable de la ville de Saint-Étienne provient des barrages de Lavellette (24 millions de m³) et du Pas-du-Riot / Gouffre d'ester (1 million de m³).

Patrick, agent de production en intervention sur le barrage du Pas-du-Riot.

ETW est rendue potable à la station de production d'eau potable de Sékane. Une dizaine d'étapes sont nécessaires au traitement.

Plus de 3000 analyses sont réalisées chaque année par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et Stéphanoise des Eaux.

Isabelle, Technicienne de laboratoire en contrôle qualité de l'eau sur le station de Sékane.

STÉPHANOISE DES EAUX
VISAGES DE L'EAU

Distribution d'eau potable et entretien des réseaux

Plus de 100 000 m³ d'eau sont distribués chaque année par les réseaux de 300-600 hauteurs.

Michaël, responsable de maintenance des réseaux.

2,8 millions d'€ sont investis dans les réseaux pour le renouvellement et le développement.

Michaël, Technicien de maintenance des réseaux.

Stéphanoise des Eaux distribue 10 000 m³ d'eau par an sur le réseau pour le renouvellement et le développement.

Étienne, agent de maintenance des réseaux.

STÉPHANOISE DES EAUX
VISAGES DE L'EAU

Une relation clientèle de proximité

Un centre d'appel et un accueil clientèle sont basés à Saint-Étienne, à la Stéphanoise des Eaux.

Michel, Responsable en poste d'information sur le service client de proximité.

Plus de 65 000 appels sont traités par an et 8 000 clients accueillis.

Suzie, Responsable en communication avec les clients pour l'installation d'hydrants.

La relation clientèle, ce sont aussi les relevés, qui relèvent les index de consommation, renouvellent le parc de compteurs ou encore installent des compteurs dits « intelligents » (télérelève).

Frédéric, technicien en poste de compteur télérelève.

STÉPHANOISE DES EAUX
VISAGES DE L'EAU

Sommaire



1. DÉLÉGATION DE SERVICE	1-6
2. PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	7-10
3. DISTRIBUTION D'EAU POTABLE	11-14
4. SERVICE A LA CLIENTÈLE	15-18
5. TARIFICATION DU SERVICE	19-20
6. COÛT DES SERVICES	21

1 | DÉLÉGATION DE SERVICE



1.1. Mode de délégation

→ Concession service distribution eau potable déléguée par **ville de Saint-Etienne**

- ◆ **Missions** : Adduction, traitement et distribution d'eau potable + fourniture en gros
- ◆ **Périmètre** concession : Saint-Etienne, La Tour en Jarez, ZI Molina La Chazotte
- ◆ **Population** desservie : 300 000 h (Saint-Etienne + communes périphériques)
- ◆ **Echéance du contrat** : 30 septembre 2022



Avenant n°15 signé le 17 mars 2015

(approuvé par délibération du CM du 02 mars 2015 - notifié le 24 mars 2015)

rappel des principales dispositions :

- ◆ définir les modalités de révision des tarifs après l'arrêt de la publication de l'un des indices de la formule d'indexation,
- ◆ adapter les modalités d'actualisation des tarifs aux évolutions des pratiques pour les règles d'arrondi,
- ◆ étendre le périmètre d'exploitation de la concession au hameau de La Barbanche sur la (*) Commune de Rochetaillée et mettre à la charge de la Société des travaux permettant la desserte des abonnés dudit hameau,
- ◆ apporter des compléments aux modalités de calcul des consommations des bouches de voirie en relation avec la pose de dispositifs « TEMPO »,
- ◆ préciser les modalités techniques d'exploitation par la Société de la turbine visant à produire de l'électricité sur la conduite d'adduction du Furan en amont de l'usine de traitement de Solaure, (**)
- ◆ prévoir d'adapter le règlement de service aux nouvelles dispositions issues notamment de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » et de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dite loi « Hamon »,
- ◆ envisager la récupération de la TVA grevée sur les investissements par la Ville via le mécanisme de récupération directe en lieu et place du mécanisme de transfert du droit à déduction de TVA,
- ◆ adapter les mesures de contrôle prévues contractuellement aux pratiques observées par les parties,
- ◆ adapter les stipulations contractuelles aux dernières évolutions législatives et réglementaires.

(*) Signature d'une convention tripartite entre la Ville de Saint-Etienne, la Stéphanoise des Eaux et la commune de Tarentaise pour l'achat d'eau, applicable après réalisation de travaux par la commune de Tarentaise sur son périmètre, notamment pour l'extension de canalisations jusqu'au hameau de La Barbanche.

(**) Création d'une turbine à Roche-Corbière par la Ville de Saint-Etienne (2^{ème} semestre 2015), avec apport d'améliorations, telles que la reprise des peintures du pont roulant et des barrières, le remplacement des projecteurs d'éclairage et le nettoyage des ouvrages hydrauliques.



→ PERSPECTIVES

La compétence EAU est transférée vers Saint-Etienne Métropole à compter du 1^{er} janvier 2016, impliquant une nouvelle gestion du contrat de service et la mise en œuvre de nouvelles modalités d'échanges.

1.2. Déléataire



→ Stéphanoise des Eaux :

- **Société dédiée** : aux services de l'eau et de l'assainissement
- **Filiale à 100 % de Lyonnaise des Eaux** depuis mars 2010
- **Effectif** : 121 collaborateurs dont 16 détachés de la Ville
- **Accueil** : 28 rue Eugène Beaune 42000 Saint-Etienne



Chiffres clés

- **300 000** habitants desservis en eau potable
- **15,208 millions de m³** d'eau potable produits en 2015
- **34 millions de m³** d'eaux usées collectées par an
- **1 200 km** de réseau d'eau potable et d'assainissement à entretenir
- **88 036** clients actifs gérés par le service clientèle
- **100 % de conformité** en termes de qualité d'eau
- **85,1 % de rendement** (calcul Agence de l'Eau Loire-Bretagne)

1.3. Qualité de service

Notre **démarche Qualité et nos engagements évoluent**



Nous poursuivons la mise en œuvre de l'amélioration continue des solutions à proposer à nos clients particuliers et professionnels, collectivités, industriels et agriculteurs.

PROTECTION DE LA RESSOURCE

- Produire une eau de qualité 24h/24h et rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel;
- Optimiser la consommation des ressources en eau et en énergie;
- Poursuivre notre engagement environnemental pour réduire l'impact de nos activités sur le milieu naturel.

RISQUES INDUSTRIELS ET REGLEMENTATION

- Anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités ayant des conséquences potentielles sur les ressources naturelles, l'environnement, les riverains, les installations exploitées et les collaborateurs;
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et nos exigences internes.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET FORMATION

- Mettre la **santé et la sécurité** au cœur de nos métiers en nous appuyant sur l'engagement de chacun, la responsabilité des managers et l'amélioration continue;
- Organiser, par la formation permanente, le **maintien et l'évolution des compétences** de nos collaborateurs.

