l service de l'eau

SERVICES DE L'ETAT
EN VAUCLUSE
- 7 JUIL. 2017
BUREAU DU COURRIER

Rapport annuel du délégataire 2016
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

DURANCE VENTOUX

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les indicateurs de performance 9
1.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 10
1.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 10
1.2.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 11
1.3 Les indicateurs spécifiques du contrat 12
1.4 Les évolutions réglementaires 13
1.5 Les perspectives 14

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 L'inventaire du patrimoine 21
2.2.1 Les biens de retour 21

3 | Qualité du service 27

3.1 Le bilan hydraulique 29
3.1.1 Les volumes d'eau potable produits 29
3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés 30
3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile 30
3.1.4 Les volumes consommés autorisés année civile 31
3.1.5 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) 32
3.1.6 Le rendement contractuel 35
3.2 La qualité de l'eau 38
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 38
3.2.2 Le plan vigipirate 39
3.2.3 La ressource 39
3.2.4 La production 39
3.2.5 La distribution 41
3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 41
3.3 Le bilan d'exploitation 43
3.3.1 La consommation électrique 43
3.3.2 Le nettoyage des réservoirs 45
3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution 45
3.3.4 La recherche des fuites 45
3.4 Le bilan clientèle 48
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 48
3.4.2 Le nombre de clients 48
3.4.3 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros 49
3.4.4 Le nombre d'abonnements 49
3.4.5 Les volumes vendus 50
3.4.6 La typologie des contacts clients 50
3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients 51
3.4.8 L'activité de gestion clients 51
3.4.9 La relation clients 52
3.4.10 L'encaissement et le recouvrement 56
3.4.11 Le fonds de solidarité 57
3.4.12 Les dégrèvements 57
3.4.13 La mesure de la satisfaction client 57
3.4.14 Le prix du service de l'eau potable 59

4 | Comptes de la délégation 63

4.1 Le CARE 65
4.1.1 Le CARE 65
4.1.2 Le détail des produits 67

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration ... 68
4.2 Les reversements ... 77
4.2.1 Les reversements à la collectivité ... 77
4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau ... 77
4.2.3 Les reversements de T.V.A. ... 77
4.3 La situation des biens et des immobilisations ... 86
4.3.1 La situation sur les installations ... 86
4.3.2 La situation sur les canalisations ... 88
4.3.3 La situation sur les branchements ... 90
4.3.4 La situation sur les compteurs ... 90
4.4 Les investissements contractuels ... 92
4.4.1 Le renouvellement ... 92

5 | Votre délégataire ... 95

5.1 Notre organisation ... 98
5.1.1 L'entreprise régionale ... 98
5.1.2 Nos implantations ... 102
5.1.3 Nos moyens logistiques ... 111
5.2 La relation clientèle ... 112
5.2.1 Le site internet et l'information client ... 112
5.3 Notre système de management ... 115
5.4 Nos offres innovantes ... 118
5.4.1 Notre organisation VISIO ... 118
5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation ... 120

6 | Glossaire ... 121

7 | Annexes ... 133

7.1 Annexe 1 : Evolution réglementaire ... 135
7.2 Annexe 3 : Longueur du réseau par commune et diamètre (source APIC) 151
7.3 Annexe 4 : Nombre de compteurs répartis par âge et par diamètre ... 153
7.4 Annexe 5 : Production mensuelle ... 155
7.5 Annexe 6 : Nombre de clients, volumes facturés et dégrèvements détaillés par commune ... 157
7.6 Annexe 7 : Date des nettoyages des réservoirs et constats d'anomalies 159
7.7 Annexe 8 : Tableaux de répartition des fuites par type et par commune 161
7.8 Annexe 9 : "Compte annuel de résultat d'exploitation" présenté sous le même format que "le compte d'exploitation prévisionnel" annexé au contrat de délégation de service public ... 165
7.9 Annexe 12 : Détail des volumes consommés non autorisés sans comptage ... 167
7.10 Annexe 13: Consommations électriques relevées ... 169

1 | Synthèse de l'année

1.1 L'essentiel de l'année

- **LE BILAN 2016 DE L'EXPLOITATION DU SERVICE PAR SUEZ EAU FRANCE:**

Depuis 2008, SUEZ Eau France et le Syndicat développent en collaboration des outils de gestion comme AVERTIR, ANTICIPER, avec le programme de renouvellement des canalisations et la sectorisation orientée sur les objectifs contractuels de l'exploitation des réseaux d'alimentation en eau potable.

Parmi les objectifs prioritaires nous pouvons rappeler :

L'atteinte de l'objectif de réduction des pertes d'eau tel que défini dans la convention.
Les actions prioritaires menées par SUEZ Eau France durant l'année 2016 sont les suivantes :

- **ANTICIPER** : Le programme de renouvellement des canalisations via l'analyse multicritère ANTICIPER est toujours d'actualité puisque le Syndicat continu son programme pluriannuel établit jusqu'en 2021. SUEZ Eau France poursuit son rôle de conseil et d'accompagnement auprès du Syndicat pour les projets de renforcement, d'extension du réseau ainsi que de défense incendie.

- **Exploitation de l'outil NATIONAL AVERTIR** : Les 140 prélocalisateurs permanents installés sur les communes de l'Isle-sur-la-Sorgue et Cavaillon depuis 2008 se perfectionnent avec la mise en place d'un nouveau logiciel appelé National AVERTIR. Cette nouvelle interface facilite l'exploitation et l'analyse des bruits minimums permanant sur le réseau avec un pilotage efficace et « SMART » que SUEZ Eau France a souhaité développer sur le parc du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux.

- **Exploitation de la sectorisation sur l'ensemble du territoire (Haut et Bas service)** : la sectorisation couvre actuellement l'ensemble du territoire du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux soit plus de 1587 Km. Cette volonté du Syndicat s'est intensifiée en 2014 avec une couverture plus fine des communes du bas service. En 2015, SUEZ Eau France a souhaité mettre en place un outil de gestion intelligent pour le suivi et l'analyse des débits de nuit de l'ensemble de ces secteurs via AQUADVANCED®. En 2016, nous comptabilisons 34 secteurs opérationnels sur le Bas Service et 48 secteurs sur le Haut Service.

- A la demande du Syndicat, un projet d'équipement des réservoirs avec la mise en place de débitmètres a été remis au Syndicat en 2016. L'objectif est de pouvoir disposer d'éléments de mesures fiables permettant l'optimisation des ouvrages et d'analyser les volumes consommés notamment durant la nuit.

- **LES VOLUMES CONSOMMES NON FACTURES** : SUEZ Eau France intensifie sa lutte contre la fraude, notamment suite aux différentes manipulations illicites sur les poteaux incendie. Une pratique malheureusement courante et non quantifiable sur le territoire principalement liée aux travaux routiers.

Nous rappelons l'importance de la télérelève pour l'amélioration du rendement de réseau par un suivi en temps réel des consommations et des volumes livrés au réseau. Par ailleurs, ces systèmes permettent d'identifier les anomalies de consommation lorsqu'elles se produisent. La télérelève permet aux usagers et à l'exploitant de mieux maitriser leurs consommations et les volumes livrés. Ceci conduit à la préservation de la ressource.

Dans un objectif commun d'amélioration des installations et du rendement de réseau, le Syndicat a réalisé au cours de l'année 2016 :

- le suivi du plan de renouvellement pluriannuel des canalisations.
- la fin du programme des branchements en plomb.
- le renforcement et création du service de la Gardette par la station de Gordes Murs, permettant de soulager ce dernier et ainsi augmenter la capacité hydraulique sur ce secteur de distribution.

L'atteinte des garanties de renouvellement contractuelles
SUEZ Eau France engage des moyens techniques et financiers importants afin d'atteindre les objectifs de renouvellement demandés dans le cadre de la convention. Cela concerne principalement le renouvellement électromécanique, les accessoires réseaux, les renouvellements de branchements et de compteurs.

- **ENJEUX PRIORITAIRES :**

Ce volet sera développé dans la partie "Bilans et perspectives". En synthèse, les enjeux prioritaires pour le Syndicat sont les suivants :

- Sécurisation des sites sur l'ensemble du périmètre (sécurité anti-intrusion et sécurité des personnes).
- Régulation de la pression (Séparation refoulement/distribution).
- Renforcement des réseaux et pompages (Création de nouveaux réservoirs).
- Restauration des ouvrages.
- Sécurisation de l'approvisionnement de la ressource.
- Réflexion autour de la télérelève des compteurs.

Le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux a adopté en 2014 l'actualisation du schéma directeur afin de mettre en corrélation les besoins et les ressources pour avoir une vue d'ensemble pluriannuelle des actions à mener sur le court, moyen et long terme.
Ce schéma directeur prend en compte les interconnexions actuelles et leurs possibles évolutions (CCPAL et Châteauneuf-de-Gadagne). La connexion avec la commune de Châteauneuf-de-Gadagne n'est toujours pas en service.
De nouveaux décrets, « Loi Warsmann » pour l'écrêtement des factures et du« construire sans détruire » concernant les travaux sont entrés en application en 2012. Ils ont donc été intégrés au contrat.

- **FAITS MARQUANTS 2016 :**

Service hydraulique de la Gardette

- Déploiement complémentaire de la sectorisation et de la régulation de pression avec la restructuration des réseaux sur les communes d'Oppède et de Menerbes, ainsi que sur la commune de Bonnieux lieu-dit le Pimbard.
- Fin du programme des renouvellements des branchements plomb.
- Mise en service du secteur hydraulique de la Gardette et de la bâche de 500m3 de Gordes Murs.
- Démarrage des travaux de la station des Iscles à cheval Blanc avec la mise en place de la quatrième pompes pour un débit de 1270 m3/h à 41,5 Hz.
- Analyses mensuelles et surveillances PLOMB sur le champ captant de la station des Islces à Cheval Blanc sur un principe de précaution avec l'activité d'un champ de tir à proximité.
- Renouvellement de deux pompes de refoulement à la station de Bonnieux les Blayons permettant d'améliorer le débit du secteur de Bonnieux haut de près de 10 m3/h.

1.2 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

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 par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparait 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 septembre.

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site http://www.services.eaufrance.fr/observatoire.
Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

1.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :
(1) : producteur de l'information = Collectivité
(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007

Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	51 819	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	1 587,6	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	1,9737	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	70,3	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	5,96	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	5,49	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	278	Nombre	A

L'indicateur de performance P107.2, le taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable n'est pas communiqué par nos services car cette activité n'est pas à la charge du délégataire dans le cadre de ce contrat de délégation de service public.

1.2.2 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	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	1,3	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	88,06	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	4,77	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	3,26	%	A

1.2.3 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. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 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 complémentaires proposés par la FP2E

Thème	Indicateur	2016	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	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.3 Les indicateurs spécifiques du contrat

Le tableau ci-dessous, présente les indicateurs spécifiques au contrat :

Les indicateurs spécifiques du contrat			
Thème	**Indicateur**	**2016**	**Unité**
Indicateurs sur le rendement de réseau	Rendement de réseau de distribution	70,3	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	5,96	m^3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	5,49	m^3/km/j
	Volume d'eau perdue hors Châteauneuf-de-Gadagne	3 433 082	m^3
	Volume d'eau perdue	3 450 976	m^3
	Pénalités à reverser calculées par rapport aux objectifs contractuels	43 308	€
Indicateurs sur la réalisation des branchements neufs	Nombre de branchement neufs réalisés	247	Nombre
	Délai moyen entre le rendez-vous pour les prises de mesures et l'envoi du devis	12,6	Nombre de jours
	Taux de respect de l'engagement contractuel d'envoyer le devis moins de 8 jours après le rendez-vous pour la prise de mesures	73	%
	Délai moyen entre l'acceptation du devis et la réalisation du branchement	39,3	Nombre de jours
	Taux de respect de l'engagement contractuel de réaliser le branchement moins de 30 jours après l'acceptation du devis (60 jours sur une route départementale)	56	%

Le taux de respect de l'engagement contractuel de réaliser le branchement en moins de 30 ou 60 jours après l'acceptation du devis est impacté par la nouvelle réforme « construire sans détruire ».

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1er janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable…) est jointe en annexe.

1.5 Les perspectives

I. BILAN DES AMENAGEMENTS DE RESEAU A EFFECTUER

Le Syndicat continu la politique d'aménagement de son réseau dans une volonté d'améliorer la qualité de distribution à court terme mais également à long terme afin d'anticiper les besoins futurs.
Les trois enjeux pour le Syndicat sont :

- **La réduction de la pression de distribution sur l'ensemble du Syndicat**

Pour rappel le réseau de distribution du syndicat est composé de deux services dont les pressions moyennes restent importantes avec 5,2 bars pour le Bas Service et 8.1 bars pour le Haut Service. Le principe de refoulement distribution sur le Haut Service explique cette pression moyenne.

L'objectif du Syndicat est de mettre en place une politique d'investissements de grande ampleur visant à **réduire les pressions de distribution** par quatre moyens :

1. Créer de **nouveaux services de distribution** tels que le moyen service préconisé dans le schéma directeur avec un réservoir intermédiaire aux Taillades.
2. Implanter de nouvelles **zones de régulation** de pression de distribution sur des périmètres élargis. Suez Eau France a réalisé des propositions d'aménagements de pression en 2013 et les chantiers ont continué sur 2016 avec la restructuration du réseau sur Oppède et Ménerbes, ainsi sur Bonnieux les Pimbards.
3. **Compléter cette régulation** par des régulations de pression plus poussées de type jour/nuit où la pression de nuit est volontairement abaissée. Sur ce point Suez Eau France et le Syndicat travaillent sur deux sites où une modélisation devra être opérationnelle en 2017 (Haut Service le Fort et Bas Service Mangepan-Carichonne)

- **Une politique volontariste de renforcement afin de sécuriser la distribution**

Des travaux de renforcement et ou renouvellement des canalisations de gros diamètres, structures du Syndicat doivent être étudiées afin d'anticiper les besoins à venir. Des renforcements sur le Bas et le Haut service sont toujours à prévoir.

A titre d'exemple, des travaux de renforcement sur le Bas Service sont à prévoir à moyen terme afin de sécuriser l'alimentation du réservoir de Chinchon. En effet, la solution de réhabilitation de la station des Trente Mouttes n'est qu'une solution à court terme. Des études ont été lancées courant 2010 et doivent aboutir à une programmation pluriannuelle de travaux.

Enfin, les travaux de sécurisation des canalisations traversant les cours d'eau sont à continuer.

- **La lutte contre les eaux rouges et la préservation du patrimoine enterré :**

En 2016, conformément aux engagements de la convention, Suez Eau France a réalisé pour le Syndicat un plan de renouvellement des canalisations construit sur la base **d'une analyse multicritères** qui combine la nature des canalisations, leurs âges, les fuites affectant les tronçons ainsi que d'autres critères environnementaux. Cette approche est mise en perspective par le rythme actuel de renouvellement des canalisations. Nous suggérons de maintenir ce rythme afin de préserver pour les générations futures un patrimoine enterré de plus de 1 587 km de réseau. Il convient de noter que les problèmes d'eaux rouges causés par les vielles fontes grises est un problème récurrent qui affecte le Syndicat et dont se plaignent les abonnés. Cette problématique est fortement présente sur la commune de Châteauneuf-de-Gadagne où le Syndicat a lancé une rapide campagne de renouvellement de ces canalisations.

Malgré cet effort, il reste actuellement 16.8% du linéaire de réseau en fonte grise ou de nature indéterminée. **Il nous parait donc nécessaire de continuer cette politique volontariste et pluriannuelle de résorption des problèmes d'eaux rouges au travers du renouvellement et/ou de la réhabilitation des vieilles canalisations en fonte grise.**

II. BILAN DE LA PRODUCTION ET LES BESOINS SUPPLEMENTAIRES DE POMPAGE

Les investissements effectués par le Syndicat ces dernières années ont permis de solutionner les problèmes prioritaires d'insuffisance de pompage sur les stations de reprise.
Toutefois, il subsiste des points critiques car certaines stations ont des temps de pompage jugés trop longs lors des périodes estivales. Par conséquent, il reste peu de marge aux futures augmentations de consommation liées aux effets démographiques et touristiques. Si aucun investissement n'est engagé sur ces sites à court ou moyen terme, des manques d'eau seraient à craindre.

- **Le site de production de Cheval Blanc :**

Le Syndicat Durance-Ventoux à réaliser l'installation d'une quatrième pompe d'un débit supérieur à 1100 m^3/h en 2016.

En 2013, un diagnostic de fonctionnement des ouvrages de captage d'eau potable a été réalisé par le Syndicat des Eaux Durance Ventoux sur Le suivi de colmatage des forages. A la suite de ce diagnostic, le syndicat a lancé un appel d'offre, en 2016, pour la création de 3 nouveaux puits permettant de supprimer les 3 puits identifiés comme les moins productifs.

A l'instar de la canalisation en sortie de la station renouvelée en 2006, **la canalisation en acier du Bas Service utilisée en secours est détériorée et son renouvellement est à prévoir**.

- **La station de Gordes Bas :**

Un renforcement du réseau de remplissage de la bâche reste à prévoir. En complément, des travaux d'accès seront à effectuer au niveau de la station de Gordes Murs afin d'assurer le repli de la deuxième pompe. **Cette action est prioritaire pour Suez Eau France.**

- **La station des Girauds :**

Le renforcement de la canalisation de refoulement de cette station est à prévoir. Les pressions de refoulement y sont très élevées et les pertes de charges importantes à cause d'un **sous-dimensionnement du diamètre de la canalisation**. Une solution intermédiaire est mise en place depuis 2011 par le Syndicat : envoyer de l'eau à partir de la station de Pont Julien vers le réservoir de Piquebari (fonctionnement existant avant la création du réservoir de Saint François). Cela permet de soulager la station des Girauds.

III. BILAN DES CAPACITES DE RESERVE ET BESOINS SUPPLEMENTAIRES DE STOCKAGE

Compte tenu de la faiblesse de certaines capacités de stockage, les périodes estivales s'accompagnent d'un fonctionnement quasi permanent de plusieurs pompages et génèrent de nombreux cycles de démarrage et d'arrêt des pompes qui créent autant d'à-coups de pression sur les réseaux. Par ailleurs, si un évènement imprévu venait à stopper un pompage, les durées des réserves d'eau pourraient être très réduites.
Afin de prendre en compte ces éléments et d'étudier de possibles renforcements des capacités de stockage, nous vous dressons la liste des réservoirs pour lesquels il serait opportun d'étudier l'installation d'une cuve supplémentaire :

- Roussillon Piquebari
- Saint Baldou
- Caveiranne
- Bonnieux les Blayons
- Les Garrigues
- Saint Saturnin Village
- Les Cèdres

L'inventaire des anomalies relevées lors des nettoyages de réservoirs est présenté en annexe 7.
En plus des informations qui y sont reportées, nous tenons à alerter le Syndicat sur les points suivants:

Il est important en complément de la première phase de travaux de finaliser l'équipement des réservoirs dans sa globalité.

- **Dégradation des cuves de Terra-Trice :**

Les canalisations et les vannes alimentant le réservoir sont dégradées et à reprendre en totalité.

- **Les réservoirs de Lagnes Village et des Nourrats à Gargas :**

Les vidanges de ces réservoirs **sont à reprendre en priorité** car elles inondent en aval les propriétés.

- **La sécurisation des réservoirs :**

La plupart des réservoirs ne disposent pas de garde-corps, qui sont indispensables à la sécurité du personnel intervenant sur ces équipements.

Suez Eau France demande donc au Syndicat d'engager un programme d'installation de garde-corps sur l'ensemble des réservoirs non équipés.

Il en est de même pour les clôtures extérieures des réservoirs non enterrés pouvant présenter des risques tels que le réservoir de Chinchon repris en 2011.

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	26/02/2008	26/02/2018	Affermage
Avenant n°1	01/01/2012	26/02/2018	Révision des assiettes et leurs évolutions et intégration de nouveaux ouvrages
Avenant n°2	01/01/2014	26/02/2018	Révision obligatoire à mi-contrat avec intégration des nouvelles dispositions réglementaires
Avenant n°3	01/01/2015	26/02/2018	Intégration de la commune de Chateauneuf-de-Gadagne au périmètre historique. Intégration d'équipement de sectorisation des réseaux Réforme "construire sans détruire"

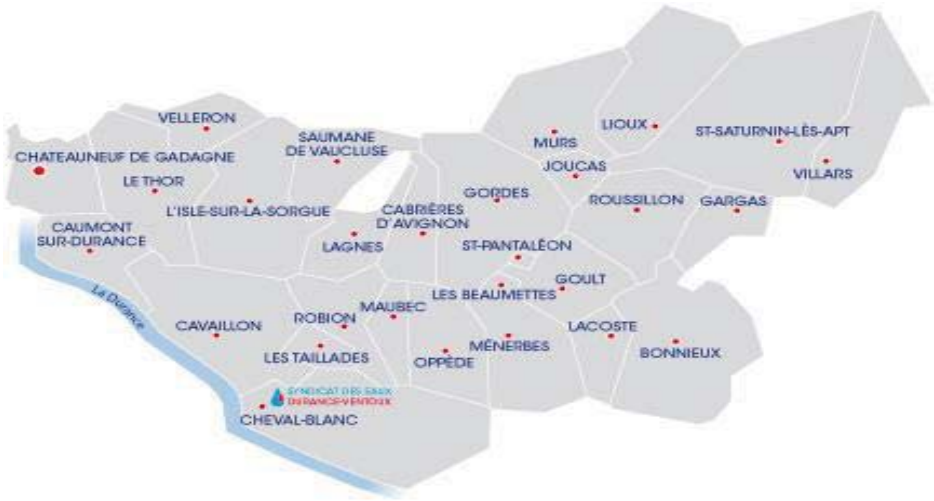
PRESENTATION DU CONTRAT

Le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux (SEDV), a été créé le 26 novembre 1946 par Arrêté Préfectoral.

