



# CONSTRUIRE & GÉRER ENSEMBLE VOTRE SERVICE

*Eau & Assainissement  
dans le respect  
de l'environnement.*



AU SERVICE DE L'EAU  
ET DE L'ENVIRONNEMENT

# DISTRIBUTEUR D'EAU LOCAL POSITIONNÉ SUR TOUT LE GRAND OUEST.

Indépendants, notre réussite est basée sur un fort relationnel avec les élus que nous accompagnons dans l'exploitation du service public eau & assainissement, ainsi qu'avec les industriels. La qualité de service, la satisfaction des usagers et des collectivités sont nos seuls fils conducteurs.



6

## DIAGNOSTIC RÉSEAUX PERFORMANT POUR UNE PROXIMITÉ ET UNE RÉACTIVITÉ RÉELLES.

- Inspection télévisée
- Tests d'étanchéité
- Contrôles à la fumée
- Tests de compactage
  - Hydrocurage
- Géodétection et géoréférencement de vos réseaux

ACTEUR GLOBAL,  
NOUS VOUS ACCOMPAGNONS  
ET VOUS CONSEILLONS  
SUR TOUTES LES FACETTES  
DE VOTRE SERVICE  
**EAU & ASSAINISSEMENT.**



1

## TRAITEMENT ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE RESPECTUEUX DES ÉQUILIBRES DE LA RESSOURCE EN EAU.

- Stations de production d'eau potable
  - Stations de pompage
  - Surpressions
- Ouvrages de stockage (réservoirs)
  - Réseaux et branchements



5

## GESTION CLIENTÈLE : IMPLANTÉE DANS VOTRE TISSU LOCAL, AU PLUS PRÈS DE VOS ADMINISTRÉS.

- Accueil des usagers dans nos centres
  - Accueil téléphonique
  - Espace Abonnés Internet
  - Relevés des compteurs
  - Télérelève-radiorelève
  - Facturation des services
- Astreinte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



2

## COLLECTE ET ÉPURATION DES EAUX USÉES VOUS GARANTISSANT CONSTAMMENT LA QUALITÉ DU TRAITEMENT.

- Réseaux et branchements d'assainissement
  - Postes de relèvement
  - Station d'épuration des eaux usées
    - Gestion des boues
- Mise en place des Services Publics d'Assainissement Non Collectif (SPANC)



4

## CONCEPTION, PROCESS ET RÉALISATIONS : DES SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES QUI ASSURENT LA PERFORMANCE DE L'EXPLOITATION ET L'AMÉLIORATION DE VOTRE PATRIMOINE.

- Modélisation des réseaux
- Études de filières eau potable et eaux usées
  - Construction de stations
- Mise en place d'équipements
  - Gestion patrimoniale



3

## GESTION GLOBALE DES EAUX PLUVIALES POUR UN ENVIRONNEMENT DE HAUTE QUALITÉ.

- Réseaux de collecte
- Bassins d'orage

## CHIFFRES CLÉS

200 COLLABORATEURS  
200 000 ABONNÉS EAU & ASSAINISSEMENT  
425 COMMUNES DESSERVIES  
350 000 HABITANTS ALIMENTÉS EN EAU POTABLE  
16 200 000 M<sup>3</sup> DISTRIBUÉS  
75 SITES DE PRODUCTION  
13 700 000 M<sup>3</sup> PRODUITS  
11 265 KM DE RESEAUX D'ADDUCTION ET DE DISTRIBUTION  
84 STATIONS D'ÉPURATION DES EAUX USÉES  
3 200 000 M<sup>3</sup> D'EAU TRAITÉE  
1172 KM DE RÉSEAUX DE COLLECTE

## DES ÉQUIPES ET DES MÉTIERS DÉDIÉS À LA RÉUSSITE DE VOTRE SERVICE EAU & ASSAINISSEMENT.

Nos valeurs : ADAPTABILITÉ, PROXIMITÉ, TECHNICITÉ



**P**remier distributeur d'eau indépendant du Grand Ouest, STGS se positionne comme une société engagée aux côtés des élus et des industriels, avec un souci permanent de la personnalisation, du service sur-mesure et de la satisfaction des usagers.