SATISFACTION DE TOUS NOS CLIENTS

- Renforcer la **qualité de service** apportée aux clients usagers par une écoute attentive de leurs attentes;
- Faire évoluer la gouvernance du service de l'eau en déployant le **contrat pour la santé de l'eau** avec les collectivités;

ANCRAGE ET INNOVATION

- Encourager et développer la **culture de l'innovation** au sein des équipes de Rhône-Alpes-Auvergne;
- Co-construire des actions en partenariat avec les acteurs locaux pour **participer au développement des territoires**.

→ **Certifications reconduites** en 2015 **pour l'ensemble des activités et des installations de la collectivité :**



> ISO 9001 :
Amélioration continue
de la Qualité des services
Validité 31/03/2016



> ISO 14001 :
Amélioration continue
de la démarche Environnementale
Validité 25/03/2017



> OHSAS 18001 :
Santé et Sécurité au travail
Validité 25/03/2017

→ **Qualité de l'eau distribuée : l'observatoire du goût de l'eau**

Depuis son lancement en septembre 2013, l'observatoire du Goût de l'eau à Saint-Etienne enregistre les commentaires des dégustateurs inscrits et des consommateurs d'eau du robinet désireux de laisser un commentaire ponctuel. Leurs observations contribuent à la démarche d'amélioration de la qualité gustative de l'eau du robinet.



En 2014, une analyse des enquêtes transmises avait été produite avant/pendant/ et après réalisation des travaux de modernisation de la station de potabilisation de Solaure destinés à améliorer la filière de production et continuer à garantir une eau de qualité aux Stéphanois.

En 2015 : 25 goûteurs ont participé aux dégustations : aucune anomalie relative à la qualité gustative de l'eau n'a été signalée et le taux de satisfaction a atteint 73 %.
19 % des goûteurs signalent un goût de chlore.
8 % détectent un goût autre, particulier/ponctuel.



Evolution de [l'Observatoire](http://www.stephanoise-eaux.fr) au premier trimestre 2015 : transféré sur le site Internet www.stephanoise-eaux.fr il est accessible également depuis le smartphone ou la tablette.

DEVEZ-VOUS ÊTRE GOÛTEUR D'EAU

Améliorez la qualité gustative de votre eau en participant à notre observatoire.

Découvrez l'observatoire du goût de l'eau



1.4. Développement durable

→ outre l'application des **12 engagements concrets** pour la santé de l'Eau déclinés à Saint-Etienne dans son **premier rapport de développement durable** (exercice 2012), la Stéphanoise des Eaux a réalisé en **2015** les actions suivantes :

- ◆ **3,61 %** de la masse salariale sont dédiés à la formation
- ◆ **7,46 %** d'emplois sont tenus par des collaborateurs handicapés
- ◆ **7** recrutements en CDI ont été réalisés à Saint-Etienne
- ◆ **554** cas ont été traités avec le Fonds de Solidarité Logement
- ◆ **4 858** échéanciers ont été accordés aux usagers du service
- ◆ **≈ 11 000** jeunes ont été sensibilisés aux enjeux de l'eau
- ◆ **17 K€** d'aide ont été versés au fonds de solidarité
- ◆ **≈ 500 000 m³** d'eau ont été économisés sur l'exercice (soit **≈ 1.340.000 m³** depuis 2012)

► Le rapport des engagements menés en 2014 a été diffusé en juin 2015

→ **démarche solidaire avec 21 partenariats locaux** parmi lesquels :

- ◆ OCCE-Loire, IUT, MFR, EMSE, ESC, Lycées
- ◆ FACE Loire, CIRIDD, TREMPIN 42, ELAN, SOLEIL SOLIDAIRE, PIMMS,
- ◆ Saint-Etienne Métropole, LIRE à Saint-Etienne, CCIT, AVF, COQUELICOT 42, St-Etienne HANDISPORT ...

→ **coopération décentralisée à double sens :**

Créée en 2012 par Stéphanoise des Eaux et l'entreprise régionale Rhône-Alpes-Auvergne de SUEZ Eau France, la fondation T.I.S. soutient des initiatives favorisant l'emploi local, liées à la protection de l'eau et de l'environnement.

- ◆ 7 nouveaux projets sur le territoire en faveur du respect de la ressource en eau aux plans environnemental et sociétal (dont 5 dans la Loire), ont été soutenus financièrement en 2015, portant à 39 le nombre de projets accompagnés par la Fondation depuis 3 ans.
Ville de Saint-Etienne – FACE Loire – SPORT DANS LA VILLE – UNIS CITE – HABITAT & HUMANISME

→ **actions de sensibilisation à la protection de la ressource**

notamment :



04-05/12/2015 – Présence conventionnelle de la Stéphanoise des Eaux sur le stand de Saint-Etienne Métropole présentant les actions en faveur du développement durable mises en œuvre sur le territoire de St-Etienne.

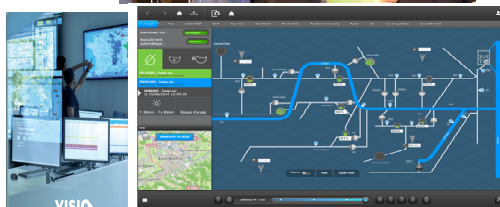
- ◆ **Pilier n°1 : Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger**
- ◆ **Pilier n°2 : Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité**
- ◆ **Pilier n°3 : Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau**



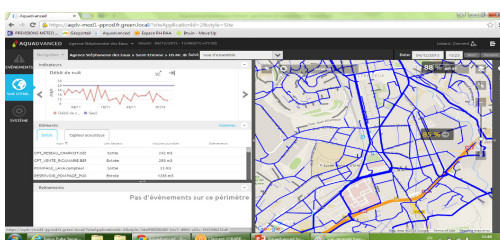
01-02/12 : sensibilisation à nos métiers d'une équipe d'animation d'**Unis-Cité (dispositif Médiaterre)** de 16 personnes : visite de Solaure, de Saint-Victor, et formations techniques, afin de réaliser plusieurs stands lors de la prochaine exposition Place Jean Jaurès sur le thème de l'eau dont l'un spécifiquement dédié aux enfants



08/12 : Inauguration officielle du Pôle d'expertise eau et assainissement de la Stéphanoise des Eaux avec découverte proposée de nos savoir-faire et innovations pour le territoire de St-Etienne Métropole via les systèmes :



> **INFLUX** : programme de prévention des inondations et protection du milieu naturel, synthétisant l'ensemble des données issues de différents outils : compteurs de sectorisation, capteurs acoustiques, compteurs en télé relève...