Pour l'exploitation du service public de distribution d'eau potable, le SEDV a opté pour la délégation de son service public par affermage. Un contrat de délégation de service public a été signé avec la Société de Distribution d'Eau Intercommunales (SDEI) désormais SUEZ Eau France le 1er mars 2008 pour une durée de 10 ans.

Il lui confère le droit exclusif d'assurer au profit des abonnés, le service de production et de distribution publique de l'eau potable à l'intérieur du périmètre affermé qui se compose de 28 communes :

BONNIEUX – CABRIERES D'AVIGNON - CHATEAUNEUF-DE-GADAGNE – CHEVAL BLANC – CAVAILLON – CAUMONT-SUR-DURANCE – GARGAS – GORDES – GOULT – JOUCAS – LACOSTE – LAGNES – LES BEAUMETTES – LES TAILLADES – LE THOR – LIOUX – L'ISLE SUR LA SORGUE – MAUBEC – MENERBES – MURS – OPPEDE – ROBION – ROUSSILLON – SAUMANE-DE-VAUCLUSE – ST PANTALEON – ST-SATURNIN-LES-APT – VELLERON – VILLARS.



Représentation schématique du périmètre du SEDV

PRINCIPE GENERAL DE FONCTIONNEMENT

Les clauses techniques d'exécution du service sont régies par le règlement du service de l'eau potable du **S**yndicat des **E**aux de **D**urance-**V**entoux, porté à la connaissance de tous les usagers.

Le délégataire est responsable du bon fonctionnement du service qu'il exploite à ses risques et périls. Il dispose du droit d'entretenir tous ouvrages, équipements et canalisations nécessaires au service qu'il exploite conformément aux dispositions réglementaires et aux règles de l'art.

Il s'engage en particulier à fournir une eau conforme aux normes de qualité et en quantité suffisante pour répondre aux besoins.

Le délégataire dispose de l'exclusivité de réalisation des travaux neufs de branchements de nouveaux usagers (hors terrassement), selon un bordereau de prix définis et actualisé de façon annuelle.

Le suivi des obligations contractuelles liées au contrat, est réalisé deux fois par an lors d'un Comité de Pilotage réunissant les deux parties (collectivité et délégataire). Ce Comité de Pilotage passe en revue la liste des obligations et leur état d'avancement par rapport aux objectifs fixés.

AVENANT N°4

En 2016, le Syndicat et son Délégataire ont entrepris des négociations dans le cadre d'un avenant n°4 au contrat d'affermage.

Aux termes des échanges, les dispositions de l'avenant n°4 ont été délibérées par le Syndicat lors du comité du 08/12/2016 pour une entrée en vigueur au 01/01/2017.

L'avenant n°4 au contrat d'affermage traite des sujets suivants :

- L'intégration des dispositions des Lois Brottes et Hamon dans la gestion du service ainsi que leurs conséquences sur les charges d'exploitation ;

- L'intégration au périmètre affermé de nouveaux ouvrages : la station de reprise de Gordes, le surpresseur de Bonnieux et le forage des Deux Ponts ;

- La révision des charges d'achat d'électricité suite à la mise en place de la loi NOME et telle que convenu dans le cadre de l'avenant n°2

2.2 L'inventaire du patrimoine

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

L'inventaire simplifié des biens du service est repris ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise. L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

2.2.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

Les installations de production et traitement disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	**Site**	**Capacité de production**	**Unité**
CAVAILLON	Station Grande Bastide	12 000	m³/j
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	20 000	m³/j
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	1 540	m³/j
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	20 000	m³/j
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	7 200	m³/j

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs			
Commune	**Site**	**Volume utile**	**Unité**
BONNIEUX	Réservoir la Foux	415	m³

Inventaire des réservoirs			
Commune	**Site**	**Volume utile**	**Unité**
BONNIEUX	Réservoir les Blayons	710	m³
BONNIEUX	Réservoir les Tourettes	30	m³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres	290	m³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres haut	200	m³
CAUMONT-SUR-DURANCE	Réservoir Caumont (piecaud)	200	m³
CAVAILLON	Réservoir la Plane (doubon avec réservoir surpresseur st jacques)	350	m³
CAVAILLON	Réservoir St Baldou	10 000	m³
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Bâche /Chloration de la Glaciere	650	m³
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Réservoir le Campbeau	300	m³
GARGAS	Réservoir le Fort	110	m³
GARGAS	Réservoir les Nourrats	230	m³
GORDES	Réservoir Gordes - Murs	2 000	m³
GORDES	Réservoir Les Gardettes	350	m³
GORDES	Réservoir Senanque	30	m³
GOULT	Réservoir les Garrigues	4 000	m³
JOUCAS	Réservoir la Pinede	100	m³
LACOSTE	Réservoir Lubéron	590	m³
LAGNES	Réservoir les Capianes	200	m³
LAGNES	Réservoir Village lagnes	200	m³
LE THOR	Réservoir montagne de Thouzon	1 000	m³
LIOUX	Réservoir les Cabanes	120	m³
LIOUX	Réservoir montagne du Puy St Lambert	110	m³
LIOUX	Réservoir moulin a vent	500	m³
LIOUX	Réservoir Village lioux	30	m³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir Chinchon	2 000	m³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir route de la Roque	1 500	m³
MÉNERBES	Réservoir Caveirane	4 000	m³
MONIEUX	Réservoir St Hubert	100	m³
MURS	Réservoir les Ferriers	200	m³
MURS	Réservoir les Sautarels	100	m³
OPPÈDE	Réservoir La Gardy	280	m³
OPPÈDE	Réservoir le vieux village	20	m³

Inventaire des réservoirs			
Commune	**Site**	**Volume utile**	**Unité**
OPPÈDE	Réservoir Oppede Terra Trice	1 000	m³
ROBION	Réservoir la Roumaniere	500	m³
ROUSSILLON	Réservoir Piquebari (les ocres)	1 000	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Lays	10	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Liguière	10	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Saultes	10	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charges Romane	10	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir de Croagnes	30	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir haut Village	500	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Francois	1 500	m³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Roch	350	m³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir du Chateau	100	m³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir la Roque sur Pernes la Cremade	100	m³
VELLERON	Réservoir Cambuisson	100	m³
VILLARS	Réservoir Fumeirasse	100	m³
VILLARS	Réservoir les grands Clements	100	m³

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	**Site**	**Débit nominal**	**Unité**
BONNIEUX	Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas	150	m³/h
BONNIEUX	Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien	330	m³/h
BONNIEUX	Station Reprise Bonnieux Haut	30	m³/h
BONNIEUX	Station Surpresseur Bonnieux Haut	35	m³/h
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Reprise Cabrieres la Bastidonne	60	m³/h
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres	40	m³/h
CAUMONT-SUR-DURANCE	Bache/ Reprise Caumont (piecaud)	35	m³/h
CAVAILLON	Accélérateur de Trente Mouttes	600	m³/h
CAVAILLON	Réservoir / Surpresseur St Jacques	130	m³/h

Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	**Site**	**Débit nominal**	**Unité**
CAVAILLON	Station de Reprise St Jacques Bas	26	m³/h
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Reprise la Glaciere	30	m³/h
GORDES	Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	240	m³/h
GORDES	Station de Reprise de Gordes Murs – La Gardette	100	m³/h
GORDES	Station de Reprise Gordes les Martins	371	m³/h
GOULT	Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	10	m³/h
GOULT	Station De Reprise / Chloration Les Girauds	135	m³/h
GOULT	Surpresseur de Goult St Denis	15	m³/h
JOUCAS	Station de Reprise hauts de Joucas	20	m³/h
LAGNES	Station de Reprise des hauts de Lagnes	15	m³/h
LIOUX	Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	20	m³/h
LIOUX	Station de Reprise Fillol (St Hubert)	8	m³/h
LIOUX	Station de Reprise Saint Lambert	10	m³/h
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Station de Reprise / Chloration Chinchon	100	m³/h
MÉNERBES	Bâche/Reprise Ménerbes Village	30	m³/h
MÉNERBES	Station de Reprise principale des Beaumettes	660	m³/h
MURS	Accélérateur les Beylons	15	m³/h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Accélérateur Savouillon	15	m³/h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	110	m³/h
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station de Reprise des Hauts De Saumane	10	m³/h
VELLERON	Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	25	m³/h

- **LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille 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 :

Réseau Durance-Ventoux au 31/12/2016 - Source APIC	
Diamètre de canalisation	**2016**
Inconnu	14 422
ø < 40	222 453
40 <= ø < 60	894 598
60 <= ø < 125	15 690
125 <= ø < 150	291 073
150 <= ø < 250	68 705
250 <= ø < 350	75 404
350 <= ø < 900	5 256
Total	**1 587 603**

Réseau Durance-Ventoux au 31/12/2016 - Source APIC					
Linéaire (m)	**Date inconnue**	**< 1980**	**>= & < 2000**	**>= 2000**	**TOTAL**
Fonte ductile		320 882	298 660	251 601	871 143
Fonte grise		133 347	883		134 230
Fonte inconnue		84 996	41 510	6 362	132 868
Polyéthylène		3 697	4 722	27 502	35 921
PVC		46 309	247 180	112 384	405 873
Divers		246	139	62	446
Inconnu	2 363	1 748	1 901	1 108	7 121
Total	**2 363**	**591 225**	**594 995**	**399 019**	**1 587 603**

Le linéaire détaillé par commune est présenté en **annexe 3**.

Il est à noter que les fontes grises et inconnues représentent environ 16.8 % du linéaire total de réseau. En 2014, l'ARS a sollicité le Syndicat pour fournir des informations concernant les conduites en PVC susceptibles de relarguer des chlorures de vinyle monomère (CVM). Suez Eau France a confirmé les points d'échantillons avec les informations du SIG pour la réalisation des prélèvements.

L'étude réalisée en 2014 n'a pas démontré la présence de CVM sur les points identifiés. Cependant l'A.R.S. a souhaité relancer les analyses sur 2015 avec une analyse plus fine des seuils critiques et des temps de séjour. Les derniers rapports ne montrent pas de non-conformité sur les points analysés. Pas de nouvelles mesures réalisées en 2016.

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Le tableau suivant présente l'inventaire des accessoires réseaux au 31 décembre de l'année :

Bilan des accessoires réseaux			
Année	**2015**	**2016**	**Variation 2015/2016**
Vanne manuelle	6 220	6 311	**1%**
Vanne électrique	2	2	**0%**
Débitmètre	97	113	**16%**
Vidange	2 743	2 783	**1%**
Ventouse	1 241	1 262	**2%**
Clapet	11	11	**0%**
Réducteur	21	20	**-5%**
Stabilisateur	34	38	**12%**
Poteau d'incendie	1 960	1 978	**1%**
Bouche d'incendie	47	47	**0%**

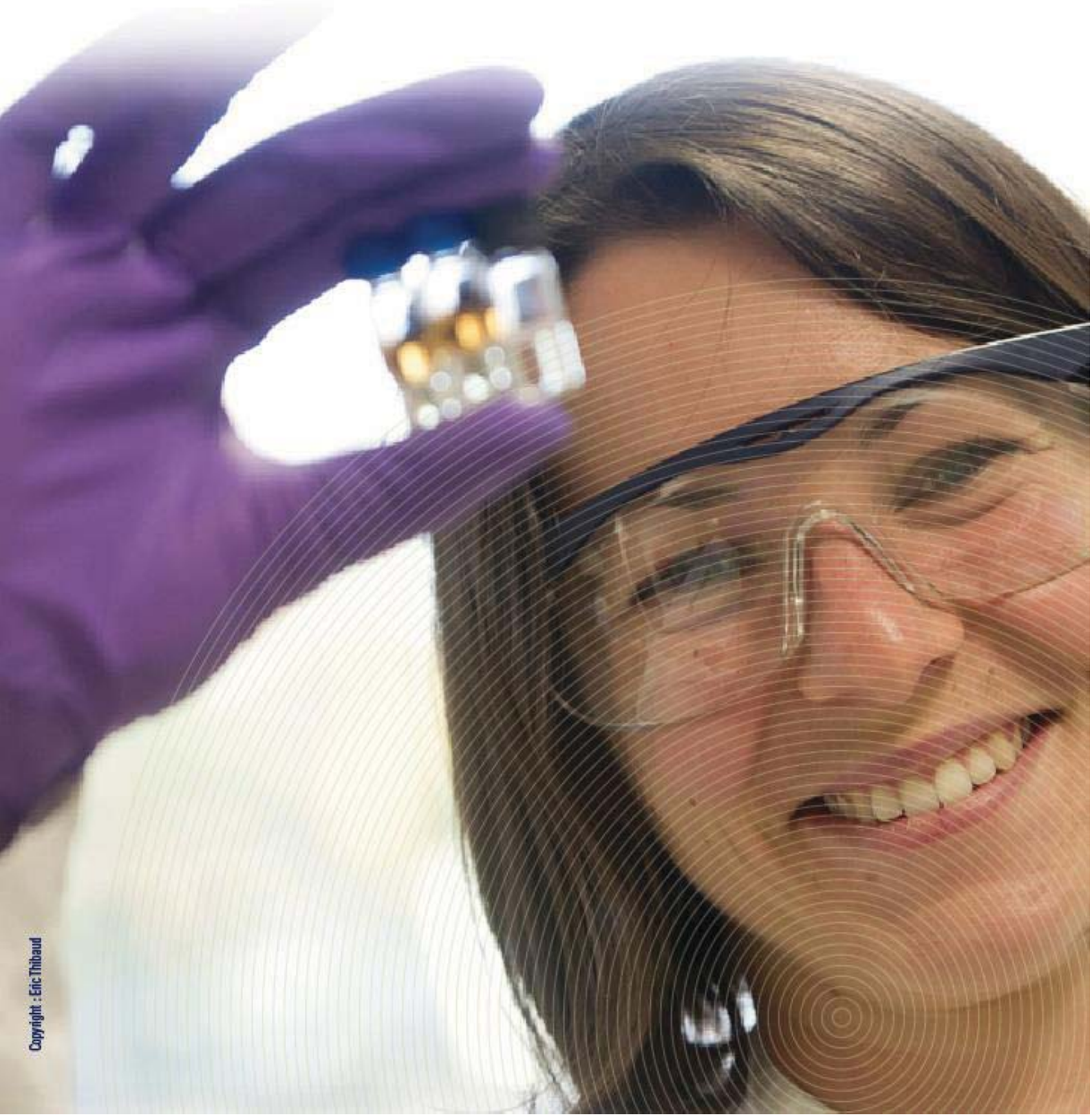
- **LES COMPTEURS**

La pyramide compteur représentant le parc de compteur au 31 décembre est en annexe 4.

Les compteurs de 1957 sur la pyramide sont les compteurs dits « mal connus » à cause d'absence de donnée ou d'inaccessibilité totale du compteur malgré plusieurs courriers envoyés (maison inhabitée, en vente…). Cette problématique a été évoquée avec le Syndicat Durance-Ventoux.

Cette pyramide constituée correspond à une photographie représentative de l'état du parc compteur et est à mettre en lien avec l'obligation contractuelle de renouvellement des compteurs de plus de 20 ans.

3 | Qualité du service



Copyright : Eric Thibaud

3.1 Le bilan hydraulique

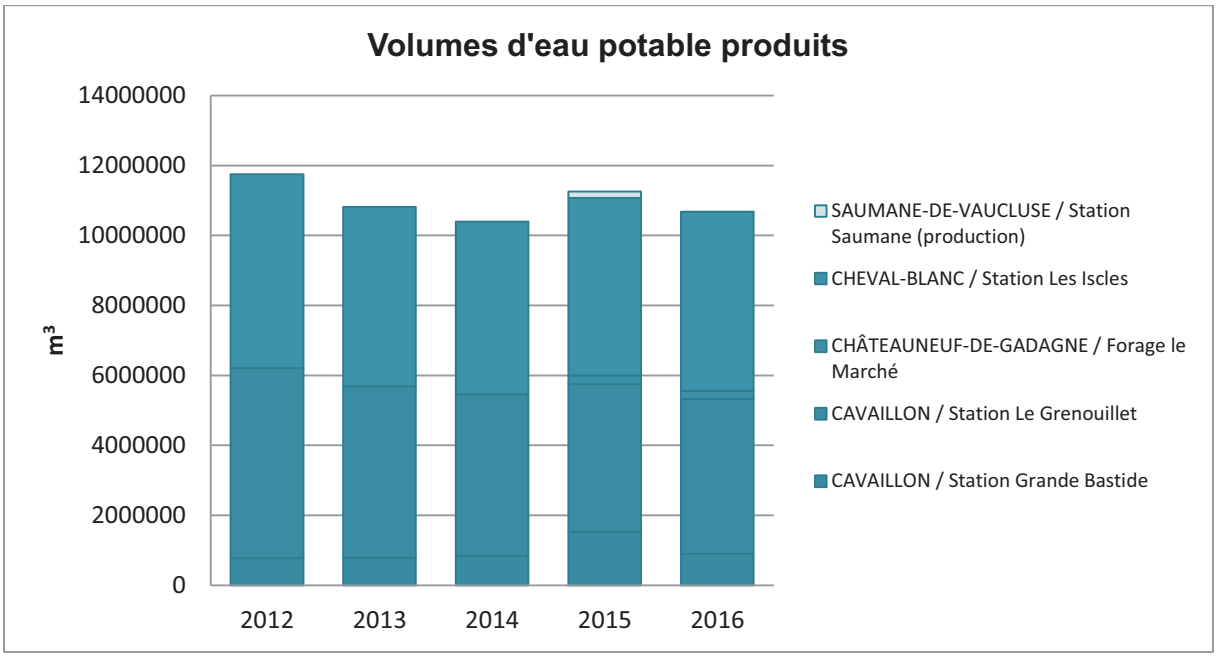
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

3.1.1 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable produits (m³)

Commune	Site	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
CAVAILLON	Station Grande Bastide	774 465	789 152	850 209	1 529 874	890 624	- 41,8%
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	5 432 792	4 893 819	4 610 740	4 221 352	4 438 006	5,1%
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	-	-	-	250 210	230 033	- 8,1%
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	5 547 149	5 131 634	4 934 826	5 069 296	5 114 472	0,9%
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	-	-	-	189 737	3 243	- 98,3%
Total des volumes produits		11 754 406	10 814 605	10 395 775	11 260 469	10 676 378	- 5,2%



Les volumes ci-dessus ont été calculés du 01/01 au 31/12 de chaque année.

Le détail mensuel des volumes produits est présenté en annexe **5**.

3.1.2 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution 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) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)

Site	Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Alimentation secteur "SARRAUD"	Volume d'eau potable importé	17 213	24 980	22 050	22 875	23 045	0,7%
Compteur APT - Les Chênes	Volume d'eau potable exporté	20 620	0	0	0	0	0,0%
Compteur APT - Mauragne	Volume d'eau potable exporté	88	161	214	328	633	93,0%
	Total volumes eau potable importés (B)	17 213	24 980	22 050	22 875	23 045	0,7%
	Total volumes eau potable exportés (C)	20 708	161	214	328	633	93,0%

Les volumes ci-dessus sont indiqués pour la période du 01/01 au 31/12 de chaque année.

En 2016, sur le secteur de Sarraud, le nombre d'abonnés reste inchangé avec un volume facturé sensiblement identique à l'année précédente.

Les derniers aménagements sur ce secteur, la programmation d'interventions préventives pour la réalisation de purges, le nettoyage des boites à cailloux et des canalisations ont limité les problèmes durant la période estivale. Le secteur de Sarraud reste sensible aux variations saisonnières. Cette année nous avons rencontré des manques d'eau, essentiellement sur la période du 14 Juillet perturbant le secteur des Romanes sur plusieurs jours.

La qualité de l'eau importée est dite « incrustante ». Nous rencontrons des problèmes de **précipitations du calcaire** qui génèrent des obturations complètes du réseau. Le suppresseur mis en place au niveau du compteur d'achat d'eau à Savouillon permet de maintenir une pression de distribution suffisante. Afin d'accroître notre vigilance, nous avons également équipé les réservoirs de sondes de niveau autonomes permettant une meilleur visibilité du secteur.

