

Lettre d'information

ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES

VILLES D'ALLAUCH, CARNOUX-EN-PROVENCE, LEROVE, MARSEILLE,
SEPTÈMES-LES-VALLONS ET LA ZONE INDUSTRIELLE DE GÉMENOS



MÉTROPOLE
AIX-MARSEILLE
PROVENCE

Territoire
de Marseille
Provence

Édito



Le 31 Octobre 2013, MPM a attribué à SERAMM, groupe SUEZ environnement, la délégation de service public d'assainissement pour les communes d'Allauch, Carnoux-en-Provence, Le Rove, Marseille, Septèmes-les-Vallons et la Zone Industrielle de Gémenos. Cela englobe la collecte, le traitement des eaux usées et la gestion des eaux pluviales urbaines de Marseille pour près d'un million d'habitants de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole. L'ambition est de vous délivrer quotidiennement un service à la pointe de la technologie de l'assainissement pour préserver l'environnement et les milieux marins récepteurs. Chaque jour, SERAMM souhaite vous offrir un service de proximité pour répondre rapidement à vos demandes.

Yves FAGHERAZZI
Directeur Général



À votre service

Préserver l'environnement

Marseille Provence Métropole garantit un assainissement de qualité. La vocation de SERAMM est d'assainir les eaux usées des communes pour protéger la santé des habitants et préserver leur environnement, notamment les plages et gérer les eaux pluviales de Marseille pour lutter contre les risques d'inondations en cas de fortes pluies et contribuer ainsi à la sécurité de la population. SERAMM, des villes plus belles, une mer plus bleue.

À quoi sert l'assainissement ?

La dépollution des eaux usées est devenue un impératif pour nos sociétés modernes. En effet, le développement des activités humaines s'accompagne inévitablement d'une production croissante de rejets polluants. Les ressources en eau ne sont pas inépuisables. Leur dégradation, sous l'effet des rejets d'eaux polluées peut non seulement détériorer gravement l'environnement, mais aussi entraîner des risques de pénurie. Les français sont d'ailleurs tout à fait conscients de cet enjeu, puisque 95 % d'entre eux jugent l'épuration des eaux usées indispensable pour protéger la nature.

La réglementation en vigueur a fixé à fin 2005 le raccordement à une station d'épuration de toutes les agglomérations de 2000 équivalent-habitants. Ceux qui ne dépendent pas d'un réseau d'assainissement collectif doivent disposer d'un système d'assainissement autonome.

L'assainissement des eaux usées répond à deux préoccupations majeures : préserver les ressources en eau, préserver le patrimoine naturel et la qualité de la vie.

SERAM est devenue SERAMM Service d'assainissement Marseille Métropole

Depuis avril 2014, la Société d'Exploitation du Réseau de Marseille (SERAM) est devenue SERAMM (Service d'assainissement Marseille Métropole). Un nouveau nom métropolitain pour répondre avec cohérence au territoire de Marseille Provence Métropole.



SERAMM partenaire du territoire

- 5 communes
- 1 million d'habitants bénéficiant du service de l'assainissement collectif
- 469 collaborateurs
- 1900 km de réseaux d'eaux usées
- 3 stations d'épuration
- 135 000 abonnés
- 96 stations de relevage
- 1 accueil clientèle
- 14 337 appels client/ an traités
- 1.54 euros TTC/M³
- 214 industriels partenaires
- 78 Millions de M³ d'eaux traitées
- 12 000 T de boues produites

Un peu d'histoire

Du XIX^e siècle à aujourd'hui

1887 : Lancement du grand projet d'assainissement de la ville

1980 : Contrat de régie intéressée entre la ville de Marseille et SERAMM

1987 : Mise en service de la station d'épuration Géolide (traitement physico-chimique)

2000 : MPM confie à SERAMM un contrat d'affermage pour 12 ans

2008 : Mise en service du traitement biologique de la station d'épuration Géolide

2014 : Renouvellement du contrat de délégation de service public pour 15 ans par MPM

Une entreprise locale, un groupe international

SERAMM est une société anonyme, filiale à 100 % du groupe SUEZ environnement. Avec 80 990 collaborateurs, SUEZ environnement présent sur les cinq continents est un acteur clé de l'économie circulaire pour la gestion durable des ressources.



Expertise et savoir faire

Des ouvrages au service de la ressource

Pour assurer sa mission de service public, SERAMM a sous sa responsabilité des installations, des équipements et des moyens technologiques de pointe qui lui permettent d'être alerté et informé, en temps réel, de tout événement survenant sur les 1 900 kilomètres de canalisation afin de limiter toute nuisance pour la population.

SERAMM gère et exploite également les stations d'épuration Géolide, enterrée sous l'esplanade du stade Vélodrome à Marseille, des îles du Frioul et du Rove-Niolon.



Au service des usagers

Au-delà de la maîtrise technique des ouvrages, SERAMM gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence clientèle. Elle gère les relations avec les clients domestiques, industriels et les collectivités raccordées.