> **AQUADVANCED** : gestion globale des réseaux d'eau potable permettant aux collectivités de contrôler leurs réseaux d'eau potable en temps réel.



Pour aller plus loin : application du programme « AGIR POUR LA RESSOURCE EN EAU »

qui vise à soutenir et à engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau :



1. réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
2. favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
3. partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
4. anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
5. mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains



Pour aller plus loin : suivre Suez-Environnement dans sa stratégie nationale pour la biodiversité

visant à structurer et à étendre ses actions pour préserver la biodiversité dans tous les milieux (terrestre, aquatique, marin), notamment par la mise à disposition aux entités régionales de ses experts afin d'appuyer les initiatives locales.

Engagement reconnu



→ **Innovation :**

> **WATER M**

Création d'un groupe de travail avec la Ville de Saint-Etienne dédié au projet européen **Water M** visant à développer une application relative à l'intelligence des réseaux d'eau potable.

> **SILVER ECONOMY**

Participation à un service d'« E-santé » destiné à détecter la perte d'autonomie de personnes âgées à partir des usages *smart* de l'eau et de l'électricité. De nombreux partenaires du territoire sont parties prenantes : Ville de Saint-Etienne, Métropole Habitat, Gérontopôle Régional, CHU de Saint-Etienne.

1.5. Dispositions de vigilance

Suite aux différents événements de l'année 2015, nous sommes passés en vigilance renforcée.

Nos équipes, sensibilisées aux risques, s'appuient sur la cellule de télé contrôle VISIO dont le fonctionnement 24h/24 et 7 j/7 permet à tout moment le déclenchement d'une alerte crise.



2 | PRODUCTION D'EAU POTABLE

2.1. Les ressources en eau brute

→ **Furan : 51 % des apports** (52 % en 2014)

- ◆ **Origine** : Nombreuses **sources captées** dans un espace boisé protégé de 600 hectares
- ◆ **Capacité** stockage : 950 000 m³ en amont du barrage du Pas du Riot
- ◆ **Utilisation** : **8 255 473 m³** en 2015
- ◆ **Electricité verte** produite par turbinage à l'arrivée de la conduite forcée **300 kVA**
- ◆ **Qualité** : très satisfaisante (ressource privilégiée compte tenu de sa qualité)



→ **Lignon : 49 % des apports** (48 % en 2014)

- ◆ **Origine** : apport du **cours d'eau**
- ◆ **Capacité** : 41 000 000 m³ sur le barrage de Lavalette
- ◆ **Utilisation** : **8 074 199 m³** en 2015
- ◆ **Electricité verte** produite par une turbine de **180 kVA**
- ◆ **Qualité** : très variable selon période de l'année



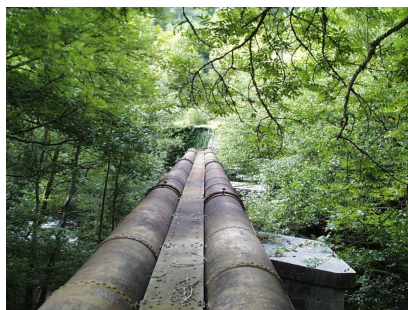
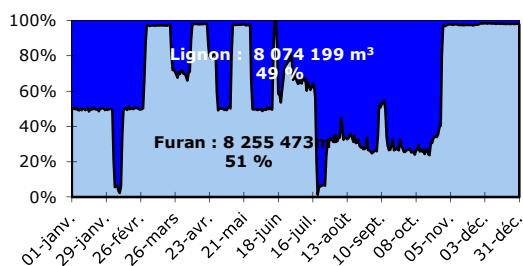
Mélange complexe à traiter, avec des pics de turbidité, de fer, de manganèse, de matières organiques et d'algues qui varient en fonction de la période ou de la ressource.



L'analyse de l'évolution des taux de COT sur l'eau brute des ressources Lignon et Furan puis sur l'eau traitée, confirme qu'en période d'alimentation majoritaire par le Lignon, de juin à décembre, les taux de Carbone Organique Total sont significativement plus élevés.

- ◆ Production totale en 2015 : **16 329 672 m³** (+ 3,28 %/2014)
- ◆ Maximum journalier : **71 959 m³/j** (consécutif aux essais de grands débits pratiqués à Solaure le 22/04/2015)
- ◆ Minimum journalier : **31.395 m³/j le 09 août 2015**
- ◆ Autonomie énergétique : **92 % en période de pointe**

Volumes admis répartition Furan / Lignon



→ **Rochetaillée : <1 % des apports** (desserte locale)

- ◆ **Origine** : captage de sources
- ◆ **Utilisation** : Bourg de Rochetaillée
- ◆ **Qualité** : eau douce faiblement minéralisée

2.2. Traitements de l'eau

ROCHETAILLÉE

- ◆ **Capacité de traitement** : 200 m³/j
- ◆ **Utilisation** : desserte 1 000 habitants
- ◆ **Traitement** : reminéralisation par injection de CO₂ et de chaux (depuis 2012)
- ◆ **Désinfection** : chlore gazeux
- ◆ **Analyses** : **234** analyses (nombre de paramètres contrôlés non précisé) réalisées en 2015.

→ Eau produite 100 % conforme aux normes de qualité

STATION DE SOLAURE

- ◆ **Capacité de traitement** : 100 000 m³/j
- ◆ **Utilisation** : desserte de plus de 300 000 habitants
- ◆ **Contrôles qualité ressource-production**: **11 365** paramètres analysés par l'A.R.S.
- ◆ **Secours** : néant (aucune interconnexion existante)
- ◆ **Télésurveillance** : continue 24h/24 par analyseurs automatiques en ligne