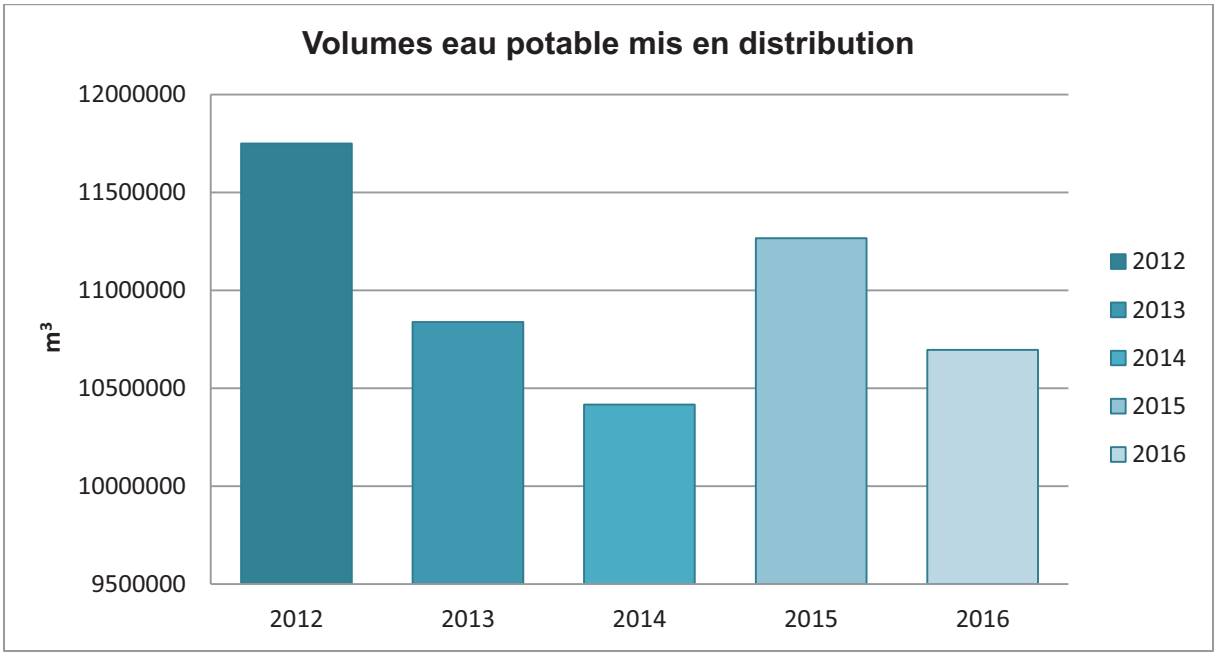
Depuis 2016 le Syndicat et son délégataire, la commune informent les usagers du secteur de la nécessité de mettre en place une pratique responsable de l'utilisation en eau, pour limiter les plaintes des usagers.

Une réflexion autour de la qualité de cette ressource pour ramener l'eau à son équilibre calco-carbonique reste d'actualité.

3.1.3 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Volumes eau potable mis en distribution (m³)						
Désignation	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A")	11 754 406	10 814 605	10 395 775	11 243 986	10 674 854	- 5,1%
dont volumes eau brute prélevés (A')	11 754 406	10 814 605	10 395 775	11 260 469	10 676 378	- 5,2%
dont volumes de service production (A")	0	0	0	16 483	1 524	- 90,8%
Total volumes eau potable importés (B)	17 213	24 980	22 050	22 875	23 045	0,7%
Total volumes eau potable exportés (C)	20 708	161	214	328	633	93,0%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	11 750 911	10 839 424	10 417 611	11 266 533	10 697 266	- 5,1%



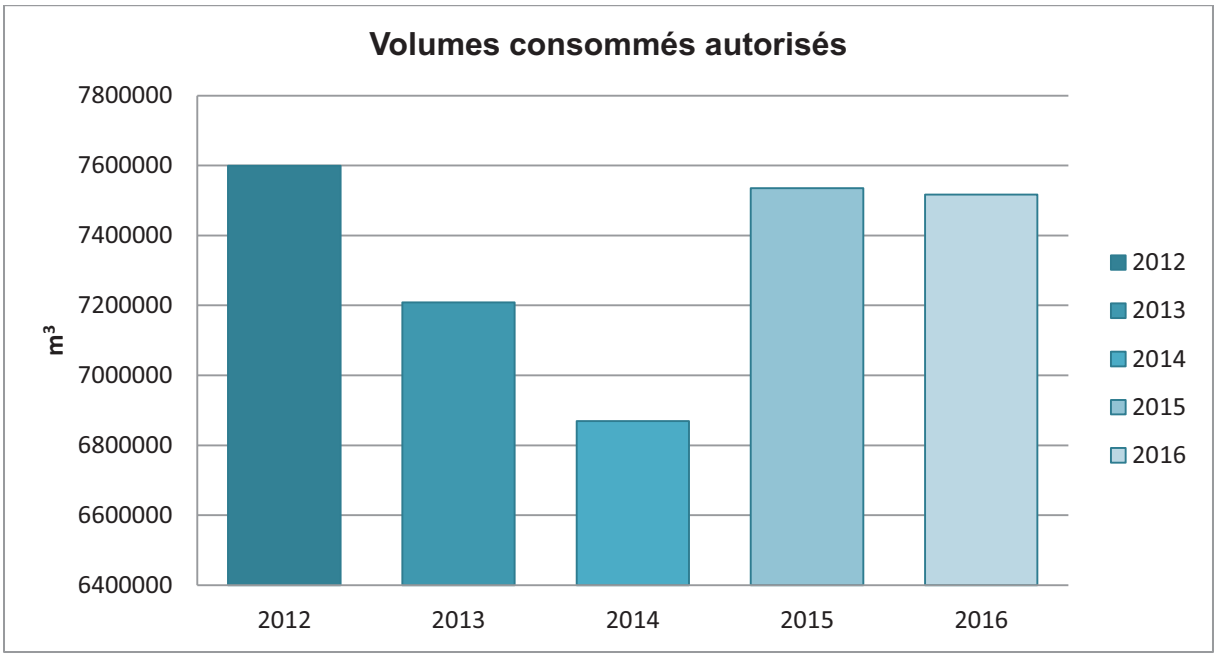
3.1.4 Les volumes consommés autorisés année civile

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 dégrevés.
- **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 (m³)						
Désignation	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes comptabilisés (E = E' + E")	7 358 892	6 980 169	6 625 981	7 276 218	7 246 290	- 0,4%
- dont Volumes facturés (E')	7 358 892	6 680 408	6 391 867	6 954 439	6 989 899	- 0,5%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E")	0	299 761	234 114	321 779	256 391	- 20,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	128 137	117 426	109 905	122 955	117 253	- 4,6%
Volumes de service du réseau (G)	112 716	111 284	133 509	135 850	153 562	13,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	7 599 745	7 208 879	6 869 395	7 535 023	7 517 105	- 0,2%



Les volumes facturés (E') sont indiqués de date médiane à date médiane de relève, soit environ d'octobre 2015 à octobre 2016 (364 jours), que nous avons proraté sur l'année civile.

Vous trouverez le détail des volumes consommés autorisés sans comptage (volumes non facturés et comptabilisés) en annexe 12.

3.1.5 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Tandis que l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur l'année civile, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des

usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, 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 l'année civile, 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 l'année civile, 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 consommé 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 (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	11 266 533	10 697 266	- 5,1%
Volumes comptabilisés (E)	7 276 218	7 246 290	- 0,4%
Volumes consommés autorisés (H)	7 535 023	7 517 105	- 0,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	3 731 510	3 180 161	- 14,8%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	3 990 315	3 450 976	- 13,5%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 580,965	1 587,603	0,4%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	6,47	5,49	- 15,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	6,91	5,96	- 13,7%

Rendement de réseau (%)

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	7 535 023	7 517 105	- 0,2%
Volumes eau potable exportés (C)	328	633	93,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A")	11 243 986	10 674 854	- 5,1%

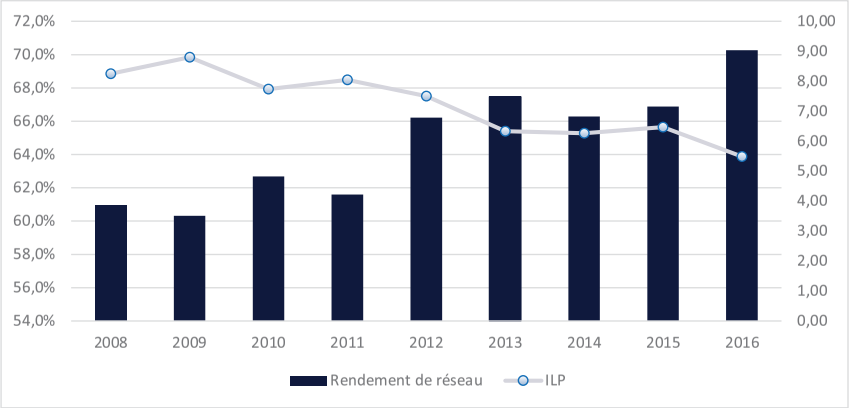
Rendement de réseau (%)			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
dont volumes eau brute prélevés (A')	11 260 469	10 676 378	- 5,2%
dont volumes de service production (A'')	16 483	1 524	- 90,8%
Volumes eau potable importés (B)	22 875	23 045	0,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	66,9	70,27	5,0%

3.1.6 Le rendement contractuel

Dans la partie ci-dessous, nous détaillons le calcul du rendement de réseau selon la méthode décrite dans le contrat de délégation de service public de l'eau potable.

SUIVI DE LA PERFORMANCE RESEAU - SYNDICAT DURANCE VENTOUX									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volumes produits (m3)	11 429 064	11 976 236	11 297 407	11 520 632	11 754 406	10 814 605	10 395 775	11 243 986	10 674 854
Volumes importés (m3)	16 774	13 020	15 579	12 434	17 213	24 980	22 050	22 875	23 045
Volumes exportés (m3)	26 310	40 030	19 314	1 690	20 708	161	214	328	633
Volumes facturés hors VEG (m3)	6 529 956	6 632 746	6 590 836	6 694 452	7 004 756	6 733 957	6 346 327	6 722 503	6 989 899
Consommation clients mensualisés comptabilisée en année N-1 mais facturée en année N	772 718	863 290	1 144 206	1 146 789	1 196 559	1 298 541	1 340 786	1 445 683	0
Consommation clients mensualisés comptabilisée en année N mais facturée en année N+1	863 290	1 144 206	1 146 789	1 196 559	1 298 541	1 340 786	1 401 636	1 578 951	0
Consommation relevée en année N-1 et facturée en année N	181 181	194 032	72 398	146 567	0	0	0	0	0
Consommation relevée en année N et facturée en année N+1	194 032	72 398	146 567	0	0	0	0	0	0
Volumes dégrevés (m3)	242 975	219 193	211 949	267 230	252 154	299 761	234 114	321 779	256 391
Volumes des eaux de services (m3)	61 939	108 157	111 721	126 047	112 716	119 492	133 509	135 850	153 562
Volumes consommés autorisés sans compteur (m3)	12 376	73 049	81 392	110 919	128 137	117 405	109 905	122 955	117 253
Longueur du réseau (en ml)	1 483 184	1 480 719	1 493 959	1 507 245	1 515 829	1 525 883	1 544 583	1 580 965	1 587 603
Volume exceptionnel (compteurs gelés) (m3)	0	0	0	0	263 216	0	31 000	0	0
Volume complémentaires (m3)	0	0	0	0	0	0	0	98 668	0

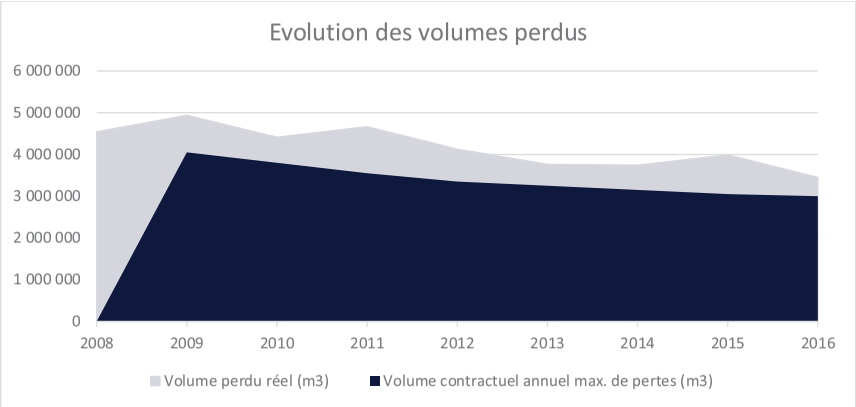
INDICATEURS TECHNIQUES									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ratio de facturation	60,3%	58,8%	61,0%	59,5%	64,1%	65,3%	63,9%	64,6%	67,7%
Rendement de réseau	61,0%	60,3%	62,7%	61,6%	66,2%	67,5%	66,3%	66,9%	70,3%
ILVNC	8,39	9,14	8,09	8,48	7,94	6,76	6,70	6,91	5,96
ILP	8,25	8,80	7,74	8,05	7,50	6,33	6,27	6,47	5,49



Les volumes facturés ont été prorates à 365 jours conformément à l'avenant n°2 afin de « permettre leur comparaison sur une même période ».

Comme défini dans le contrat, la perte d'eau est « la différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés aux compteurs des usagers ». Les volumes perdus d'après cette méthode sont présentés dans le tableau ci-dessous ainsi que le montant associés des pénalités à reverser en applications des dispositions contractuelles (0.10€ par m3 calculés par la différence entre le volume de perte maximal et le volume de perte réel).

SUIVI DES VOLUMES PERDUS									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Volume perdu réel (m3)	4 543 174	4 938 005	4 414 135	4 666 491	4 128 803	3 763 461	3 745 320	3 990 315	3 450 976
Volume perdu réel hors Chateauneuf de Gadagne (m3)	4 543 174	4 938 005	4 414 135	4 666 491	4 128 803	3 763 461	3 745 320	3 950 846	3 433 082
Volume contractuel annuel max. de pertes (m3)	4 350 000	4 050 000	3 800 000	3 550 000	3 350 000	3 250 000	3 150 000	3 050 000	2 950 000
Ecart (en m3)	193 174	888 005	614 135	1 116 491	778 803	513 461	595 320	900 846	483 082
Pénalités (en €)	nc	88 800,5	61 413,5	111 649,1	77 880,3	51 346,1	59 532	90 084,6	48 308,2



L'engagement contractuel pris par le Délégataire sur la réduction des volumes de pertes d'eau était de 1 400 000 m3 entre 2008 et 2016. Au 31/12/16, les actions engagées sur l'amélioration du rendement de réseau ont permis de réduire les volumes de pertes en eau de près de 1 110 000 m3 soit près de 80% de l'objectif contractuel à date. En poursuivant les efforts engagés sur la performance de réseau, l'objectif de réduction des pertes de réseau fixé à 1 500 000 m3 sur la durée du contrat pourra être atteint fin 2017.

Malgré tout, le Délégataire reste pénalisé au titre du contrat car l'indicateur – sur lequel est basé le calcul des pénalités – s'appuie le volume total de pertes (et non leur réduction) ; volumes qui ont été – depuis le début de contrat – sous-estimés de près de 500 000 m3.

RATIO ET ILP HAUT ET BAS SERVICE						
ANNEE	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ratio de facturation Haut Service	61,6%	65,5%	66,1%	62,4%	69,1%	66,00%
Ratio de facturation Bas Service	57,8%	62,6%	64,6%	65,0%	59,0%	67,50%
Ratio de facturation Châteauneuf-de-Gadagne	NC	NC	NC	NC	84,1%	92,00%
Indice linéaire de perte Haut Service en m3/j/km	6,7	6,1	5,4	6,0	5,2	6,0
Indice linéaire de perte Bas Service en m3/j/km	10,5	9,1	8,3	7,4	9,5	6,2
Indice linéaire de perte Châteauneuf-de-Gadagne en m3/j/km	5,1	3,9	5,2	4,7	3,3	1,2

Pour les communes alimentées à la fois par le Haut et Bas Service, nous avons réparti les usagers et les consommations selon la répartition suivante :

- Lagnes : 45% Bas Service
- Cheval-Blanc : 45% Bas Service
- Robion : 25% Bas Service

De plus, étant donné que la commune de Châteauneuf-de-Gadagne n'est pas considérée dans le périmètre Haut et Bas Service, nous avons tenu à distinguer les ratios ci-dessus.

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 organoleptique
- La qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux
- Les substances indésirables
- Les substances toxiques
- Les pesticides et les produits apparentés
- La qualité microbiologique

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

- **La valeur de qualité limite, appelée également conformité** : pour différents paramètres bactériologiques (entérocoques, escherichia coli, …) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur qui ne doit pas être dépassée. Un dépassement implique de déclarer l'eau non-conforme et de rechercher et mettre rapidement en œuvre une solution de mise en conformité de l'eau distribuée car la récurrence du dépassement peut représenter à terme une menace pour la santé des consommateurs.
- **la valeur de qualité de référence** : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs imposées par le Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois le dépassement récurrent de la valeur de référence doit conduire à trouver une solution pour éliminer le problème ainsi mis en évidence, en raison des incidences sur les installations de production, les réseaux de distribution publics ou privés ou bien encore le confort d'utilisation par les consommateurs.

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

- **Le contrôle sanitaire officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé) au titre du contrôle officiel des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en divers points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier la qualité physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la qualité sanitaire 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 distribuée. Il est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence des analyses du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par le Code de Santé Publique, reprenant le décret n°2001-1220 en date du 20 décembre 2001.
- **La surveillance d'exploitation** : pour s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité, nous surveillons en permanence la qualité de l'eau qu'elle produit et distribue en vérifiant sa conformité. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

3.2.3 La ressource

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

Statistiques sur la conformité en ressource

Contrôle	Analyse	Bulletin		
		Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	7	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	7	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	4	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	4	0	100,0%

100% des prélèvements réalisés par le contrôle sanitaire en 2016 sur la ressource ont été conformes aux normes bactériologiques et physicochimiques.

3.2.4 La production

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production

Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	33	0	100,0%	0	100,0%	18	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	45	1	97,8%	0	100,0%	23	0	100,0%	0	100,0%

Les prélèvements réalisés sur l'eau produite par le contrôle sanitaire en 2016 n'ont révélé aucune non-conformité.

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
CAVAILLON	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/02/2016	STATION GRENOUILLET	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
CAVAILLON	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/03/2016	STATION GRANDE BASTIDE	ALUMINIUM	12	mg/litre	<=, 2	
CAVAILLON	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/03/2016	STATION GRANDE BASTIDE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/01/2016	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	ALUMINIUM	14	mg/litre	<=, 2	
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/05/2016	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/12/2016	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1

L'équilibre calco-carbonique traduit la capacité d'une eau à absorber ou à précipiter des carbonates (calcaire). La minéralité de l'eau est liée à la nature du massif filtrant et de son cheminement dans le sol, ainsi les eaux des champs captant sont dites de nature agressive.

La conséquence sur l'eau de cette qualité intrinsèque est un équilibrage de l'eau avec son support de transport. Une eau agressive peut se charger en fer, plomb, cuivre en fonction de la nature de la canalisation.

Nous constatons sur les canalisations des dégradations de l'intérieur de celles-ci engendrant des problèmes de qualité : eaux rouges. De plus, une altération de l'intégrité structurelle des canalisations est recensée.

Une solution face à ces problèmes est un rééquilibrage de l'eau avec une injection de lait de chaux et de CO_2.

3.2.5 La distribution

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution

		Contrôle sanitaire					Surveillance				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	174	0	100,0%	0	100,0%	83	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	187	4	97,9%	0	100,0%	88	0	100,0%	0	100,0%

Les prélèvements réalisés sur l'eau distribuée par le contrôle sanitaire en 2016 n'ont révélé aucune non-conformité.

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Détail des paramètres non conformes et hors références

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2016	ECOLE	TEMPERATURE	25.5	degré Celsius	<=25
JOUCAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2016	ECOLE	TEMPERATURE	26.1	degré Celsius	<=25
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/09/2016	NOUVELLE ECOLE	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/09/2016	NOUVELLE ECOLE	TEMPERATURE	25.9	degré Celsius	<=25

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	208	0	100,0%
Physico-chimique	50	0	98,2%

Au vu des résultats, l'eau est d'excellente qualité d'un point de vue bactériologique et physico-chimique.

Par ailleurs, le système de désinfection est passé au chlore gazeux en 2012. De ce fait, plusieurs points de désinfection ont été rajoutés sur le réseau. Depuis ce changement, peu de plaintes relatives au goût et à l'odeur ont été relevées.