L'agence clientèle gère toutes les demandes administratives :

- Demande de raccordement pour un branchement neuf
- Précision sur une parcelle raccordée ou pas
- Avis assainissement de permis de construire

Vous accompagner

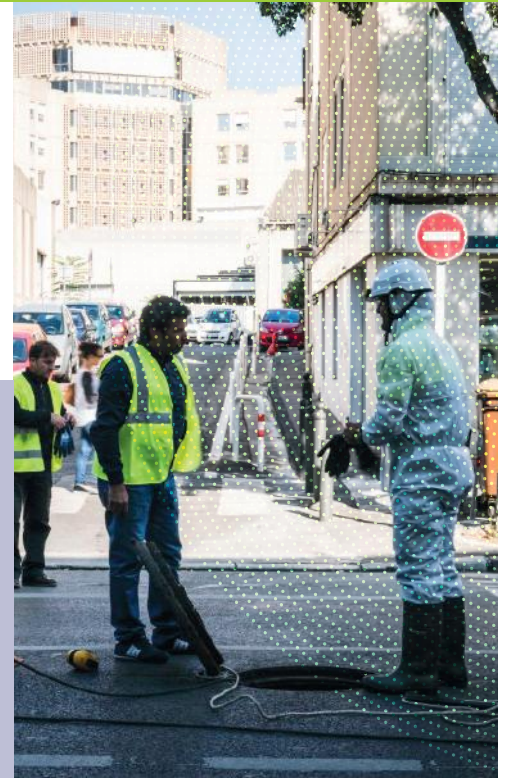
L'agence clientèle gère toute demande technique ou signalement de nuisance :

- Obstruction réseau, branchement
- Débordement
- Inondation chez l'abonné
- Casse
- Odeur
- Plaques, etc...



Info travaux

Toutes les informations sur nos chantiers de voie publique sont fournies sur simple appel téléphonique au service clientèle. Lors de travaux d'envergure, un « **M. Chantier** » est désigné l'interlocuteur unique des usagers afin d'établir une relation de proximité et de répondre à toutes leurs questions. En cas de travaux programmés, les usagers seront informés **au moins 48h à l'avance**.



Un service d'assainissement innovant



Tout au long de ces 15 prochaines années, SERAMM sera aux côtés de MPM pour construire un service d'assainissement performant et transparent avec :

- **Le PH@RE**, un centre de pilotage smart ultra moderne de gestion intégrée et dynamique des eaux usées, des données météo et du milieu marin pour un assainissement SMART et intelligent.
- D'importants investissements pour améliorer l'accès aux plages et la gestion environnementale des milieux marins récepteurs sont prévus : plus de

123 millions en 15 ans en travaux neufs (construction du bassin de rétention Ganay) et en renouvellement du patrimoine.

- Un programme de « **biodiversité positive** » pour enrichir la faune et la flore de la baie de Marseille et le parc national des Calanques avec une reconquête d'habitats naturels via l'implantation d'algues endémiques et l'aménagement de pontons sur les quais du port de la pointe rouge.

Un tarif de l'assainissement maîtrisé

Le service de l'assainissement est un service public qui doit collecter les eaux usées et les dépolluer 24h/24.

Sur les 5 communes, le prix de l'assainissement est de **1.54 euros TTC/m³**.

Le prix comprend :

- La collecte des eaux usées.
- Le traitement lié à la dépollution des eaux.
- L'acheminement de l'eau traitée au milieu naturel.
- L'exploitation du système complexe : réseaux, ouvrages, usines.