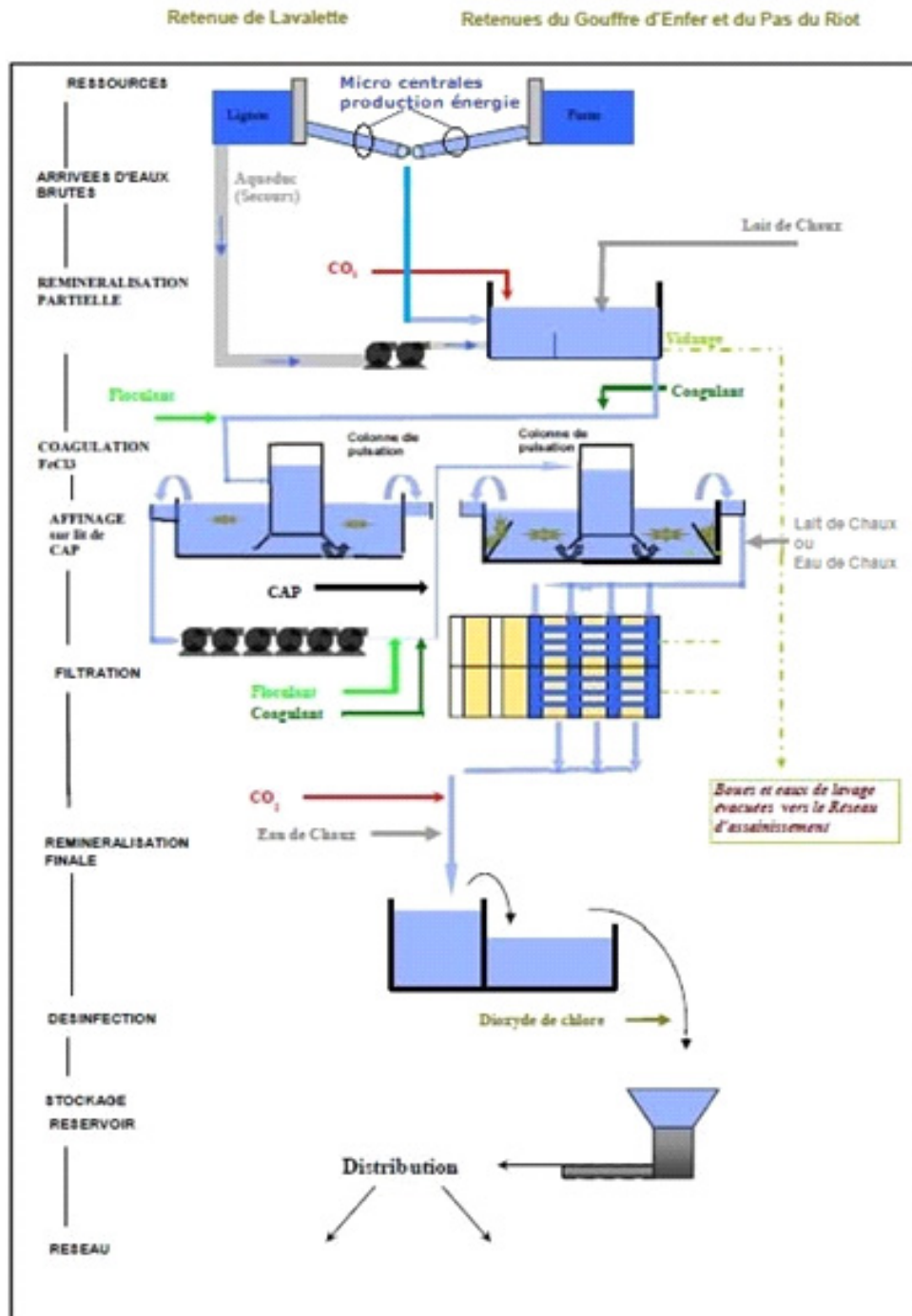
Impacts de la nouvelle filière de traitement :

- baisse de la consommation de chlorite et d'acide chlorhydrique, traduisant une meilleure performance sur l'abattement du Carbone Organique Total (COT) via un moindre recours au bioxyde de chlore sur l'étape de désinfection.
- Le taux de chlorite résiduel diminue en sortie d'usine, mais reste cependant, de manière ponctuelle, proche voire supérieur aux références de qualité.

Une modification du système de désinfection est à l'étude pour remplacer le bioxyde de chlore par un autre désinfectant afin de prévenir le vieillissement prématuré des branchements en PEHD.



→ Rappel des étapes de la nouvelle filière de traitement :



Le contrôle qualité de la ressource-production-distribution porte sur **3.053 prélèvements analysés par l'ARS et l'exploitant** en 2015, soit un total de **29.306 analyses** de paramètres microbiologiques et physico-chimiques.

Au-delà du respect des références de qualité, les analyses effectuées sur l'eau produite montrent que **l'eau de Saint-Etienne ne contient aucune trace de pesticides, de médicaments ou de radioactivité.**

→ Eau produite conforme à 100 % aux normes de qualité



2.3. Pompage de l'eau

Pour assurer l'approvisionnement en eau potable sur l'ensemble de la ville et notamment les quartiers en hauteur, le réseau de distribution est composé de quatre niveaux de pression :

- le très haut,
- le haut
- le moyen
- et enfin le bas service.

↪ 6 stations de pompage :

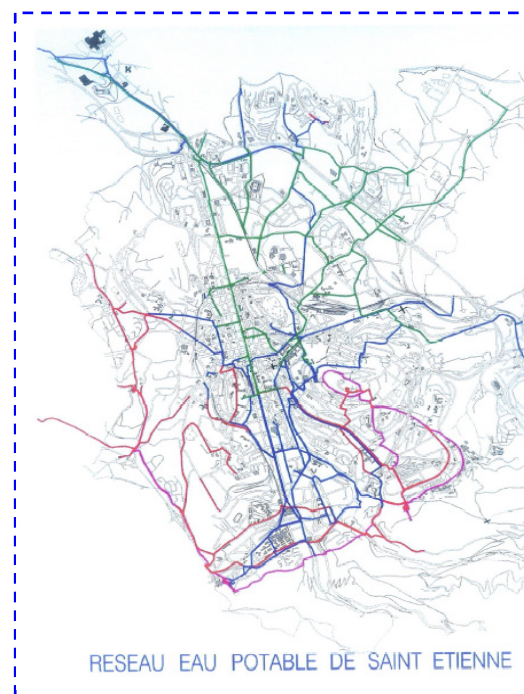
- Vionne,
- Réjaillière,
- Montreynaud,
- Faverange à Saint-Victor-sur-Loire
- La Croix du Vray à La Tour en Jarez
- Portail Rouge

↪ 3 surpresseurs :

- Laya
- Fougères
- Jacques Thoinet

Maintenance :

- Nombre d'interventions curatives : **106**
- Nombre d'interventions préventives : **219**



Pour aller plus loin : des analyses par thermographie infrarouge, des mesures vibratoires et des vérifications de protection cathodique ont été réalisées en 2015. Elles permettent d'optimiser le renouvellement des équipements et de fiabiliser le fonctionnement des installations.

2.4. Réservoirs de stockage de l'eau

- **Nombre de cuves : 44**
- **Capacité totale des réserves : 56 000 m³**
- **Autonomie maximale : 24 h** (6 heures sur certains quartiers)

En 2015, toutes les cuves ont été entièrement vidangées, nettoyées, désinfectées tout en assurant la continuité du service conformément aux dispositions du décret 95-363 du 05/04/1995.