3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, 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 facturées des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Accélérateur de Trente Mouttes	3 053	13 963	357,4%
Accélérateur les Beylons	4 683	4 638	- 1,0%
Accélérateur Savouillon	140	564	302,9%
Bache/ Reprise Caumont (piecaud)	9 797	10 487	7,0%
Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	200 775	223 241	11,2%
Bâche/Reprise Ménerbes Village	25 276	28 387	12,3%
Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas	535 526	485 367	- 9,4%
Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	464 718	441 367	- 5,0%
Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	3 298	3 193	- 3,2%
Débitmètre Cayasses	146	138	- 5,5%
Débitmètre Condamines	244	216	- 11,5%
Débitmètre Dame Rose	229	226	- 1,3%
Débitmètre du Grand Bressy	91	121	33,0%
Débitmètre Hameau des Vignères	290	317	9,3%
Débitmètre La Gare	303	306	1,0%
Débitmètre la Quarantaine	171	122	- 28,7%
Débitmètre Lagnes	99	9	- 90,9%
Débitmètre Mirales	193	170	- 11,9%
Débitmètre Palerme	223	234	4,9%
Débitmètre Route des Vignères	233	245	5,2%
Débitmètre Sectorisation Chemin de Montclar	-	-	0,0%
Débitmètre Sectorisation Chemin des Vignères	-	-	0,0%
Débitmètre Sectorisation les Arcoules (jules grand)	105	65	- 38,1%
Forage le Marché	105 762	109 295	3,3%

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Reprise Cabrieres la Bastidonne	67 489	72 140	6,9%
Reprise la Glaciere	37 430	33 521	- 10,4%
Réservoir / Surpresseur St Jacques	22 513	23 638	5,0%
Réservoir Caveirane	96	250	160,4%
Réservoir Fumeirasse	105	-	- 100,0%
Réservoir St Baldou	412	408	- 1,0%
Réservoir St Francois	371	- 226	- 160,9%
Station de Reprise / Chloration Chinchon	201 449	184 415	- 8,5%
Station De Reprise / Chloration Les Girauds	490 042	496 575	1,3%
Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	6 507	5 984	- 8,0%
Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	43 229	41 865	- 3,2%
Station de Reprise de Gordes Murs	234 128	204 980	- 12,4%
Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres	42 642	53 318	25,0%
Station de Reprise des hauts de Lagnes	8 434	11 068	31,2%
Station de Reprise des Hauts De Saumane	21 451	20 753	- 3,3%
Station de Reprise Fillol (St Hubert)	7 618	16 865	121,4%
Station de Reprise Gordes les Martins	376 917	274 184	- 27,3%
Station de Reprise hauts de Joucas	6 954	16 417	136,1%
Station de Reprise principale des Beaumettes	1 203 231	1 337 318	11,1%
Station de Reprise Saint Lambert	- 50 465	27 844	- 155,2%
Station de Reprise St Jacques Bas	17 690	16 373	- 7,4%
Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien	285 153	234 107	- 17,9%
Station Grande Bastide	548 053	296 050	- 46,0%
Station Le Grenouillet	1 163 310	1 210 203	4,0%
Station Les Iscles	3 899 867	3 355 169	- 14,0%
Station Reprise Bonnieux Haut	80 187	48 711	- 39,3%
Station Saumane (production)	74 066	20 688	- 72,1%
Station Surpresseur Bonnieux Haut	6 799	5 599	- 17,6%
Surpresseur de Goult St Denis	4 791	5 864	22,4%
Vanne électrique Abel Sarnette (bellevue)	0	-	0,0%
Vanne électrique Avenue de la libération	48	42	- 12,5%
Vanne électrique Chinchon	-	-	0,0%

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Vanne électrique Cour Pyramides (F peyre)	0	-	0,0%
Vanne électrique des condamines	16	17	6,3%
Total	10 155 888	9 336 811	- 8,1%

NB : La consommation électrique présentée dans le tableau, ci-dessus, est basée sur les données facturées sur l'année civile soit les consommations de Novembre N-1 à Novembre N. L'annexe 13 présente les consommations électriques relevées sur l'année civile. De ce fait, des différences peuvent être observées.

3.3.2 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 dates de nettoyage et les constats faits à cette occasion sont présentés en annexe 7.

3.3.3 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	**Type d'intervention**	**2016**
Branchements	créés	247
Branchements	renouvelés	539
Nombre de fuites sur branchement	réparées	358
Nombre de fuites sur réseau	réparées	75

3.3.4 La recherche des fuites

La recherche de fuites dirigée permet de maintenir le nombre de fuites détectées invisibles. Les outils d'exploitation (AVERTIR, la sectorisation et le suivi des volumes et débits de nuit) permettent une analyse fine des secteurs existants sur les Bas et Haut services. Le nombre de fuites non visibles en 2016 s'élève à 412 (dont 234 branchements) contre 204 en 2015. La sectorisation en place permet la mise en place de campagnes de recherche de fuites plus ciblées.

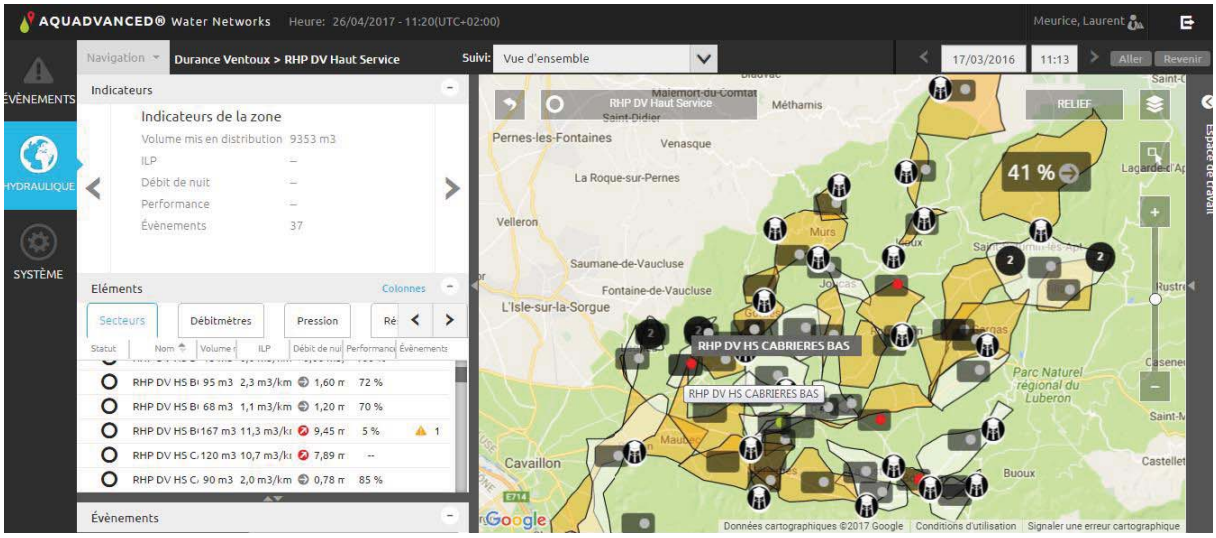
En 2016, nous avons continué le déploiement de notre outil de pilotage et de surveillance du réseau de distribution en eau potable, AQUADVANCED®, avec l'intégration complète de tous les secteurs.
34 secteurs sur le bas service et 48 sur le haut sont surveillés et analysés quotidiennement pour un pilotage efficace de la recherche de fuites.

L'ensemble des prelocalisateurs fixes, au nombre de 140 sur les communes de Cavaillon et de l'Isle sur la Sorgue sont également intégrés dans l'outil avec National Avertir permettant une double analyse sur les débits de nuit et les niveaux de bruits.

L'année 2016 est caractérisée par une action forte en recherche de fuites puisque ce sont 1385 Km de réseaux qui ont été inspectés soit une couverture complète du réseau de distribution d'eau potable. Le nombre de fuites non visibles a doublé sur cette année avec 412 fuites détectées et réparées. Les outils mis en place nous permettent une analyse plus fine des secteurs existants.

Les résultats restent très encourageants mais nécessitent une maintenance importante sur l'ensemble des points de mesures (manchettes électromagnétiques et sondes à insertion) pour maintenir un suivi et une surveillance optimale. Aujourd'hui, sur le territoire le syndicat des Eaux Durance Ventoux, il existe 113 compteurs de sectorisation pour 1587 Km de réseaux.

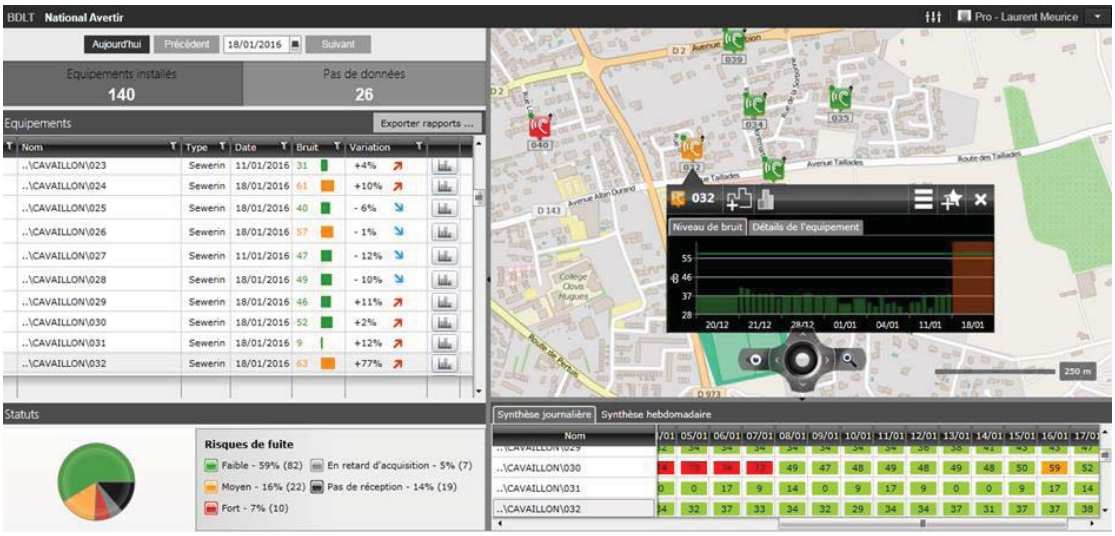
Ci-dessous une représentation de la vue AQUADVANCED®, Haut service.



Bilan des campagnes de recherche de fuites dont AVERTIR		
ANNEE	**2015**	**2016**
Linéaire inspecté	408 Km	1385 Km
Nombre de casses canalisations trouvées	21	27
Nombre de fuites sur branchements trouvées	128	234
Fuites signalées après compteurs	42	113
Fuites sur organes hydrauliques	13	38
Pas de fuites après intervention	1	2
Total fuites trouvées	**204**	**412**

Bilan AVERTIR		
ANNEE	**2015**	**2016**
Nombre de casses canalisations trouvées	4	4
Nombre de fuites sur branchements trouvées	56	54
Fuites signalées après compteurs	18	26
Fuites sur organes hydrauliques	5	6
Pas de fuites après intervention	0	0
Total fuites trouvées	**83**	**90**

De plus, l'exemple ci-après représente une vue d'un prélocalisateur sur l'outil National AVERTIR. Les différentes couleurs permettent de visualiser les zones bruyantes à fort potentiel de fuites.



3.4 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.

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Eau France

Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant :

Le nombre de clients

Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Particuliers	48 298	48 273	50 136	50 788	49 336	- 2,9%
Collectivités	-	-	-	-	898	0,0%
Professionnels	-	-	-	-	1 586	0,0%
Total	48 298	48 273	50 136	50 788	51 820	2,0%

En 2016, grâce à notre nouveau logiciel clientèle (Odyssée), il est désormais possible de distinguer plus précisément les différentes catégories de client, notamment avec la création d'une nouvelle catégorie : « Professionnels » (agriculteur, hôpitaux, gendarmerie, lycées, pompiers). Ceux-ci étaient précédemment comptabilisés dans la classe client « Particuliers ».

La notion d'abonné a évolué pour se rapprocher d'une vision "domaine clientèle". Ce chiffre correspond désormais au nombre de comptes actifs en fin de période et étant redevables d'au moins une facture. En conséquence, un compte redevable d'une facture comportant plusieurs branchements ou plusieurs compteurs ne comptera que pour un seul abonné.

En 2016, le nombre de clients est de 51 820 alors que le nombre de primes fixes est de 56 508.

Exemple : Les Mairies qui ne reçoivent qu'une seule facture, ne comptent que pour 1 client. Un industriel qui a trois compteurs ne sera comptabilisé que pour 1.

3.4.3 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m³/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG	
Désignation	**2016**
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m³/an	30
Clients de plus de 6 000 m³/an	19
Total	49

3.4.4 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement total y compris la vente en gros est présenté dans le tableau ci-dessous :

Nombre d'abonnements						
Désignation	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Abonnés domestiques et assimilés	51 210	51 753	52 256	53 576	55 610	3,8%
Autres abonnements	0	0	0	816	898	10,0%
Total	51 210	51 753	52 256	54 392	56 508	3,9%

Le changement de logiciel clientèle implique un changement de classification des clients actifs. En 2016 :

- Le nombre d'abonnements domestiques et assimilés correspond au nombre de clients payant la redevance pollution.
- Le nombre d'autres abonnements correspond aux clients ne payant pas de redevance de pollution, il ne correspond plus au nombre de clients collectivité.

Pour plus de détails, le nombre de clients détaillé par commune est présenté en annexe 6.

3.4.5 Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposé par famille de consommateurs, sont les suivants :

Volumes vendus (m³)						
Désignation	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Volumes vendus aux particuliers	7 106 738	6 776 202	6 641 505	6 931 292	6 153 431	- 11,2%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	226 166	237 513	5,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	534 825	0,0%
Volumes totaux dégrévés	-	-	-	-	256 391	0,0%
Vente en gros	-	-	-	-	633	0,0%
Total des volumes facturés	7 106 738	6 776 202	6 641 505	7 157 458	7 182 793	0,4%

Suite à la mise en place du nouveau logiciel de Gestion Client (Odyssée), une partie des « volumes vendus aux particuliers » est dorénavant comptabilisée dans la catégorie « volumes vendus aux professionnels ».

Les autres années, les volumes dégrévés et vente en gros sont inclus dans les volumes vendus.

3.4.6 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**	**dont réclamations**
Téléphone	25 483	1 058
Courrier	6 029	182
Internet	2 342	46
Fax	145	1
Visite en agence	5 643	202
Total	39 642	1 489

Le taux de réponse au courrier dans les 5 jours calendaires est de 91,3%.

3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	**Nombre de demandes**	**dont réclamations**
Gestion du contrat client	21 032	0
Facturation	3 714	658
Règlement/Encaissement	9 285	476
Prestation et travaux	957	3
Information	8 094	-
Dépose d'index	1 502	1
Technique eau	5 427	3 353
Total	50 011	4 491

Le nombre de réclamations et de demandes (classé par motif) est différent de celui reporté dans le tableau relatif à la typologie des contacts.

En effet, suite à la bascule vers le nouveau logiciel client (Odyssée), un contact client peut désormais être classifié dans plusieurs rubriques de « motifs de contacts ».

En d'autres termes, un contact client peut donner lieu à plusieurs demandes et/ou réclamations.

3.4.8 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.

- En 2016, près de 1 024 échéanciers ont été accordés.
- Au 31 décembre 2016, 21 053 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

91 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement

Activité de gestion			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre de relevés de compteurs	102 223	105 242	3,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	21 309	21 053	-1,2%

Activité de gestion			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre d'abonnés prélevés	28 299	8 265	-70,8%
Nombre d'échéanciers	1 131	1 024	-9,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	93 145	107 137	15,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	5 547	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	1 920	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	93 145	114 604	23,0%

En 2016, grâce à notre nouveau logiciel clientèle Odyssée, il est désormais possible de connaître le nombre de factures comptabilisées par catégorie clients.
En 2015, le total des factures était comptabilisé dans la rubrique « Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers ».

Odyssée nous permet dorénavant de distinguer le nombre d'abonnés mensualisés, qui était anciennement comptabilisé dans le nombre de clients prélevés.

3.4.9 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

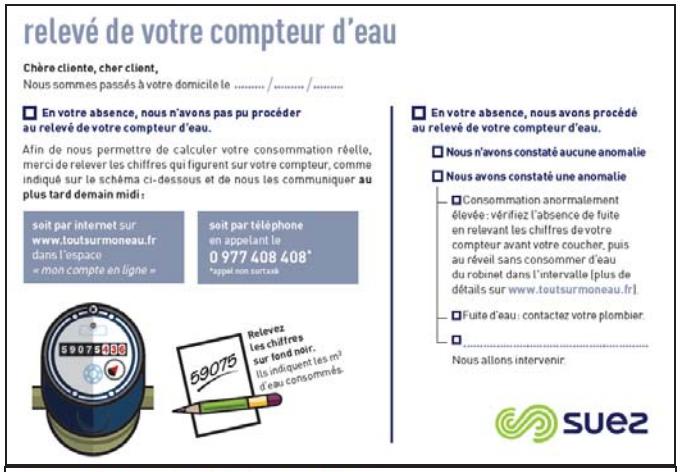
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. En 2016, près de 105 242 compteurs ont été relevés dans votre territoire.

copyright : William Daniels

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :
- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.

La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 88 %

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.



relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../.....

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi :

soit par internet sur www.toutsurmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408* *appel non surtaxé

Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

- ☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).
- ☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.
- ☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../..... pour :

☐ **Poser** votre compteur

☐ **Ouvrir** votre branchement

☐ **Relever** votre compteur

☐ **Poser ou maintenir** le système de télérelève de votre compteur

☐ **Fermer** votre branchement suite à votre demande

☐ **Retirer** votre compteur

☐ **Remplacer** votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR | INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ **Autre :**

RÉFÉRENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

- ☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- ☐ Il y a une **fuite d'eau.** Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous.**

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au 0 977 408 408* *appel non surtaxé

suez

- **<u>UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION</u>**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations par le biais de différents canaux de communication (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…

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.

Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture…), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

> Affichage sur les véhicules

Une campagne de publicité est en cours sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication est tournée vers les clients consommateurs. Elle est destinée à apporter plus d'informations sur les services et les métiers de l'activité Eau France de SUEZ.

> Magazines Eau Services
Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Mai 2016
Eau Services n°4
Sujet principal : systèmes d'assainissement nouvelle réglementation
Eau Services numéro spécial eau adoucie

Novembre 2016
Eau Services n°5
Sujet principal : protéger et valoriser le littoral

Newsletters Eau Services
Juillet 2016 – Thème Inondations
Octobre 2016 – Smart Solutions
Décembre 2016 – Appel à Projets Agir pour la Ressource en Eau

Retrouvez également tous nos dossiers spéciaux sur la plateforme https://eau.toutsurmesservices.fr/

La relation clients			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	88,7	79,7	- 10,1%
Satisfaction Post Contact	7,8	7,5	- 4,0%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	8,6	7,5	- 12,8%
Pourcentage de clients satisfaits	86	75,1	- 12,7%
Nombre de réclamations écrites FP2E	-	247	0,0%

La relation clients			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	-	2 051	0,0%
Nombre d'arrivées clients dans la période	-	2 329	0,0%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	-	88,1	0,0%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	8,09	4,8	40,7%

En 2016, Suez a mis en place une nouvelle méthode d'écoute client en partenariat avec l'institut IFOP. Cette enquête a été réalisée à partir d'une campagne emailing auprès d'un panel de clients de la région Provence. En 2015, les résultats de l'enquête de satisfaction étaient obtenus à partir d'une enquête téléphonique. Ce changement de mesure de la satisfaction client fait donc apparaître certains écarts par rapport à 2015.

Le calcul du taux de délai d'ouverture a été calculé sur une période de 6 mois.

Le contrat prévoit un délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés de 48 heures.
En 2016, ce délai était de 22 heures sur le territoire du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux.

3.4.10 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

- Le taux des impayés est de **3,26%**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » hors travaux de l'année précédente.

SUEZ Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ Eau France a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2016**
Créances irrécouvrables (€)	147 991,85
Délai Paiement client (j)	11,7
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	1 659 845
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,66

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	**2016**
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,26

Nous constatons une forte augmentation du délai de paiement, notamment lié à la période de gel des factures suite à la bascule vers le nouvel outil de Gestion Client (Odyssée).

Les montants des créances irrécouvrables de 2016 intègrent les montants relatifs aux dossiers FSL et sont toutes parts confondues.