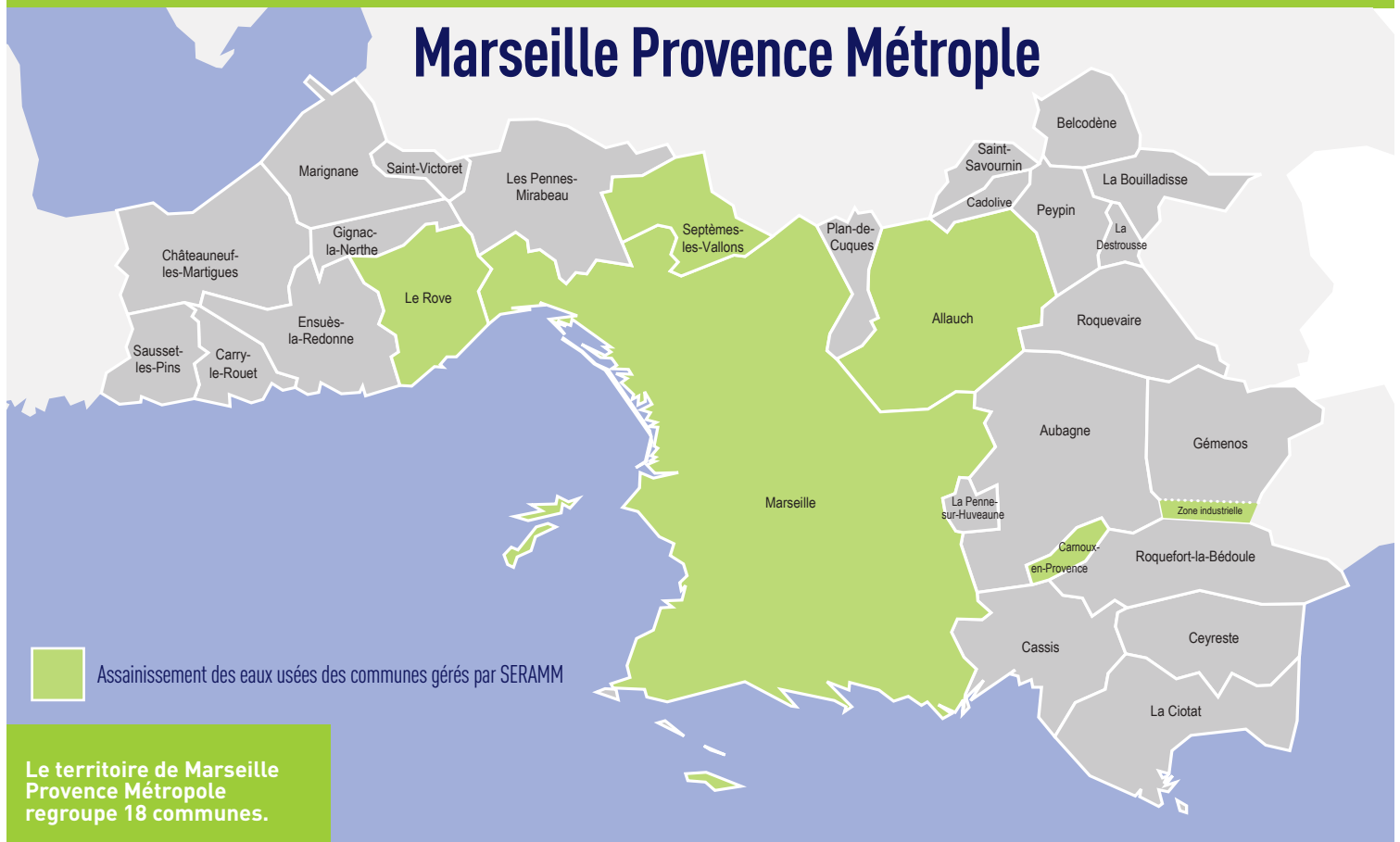
- La contribution à l'amélioration de la qualité des eaux de baignade par le diagnostic permanent des réseaux littoraux.
- Le service des agents qui interviennent sur le réseau 24h/24 et 365j/an
- La gestion des épisodes pluvieux (prévision, veille, crise, etc.)
- La gestion de tous les appels téléphonique des usagers du service et leur traitement ou enquête de terrain.

Prix global eau + assainissement

A Marseille, en 2016, le prix est de **3.70 euros TTC/m³ d'eau**.



Marseille Provence Métropole



Assainissement des eaux usées des communes gérés par SERAMM

Le territoire de Marseille Provence Métropole regroupe 18 communes.

SERAMM groupe SUEZ environnement gère l'assainissement de 5 communes :

- Allauch
- Carnoux-en-Provence
- ZI de Gémenos
- Le Rove
- Marseille
- Septèmes-les-Vallons.

Découvrez la nouvelle application «Marseille InfosPlages»

Consultez chaque jour en temps réel la qualité des eaux de baignade.

SERAMM, Marseille Provence Métropole et Ville de Marseille ont développé ensemble la 1ère application mobile en France dédiée aux 21 plages de Marseille pour connaître la qualité des eaux de baignade en temps réel, la météo, le drapeau du jour, la température de l'eau et signaler toute anomalie. Disponible gratuitement sur iPhone ou Android.

Plus d'informations, connectez vous sur www.seram-metropole.fr
Téléchargez dès à présent «Marseille InfosPlages»

Lettre d'information SERAMM

Directeur de la publication :

Yves FAGHERAZZI

Directrice de la communication :

Yasmina Khodjerane

Conception : LEVEL 2

À votre écoute, 24h / 24 : 09 69 39 02 13

Pour toute question relative à l'assainissement des eaux usées, contactez :



Point d'accueil physique :

▪ Du lundi au vendredi de **06h à 12h30** sans rendez-vous et de **12h30 à 18h00** sur rendez-vous, le samedi de **8h00 à 12h30** sur rendez-vous

Bâtiment B, 35 boulevard du Capitaine Gèze, Parc des Ayyalades, BP 10 256
13308 Marseille cedex 14



Par mail :

▪ service.clientele@seram-metropole.fr

Sites internet :

▪ www.seram-metropole.fr
▪ www.marseille-provence.fr

À noter : pour toute question relative à l'eau potable, contactez le service clientèle de la SEMM au **09 69 39 40 50**

Mesurer la qualité du service

À la fin de chaque semestre, lorsque vous avez fait l'objet d'une intervention SERAMM, un questionnaire de satisfaction vous est adressé.

Pour évaluer votre degré de satisfaction, merci de bien nous renvoyer systématiquement vos questionnaires remplis à l'adresse suivante : service.clientele@seram-metropole.fr