3 | DISTRIBUTION D'EAU POTABLE



3.1. Caractéristiques du réseau

- ◆ **Linéaire : 578,6 km** (hors branchements)
Diminution de ≈ 2.701 ml par rapport à 2014 générée par l'intégration des mises à jour suivantes de notre base SIG :
 - >> suppression du Feeder Ø 500 mm alimentant le SIPROFORS (côté Montreynaud), désaffecté et remplacé par une conduite passant par le boulevard Thiers d'où un linéaire plus faible;
 - >> reclassification de certaines conduites de branchements vers des immeubles en branchements simples ou privés
- ◆ **Branchements : 30 090 u**
- ◆ **Diamètre canalisations :** 40 à 1 000 mm
- ◆ **Matériaux :** Fonte (81 %), PE (10 %), PVC (7 %), acier (1 %) béton (1 %).
- ◆ **Équipements : vannes** (5 055) – hors conduites privées – soupapes de décharge-**ventouses grand débit** (3 322) (incluant vidanges, robinets, purges d'air), **poteaux d'incendie** (1 296) dont **bouches d'incendie** (46).

3.2. Rendement du réseau

Calculé sur l'année civile, cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution et 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.

Rendement de réseau (%)			
	2013	2014	2015
Volumes consommés autorisés (m³) (H)	9 082 263	9 217 040	9 666 212
Volumes ventes en gros (m³) (C)	3 811 638	3 653 126	3 841 922
Volumes produits (m³) (A)	15 528 129	15 033 208	15 208 168
Volumes achetés en gros (m³) (B)	0	0	0
Rendement de réseau (H+C)/(A+B) (%)	83,0%	85,6%	88,8%



Rendement minimal exigé par le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 : 65 % + 20 %
Indice Linéaire de Consommation = **76,7 %** → résultat à atteindre en 2015 : 85 %.

→ **Actions complémentaires menées en 2015 pour répondre à l'accord de programmation 2012-2015 avec la Ville de Saint-Etienne :**

- >> **Mise en conformité de branchements** par la pose de compteurs sur vanne.
- >> **Surveillance en temps réel de l'ensemble des compteurs** du réseau au travers d'AQUADVANCED.
- >> **Surveillance de l'utilisation abusive** de poteaux d'incendie par des modules COPENIC.

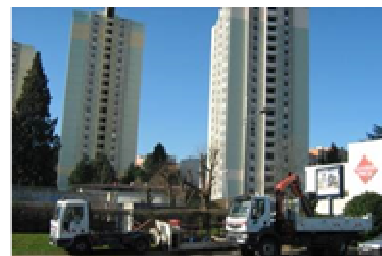


>> suivi quotidien des alarmes du système **NATIONAL AVERTIR** localisant les zones de recherche de fuites

>> **Mise en conformité des branchements collectifs** de gros ensembles immobiliers avec pose d'un compteur général sur certains réseaux privatifs pour comptabiliser les volumes (par exemple rues Burdeau, de la Montat (n°140)...

→ **Interventions sur le réseau de distribution en 2015 : 11.828**
dont :

- ◆ **Interventions sur canalisations** : 119
- ◆ **Interventions sur branchements** : 233
- ◆ Interventions en **astreinte** : 240
(dont 97 sur réseau-120 sur compteurs et 23 sur branchements)



→ **Pour aller plus loin : programme Aquadvanced**

Objectif : lutter contre le gaspillage et optimiser la performance des réseaux d'eau.
Ce système expert, permettant aux collectivités de contrôler leurs réseaux d'eau potable en temps réel vise à proposer à la Ville de Saint-Etienne de devenir un pôle d'expertise en 2016.

3.3. Renouvellement

→ **Réseau**

- ◆ Linéaire de **réseau renouvelé : 3 028 ml** (4 346 ml en 2014)
soit un taux moyen de renouvellement du réseau de 0,52 % (contre 0,75 % en 2014)
- ◆ Nombre de **branchements renouvelés** en 2015 : **227 u** (165 en 2014)
- ◆ Nombre de branchements neufs créés en 2015 : **60 u** (66 en 2014)



Renouvellement réseau			
	2013	2014	2015
Longueur du réseau renouvelée (ml)	3 041	4 346	3 028
Longueur du réseau réhabilitée (ml)	0	0	0
Longueur du réseau remplacée à l'occasion d'un renforcement (ml)	0	0	0
Longueur du réseau (ml)	581 576	581 278	578 577
Taux annuel de renouvellement du réseau (%)	0,52%	0,75%	0,52%
Taux moyen de renouvellement du réseau (%)	0,70%	0,74%	0,70%

→ Ouvrages

	Interventions et/ou travaux
Réservoir de la Vionne	Renouvellement de l'escalier permettant d'accéder à la vidange du réservoir, pose d'une plaque en aluminium
	Débroussaillage de la partie gauche du chemin d'accès
	Réparation localisée de la clôture en treillis soudé
	Reprise de la peinture des organes hydrauliques présents dans le local abritant la protection cathodique
Réservoir Réjaillère Bas	Condamnation du portillon d'accès d'une propriété riveraine
	Réparation du grillage simple torsion en partie haute et basse
	Réparation du dispositif de drainage au-dessus de l'acrotère de la station de pompage
	Retrait de la végétation en façade de la chambre des vannes des cuves 1 et 2
Réservoir du Portail Rouge	Rétablir la clôture au droit du local France Télécom en limite nord du site
	Remplacer le diffuseur de l'une des réglettes fluo éclairant les escaliers d'accès aux cuves
	Renforcement d'une marche d'escalier descendant du caillebotis dans la chambre des vannes
	Lasure du bardage bois de la chambre des vannes
Réservoir de Réjaillère Haut	Peinture du portail d'entrée
	Remplacement du panneau voie sans issues à l'entrée du chemin
Réservoir de Michon	Répartir le gravier sur la dalle de couverture de la chambre des vannes pour protéger l'étanchéité
Réservoir des Essertines	Surveillance des remblais de la cuve de réservoirs
	Reprise de l'étanchéité de la cuve
Réservoir du Bourg La Tour-en-Jarez	Réparation de la clôture (passage en partie basse)
Réservoir du Guet à Saint-Victor sur Loire	Reprise de l'étanchéité du tampon d'accès supérieur aux cuves

→ Equipements

nombre d'opérations et coût

>> Adduction	: 5 (97 K€)
>> Production	: 5 (644 K€)
>> Hors réseau	: 5 (72 K€)
>> Bâtiments	: 2 (90 K€)

- En complément au programme de renouvellement des canalisations et branchements, de nombreux **accessoires hydrauliques** ont également été renouvelés en 2015 (voir précisions dans le R.A.D. - rapport détaillé)



3.4. Comptage

- ◆ **Nombre de compteurs** : 88 845
- ◆ **dont compteurs privés** : 528 (0,6%)
- ◆ **Diamètres** : 15 à 250 mm
- ◆ **Age moyen du parc** : **7,91 ans**
- ◆ Conformité du parc en location : 100 % (1.847 compteurs > 15 ans)
- ◆ Conformité du parc privé : 31 % (≈ 318 compteurs > 15 ans)
- ◆ **Compteurs renouvelés en 2015** : **5.428 u** (+7 % /2014)



Pour aller plus loin et améliorer le comptage des volumes utilisés sur **les bouches de lavage**, des dispositifs innovants **Tempo** sont installés sur chaque bouche en service. L'objectif consiste à quantifier le volume annuel utilisé pour le lavage des rues (**180** équipements ont été installés).