3.4.11 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité	
Désignation	**2016**
Nombre de dossiers FSL	278
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	209
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	17 840,49
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	16 694,99
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	3 915,06
Montant Total HT "solidarité"	16 694,99

3.4.12 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	**2015**	**2016**	**N/N-1 (%)**
Nombre de demandes acceptées	561	359	- 36,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	716	463	- 35,3%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	155	107	- 31,0%
Volumes dégrévés (m³)	321 779	256 391	- 20,3%

3.4.13 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

> La méthodologie
Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

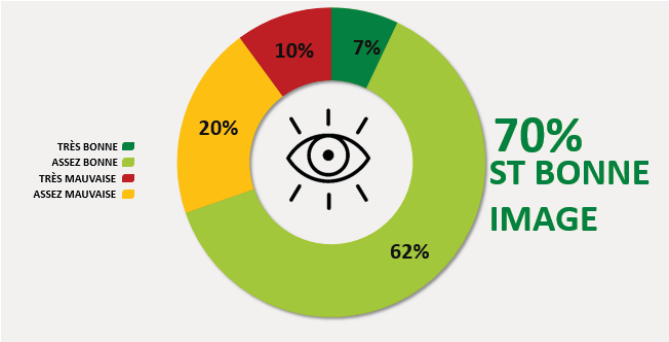
Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

Début décembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 432 clients directs sur les communes de l'Entreprise Régionale Provence desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :
70% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

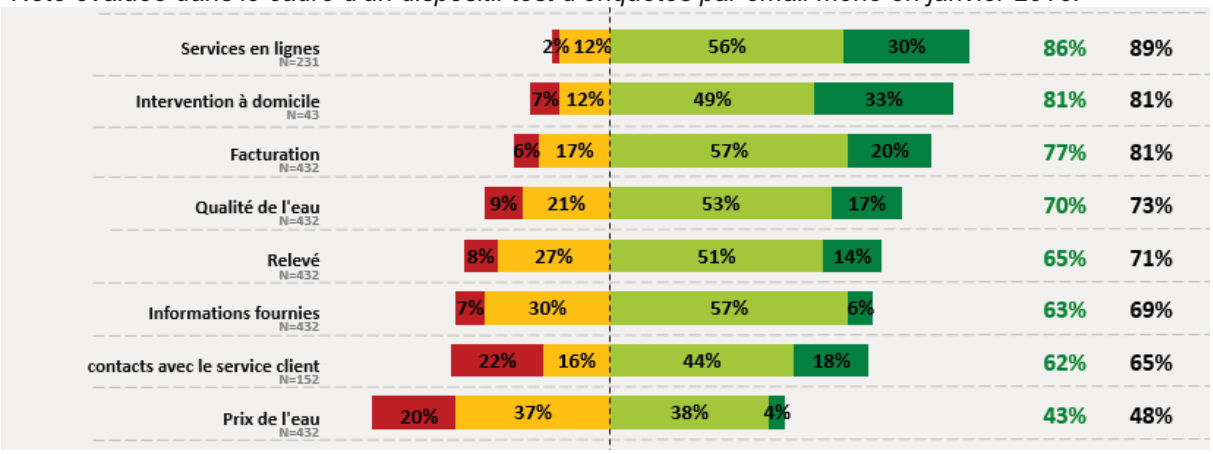
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



> La satisfaction clients :
66 % des clients se déclarent satisfaits et 60% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau.

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.

**Note évaluée dans le cadre d'un dispositif test d'enquêtes par email mené en janvier 2016.*



3.4.14 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 m^3.

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU**

Evolution des révisions de la tarification	
Désignation	**01/01/2017**
Coefficient d'indexation K eau potable	1,1327

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 m³

TARIF EAU

(sur la base des tarifs en vigueur au 1er janvier)

DURANCE-VENTOUX	Quantité	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Prix Unitaire 2016	Montant 2016	Evolution 2017/2016
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel	**2**	14,58 €	**29,16 €**	13,52 €	**27,04 €**	**7,84%**
Consommation de 0 à 60 m3 par semestre	**60**	*0,4791 €*	**28,75 €**	*0,4544 €*	**27,26 €**	**5,44%**
Consommation au-delà de 60 m3 par semestre	**60**	*0,7764 €*	**46,58 €**	*0,7525 €*	**45,15 €**	**3,18%**
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel	**2**	8,41 €	**16,82 €**	8,330 €	**16,66 €**	**0,96%**
Consommation de 0 à 60 m3 par semestre	**60**	*0,3630 €*	**21,78 €**	*0,3594 €*	**21,56 €**	**1,00%**
Consommation au-delà de 60 m3 par semestre	**60**	*0,7260 €*	**43,56 €**	*0,7188 €*	**43,13 €**	**1,00%**
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	**120**	0,0740 €	**8,88 €**	0,0750 €	**9,00 €**	**-1,33%**
Redevance de lutte contre la pollution	**120**	*0,29 €*	**34,80 €**	*0,29 €*	**34,80 €**	
Sous-total HT			230,33 €		224,61 €	2,55%
TVA			12,67 €		12,35 €	2,55%
TOTAL TTC			**243,00 €**		**236,96 €**	**2,55%**
Soit l'abonnement EAU TTC par an			**48,51 €**		**46,10 €**	**5,22%**
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120 m³ par an			**2,03 €**		**1,97 €**	**2,55%**
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120 m³ par an			**1,62 €**		**1,59 €**	**1,90%**

La facture type présentée ci-dessus a été calculée pour une consommation de 120 m³ le 1er janvier de chaque année.

Sous sollicitation du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux, nous avons tenu à distinguer la facture 120 m³ de la commune de Châteauneuf-de-Gadagne pour laquelle, une facturation était à part.

SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 m^3

TARIF EAU

(sur la base des tarifs en vigueur au 1er janvier)

CHATEAUNEUF-DE-GADAGNE	Quantité	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Prix Unitaire 2016	Montant 2016	Evolution 2017/2016
DISTRIBUTION DE L'EAU						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel	**2**	14,58 €	**29,16 €**	13,52 €	**27,04 €**	**7,84%**
Consommation de 0 à 60 m3 par semestre	**60**	*0,4791 €*	**28,75 €**	*0,4544 €*	**27,26 €**	**5,44%**
Consommation au-delà de 60 m3 par semestre	**60**	*0,7764 €*	**46,58 €**	*0,7525 €*	**45,15 €**	**3,18%**
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel	**2**	8,41 €	**16,82 €**	8,330 €	**16,66 €**	**0,96%**
Consommation de 0 à 60 m3 par semestre	**60**	*0,3630 €*	**21,78 €**	*0,3594 €*	**21,56 €**	**1,00%**
Consommation au-delà de 60 m3 par semestre	**60**	*0,6350 €*	**38,10 €**	*0,4133 €*	**24,80 €**	**53,64%**
Organismes publics						
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	**120**	0,0740 €	**8,88 €**	0,0750 €	**9,00 €**	**-1,33%**
Redevance de lutte contre la pollution	**120**	*0,29 €*	**34,80 €**	*0,29 €*	**34,80 €**	
Sous-total HT			224,87 €		206,28 €	9,01%
TVA			12,37 €		11,35 €	9,01%
TOTAL TTC			**237,24 €**		**217,62 €**	**9,01%**
Soit l'abonnement EAU TTC par an			**48,51 €**		**46,10 €**	**5,22%**
Soit le m^3 avec abonnement TTC pour 120 m^3 par an			**1,98 €**		**1,81 €**	**9,02%**
Soit le m^3 sans abonnement TTC pour 120 m^3 par an			**1,57 €**		**1,43 €**	**10,03%**

4 | Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : «Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure. »

4.1.1 Le CARE

Durance Ventoux Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en €uros	2015	2016	Ecart en %
PRODUITS	**13 000 900**	**15 005 859**	**15,4%**
Exploitation du service	5 573 320	5 637 632	
Collectivités et autres organismes publics	6 748 532	8 546 179	
Travaux attribués à titre exclusif	310 762	465 895	
Produits accessoires	368 286	356 153	
CHARGES	**13 951 478**	**15 931 638**	**14,2%**
Personnel	2 409 768	2 574 662	
Energie électrique	692 836	696 934	
Achats d'eau	41 857	37 908	
Produits de traitement	12 489	13 638	
Analyses	44 672	38 591	
Sous-traitance, matières et fournitures	770 722	910 141	
Impôts locaux et taxes	148 944	153 450	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 198 551	1 421 272	
• télécommunication, postes et télégestion	264 873	255 746	
• engins et véhicules	185 402	208 837	
• informatique	251 289	411 706	
• assurance	47 396	35 933	
• locaux	90 448	74 406	
Contribution des services centraux et recherche	183 403	187 630	
Collectivités et autres organismes publics	6 748 532	8 546 179	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	1 260 255	994 915	
• programme contractuel	218 176	220 143	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	35 336	36 043	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	46 602	42 237	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	139 333	57 895	
Résultat avant impôt	**-950 578**	**-925 779**	**2,6%**
RESULTAT	**-950 578**	**-925 779**	**2,6%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Durance Ventoux Eau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

Détail des produits

en €uros	2015	2016	Ecart en %
TOTAL	**13 000 900**	**15 005 859**	**15,4%**
Exploitation du service	5 573 320	5 637 632	1,2%
• Partie fixe	1 584 801	1 558 445	
• Partie proportionnelle	3 981 718	4 061 792	
• Cession d'eau	6 801	13 896	
• Traitement des volumes extérieurs en assainissement	0	3 500	
Collectivités et autres organismes publics	6 748 532	8 546 179	26,6%
• Part Collectivité	4 264 941	5 458 389	
• Redevance prélèvement	485 938	628 337	
• Redevance pollution	0	-20	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 908 511	2 399 780	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	89 142	59 693	
Travaux attribués à titre exclusif	310 762	465 895	49,9%
• Branchements	310 762	465 895	
Produits accessoires	368 286	356 153	-3,3%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	9 973	12 360	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	21 021	26 614	
• Autres produits accessoires	337 292	317 178	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

Eau France

ENTREPRISE REGIONALE PROVENCE – CR RHONE PROVENCE

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2016

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

    - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
    - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE 69
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION 70
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES 72
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS 75
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES 75
VI. ANNEXES 75

I- ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de SUEZ Eau France en 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1- L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.

- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

2- L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.

- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.

- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II- LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1- Eléments directement imputés par contrats

– Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

  Suite à la mise en place du nouveau Système d'Information clientèle Odyssée, le CA des clients mensualisés est comptabilisé aussi bien pour la facture annuelle sur relevé que pour les factures intermédiaires sur estimation, ce qui n'était pas le cas précédemment (comptabilisation uniquement lors de la facture annuelle sur relevé et non comptabilisation des prélèvements mensuels).
  L'année du changement de système d'information peut engendrer la comptabilisation de 18 mois de CA pour les clients mensualisés. Afin de rendre une vision économique cohérente entre les produits et charges de l'année et ne pas fausser les répartitions de charge à la valeur ajoutée, nous avons procédé au retraitement du CA des clients mensualisés pour ne conserver que le CA relatif aux 12 derniers mois. Sur la durée du contrat, le CA des clients mensualisés inscrit dans les CARE correspondra bien au CA facturé.
  Compte tenu des contraintes techniques, ce retraitement a été uniquement réalisé pour le CA propre au délégataire, sachant que la part tiers (Collectivités et autres organismes) est neutre en terme de résultat (produits = charges).

– Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2- Eléments affectés sur une base technique

– Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.

– Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

– Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.

– Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3- Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

– Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

– La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b. La contribution des services centraux et recherche

– La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux entreprises régionales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.
– Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale.

4- La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les entreprises régionales, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.
L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III- LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des entreprises régionales.

1- Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

a. garantie pour continuité du service,
b. programme contractuel,
c. fonds contractuel,

a. **« Garantie pour continuité du service »** : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.
La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

La **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. **« Programme contractuel de renouvellement »** : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu…) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2- Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

a. programme contractuel,
b. fonds contractuel,
c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels**» : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu…) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.
La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3- Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit on constate une <u>charge calculée en fonction d'un barème interne</u> établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

  La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.
  La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat).
  Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. Autres éléments corporels et incorporels (‘charges relatives aux investissements du domaine privé’) :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, …ainsi que les biens du domaine privé incorporel.
Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,48%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

4- Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,32% (0,18% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d’IS supplémentaire. L'IS s’entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

Durance Ventoux Eau

Année 2016

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	-20 106,30
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-3 189,40
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	1 587,90
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable	51 819,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	51 819,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	1 587,90
Charges facturation encaissement	Client équivalent	52 912,60
Charges prestations clients facturables	Client équivalent relevé	110 935,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	10 677,90
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	110 935,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé	200,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	51 819,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges prestations de services eau - Industriel	Produits prestations de services Eau - Industriels	0,00
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	6 459 679,90
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-2 502 733,62
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-1 561 573,15
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	6 459 679,90
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	465 894,80
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	465 894,80

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 15,02% des charges de l'Entreprise Régionale.

A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat réprésentent 12,20% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 6,79 %

A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 3,5 %

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
MARS (4° TRIMESTRE 2015)	25/03/2016	1 711 376,4
JUIN (1° TRIMESTRE 2016)	30/06/2016	617 061,43
SEPTEMBRE (2° TRIMESTRE 2016)	30/09/2016	1 173 752,65
DECEMBRE (3° TRIMESTRE 2016)	23/12/2016	1 651 299,52
		5 153 490

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau	
Désignation	**Montant (€)**
Redevance pollution d'origine domestique	1 995 596,48
Redevance prélèvement	529 282,77
Total annuel	2 524 879,25

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Les reversements de TVA				
N° Attestation	**Date de réception**	**Date transmission service des Impôts**	**Date reversement collectivité**	**Montant TVA (€)**
1/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	762,3
10/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	27,38
100/2015	22/12/2015	14/04/2016		2 333

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
100/2016	28/12/2016	31/12/2016		13,69
101/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
101/2016	28/12/2016	31/12/2016		9,56
102/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,13
102/2016	28/12/2016	31/12/2016		516,96
103/2015	22/12/2015	14/04/2016		14,34
103/2016	28/12/2016	31/12/2016		2 516,58
104/2015	22/12/2015	14/04/2016		4 998,23
104/2016	28/12/2016	31/12/2016		761,08
105/2015	22/12/2015	14/04/2016		11 443,96
105/2016	28/12/2016	31/12/2016		277,2
106/2015	22/12/2015	14/04/2016		738,79
106/2016	28/12/2016	31/12/2016		634,37
107/2015	22/12/2015	14/04/2016		12 688,47
108/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 090,84
108/2016	28/12/2016	31/12/2016		1 291,92
109/2015	22/12/2015	14/04/2016		8 052,16
11/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	14,34
110/2015	22/12/2015	14/04/2016		27 782,14
111/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 054,73
112/2015	22/12/2015	14/04/2016		280,25
113/2015	22/12/2015	14/04/2016		370,05
114/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 530
115/2015	22/12/2015	14/04/2016		2 286,72
116/2015	22/12/2015	14/04/2016		17 769,07
117/2015	22/12/2015	14/04/2016		13 106,53
118/2015	22/12/2015	14/04/2016		5 714,58
119/2015	22/12/2015	14/04/2016		9,56
12/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,13
120/2015	22/12/2015	14/04/2016		17,82
121/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
122/2015	22/12/2015	14/04/2016		36,06

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
123/2015	22/12/2015	14/04/2016		493,62
124/2015	22/12/2015	14/04/2016		97,22
125/2015	22/12/2015	14/04/2016		141,51
126/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
127/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
128/2015	22/12/2015	14/04/2016		792
129/2015	22/12/2015	14/04/2016		4 868,34
13/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	8,91
130/2015	22/12/2015	14/04/2016		3 828,78
131/2015	22/12/2015	14/04/2016		6 348,09
132/2015	22/12/2015	14/04/2016		11 026,56
133/2015	22/12/2015	14/04/2016		2 987,41
134/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	2 470,07
135/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	107,48
136/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	3 801
137/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	4 470,08
138/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	66,24
139/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	22 305,94
14/2016	13/10/2016	15/10/2016	30/12/2016	6 688,2
140/2015	21/03/2016	31/03/2016	25/07/2016	7 988,37
141/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	13 778,28
142/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	4 553,97
143/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	214,91
144/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	132,15
145/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	34,5
146/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	78,4
147/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	119,95
148/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	246,32
149/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	8,91
15/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	16 637,57
150/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	13,04
151/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	13,69

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
16/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	201,2
17/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	8 832,75
18/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4 253,23
19/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	1 530
2/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	8 208,98
20/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	5 142,24
21/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	1 290
22/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,78
23/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,13
24/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,78
25/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	13,69
26/2015	22/07/2015	16/01/2016		1 746,27
26/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	1 237,5
27/2015	22/07/2015	16/01/2016		3 069,47
27/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	5 245,57
28/2015	22/07/2015	16/01/2016		2 844,13
28/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	5 765,46
29/2015	22/07/2015	16/01/2016		4 310,24
29/2016	21/11/2016	30/11/2016		8 781,52
3/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	66,24
30/2015	22/07/2015	16/01/2016		7 366,76
30/2016	21/11/2016	30/11/2016		4,13
31/2015	22/07/2015	16/01/2016		378,06
31/2016	21/11/2016	30/11/2016		4,78
32/2015	22/07/2015	16/01/2016		166,26
32/2016	21/11/2016	30/11/2016		14,34
33/2015	22/07/2015	16/01/2016		4,78
33/2016	21/11/2016	30/11/2016		3 371,3
34/2015	22/07/2015	16/01/2016		4,78
34/2016	21/11/2016	30/11/2016		15 752,24
35/2015	22/07/2015	16/01/2016		292
35/2016	21/11/2016	30/11/2016		9 717,72

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
36/2015	22/07/2015	16/01/2016		44 865,46
36/2016	21/11/2016	30/11/2016		3 059,22
37/2015	22/07/2015	16/01/2016		2 161,85
37/2016	21/11/2016	30/11/2016		1 402,66
38/2015	22/07/2015	16/01/2016		428,83
38/2016	21/11/2016	30/11/2016		2 800
39/2015	22/07/2015	16/01/2016		1 130,5
39/2016	21/11/2016	30/11/2016		6 403,42
4/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	11 334,84
40/2015	22/07/2015	16/01/2016		750,09
40/2016	21/11/2016	30/11/2016		839,51
41/2015	22/07/2015	16/01/2016		5 131,4
41/2016	21/11/2016	30/11/2016		317,19
42/2015	22/07/2015	16/01/2016		20 733,95
42/2016	21/11/2016	30/11/2016		340
43/20116	21/11/2016	30/11/2016		875,2
43/2015	22/07/2015	16/01/2016		22 242,82
44/2015	22/07/2015	16/01/2016		16 625,81
44/2016	28/12/2016	31/12/2016		7 964,31
45/2015	22/07/2015	16/01/2016		1 183,93
45/2016	21/11/2016	30/11/2016		1 910,57
46/2015	22/07/2015	16/01/2016		15 099,7
46/2016	21/11/2016	30/11/2016		3 571,9
47/2015	22/07/2015	16/01/2016		1 492,35
47/2016	21/11/2016	30/11/2016		8 827,55
48/2015	22/07/2015	16/01/2016		208,9
48/2016	21/11/2016	30/11/2016		572,29
49/2015	22/07/2015	16/01/2016		878,08
49/2016	21/11/2016	30/11/2016		4 090,06
5/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	41 768,86
50/2015	22/07/2015	16/01/2016		909,97
50/2016	21/11/2016	30/11/2016		19 510,73

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
51/2015	22/07/2015	16/01/2016		70,22
51/2016	21/11/2016	30/11/2016		325,46
52/2015	22/07/2015	16/01/2016		350,28
52/2016	21/11/2016	30/11/2016		280,53
53/2015	22/07/2015	16/01/2016		216,38
53/2016	28/12/2016	31/12/2016		10 244,9
54/2015	22/07/2015	16/01/2016		19,11
54/2016	21/11/2016	30/11/2016		426
55/2015	22/07/2015	16/01/2016		4,78
55/2016	21/11/2016	30/11/2016		4,78
56/2015	22/07/2015	16/01/2016		4,78
56/2016	21/11/2016	30/11/2016		9,56
57/2015	22/07/2015	16/01/2016		4,78
57/2016	21/11/2016	30/11/2016		17,82
58/2015	22/07/2015	16/01/2016		36,29
58/2016	21/11/2016	30/11/2016		4,78
59/2015	22/12/2015	14/04/2016		2 921,43
59/2016	21/11/2016	30/11/2016		10 470,68
6/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,13
60/2015	22/12/2015	14/04/2016		20 180,12
60/2016	28/12/2016	31/12/2016		6 686,79
61/2015	22/12/2015	14/04/2016		8 990,44
61/2016	21/11/2016	30/11/2016		642,13
62/2015	22/12/2015	14/04/2016		458,59
62/2016	21/11/2016	30/11/2016		454
63/2015	22/12/2015	14/04/2016		269,94
63/2016	21/11/2016	30/11/2016		44,95
64/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 817,52
64/2016	21/11/2016	30/11/2016		17 007
65/2015	22/12/2015	14/04/2016		317,08
65/2016	21/11/2016	30/11/2016		11 852,42
66/2015	22/12/2015	14/04/2016		213,22