Proches du terrain et réactives, la Direction et les équipes STGS sont à votre écoute et se mobilisent pour vous conseiller efficacement et vous accompagner. De par sa flexibilité, STGS intervient aussi bien en tant que délégataire ou prestataire, en se mettant totalement à votre service et en s'adaptant à vos habitudes, et à vos choix, quelle que soit votre organisation de service. Fort de plusieurs décennies d'expérience, adossé au groupe STURNO (1200 personnes), STGS est un partenaire fiable, financièrement solide. Nous allions proximité, technicité, culture du terrain et une forte capacité d'investissement dans votre service eau & assainissement. Avec près de 425 communes desservies et 200 000 abonnés, notre position atteste de nos compétences et de nos savoir-faire.

### STGS, LA PERFORMANCE DE VOTRE SERVICE PUBLIC

Les principaux domaines d'activités de STGS s'étendent du traitement et de la distribution des eaux à la collecte et l'épuration des eaux

usées. STGS intervient aussi dans le diagnostic, le contrôle et l'hydrocurage des réseaux. C'est également un acteur clé dans la conception et la réalisation des stations de traitement et de pompage.

STGS s'appuie sur le professionnalisme de ses 200 collaborateurs pour s'imposer comme une PME experte au service de l'eau et de l'environnement.



### LES « PLUS » DE STGS

- Notre proximité grâce à nos nombreuses implantations locales dans l'Ouest de la France.
- Notre expérience de société indépendante, partenaire de nombreuses collectivités publiques.
- Notre souplesse et notre réactivité, la fiabilité de nos partenaires et fournisseurs.
- Notre respect des valeurs éthiques, piliers des fondements de notre entreprise.
- Notre faculté d'adaptation et d'anticipation des évolutions et des besoins des collectivités.
- Notre réactivité, via une organisation basée sur des circuits courts : les décisionnaires sont présents et accessibles.

## AU PLUS PROCHE DES USAGERS POUR UN SERVICE ANCRÉ DANS LE TERRITOIRE.



**P**arfaitement implantées dans le tissu économique local, nos nombreuses agences sont le reflet de notre engagement pour un accueil de proximité aux usagers. Notre façon de procéder crée une double dynamique locale. STGS crée des emplois sur votre territoire, ce qui est, dans le même temps, gage d'efficacité et de réactivité sur le terrain, auprès de vos administrés.

Ce fonctionnement nous démarque et nous positionne dans les faits comme un partenaire engagé auprès des élus et de leur service eau & assainissement.

Nous agissons pour une gestion moderne au bénéfice des usagers, en déployant des solutions synonymes de sérénité et de satisfaction. Au fil des ans, notre image s'est construite sur la réussite de notre relation clients. D'ailleurs, les nombreuses collectivités qui ont choisi STGS nous renouvellent leur confiance du fait d'un haut niveau de satisfaction.

Agglomérations, syndicats départementaux, communes... quelle que soit l'étendue de ses missions, STGS répond présent par la qualité de son service.

### L'ACCUEIL PERSONNALISÉ DE STGS

STGS met à la disposition des usagers ses agences de proximité, ainsi qu'un accueil téléphonique spécifique à chaque secteur au service de 200 000 abonnés.

Notre agence en ligne, véritable espace abonné sécurisé, permet de régler les factures, suivre

les consommations, transmettre un index, opter pour le prélèvement mensuel ou à échéance, faire des demandes de devis...



### LES « PLUS » DE STGS

- Le positionnement du client effectivement au centre de notre organisation.
- Notre transparence : les collectivités disposent d'un accès sécurisé aux données de la gestion clientèle.
- Écoute et conseil : une réalité quotidienne. Dédiés à votre collectivité, nos conseillers clientèle connaissent bien leurs régions et sont en mesure de répondre précisément aux questions de chaque usager. Ils savent également prodiguer des conseils adaptés pour un usage de l'eau raisonné. Pour les problématiques complexes, les clients sont orientés vers nos experts.

## EXPERTS DE L'ENVIRONNEMENT, POUR DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES ET RESPECTUEUSES DE VOTRE PATRIMOINE.