3.5. Qualité de l'eau distribuée

- ◆ Nombre de prélèvements effectués par l'ARS : **762**
- ◆ Nombre de paramètres analysés par l'ARS : **5 981**
- ◆ Nombre de paramètres autocontrôle : **4 691**
- ◆ Nombre de contrôles qualité annuels : **10 672**

→ **Eau distribuée** :

- ◆ **Conformité physico-chimique** : **100 %**
- ◆ **Conformité bactériologique** : **100 %**

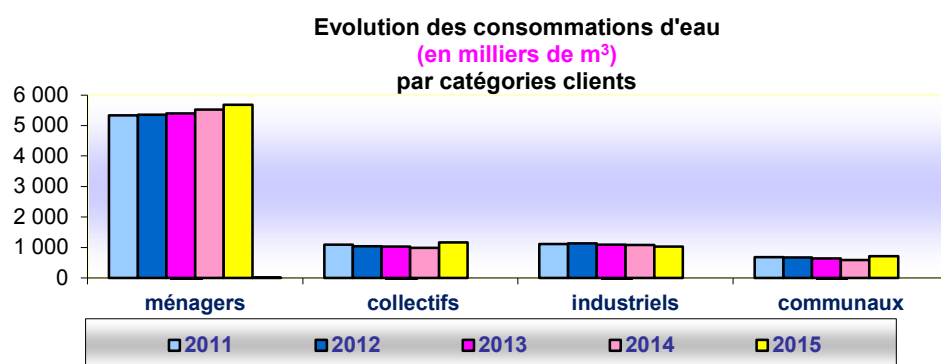


Rappel : <http://www.sante.gouv.fr/resultats-du-contrôle-sanitaire-de-la-qualité-de-l-eau-potable.html> permet au consommateur d'avoir accès aux résultats des analyses du contrôle sanitaire réalisées dans sa commune ainsi qu'au bilan annuel de la qualité d'eau d'alimentation par département.

4 | SERVICE CLIENTÈLE

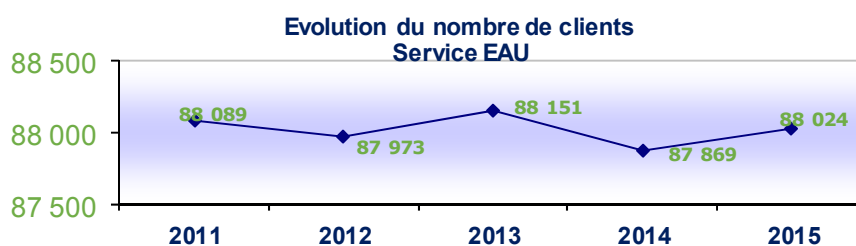
4.1. Evolution des volumes facturés

Volumes facturés (m³)				
	2013	2014	2015	Variation N N-1 (%)
Domestiques	5 397 898	5 528 401	5 686 215	3%
Collectifs	1 024 758	988 724	1 158 635	17%
Industriels	1 086 930	1 078 364	1 028 826	-5%
Communaux	642 281	586 849	707 666	21%
Total	8 151 867	8 182 338	8 581 342	5%



4.2. Evolution du nombre de clients

Nombre d'abonnements				
	2013	2014	2015	Variation N/ N-1 (%)
Ménagers + Collectifs	86 939	86 611	86 772	0,2%
Industriels	213	265	263	-0,8%
Communaux	999	988	989	0,1%
Total	88 151	87 864	88 024	0,2%



4.3. Evolution des consommations spécifiques

Evolution de la consommation moyenne des clients ménagers (m³ par an)



4.4. Activité relation clients

→ Centre d'appels téléphoniques

N°Cristal 0 977 409 441

APPEL NON SURTAXE

- ◆ Nombre de téléconseillers en poste à Saint-Etienne : **12**
- ◆ Volume d'appels traités en 2015 pour Saint-Etienne : **56 107** (-3,6 %/2014)
- ◆ Volume moyen d'appels mensuels (sur 12 mois) : **4 676**



Depuis 2013, le Centre d'appels fonctionne de 08h à 19h en continu du lundi au vendredi et de 08h à 13h le samedi avec un relais d'urgence pour une mise à disposition de l'accueil téléphonique 7 jours sur 7 et 24h/24h.

N°Cristal 0 977 429 441

APPEL NON SURTAXE

En cas d'urgence 24h/24

En 2015, les téléconseillers ont intégré **un nouvel espace modernisé et agrandi**, respectant les normes acoustiques et les dernières préconisations ergonomiques (siège, bureau, téléphone-casque...) pour un meilleur confort de travail.



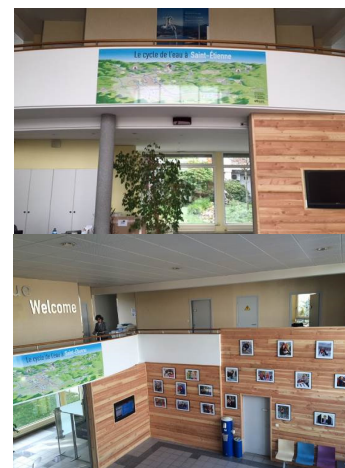
→ Accueil des visiteurs

Inauguration du 08/12/2015



du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h45 (16h00 le vendredi)

- ◆ Nombre de visiteurs accueillis en 2015 : **9 217** (+ 0,2 %/2014)



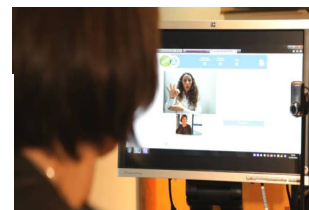
→ Innovation – responsabilité sociale, sociétale et environnementale

- Notre engagement de mieux accueillir les personnes sourdes et malentendantes nous a conduits à proposer un service innovant : **ACCEO**, accessible

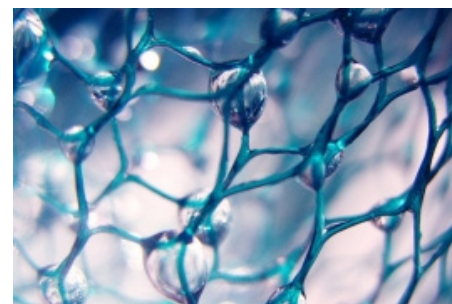
> à domicile

> en agence clientèle

La personne choisit son mode de communication : la transcription instantanée ou la visio-interprétation en langue des signes.