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
66/2016	21/11/2016	30/11/2016		12 702,85
67/2015	22/12/2015	14/04/2016		122
67/2016	21/11/2016	30/11/2016		11 078,58
68/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 130,5
68/2016	21/11/2016	30/11/2016		380,31
69/2015	22/12/2015	14/04/2016		168
69/2016	21/11/2016	30/11/2016		7,46
7/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	8,91
70/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	262,2
70/2016	21/11/2016	30/11/2016		3 732,15
71/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 054
71/2016	28/12/2016	31/12/2016		8 651,74
72/2015	22/12/2015	14/04/2016		3 090,65
72/2016	21/11/2016	30/11/2016		8 459,52
73/2015	22/01/2016	31/01/2016	30/04/2016	24 670,11
73/2016	28/12/2016	31/12/2016		197,1
74/2015	22/12/2015	14/04/2016		21 695,31
74/2016	28/12/2016	31/12/2016		746,12
75/2015	22/12/2015	14/04/2016		46,8
75/2016	28/12/2016	31/12/2016		253,75
76/2015	22/12/2015	14/04/2016		86,62
76/2016	28/12/2016	31/12/2016		23 817,43
77/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 130,5
77/2016	28/12/2016	31/12/2016		60,89
78/2015	22/12/2015	14/04/2016		753,4
78/2016	28/12/2016	31/12/2016		148,35
79/2015	22/12/2015	14/04/2016		18 667,69
79/2016	28/12/2016	31/12/2016		126,94
8/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	4,13
80/2015	22/12/2015	14/04/2016		6 985,07
80/2016	28/12/2016	31/12/2016		177,25
81/2015	22/12/2015	14/04/2016		12 554,46

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
81/2016	28/12/2016	31/12/2016		13 374,04
82/2015	22/01/2016	31/01/2016	30/04/2016	45 705,82
82/2016	28/12/2016	31/12/2016		3 366,93
83/2015	22/12/2015	14/04/2016		8,91
83/2016	28/12/2016	31/12/2016		37 663,73
84/2015	22/12/2015	14/04/2016		18,47
84/2016	28/12/2016	31/12/2016		28 675,32
85/2015	22/12/2015	14/04/2016		432,86
85/2016	28/12/2016	31/12/2016		140
86/2015	22/12/2015	14/04/2016		88,75
86/2016	28/12/2016	31/12/2016		278,14
87/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
87/2016	28/12/2016	31/12/2016		9,29
88/2015	22/12/2015	14/04/2016		4,78
88/2016	28/12/2016	31/12/2016		212,59
89/2015	22/12/2015	14/04/2016		293,58
89/2016	28/12/2016	31/12/2016		209,5
9/2016	25/08/2016	31/08/2016	19/11/2016	8,91
90/2015	18/02/2016	29/02/2016	22/04/2016	90,95
90/2016	28/12/2016	31/12/2016		130,03
91/2015	22/12/2015	14/04/2016		3 669,29
91/2016	28/12/2016	31/12/2016		251,03
92/2015	22/12/2015	14/04/2016		87,12
92/2016	28/12/2016	31/12/2016		4,78
93/2015	22/12/2015	14/04/2016		11,2
93/2016	28/12/2016	31/12/2016		4,78
94/2015	22/12/2015	14/04/2016		274,39
94/2016	28/12/2016	31/12/2016		320
95/2016	28/12/2016	31/12/2016		180
96/2015	22/12/2015	14/04/2016		5 067,53
96/2016	28/12/2016	31/12/2016		648
97/2015	22/12/2015	14/04/2016		1 130,5

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
97/2016	28/12/2016	31/12/2016		1 268,75
98/2015	22/12/2015	14/04/2016		84,58
98/2016	28/12/2016	31/12/2016		11 551,32
99/2015	22/12/2015	14/04/2016		2 844
99/2016	28/12/2016	31/12/2016		4,78

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre « L'inventaire du patrimoine ».
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
GORDES-Débitmètre Sectorisation Quartier La Lauze-RVT-Débitmètre DN100	1 592,53
CAVAILLON-Accélérateur de Trente Mouttes-RVT-Variateur pompe	1 562,15
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation Les Camphous 2-RVT-Télésurveillance LS42 + débitmètre DN100	1 043,32
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Réhabilitation canalisation soupape BS	14 299,2
GORDES-Bache/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Robinet flotteur bâche	2 993,25
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Forage le Marché-RVT-Tuyauterie inox forage	17 352,6
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation Le Haut Mangepan-RVT-Télésurveillance LS42	806,29
LIOUX-Station de Reprise Fillol (ST hubert)-RVT-Alarme anti-intrusion	1 231,28
BONNIEUX-Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas-RVT-Alarme anti-intrusion	1 194
BONNIEUX-Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas-RVT-Ballon anti-belier	1 389,58
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Tuyauterie	66 418,2
JOUCAS-Station de Reprise hauts de Joucas-RVT-Alarme anti-intrusion	1 207,33
GORDES-Station de Reprise Gordes les Martins-RVT-Alarme anti-intrusion	1 194,05
GORDES-Débitmètre Sectorisation Quartier La Lauze-RVT-Télésurveillance LS42	844,75
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Sectionneur reprise groupe 3	5 950,41
VELLERON-Débitmètre Cayasses-RVT-Débitmètre DN100	2 044,68

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
Sans-commune-Débitmètre Sectorisation n°64(mitan)-RVT-Débitmètre DN100	1 043,32
CAUMONT SUR DURANCE-Bache/ Reprise Caumont (piecaud)-RVT-Réenclencheur disjoncteur général	806,81
GORDES-Station de Reprise Gordes les Martins-RVT-Démarreur G2	1 545,02
LIOUX-Réservoir montagne du Puy St Lambert-RVT-Sonde de niveau	465,31
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Reprise la Glaciere-RVT-Ballon anti-belier	757,01
CAUMONT SUR DURANCE-Bache/ Reprise Caumont (piecaud)-RVT-Alarme anti-intrusion	1 091,02
GOULT-Station De Reprise/Chloration les Girauds-RVT-Clapet pompe n° 1	1 257,54
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation La Carichonne-RVT-Télésurveillance LS42	854,69
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Variateur 1 service Gargas	461,02
VELLERON-Station de Reprise Cambuisson (grangettes)-RVT-Alarme anti-intrusion	1 231,28
CAVAILLON-Réservoir/Surpresseur ST Jacques-RVT-Alarme anti-intrusion	966,58
CABRIERES D AVIGNON-Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres-RVT-Alarme anti-intrusion	1 194,02
CAVAILLON-Station de Reprise ST Jacques Bas-RVT-Alarme anti-intrusion	1 091,02
SAUMANES DE VAUCLUSE-Station de Reprise des Hauts De Saumane-RVT-Alarme anti-intrusion	1 064,02
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Variateur n° 2 service Gargas	461,04
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Bâche /Chloration de la Glaciere-RVT-Pompe chloration	1 012,08
ST SATURNIN LES APT-Réservoir haut Village-RVT-Vannes + clapet	1 461,82
BONNIEUX-Station Reprise Bonnieux Haut-RVT-Alarme anti-intrusion	1 244,61
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Partiel cardan Pompe N°5	1 085,42
L ISLE SUR LA SORGUE-Réservoir Chinchon-RVT-Clapet DN400	4 788,41
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation Velorgues-RVT-Télésurveillance LS42	830,49
CAVAILLON-Débitmètre Mirales-RVT-Débitmètre DN300	1 631,68
BONNIEUX-Station Reprise Bonnieux Haut-RVT- Pompe 1 & 2, ballon anti-belier, vannes & clapets	21 336,4
GORDES-Bache/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Clapet pompe n° 1 et n° 2	2 515,07
GOULT-Surpresseur de Goult St Denis-RVT-Alarme anti-intrusion	1 268,56
CAVAILLON-Débitmètre Hameau des Vignères-RVT-Débitmètres 1 et 2	4 022,35
GORDES-Débitmètre Sectorisation Chemin des Luquets-RVT-Télésurveillance LS42	854,69
LIOUX-Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes-RVT-Alarme anti-intrusion	1 194,03
GORDES-Station de Reprise Gordes les Martins-RVT-Démarreur pompe n° 1	1 258,59
ROBION-Débitmètre Sectorisation La Justice-RVT-Télésurveillance LS42	798,84
VELLERON-Débitmètre Cayasses-RVT-Télésurveillance	1 385,53
MENERBES-Bâche/Reprise Ménerbes Village-RVT-Alarme anti-intrusion	1 194,04

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
BONNIEUX-Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas-RVT-Clapet pompe n° 1 service bonnieux	338,79
CAVAILLON-Débitmètre Route des Vignères-RVT-Débitmètre DN100	1 562,61
LIOUX-Station de Reprise Saint Lambert-RVT-Réenclencheur disjoncteur général	862,66
LIOUX-Station de Reprise Saint Lambert-RVT-Alarme anti-intrusion	1 231,26
GORDES-Station de Reprise de Gordes Murs-RVT-Alarme anti-intrusion	1 082,94
Mono-commune-Débitmètre Sectorisation Pierroux-RVT-Débitmètre	2 694,02
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Forage le Marché-RVT-Ballon anti-belier	1 503,65
LAGNES-Station de Reprise des hauts de Lagnes-RVT-Alarme anti-intrusion	1 069,6
GOULT-Station De Reprise/Chloration les Girauds-RVT-Clapet pompe n° 2	1 095,73
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Vessie ballon anti-belier	82,96
LAGNES-Débitmètre Lagnes-RVT-Débitmètre DN65	1 103,1
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Moteur pompe n° 3	18 826,7
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Forage le Marché-RVT-Débitmètre DN150	136,48
-	214 886,43

Les dépenses réelles en 2016 sont d'environ **215 k€** sur 12 mois. Les dépenses réalisées en renouvellement électromécanique depuis le début du contrat sont présentés dans le chapitre « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation de réseau réalisé sur l'année :

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN 60 n° 2051Y28	968,91
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN200 2035V120	4 625,33
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne 350 Goult Lumière	7 337,53
CHEVAL BLANC--RVT-Stabilisateur de pression aval DN100 N° 2054P5	714,41
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 150 n° 2035V1048	3 549,21
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 150 n° 2035V225	3 547,15
CHEVAL BLANC--RVT-Réducteur monostabilisateur 2118P10 DN50	516,54

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN80 2035Y1929	555,61
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 150 n° 2035V718	3 549,21
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 150 n° 2035V204	3 547,15
CHEVAL BLANC--RVT-Stabilisateur de pression aval DN100 2073P4	712,71
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse automatique DN 2038Y38	363,2
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne opercule DN450 2035 V655	11 373,2
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2073Y13	332,26
CHEVAL BLANC--RVT-SAV SEPEM 01 GSM n°42,60,77,79,90,121,124,129,134.	2 745,82
CHEVAL BLANC--RVT-Réducteur pression 2118P5	714,44
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse triple fonctions 2131 Y50	457,35
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 2073Y1954	710,79
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN 60 n° 2073Y33	879,56
CHEVAL BLANC--RVT-Suppression vanne DN450 20.35 V735	8 621,03
CHEVAL BLANC--RVT-SAV SEPEM 01 GSM n°78, 101, 105, 87, 8, 17, 54, 9	3 054,61
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN 60 n° 2035Y186	373,23
CHEVAL BLANC--RVT-Stabilisateur de pression aval DN100 N° 2054P6	714,41
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 200 - n° 2035V963	3 859,34
CHEVAL BLANC--RVT-ventouse DN60 N°2086Y52	349,62
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse triple fonction DN60 2118Y2015	315,02
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2086Y19	332,26
-	64 819,9

Ci-dessous, l'exemple du renouvellement d'un réducteur de pression sur le secteur de Sarraud à Saint-Saturnin les Apt.

Les dépenses réelles 2016 s'élevant à 64,8 K€ sur 12 mois et les dépenses réalisées en renouvellement accessoires réseaux depuis le début du contrat sont présentées dans le chapitre « Suivi pluriannuel du renouvellement ».

Le tableau, ci-dessous, récapitule le nombre de bouches à clefs remises à la côte et/ou renouvelées depuis le début du contrat.

Nombre de bouches à clefs remises à la côte et/ou renouvelées								
2009	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**Cumul**
323	164	118	192	302	222	195	211	**1 727**

4.3.3 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année :

Renouvellement des branchements	
Désignation	**Dépenses comptabilisées (€)**
Branchements	715 208,65
Total	715 208,65

Les dépenses comptabilisées dans le tableau ci-dessus correspondent aux 539 branchements renouvelés en 2016.

La dotation annuelle consacrée au renouvellement des branchements a été modifiée dans l'avenant n°2. De plus, il a été instauré un nouveau fonctionnement du programme de renouvellement afin d'améliorer le suivi des dépenses de renouvellement des branchements.

4.3.4 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

Compteurs		
Année	**2015**	**2016**
Nombre de compteurs au 31/12	**53 177**	**54 008**
Nombre de compteurs diamètre < 20 renouvelés	1 531	1 946
Nombre de compteurs 20 ≤ dimètre ≤ 40 renouvelés	34	79
Nombre de compteurs diamètre > 40 renouvelés	10	12
Nombre total de compteur renouvelés	**1 575**	**2 037**
% du parc renouvelé dans l'année	3,0 %	3,8 %
Nombre de compteurs DN15 et DN20 agé de plus de 20 ans	**2**	**197**
Age moyen du parc (années)	8,9	9,4

L'âge moyen du parc compteur est de 9,42 ans en prenant en compte les compteurs de l'année 1957 et de 9,38 ans sans l'année 1957.

L'avenant au contrat de délégation de service public a modifié l'obligation contractuelle en matière de renouvellement de compteur et d'âge limite passant les petits diamètres de 15 ans à 20 ans.

- **LES COUTS COMPTABILISES**

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	**Dépense constatée ou en cours (€)**
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	158 131,97
Total	158 131,97

Les dépenses réalisées depuis le début du contrat sont présentés dans le chapitre « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

4.4 Les investissements contractuels

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., …

4.4.1 Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations". Le tableau suivant récapitule ces opérations.

Renouvellement de l'année	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
Installations	214 886,37
Réseaux	64 819,9
Branchements	715 208,65
Compteurs	158 131,97
Total	1 153 046,89

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	**Dépenses comptabilisées (€)**
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	158 131,97
Fonds contractuel de renouvellement	994 914,92
Total	1 153 046,89

Le tableau présenté ci-dessus intègre les charges calculées sur les renouvellements, ce qui explique que le montant total de ce tableau soit différent de celui du tableau récapitulant les opérations réalisées.

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Le suivi pluriannuel des renouvellements est présenté dans le tableau ci-dessous :

SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT										
Année	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**TOTAL CUMULE**
Renouvellement des accessoires réseaux (en K€)	48	54	60	62	61	63	63	66	65	**541**
Renouvellement électromécanique (en K€)	137	164	174	195	175	172	188	193	215	**1 612**
Renouvellement des branchements (en K€)	429	792	787	1 090	1 031	1 089	928	1 001	715	**7 862**
Renouvellement des compteurs (en K€)	124	206	408	231	163	159	157	151	158	**1 757**
TOTAL (en K€)	**739**	**1 215**	**1 428**	**1 577**	**1 429**	**1 483**	**1 336**	**1 412**	**1 153**	**11 772**
TOTAL CUMULE (en K€)	**739**	**1 954**	**3 382**	**4 959**	**6 388**	**7 871**	**9 207**	**10 619**	**11 772**	

Les montants inscrits dans ce tableau pour le renouvellement des branchements intègrent également les charges comptabilisées au-dessus de la garantie contractuelle jusqu'à l'année 2016 pour une meilleure visibilité du suivi pluriannuel du renouvellement depuis le début du contrat.

5 | Votre délégataire

SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE…) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ.** Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

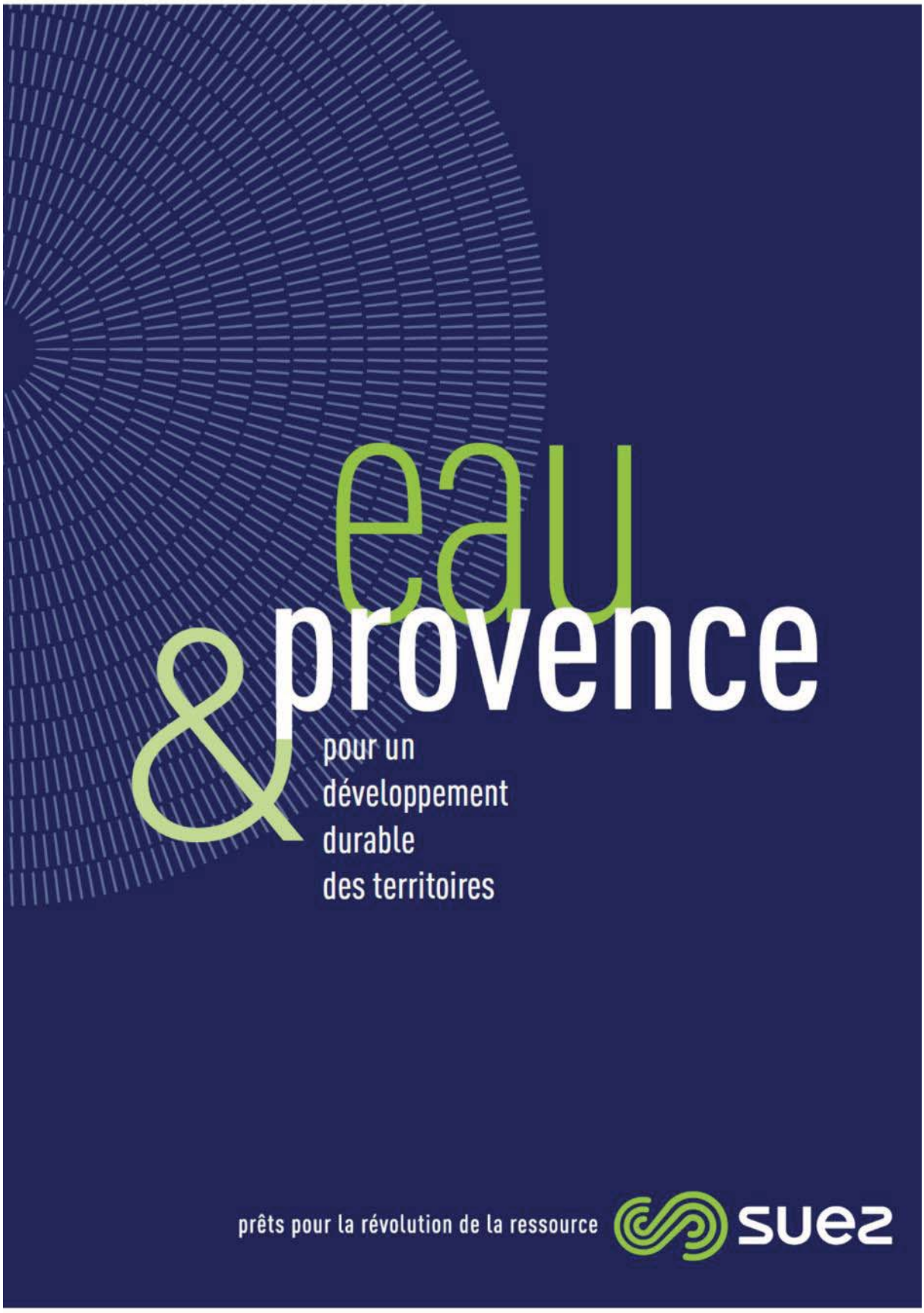
Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS…) restant inchangées.

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale


eau
& provence
pour un
développement
durable
des territoires
prêts pour la révolution de la ressource
suez

édito

“Innover pour rendre l'eau « intelligente »

Les enjeux de l'eau changent, l'eau facile est devenue fragile. Nos métiers se transforment pour répondre à l'enjeu majeur de préservation de la ressource en eau. Pour ne pas la gaspiller et pour la gérer au mieux en répondant aux spécificités des territoires d'aujourd'hui et de demain, nous développons des solutions innovantes.

Ces solutions dites « SMART » font appel aux technologies digitales pour optimiser la gestion de l'ensemble du cycle de l'eau, de ses sources d'approvisionnement jusqu'au traitement des eaux usées en passant par la distribution des réseaux publics ou auprès des industriels.

Elles permettent également d'optimiser nos interventions, de mieux rendre compte du service que nous offrons et de favoriser l'interaction avec tous les acteurs du territoire : collectivités, consommateurs, industriels, entreprises, agriculteurs, services de l'Etat...

Cependant, il n'y a pas de systèmes « intelligents » sans les compétences des femmes et des hommes qui les développent et les gèrent.

Quant à la proximité, elle reste la mission première des 1 100 collaborateurs de l'activité eau en Provence.”

Hervé Madiec,
Directeur Région Provence

acteur du grand cycle de l'eau au service des territoires

SUEZ assure la production et la distribution de l'eau potable et couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution des eaux usées afin de rejeter une eau propre sans impact sur les milieux naturels.
SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des entreprises tout au long du grand cycle de l'eau pour préserver la ressource.

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et l'assainissement, SUEZ gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence clientèle.
S'appuyant sur son maillage territorial en Provence, SUEZ tient son rôle d'entreprise citoyenne et responsable en participant activement au développement durable des territoires.

une performance opérationnelle démontrée

100 sites de production d'eau
7 100 km de réseau d'eau potable
4 326 analyses réalisées
2 500 fuites réparées
6 300 km de réseau d'eaux usées
220 stations d'épuration

au service des usagers

537 000 contacts clients traités
20 accueils clientèle
517 000 relevés de compteurs
710 000 factures émises

employeur responsable

50 jeunes en alternance
1 démarche qualité de vie au travail
5 % d'emplois de personnes en situation de handicap
31 % de femmes dans l'encadrement

7 départements

240 collectivités partenaires

60 industriels & entreprises

1 100 collaborateurs

700 000 habitants desservis en eau potable

1 500 000 habitants bénéficiant de l'assainissement collectif

5.1.2 Nos implantations

537 000 contacts usagers traités

Pour répondre aux attentes des usagers, 20 accueils clientèle sont à leur disposition.
Le Centre de Relations Clientèle de SUEZ basé au Pontet (84) permet de réceptionner tous les appels des usagers. 20 téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir 346 000 appels par an.
Parallèlement, un service d'urgence peut intervenir 24h sur 24, 365 jours sur 365.