**F**ort d'une équipe d'ingénieurs et de techniciens experts, STGS supervise le bon fonctionnement des usines et des réseaux grâce à des systèmes informatiques de pointe. Au moyen de ces outils modernes (supervision, SIG, modélisation, sectorisation...), les équipes spécialisées terrain de STGS (fontainiers, électromécaniciens...) assurent un service optimisé en mettant en œuvre leur expertise technique opérationnelle. La maîtrise des données assurée par notre service informatique permet la remontée de rapports et indicateurs du réseau de façon régulière, voire à la demande.

### LES « PLUS » DE STGS

- Notre démarche d'amélioration continue des réseaux : amélioration des rendements (équipes recherche de fuites dans chaque centre opérationnel), réduction des eaux parasites sur les réseaux d'assainissement (inspection et diagnostic permanent).
- Nos process d'optimisation de l'eau potable et des eaux usées visant à la réduction des consommations énergétiques et de réactifs.
- Nos logiciels « métiers » permettant une efficacité accrue, et la gestion du patrimoine confié par les collectivités.

Votre patrimoine est au cœur de nos préoccupations. Pour cela, nos spécialistes assurent la veille technologique et le déploiement de solutions innovantes. Nos démarches sur la fiabilisation des process, l'efficacité énergétique, l'amélioration des rendements de réseau, passent par une étroite collaboration entre les équipes de terrain et la Cellule de Gestion Patrimoniale de STGS. Notre bureau d'études, composé d'ingénieurs, de projeteurs et de dessinateurs, travaille en support aux équipes exploitation et intervient également pour la sécurisation et la fiabilisation des process et la construction d'installations de traitement.

## UNE DÉMARCHE INNOVANTE D'AMÉLIORATION CONTINUE POUR VOUS GARANTIR LA PERFORMANCE DE VOTRE SERVICE

**N**otre certification QSE démontre nos engagements au service de nos clients, tout en veillant sur la santé et la sécurité de nos salariés, la qualité du produit et la protection de l'environnement. L'entreprise est certifiée Qualité Sécurité Environnement (QSE) depuis plus de 10 ans. Aujourd'hui, STGS mène des projets avec ses clients et les services de l'État afin de trouver des solutions toujours plus novatrices aux problématiques environnementales.

STGS est, en France, l'opérateur qui a le plus fort taux d'équipement en compteur radio, ceci afin de récupérer de façon fiable et rapide l'ensemble des données de consommation du réseau. C'est un vrai « plus » améliorant le service aux usagers. En détectant immédiatement les anomalies de consommation STGS informe rapidement de la situation et évite le gaspillage d'eau potable. Nos équipes utilisent des outils innovants (tablettes pour chacun des collaborateurs) assurant ainsi la réactivité et positionnant l'Homme au cœur de nos métiers. L'information en continu, dans toute l'entreprise, optimise le service aux usagers, la performance de la gestion du service et limite notre impact sur l'environnement.

STGS assure par ailleurs la sensibilisation des usagers aux gestes éco-responsables, grâce à des démarches de communication et à des visites de sites par les scolaires, ou lors de journées portes ouvertes.



### LES « PLUS » DE STGS

- Nos outils performants et innovants : STGS est doté d'une cellule informatique qui développe des outils modernes et organise leur mise en œuvre : radiorelève (55% des compteurs équipés), télérelève, web clients, dématérialisation des factures, GED, normes SEPA, PESV2-ORMC, et l'ensemble des applications disponibles sur les tablettes de nos collaborateurs.
- Notre politique de formation continue de nos équipes aux évolutions techniques et réglementaires.
- Des équipes terrain réactives pourvues d'outils modernes performants.
- Optimisation du service aux usagers.
- Notre certification QSE pour l'ensemble des services STGS.



# NOTRE FORCE : LA PRÉSENCE TERRAIN, L'IMMÉDIATÉTÉ DE NOTRE ACTION.



22, rue des Grèves - CS 15170  
 50307 AVRANCHES CEDEX 7  
 Tél. : 09 69 32 69 33 - Fax : 02 33 68 32 02  
 E-mail : eau@stgs.fr

AU SERVICE DE L'EAU  
 ET DE L'ENVIRONNEMENT