

# UN NOUVEAU CONTRAT POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE DE L'EAU DU SMGSEVESC CONFIÉ,

à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015,  
à la **Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)**,  
filiale de **SEVESC** et de **Lyonnaise des Eaux**

## → UNE GOUVERNANCE RÉNOVÉE

- > **des rôles et des missions parfaitement définis** entre le **SMGSEVESC**, entité organisatrice du service, et son délégataire qui l'exploite
- > **un comité de gouvernance** pour encadrer l'exécution du contrat et contrôler son économie
- > une clause de **partage des gains de productivité**
- > **des comptes vérifiés et certifiés** chaque année par un commissaire aux comptes choisi par la collectivité

→ **Une maîtrise du prix**  
sur toute la durée du contrat

## → UN PRIX DE L'EAU EN BAISSÉ DE 15 %

- > **incluant la décarbonatation** collective de l'eau (travaux début 2015 pour mise en service en 2017)
- > donnant au **SMGSEVESC** les ressources financières nécessaires pour mener un important programme de **renouvellement des canalisations** de 3 M € par an

→ **Une réduction de la facture**  
de 120 m<sup>3</sup> de 28 € TTC par an



# CHIFFRES-CLÉS

## LE SERVICE

↓  
**45 000** clients

↓  
**360 000** consommateurs desservis

↓  
**1 000 km** de réseau

↓  
**24 millions m<sup>3</sup>** d'eau distribués par an  
(usine de Louveciennes **80%**)

## LE CONTRAT

↓  
**100 %** du service piloté  
et contrôlé par Aqua 360

↓  
Une surveillance en temps réel de  
**400 km** de réseau

↓  
**500** capteurs de fuites

↓  
**8 km** de canalisations remplacés chaque année

↓  
**800 km** de canalisations inspectés par an

↓  
**90 %** de rendement de réseau minimum

↓  
Amélioration du goût de l'eau  
pour **50 000** usagers

↓  
**2 millions €** investis pour l'amélioration  
du réseau dès le démarrage du contrat

# NOUVELLE DÉLÉGATION DU SERVICE DE L'EAU DU SMGSEVESC à la Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)



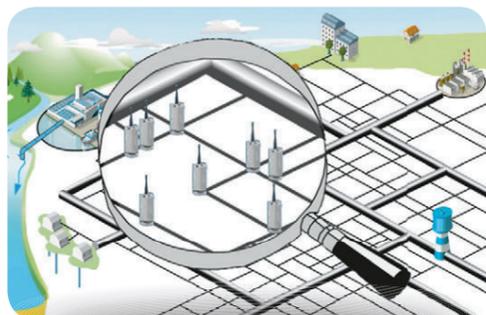
**SMGSEVESC**

Syndicat Mixte pour la Gestion  
du Service des Eaux de Versailles et Saint-Cloud

[www.etaso.fr](http://www.etaso.fr)

# UN NOUVEAU CONTRAT, DE RÉELLES INNOVATIONS

## DES TECHNOLOGIES INNOVANTES POUR LUTTER CONTRE LES FUITES



Un bouquet de solutions innovantes pour lutter contre les fuites :

> la localisation des fuites via 500 capteurs communicants,

- > un découpage du réseau en 22 secteurs pour cibler plus rapidement les fuites,
- > une modulation de pression pour réduire les contraintes sur les canalisations,
- > le contrôle annuel de 800 km de canalisations,
- > un suivi et un contrôle en temps réel du réseau grâce à Aqua 360,

→ Un engagement de performance supérieur à 90% pour le rendement de réseau, soit 600 000 m<sup>3</sup> d'eau économisés par an (consommation annuelle d'une ville de 10 000 habitants)



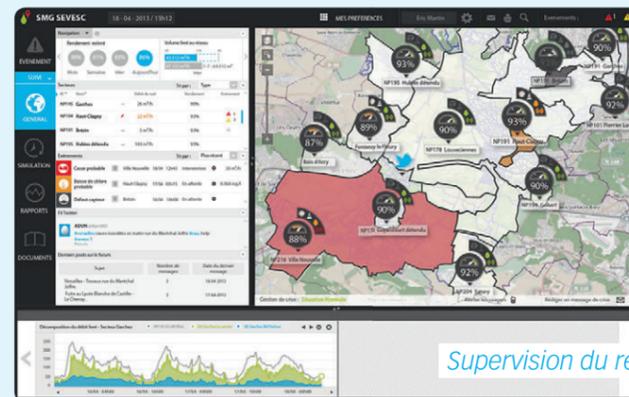
Capteur acoustique avec son antenne

## RENOUVELLEMENT RENFORCÉ DES CANALISATIONS DANS LE CADRE D'UNE PROGRAMMATION PLURIANNUELLE

Des critères tels que l'âge, le matériau, l'historique, la nature du sol, l'environnement (sous chaussée ou non), déterminent les priorités de remplacement des canalisations.

Le syndicat assure le renouvellement des canalisations de gros diamètre (supérieur ou égal à 150 mm de diamètre). Le délégataire assure le renouvellement des diamètres inférieurs.

## AQUA 360, LA VISION EN DIRECT DU SERVICE DE L'EAU



Supervision du réseau Aqua 360

Par une technologie innovante sur mesure, le SMGSEVESC dispose d'une vision globale et en temps réel du fonctionnement de son service, sur l'ensemble du territoire, grâce à un outil numérique : Aqua 360.

Partagé entre le **SMGSEVESC** et son délégataire, cet outil permet de suivre les informations quotidiennes essentielles à l'exploitation du service :

- > le fonctionnement des usines et des réseaux
- > les interventions
- > les indicateurs de la relation avec les usagers
- > les indicateurs de performance et les indicateurs contractuels à travers un tableau de bord partagé

## AMÉLIORATION DU GOÛT DE L'EAU

Pour disposer d'une eau bonne à boire, une chloration-relai en six points du réseau est prévue. La perception de goût de chlore sera atténuée et le goût de l'eau sera plus homogène pour au moins 50 000 usagers situés principalement à proximité du site de production.

## UNE RELATION CLIENTS MULTICANAL

Plusieurs canaux pour l'information et le traitement des demandes des usagers sont déployés :

### > le Centre de Relation Clients ouvert 60 heures par semaine

du lundi au vendredi de 08H00 à 19H00 et le samedi de 08H00 à 13H00, ainsi qu'un numéro d'appel pour les urgences techniques, ouvert 7 jours / 7 et 24 heures / 24,



> le site internet « **Tout Sur Mon Eau** » pour toute information sur l'eau et l'organisation du service,

> l'Agence en Ligne pour toutes les informations sur la consommation, les factures ou les moyens de paiement disponibles pour le client, la dépose d'index, etc.

> des rendez-vous au domicile des usagers en cas de besoin.

Le délégataire coopère avec des associations ou structures du territoire actives dans **la lutte contre la précarité** : les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), le Fonds Solidarité Logement 78 (FSL) et le Point Services aux Particuliers (PSP).

**La satisfaction des clients est évaluée à chaud** : envoi par mail au client d'une enquête d'une dizaine de questions après qu'il ait appelé notre Centre de Relation Client (CRC). Un téléconseiller expérimenté rappelle ensuite le client pour comprendre quel a été le dysfonctionnement et le traiter.

→ Une ambition : 100% de clients satisfaits