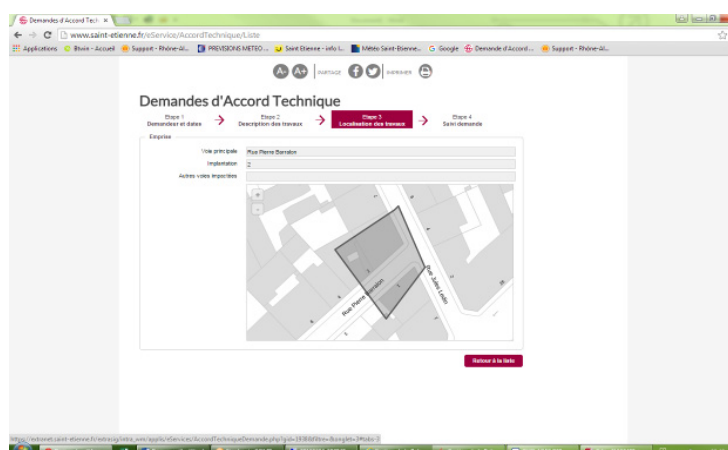


- Pour répondre à l'évolution des attentes suscitées par les nouveaux outils informatiques (tablettes, smartphones...) Lyonnaise des Eaux et Stéphanoise des Eaux collaborent avec la Cité du Design sur un programme de recherche sur 2 ans : « **Smart water, pour de nouveaux services de l'eau en réseau** » fonctionnels et faciles d'utilisation au quotidien.



◆ Dématérialisation des Demandes d'Accord Technique (DAT)

Mise en œuvre par la Ville de Saint-Etienne de la gestion dématérialisée des demandes de DAT.



→ Information des clients

- Stéphanoise des Eaux met en ligne sur son site www.stephanoise-eaux.fr un ensemble d'informations utiles et pratiques sur les conditions d'accès au service, les tarifs, la qualité de l'eau, les éco-gestes... L'accès à **l'observatoire du goût de l'eau** à Saint-Etienne a été intégré au site en janvier 2015.



- Rencontre des nouveaux Stéphanois lors de la matinée d'accueil annuelle à l'Hôtel de Ville auxquels nous présentons nos services et prestations.

4.5. ACTIVITE GESTION CLIENTS

→ Demandes traitées en 2015 :

◆ Facturation	178 032	Taux d'impayés = 1,92 %
◆ Prélèvements	47 985	= 54,5 % des clients
<i>dont mensualisés</i>	37 436	= 42,5 % des clients
◆ Abonnements-résiliations	22 367	
◆ Taux de mutation 2015	25 %	
◆ Réponses aux courriers	14 885	(92% de réponse sous 7 j)
◆ Réclamations traitées	6 996	
◆ Echéanciers accordés	4 858	
◆ Dégrèvements pour fuite dossiers acceptés	65	total dégrèvements 260 K€

81.355 contacts clients
(hors assainissement = 0,30 %)

tracés par :

>> **téléphone** : 69 %
>> **courrier/fax** : 16,3 %
>> **visite** : 11,3 %
>> **internet** : 3,34 %

→ Traitement social :

- ◆ Dossiers traités au titre du fonds de solidarité logement : **554**
- ◆ Montant des abandons de créance accordés : **17,8 K€**
- ◆ **Médiations** et actions sortantes traitées par les **PIMMS** : **2 641** ayant permis le recouvrement de 53 k€ soit ±38 % des créances dues.
- ◆ Dossiers remis au Tribunal et à l'huissier : **821** (+ 207 %/2014)



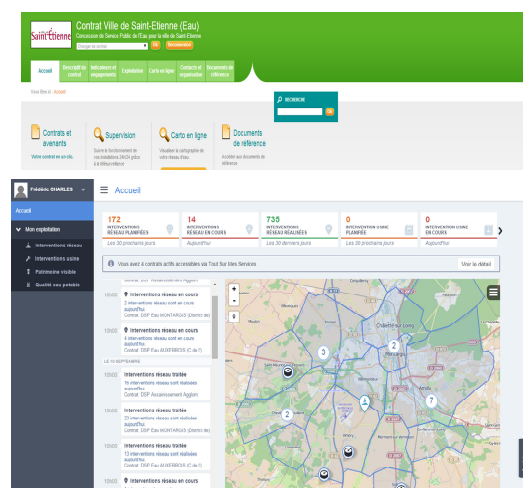
Bien que privilégiant le règlement amiable des impayés par des actions de médiation auprès des clients, la Stéphanoise des Eaux a observé en 2015 la poursuite de l'augmentation des contentieux amorcée en 2014.

→ Mise à disposition de la Ville d'une consultation directe des données de supervision :

Conformément au point de l'avenant 14 relatif à l'exercice d'une meilleure maîtrise, par la Ville de Saint-Etienne, de la qualité de service, un accès privilégié via l'outil **S.E.V.E.** avait été mis à sa disposition pour consulter les données du service EAU (gestion de la supervision).

Une nouvelle application de gestion des contrats et services en ligne **TOUT SUR MES SERVICES** remplacera S.E.V.E. au premier trimestre 2016.

Ce compte en ligne permet à la collectivité un accès 7j/7 et 24h/24, autonome, sécurisé, mobile (grâce aux dernières technologies web) et disposant d'une plateforme d'assistance.



5 | TARIFICATION DU SERVICE

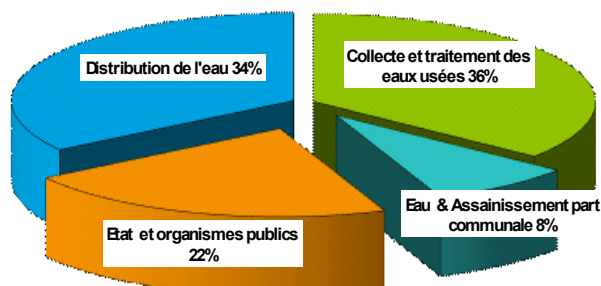
5.1. Tarification de l'eau au 1^{er} janvier 2016

Commune de Saint Etienne

Facture de 120 m³ par an – compteur en location de 15 mm de diamètre

	M³	Prix unitaire au 01/01/2015	Prix unitaire au 01/01/2016	Montant 01/2015	Montant 01/2016	Evolution N/N-1	
DISTRIBUTION DE L'EAU							
Consommation eau (m3)	120	0,92	0,92	110,40 €	110,40 €	0,0%	
Abonnement annuel au service (12 mois)		20,80	20,82	20,80 €	20,82 €	0,10%	
Redevance compteur (12 mois)		20,80	20,82	20,80 €	20,82 €	0,10%	
Eau part communale		0,05	0,05	6,00 €	6,00 €	0,0%	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES							
Redevance assainissement (m3)	120	1,28	1,18	153,60 €	141,60 €	-7,8%	
Abonnement annuel au service (12 mois)		16,00	16,04	16,00 €	16,04 €	0,2%	
Assainissement part variable communautaire	120	0,10	0,23	12,00 €	27,60 €	130,0%	
Assainissement part fixe communautaire		8,49	2,89	8,49 €	2,89 €	-65,9%	
ETAT ET ORGANISMES PUBLICS							
Agence de l'eau LOIRE- BRETAGNE							
Modernisation des réseaux de collecte	120	0,19	0,18	22,80 €	21,60 €	-5,3%	
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,044	0,0469	5,28 €	5,63 €	6,6%	
Redevance de lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	120	0,31	0,30	37,20 €	36,00 €	-3,2%	
Sous total HT en euros				413,37 €	409,39 €	-1,0%	
TVA à 5,5 %				11,03 €	10,98 €	-0,5%	
TVA à 10 %				21,29 €	20,97 €	-1,5%	
Total 120 m³ TTC en euros				445,69 €	441,34 €	-0,98%	
Soit le m³ HT en euros				3,44 €	3,41 €	-0,9%	
Soit le m³ TTC en euros				3,71 €	3,68 €	-0,8%	
Répartition du prix de l'eau au 1 ^{er} janvier pour 120 m³ en partie							
				FIXE	VARIABLE	TOTAL	% de part fixe
DISTRIBUTION DE L'EAU				41,64 €	116,40 €	158,04 €	26,3%
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				16,04 €	169,20 €	185,24 €	8,7%
TOTAL HT du PRIX DU SERVICE				57,68 €	285,60 €	343,28 €	16,8%
% de partie fixe (arrêté 6/8/2007 du MEDAD)							16,8%

Répartition du prix de l'eau au 1^{er} janvier 2016



soit **1,18 € TTC par jour et par famille**
pour la livraison de 320 litres d'eau potable 24h/24h
et la dépollution des rejets correspondants



Le prix de l'eau représente :

- avant l'arrivée au robinet : la production de l'eau, son traitement, son stockage, sa distribution
- après usage : la collecte et la dépollution des eaux usées rejetées à l'égout

5.2. Evolution des tarifs Eau

- ◆ **Evolution des prix à la consommation** entre 2012 et 2016 (source INSEE) : **+ 4,7 %**
 - ◆ Janvier 2012 : + 2,5 %
 - ◆ Janvier 2013 : + 1,2 %
 - ◆ Janvier 2014 : + 0,7 %
 - ◆ Janvier 2015 : + 0,1 %
 - ◆ Janvier 2016 : + 0,2 %
- ◆ **Evolution des tarifs de l'eau potable Stéphanoise des Eaux** entre 2012 et 2016 : **- 1,87 %**
 - ◆ Janvier 2012 : + 2,1 %
 - ◆ Janvier 2013 : + 1,0 %
 - ◆ Janvier 2014 : - 4,8 %
 - ◆ Janvier 2015 : - 1,07 %
 - ◆ Janvier 2016 : + 0,9 %

5.3. Analyse comparative

(source observatoire DDT 42 – rapport de l'exercice 2012 – indicateurs 2013-2014-2015 non publiés)

- ◆ Prix moyen de l'eau + assainissement TTC sur le département de la Loire : 4,02 €/m³
- ◆ **Prix moyen Eau + Assainissement TTC à Saint-Etienne en 2015 : 3,71 €/m³**
- ◆ Prix moyen de l'eau potable sur le département de la Loire (*hors pollution*) : 2,02 €/m³
- ◆ **Prix moyen de l'eau potable à Saint-Etienne (*hors pollution*) en 2015 : 1,64 € / m³**

**pour une consommation moyenne de 60 m³ par an
à Saint-Etienne, le prix TTC de la livraison 24h/24h de
164 litres d'eau potable + la dépollution des rejets
correspondants au 1^{er} janvier 2016 est :
0,61 € TTC / jour**



6 | DONNÉES FINANCIÈRES DU SERVICE

6.1. Gestion du patrimoine concédé (EAU)

Le patrimoine eau est composé essentiellement des ouvrages ci-après :

- l'aqueduc du Lignon
- les conduites forcées et chambres de vannes amenant l'eau à l'usine de Solaure
- l'usine de potabilisation de Solaure
- les réservoirs servant au stockage de l'eau
- les conduites d'eau potable
- les installations techniques et administratives (ateliers et bureaux)

La valeur actualisée de ce patrimoine s'élève à **492 millions d'euros**.

NB : La valeur des trois retenues d'eau (barrages) non concédées à la Stéphanoise des Eaux n'est pas incluse dans cette estimation

Les investissements réalisés en 2015 par le concessionnaire pour entretenir le patrimoine Eau potable de la collectivité représentent **2 912 000 € hors subvention** avec la répartition suivante :

• Au titre de l'article 26 (création d'équipements tels que compteurs généraux...)	74 k€
• Au titre de l'article 25 pour le renouvellement des canalisations	1 888 k€
• Au titre de l'article 25 pour le renouvellement des ouvrage d'adduction	143 k€
• Au titre de l'article 25 pour le renouvellement des ouvrages de production	645 k€
• Au titre de l'article 25 pour le renouvellement des bâtiments et équipements	162 k€

6.2. Recettes et dépenses du service concédé (EAU)

Vente d'eau potable (St-Etienne et la Tour en Jarez) -----	9 807 k€
Vente d'eau potable en gros (communes périphériques) -----	3 488 k€
Vente d'eau brute -----	321 k€
Produits accessoires du service -----	5 055 k€
Travaux remboursables -----	332 k€
Produits facturés (hors TVA) pour le compte de tiers (*)-----	3 183 k€

TOTAL RECETTES----- 22 186 k€

Charges directes et indirectes -----	8 134 k€
Charges calculées -----	9 082 k€
Contrepartie produit / compte de tiers-----	3 183 k€

TOTAL DÉPENSES ----- 20 399 k€

(*) Redevance prélèvement Agence de l'eau + Taxe sur les consommations de l'eau + part communale eau

6.3. Bilan économique du contrat EAU

Résultat économique 2015 après impôts : **1.172 k€** soit **5,3 %** du chiffre d'affaires annuel.