MARSEILLE PROVENCE MÉTROPOLE (13)

1 MILLION D'HABITANTS

SERAMM *(Service d'Assainissement Marseille Métropole)* en collaboration avec Marseille Provence Métropole et la Ville de Marseille ont lancé "Marseille Infos Plages". Cette application gratuite pour smartphone est destinée à informer le grand public sur la qualité des eaux de baignade, les consignes de sécurité en vigueur, les conditions météo, le drapeau du jour, la température de l'eau et les activités proposées sur les 21 plages de Marseille soit environ 10 km de littoral.

Découvrez "Marseille Infos Plages" sur Youtube

SYNDICAT RHÔNE VENTOUX (84)

180 000 HABITANTS

Le Proxibus, lancé à l'initiative du syndicat Rhône Ventoux, vient à la rencontre des usagers pour les accompagner dans leurs démarches et répondre à leurs questions concernant les services de l'eau potable et de l'assainissement. Véritable accueil clientèle itinérant, le Proxibus est présent une matinée par mois sur les marchés de 5 communes. Une façon d'être au plus près des préoccupations des usagers.

www.rhone-ventoux.fr/le-proxibus/video

50 000 compteurs intelligents

Grâce à la télérelève longue portée, les usagers peuvent maîtriser leur consommation d'eau et être alertés immédiatement en cas de fuite. Ce service leur permet de réduire leur facture et de protéger l'environnement, mais également de gagner en confort grâce à la relève automatique des compteurs.

s'engager pour la protection de la ressource

HYÈRES-LES-PALMIERS (83)

55 000 HABITANTS

Le projet Aquarenova vise à restaurer la nappe continentale grâce un bassin d'infiltration alimenté par un fleuve côtier. Aquarenova permet de repousser le biseau salé et de rendre à la ville son autonomie en eau.

www.aquarenova.fr

CHARLES & ALICE (26-84)

400 SALARIÉS

Depuis 1976, les deux usines du groupe agro-alimentaire produisent des compotes et autres desserts aux fruits. Charles & Alice a confié à SUEZ **la construction des deux unités de prétraitement des effluents industriels** ainsi que leur exploitation pour une durée de 10 ans.

MONTÉLIMAR AGGLOMÉRATION (26)

62 000 HABITANTS

Le compost issu des boues des stations d'épuration de Montélimar Agglomération est restitué tous les premiers vendredis du mois aux habitants de l'agglomération sur la station d'épuration de Montélimar **pour fertiliser leurs jardins.**
Les services des espaces verts de l'agglomération bénéficient également de ce service.

MONDRAGON (84)

30 000 tonnes

L'usine de compostage "Terres de Provence" utilise un procédé biologique de conversion et de valorisation des boues de stations d'épuration en un produit stabilisé et hygiénisé semblable à un terreau : **le compost normalisé.**
Chaque année, 30 000 tonnes de boues urbaines ou issues de l'industrie agro-alimentaire sont compostées sur cette usine.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU BRIANÇONNAIS (05)

20 000 HABITANTS

La station d'épuration des eaux usées Pur'Alpes à Briançon traite les eaux usées du berceau de la Durance. **Sa technique de traitement sur Biofor et son pilotage expert** permettent de s'adapter aux variations importantes de population dans des conditions de froid extrême et de respecter une qualité " eaux de baignade " toute l'année.

AIX-EN-PROVENCE (13)

140 000 HABITANTS

Une station d'épuration peut cumuler bien d'autres fonctions que de traiter des eaux usées. C'est le cas de l'installation d'Aix-en-Provence permettant de traiter les eaux usées d'environ 30 000 équivalents/habitants. Une zone humide de rejets végétalisée a été créée pour assurer la dernière phase de traitement et contribuer à restaurer la biodiversité du site.

350

" grandes oreilles "

Toute fuite d'eau sur une canalisation ne s'effectue pas dans le silence le plus absolu. SUEZ dote les réseaux d'eau potable de capteurs acoustiques afin d'écouter en permanence le réseau, de détecter les fuites en quasi temps réel et de les réparer. 600 000 m³ sont ainsi économisés par an en Provence, soit l'équivalent de la consommation en eau potable d'une ville de 5 000 habitants.

Ces capteurs sont notamment déployés sur :

- le Syndicat Durance Ventoux *(84) 95 000 habitants,*
- Hyères *(83) 55 000 habitants,*
- le Syndicat Rhône Ventoux *(84) 180 000 habitants.*

être un acteur **citoyen & responsable**

SUEZ ET FACE S'ENGAGENT CONTRE L'EXCLUSION

LA SEYNE SUR MER (83) 64 000 HABITANTS

GRAND AVIGNON (84) 182 000 HABITANTS

ISTRES (13) 43 000 HABITANTS

HYÈRES (83) 55 000 HABITANTS

MARSEILLE PROVENCE MÉTROPOLE (13) 1 MILLION D'HABITANTS

SUEZ en Provence est membre de FACE, Fondation Agir Contre l'Exclusion. Cette Fondation a pour vocation d'initier avec les acteurs locaux des actions concrètes de prévention et de lutte contre l'exclusion. SUEZ participe activement au programme "Job Academy", à La Seyne-sur-Mer, Hyères et sur le Grand Avignon, qui vise à accompagner dans leur recherche des demandeurs d'emploi. L'entreprise participe également au programme de pédagogie en collège : FACE-Energie Jeunes à Istres.

LA BIODIVERSITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

SAN OUEST PROVENCE (13) 99 500 HABITANTS

Consciente de ses responsabilités et des leviers d'actions dont elle dispose pour protéger et promouvoir la biodiversité, c'est tout naturellement que SUEZ en Provence s'est engagée comme partenaire principal aux côtés d'Ouest Provence et de Port-Saint-Louis du Rhône en faveur du Festival de la Camargue et du Delta du Rhône. Un partenariat qui s'inscrit dans la continuité de la labellisation "stratégie Nationale pour la biodiversité" attribuée à notre entreprise par le ministère de l'Écologie.

MARSEILLE PROVENCE MÉTROPOLE (13) 1 MILLION D'HABITANTS

Afin de compenser l'impact de la ville sur les écosystèmes, SERAMM transforme l'assainissement en un service qui favorise la faune et la flore dans la baie de Marseille et le Parc National des Calanques.

PARTENAIRE DES TERRITOIRES

être un acteur **citoyen & responsable**

ACCÉDER À LA FORMATION PAR L'ALTERNANCE

Chaque année l'entreprise accueille près de 50 jeunes en formation par alternance.

Intégrés et formés, ces jeunes deviennent des professionnels des métiers de l'eau, de l'assainissement, de l'environnement et de la clientèle. Chacun des jeunes recrutés en alternance est suivi par un tuteur tout au long de sa formation. Les tuteurs sont des collaborateurs actifs et volontaires qui exercent leur métier tout en consacrant du temps à transmettre leurs connaissances.

1 100 collaborateurs

EMPLOYEUR LOCAL RESPONSABLE

SUEZ en Provence emploie 1 100 collaborateurs pour assurer le service public de l'eau et de l'assainissement.
Ses implantations lui permettent d'offrir **un service de proximité et d'être un employeur local actif sur le territoire.**
Chaque année, l'entreprise pourvoit plus de 150 postes. Elle mène une politique active de recrutement avec le soutien de partenaires locaux : centres de formation, missions locales, maisons de l'emploi...

l'agence **Vaucluse**

édito

"L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, de la formation et de la vie associative via des partenariats.

Comme vous l'avez compris, nous considérons notre mission au-delà de celle d'un bon exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SUEZ pour son activité eau en Provence doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable.
En d'autres mots, il s'agit de contribuer au développement de la Cité et de participer activement au développement durable du territoire."

Julien Nialon,
Directeur d'agence
Vaucluse

l'agence **Vaucluse**

SUEZ est une entreprise moderne et de proximité, au cœur des enjeux de l'environnement. Les agents SUEZ sont attentifs à vos besoins quotidiens et ceux des usagers. Les équipes d'exploitation vivent et travaillent sur le territoire. Elles connaissent vos préoccupations, sont attachées à la continuité du service de l'eau et de l'assainissement par tous les temps et 24h/24.

L'agence en quelques chiffres

100 communes partenaires

139 666 abonnés en eau potable

154 532 abonnés en assainissement

25 usines d'eau potable

109 stations d'épuration

3 484 km de réseau d'eau potable

2 728 km de réseau d'assainissement

Une équipe à votre service

140 agents

24 en interventions réseaux eau potable

21 en gestion et performance réseaux eau potable

19 en maintenance et exploitation des usines eau potable

39 en exploitation des stations d'épuration

8 en centre de compostage « Terres de Provence »

2 pour le secrétariat technico-administratif

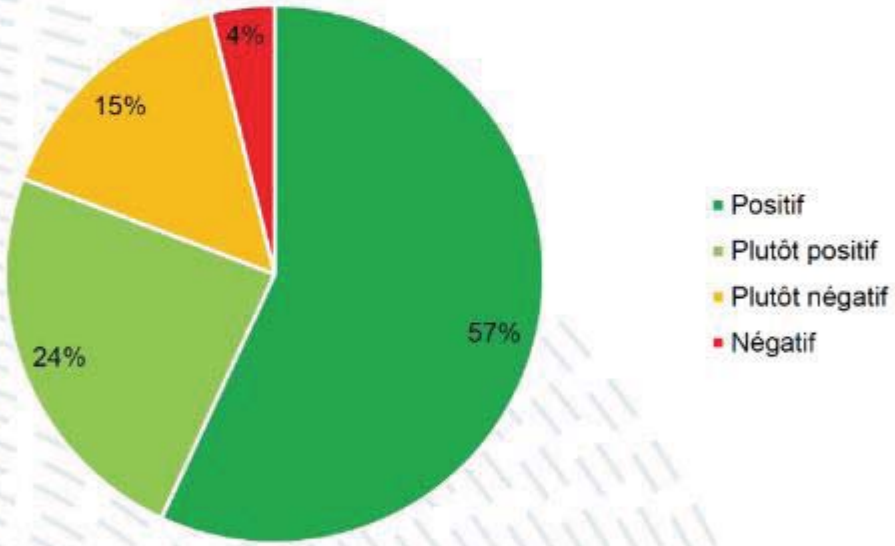
1 préventeur sécurité

l'agence **Vaucluse**

Les retombées presse sur l'agence

Parmi les articles citant les marques de SUEZ pour son activité eau en Provence, **130** articles sont parus en 2016 sur le secteur de l'agence Vaucluse.

Pour ces articles, l'agence Vaucluse enregistre **81 %** de retombées positives.



5.1.3 Nos moyens logistiques

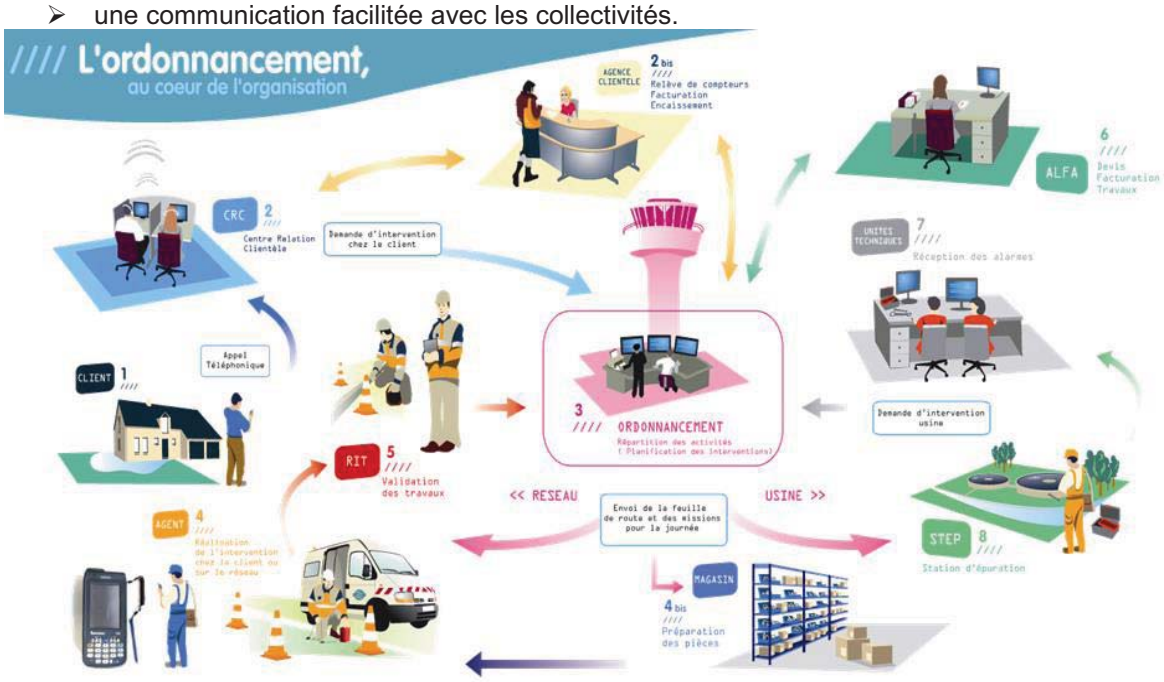
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc… Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc…),
- une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

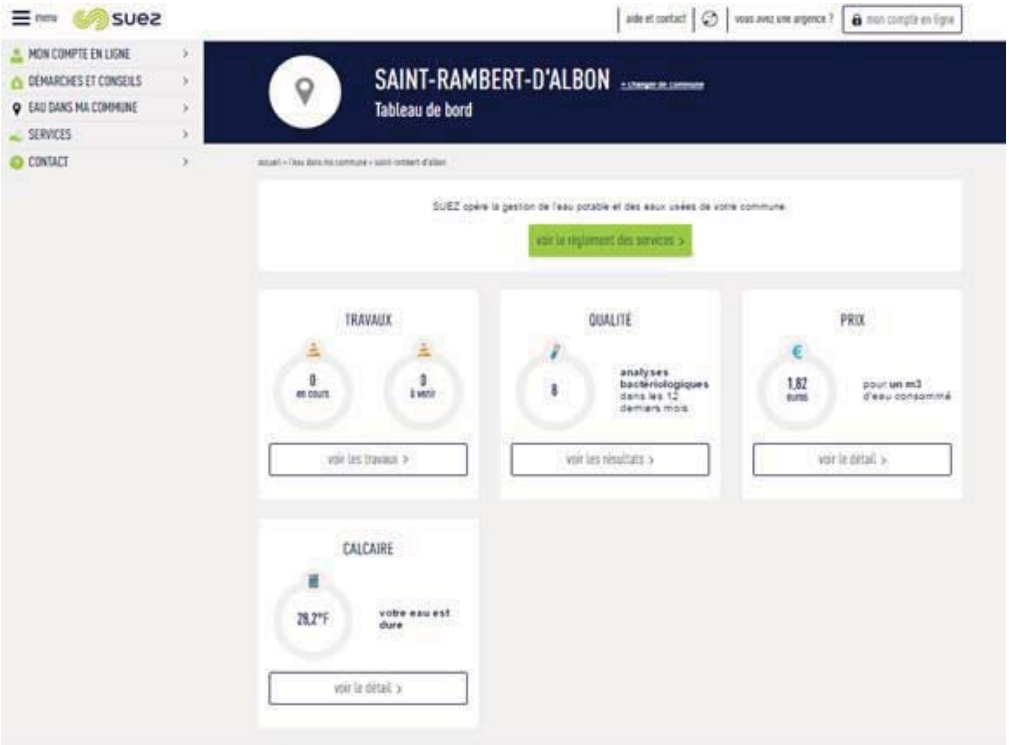
5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2016, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours



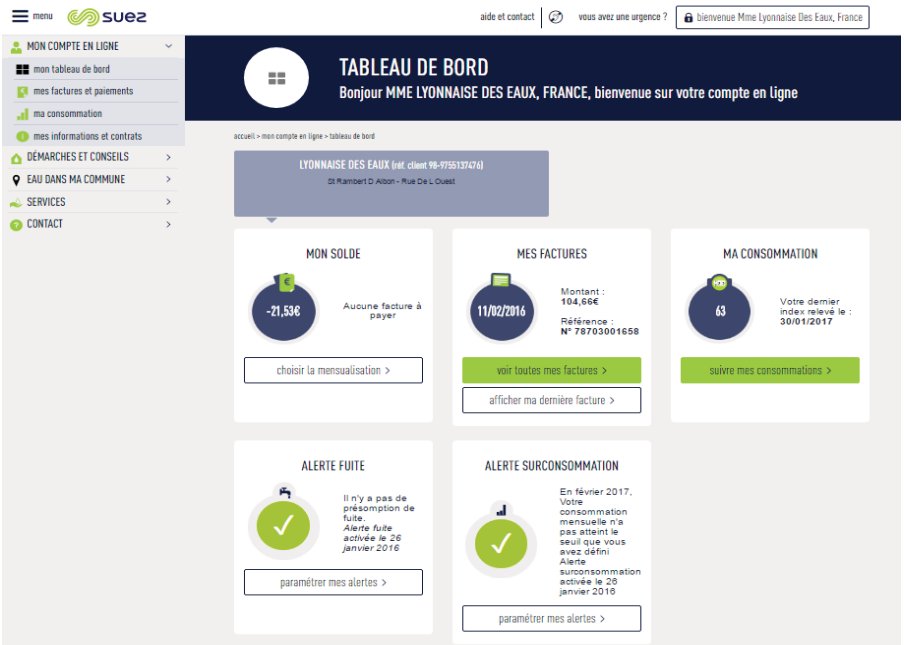
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

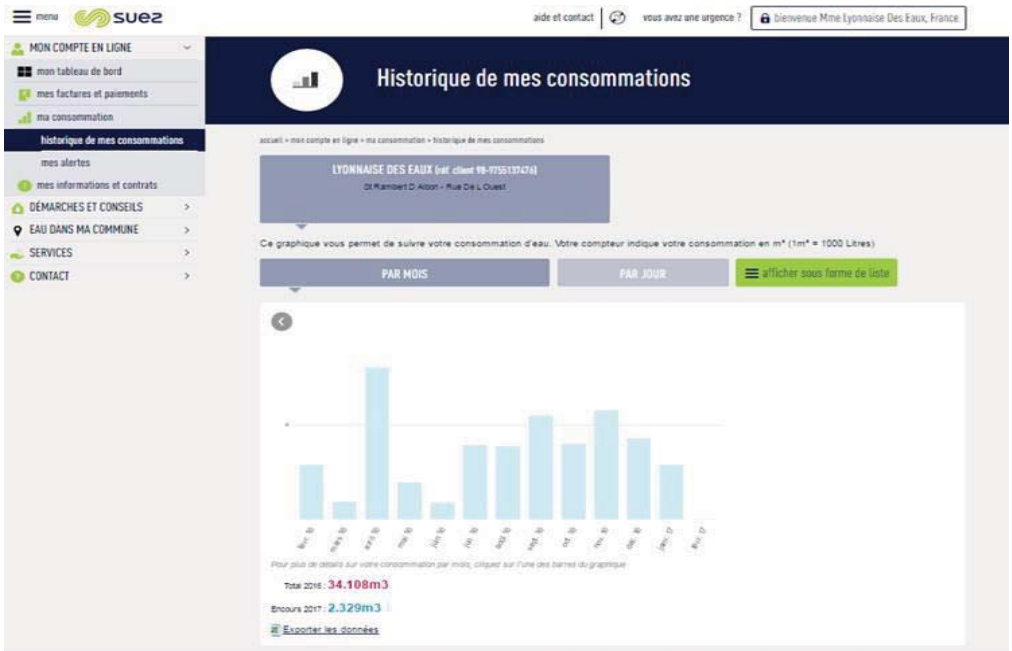
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

« Mon compte en ligne », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



*Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)*



*Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)*

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs… Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance
selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences, Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau; Etudes, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 05 Janvier 2016
Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

cofrac

1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2016, 80% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus plus de 140 sites en 2015 et 2016 pour identifier des gisements de performance.
Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Entreprises Régionales. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

Lloyd's Register
LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

LYONNAISE DES EAUX FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site :
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante :

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; suivi des appareils étalonnés et contrôle des compteurs d'eau.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation No : FQA 9915316/B

Première approbation : 02 Décembre 2015
Certificat en cours : 02 Décembre 2015
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Emis par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

LRQA France, 1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03 France
Au nom et pour le compte de LRQA Ltd, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom
Cette approbation est soumise aux procédures d'audit, de certification et de surveillance de LRQA.
L'utilisation du logo d'accréditation UKAS désigne l'accréditation par rapport aux activités couvertes par le Certificat d'Accréditation Numéro 001
Rev 0 Revision 1a

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.

Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

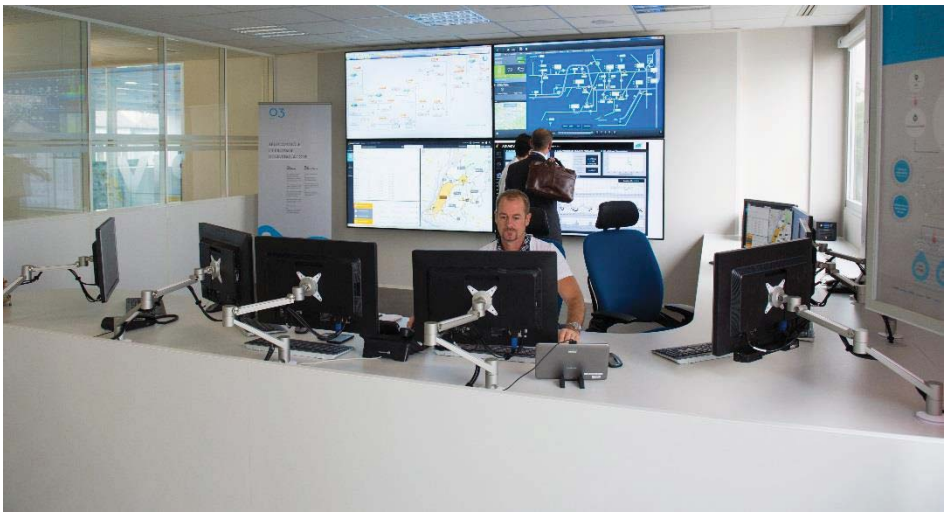
Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

A la fin de l'année 2016, 9 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13).

SYSTÈMES EXPERTS
- Performance opérationnelle - anticipation et optimisation des conditions d'exploitation.
ORDONNANCEMENT LOGISTIQUE
Optimisation des interventions et réactivité accrue.
TÉLÉCONTRÔLE
Surveillance du cycle de l'eau 24h/24.
VISIO
UNE VISION À 360° DE VOTRE SERVICE
GESTION DES DONNÉES
Partage des données en temps réel avec les collectivités pour aider à la décision.
GESTION DE CRISE
Analyse de la situation de manière coordonnée pour une prise de décision rapide.
TÉLÉRELÈVE
Suivi en temps réel des consommations.
PLATEFORME WEB
Gestion des demandes et accès aux informations par les collectivités et les particuliers.



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs…), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".

Aquadvanced® Assainissement constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine ressource.

6 | Glossaire

Copyright : William Daniels

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**
  Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**
  Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

- **Branchement eau**
  Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.
- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m3/km/j).

L

- **Linéaire de réseau de desserte**
  Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **Nombre d'abonnements**
  Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, …).

- **Nombre d'habitants**
  Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

P

- **Perte apparente**
  Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, …).

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**
  Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**
  Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**
  Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**
  Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**
  Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**
  Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

S

- **Stabilisateur d'écoulement**
  Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume prélevé**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau**
  Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).
- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**
  Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

  - 0 % : aucune action
  - 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
  - 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
  - 50 % : dossier déposé en préfecture
  - 60 % : arrêté préfectoral
  - 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
  - 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | Annexes

7.1 Annexe 1 : Evolution réglementaire

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC
MARCHES PUBLICS
GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ENVIRONNEMENT
- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1er janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 : TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.
Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :
« *1° La date d'émission de la facture ;*
2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;
6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »
Le point de départ du délai de paiement correspond à *« la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur* ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :
« *1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;*

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS

> Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.
Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions» transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les

délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.
L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraine pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

I. Eléments liés à la passation du contrat

• Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

• Les dispositions nouvelles

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».
Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné:

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit

être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II. Eléments liés à l'exécution du contrat

- **Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

- **Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

- **Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

- **Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation

d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION

> Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».
Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.
L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.
L'arrêté est entré en vigueur le 1er avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE

> Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES

> Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.
Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique*** *qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité* ***de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois,*** *sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle,* ***donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** *»*

Les deux limites sont donc les suivantes :
- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES

> Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.
La problématique était double :
- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence *Commune de Douai* (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.
A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS

1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés
2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II»

Les décrets d'application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ont été publiés le 25 mars 2016 (**1°**). Le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le décret n° 2016-361 du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.
Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1er avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II » (**2°**).
Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2016.
Préparation du marché public

« ***Sourçage*** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :
  - pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
  - pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
  - pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :
  - l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
  - l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
  - l'autorisation des modifications non substantielles ;
  - l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite *« Loi Sapin II»* du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allotir un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maitrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrage et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS

> Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de l'article 50 du décret « *Marchés publics* ».
Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,… ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.
Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « *MARCHES PUBLICS* »

> Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics
> Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle règlementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION

> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE

> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1ER JANVIER 2017

> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ LA COMPETENCE « *ASSAINISSEMENT* » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « *eau* » et « *assainissement* » par les établissements publics de coopération intercommunale

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement »* ».

❖ LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE

> Conseil d'Etat, 12 février 2016, *Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau »*, n° 375790

L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI

> Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales, qui prévoit que le transfert des compétences entraine celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES

> Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.
Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.
Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES

> Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019

> Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement
> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« *AU-IOTA* ») est en particulier supprimée.
Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

  1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;
  2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation […];
  3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;
  4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.

  L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

  Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire–enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaitre les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement
> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE

> Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES

> Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.
Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaitre les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES

> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.
L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.
Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.
Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.
Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

7.2 Annexe 3 : Longueur du réseau par commune et diamètre (source APIC)

Réseau Durance-Ventoux - Source APIC 2016										
Linéaire (en m) 2016		Diamètres								TOTAL
		A déterminer	DN<40	40<=DN<60	60<=DN<125	125<=DN<150	150<=DN<250	250<=DN<350	DN>350	
Canalisations Durance-Ventoux sur les communes du périmètre Durance-Ventoux	BONNIEUX		873	7 152	49 867		16 386	2 415		76 694
	CABRIERES-D_AVIGNON	81		3 435	27 060	5 196	3 999			39 771
	CAUMONT-SUR-DURANCE	1 053	244	6 425	20 881		10 012			38 615
	CAVAILLON	499	680	12 052	87 092	1 202	50 040	13 246	25 955	190 765
	CHATEAUNEUF-DE-GADAGNE	1 514	684	1 406	16 612	4 470	6 733	1 470		32 887
	CHEVAL-BLANC	189	1 152	7 747	32 723		10 802	4 683	8 105	65 401
	GARGAS	72	1 425	7 630	33 900		9 051	2 819		54 897
	GORDES	32	608	10 090	61 688	3 342	22 221	5 115	1 327	104 424
	GOULT	167	302	3 602	27 499		12 380	8 038	4 266	56 255
	ISLE-SUR-LA-SORGUE	276	1 454	23 949	89 130		41 588	3 180	8 512	168 088
	JOUCAS		125	1 764	9 402	7	3 731			15 029
	LACOSTE		166	3 390	19 323		2 102			24 982
	LAGNES	18	52	3 218	25 176	532	4 825	4 928		38 749
	LES-BEAUMETTES			886	5 365		2 084		992	9 327
	LES-TAILLADES	181	149	3 338	15 621		1 628	2 362	4 679	27 958
	LE-THOR	137	1 060	10 836	54 160		19 622	6 978		92 792
	LIOUX		202	4 774	14 833		1 668			21 477
	MAUBEC	127	323	8 057	14 416		3 643	1 617	3 243	31 427
	MENERBES	80	248	7 034	31 414		7 093	23	2 996	48 887
	MURS		9	4 745	21 251		4 347			30 352
	OPPEDE		101	8 302	26 779		9 071		7 845	52 099
	ROBION	168	320	8 695	32 020		6 654	4 531	7 485	59 872
	ROUSSILLON	222	496	7 655	32 046	2	15 722	975		57 120
	SAINT-PANTALEON		0	538	2 879					3 417
	SAINT-SATURNIN-LES-APT	3	1 981	44 811	52 966	939	11 015	1 349		113 064
	SAUMANES-DE-VAUCLUSE	17	378	986	21 846		7 209	2 610		33 046
	VELLERON	346	264	8 978	28 211		6 034			43 834
	VILLARS	54	221	4 886	18 646					23 808
	Sous-total par classe de diamètres	***5 235***	***13 519***	***216 381***	***872 806***	***15 690***	***289 660***	***66 338***	***75 404***	***1 555 034***
Canas. SEDV en dehors des communes du périmètre SEDV	APT		903	2 685	6 162		1 283	2 215		13 248
	BLAUVAC				148					148
	FONTAINE-DE-VAUCLUSE				510		130	152		792
	LA ROQUE-SUR-PERNES				353					353
	MONIEUX			2 306	12 682					14 987
	SAULT	21		1 081	1 939					3 040
	Sous-total par classe de diamètres	***21***	***903***	***6 072***	***21 793***	***0***	***1 414***	***2 367***	***0***	***32 569***
Total par classe de diamètres		**5 256**	**14 422**	**222 453**	**894 598**	**15 690**	**291 074**	**68 705**	**75 404**	**1 587 603**

7.3 Annexe 4 : Nombre de compteurs répartis par âge et par diamètre

LA PYRAMIDE DE L'ENSEMBLE DES COMPTEURS FAISANT PARTIE DU PATRIMOINE

PYRAMIDE DES COMPTEURS															
CPTR Année Fab	15	20	25	30	40	50	60	80	100	150	250	Diamètre inconnu	Total général	Age parc	Age cumulé
2016	1 675	22		6	11		3	2	3			1	**1 723**	0	0
2015	2 064	26		11	5		5	1	1				**2 113**	1	2 113
2014	2 577	65		15	16	1	1	2	4				**2 681**	2	5 362
2013	2 157	32		24	9	3	6	5	7	2			**2 245**	3	6 735
2012	3 377	90		47	7	1	2		3	1			**3 528**	4	14 112
2011	3 723	51		16	15	1	1	3	1	2			**3 813**	5	19 065
2010	4 440	120	1	36	14	1		1	2	1			**4 616**	6	27 696
2009	3 886	61		13	5		5	6	4				**3 980**	7	27 860
2008	2 548	64		16	12			4	1				**2 645**	8	21 160
2007	1 966	88		14	16		3	2	1	2			**2 092**	9	18 828
2006	1 376	37		10	16		2	1	3				**1 445**	10	14 450
2005	1 624	25	1	18	14		1						**1 683**	11	18 513
2004	1 378	31		9	4								**1 422**	12	17 064
2003	3 356	26		5	2			1					**3 390**	13	44 070
2002	2 984	13		1	1								**2 999**	14	41 986
2001	3 233	9		3	1						3		**3 249**	15	48 735
2000	3 200	5	1	1									**3 207**	16	51 312
1999	2 957	17	5	1	1								**2 981**	17	50 677
1998	2 846	37											**2 883**	18	51 894
1997	1 106	6											**1 112**	19	21 128
1996	89	10		2									**101**	20	2 020
1995	34	2											**36**	21	756
1994	5												**5**	22	110
1992	4												**4**	24	96
1991	1												**1**	25	25
1990	1												**1**	26	26
1989	3												**3**	27	81
1988	1												**1**	28	28
1987	1												**1**	29	29
1984	1												**1**	32	32
1980	2												**2**	36	72
1975	1												**1**	41	41
1957	41	1		1	1								**44**	59	2 596
Total	**52 657**	**838**	**8**	**249**	**150**	**7**	**29**	**28**	**30**	**8**	**3**	**1**	**54 008**	**9,4**	**508 672**

7.4 Annexe 5 : Production mensuelle

Production mensuelle en 2016 par station (m^3)													
Stations	**Total**	**janv**	**févr**	**mars**	**avr**	**mai**	**juin**	**juil**	**août**	**sept**	**oct**	**nov**	**déc**
Beaumettes	**3 078 012**	147 410	172 123	146 312	218 048	297 048	285 295	411944	588 711	266 954	176 933	216 067	151 167
Beylons	**23 192**	876	1210	956	1497	2 013	2 560	3 540	4 642	2 836	1024	1191	847
Bonnieux Bas (Bonnieux)	**326 801**	14 953	15 183	13 318	21987	30 237	31585	47 184	66 062	30 708	21028	20 159	14 397
Bonnieux Bas (Lacoste)	**155 636**	5 332	6 833	5 786	11841	14 148	13 740	23 368	34 391	13 535	9 030	10 196	7 436
Bonnieux Haut	**107 275**	2 931	3 694	3 070	7 370	10 115	11501	17 489	22 801	10 772	6 249	6 478	4 805
Bonnieux Surpresseur	**50 874**	1898	2 086	1506	3 559	4 404	5 922	7 654	10 270	4 174	2 700	3 533	3 168
Cabrières Bastidonne	**175 459**	5 171	6 823	8 178	11747	16 834	24 534	20 639	40 431	14 693	10 876	8 804	6 729
Cabrières Les Cèdres	**96 334**	2 048	2 966	3 911	6 611	9 708	14 223	12 122	23 583	8 262	5 628	4 090	3 182
Cambuisson	**15 477**	929	708	865	1168	1132	2 217	1451	2 984	766	1065	1205	987
Caumont	**40 088**	2 467	2 081	2 052	3 171	3 330	5 472	3 612	8 137	2 344	2 704	2 352	2 366
Chinchon	**292 416**	12 854	12 722	15 206	25 442	24 442	37 174	26 775	60 445	20 538	23 225	19 262	14 331
Gadagne Glacière	**155 980**	10 651	7 926	8 965	12 782	14 979	19 836	13 465	29 533	9 077	10 234	10 303	8 229
Girauds	**672 640**	37 841	41392	45 253	49 253	53 860	73 860	72 855	113 515	57 986	48 043	47 052	31730
Gordes Bas	**545 389**	21155	19 317	24 891	38 398	58 063	57 810	78 036	111 101	67 586	32 566	22 269	14 197
Gordes Murs (Ferriers)	**166 857**	5 056	7 447	10 330	15 362	23 030	22 388	22 493	25 210	18 648	7 613	5 642	3 638
Gordes Murs (Gardette)	**41 426**	0	0	0	0	0	0	0	12 333	17 123	6 311	3 105	2 554
Goult St Denis	**10 808**	393	295	335	577	739	2 428	1356	2 398	798	673	528	288
Goult Village	**9 131**	271	311	432	485	545	1769	1092	1661	769	617	687	492
Joucas	**29 208**	297	332	406	1288	2 771	4 074	5 354	7 110	4 515	1338	1132	591
Lagnes	**17 894**	339	622	444	1343	1090	1831	2 406	4 265	1350	1222	2 403	579
Les Martins	**660 282**	43 149	52 493	51714	61745	49 327	54 418	81491	125 159	91761	48 903	122	0
Lioux La Combe	**34 622**	2 253	2 680	3 061	2 647	3 138	3 939	4 618	5 993	2 496	1333	1366	1098
Lioux St Lambert	**8 012**	370	503	550	662	504	863	996	1677	653	450	445	339
Lioux St Hubert	**14 308**	780	939	1027	1069	841	1041	1917	3 355	1405	625	693	616
Menerbes	**44 200**	1414	2 331	1930	2 530	4 379	3 641	6 313	9 327	4 239	3 589	2 707	1800
Pont Julien (Gargas)	**115 116**	7 582	9 275	9 109	8 324	6 133	12 727	12 503	14 889	10 797	7 993	8 028	7 756
Pont Julien (Roussillon)	**4 118**	172	188	234	174	89	198	1404	1659	0	0	0	0
Pont Julien (St Francoit)	**436 162**	14 946	17 375	19 671	26 400	46 478	44 034	62 094	80 558	50 067	26 364	23 823	24 352
Saumane	**14 024**	159	188	231	1031	1347	2 162	1798	3 884	1656	849	488	231
St Jacques	**37 132**	1700	1745	1249	2 647	3 272	5 913	4 266	8 658	2 782	1775	1636	1489
St Saturnin	**325 352**	15 953	16 718	17 364	20 614	32 383	30 724	42 372	54 802	34 402	20 585	20 221	19 214
Surp.St Jacques	**37 870**	1924	1917	1401	2 605	3 385	6 022	4 177	8 767	2 817	1804	1688	1363
Trente moutte	**2 402 354**	151375	196 864	200 723	185 329	184 753	224 684	176 166	378 837	156 997	180 963	213 000	152 663
Grande Bastide	**890 624**	78 108	86 288	82 727	77 186	85 615	71528	71826	63 137	64 983	60 471	68 539	80 216
Grenouillet	**4 438 006**	313 190	322 970	319 296	310 606	384 582	384 792	482 532	440 630	425 878	332 160	352 808	368 562
Production Bas Service	**5 328 630**	**391 298**	**409 258**	**402 023**	**387 792**	**470 197**	**456 320**	**554 358**	**503 767**	**490 861**	**392 631**	**421 347**	**448 778**
Poduction Haut Service *(Cheval Blanc)*	**5 114 472**	256 264	283 352	285 320	318 354	503 626	545 380	747 524	667 572	583 000	349 380	287 404	287 296
Production Station de secours Saumane	**3 243**	119	117	125	118	152	1852	122	138	118	133	128	121
Production Chateauneuf-de-Gadagne	**230 033**	11601	14 037	13 275	15 616	23 833	23 728	32 898	27 019	22 314	15 005	14 842	15 865
TOTAL PRODUCTION	**10 676 378**	**659 282**	**706 764**	**700 743**	**721 880**	**997 808**	**1 027 280**	**1 334 902**	**1 198 496**	**1 096 293**	**757 149**	**723 721**	**752 060**

7.5 Annexe 6 : Nombre de clients, volumes facturés et dégrèvements détaillés par commune

Durance-Ventoux 2016

COMMUNES	CLIENTS EAU ET PRIMES FIXES							VOLUMES ISSUES DES FACTURATIONS															
	Nombre de clients particuliers	Nombre de clients collectivités	Nombre de clients professionnels	Clients Vente En Gros	Total Clients	Primes fixes supplém.	Total Primes fixes	Volumes vendus aux particuliers	Volumes vendus aux particuliers /366 jours	Volumes vendus aux collectivités	Autres Clients /366 jours	Volumes vendus aux professionnels	Volumes vendus aux professionnels /366 jours	Vente En Gros	TOTAL volumes facturés retraités des mensu		TOTAL volumes facturés sur 366 j	Volumes dégrevés	Volume facturés + dégrevés	Nombre de jours entre les dates médianes de relève 2015/2016	Ensemble des volumes comptabilisés aux compteurs en 2016	m^3/an domestique	Volumes facturés théoriques sur 366 jours
	1	2	3	4	4=1+2+3+4	5	6=4+5	7		8		9		10	10=7+8+9			14	15=13+14	16	17	18=(8-11+12)/2	19 = (13/16)*366
APT				***1***	1		1							***633***	633	633	**633**		633		633		633
BONNIEUX	1 158	25	51	-	1 234	137	1 371	243 099	242 358	2 597	2 589	16 066	16 017		261 762	260 964	**260 964**	11 009	272 771	367	272 771	210	271 939
CABRIÈRES-D'AVIGNON	1 039	22	31	-	1 092	88	1 180	186 004	186 440	7 286	7 303	10 941	10 967		204 231	204 710	**204 710**	6 692	210 923	365	210 923	179	211 418
CAUMONT-SUR-DURANC	1 883	43	37	-	1 963	174	2 137	198 417	198 961	5 316	5 331	1 597	1 601		205 330	205 893	**205 893**	477	205 807	365	205 807	105	206 371
CAVAILLON	12 263	153	463	-	12 879	845	13 724	1 145 126	1 144 963	55 321	55 313	141 170	141 150		1 341 617	1 341 426	**1 341 426**	44 002	1 385 619	366	1 385 619	93	1 385 422
CHÂTEAUNEUF-DE-GAD	1 323	51	24	-	1 398	93	1 491	194 526	195 059	12 568	12 602	4 465	4 477		211 559	212 139	**212 139**	0	211 559	365	211 559	147	212 139
CHEVAL-BLANC	1 704	37	29	-	1 770	92	1 862	165 778	167 842	7 124	7 213	5 653	5 723		178 555	180 778	**180 778**	9 198	187 753	361	187 753	97	190 090
GARGAS	1 602	25	64	-	1 691	96	1 787	202 899	204 125	12 375	12 450	39 295	39 532		254 569	256 107	**256 107**	15 426	269 995	364	269 995	127	271 626
GORDES	1 673	31	90	-	1 794	154	1 948	432 634	435 383	3 614	3 637	61 182	61 571		497 430	500 591	**500 591**	20 393	517 823	364	517 823	259	521 114
GOULT	839	25	36	-	900	39	939	156 055	157 303	1 801	1 815	4 675	4 712		162 531	163 830	**163 830**	16 997	179 528	363	179 528	186	180 963
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	9 289	150	309	-	9 748	1 444	11 192	937 693	953 443	65 487	66 587	126 843	128 974		1 130 023	1 149 004	**1 149 004**	41 282	1 171 305	360	1 171 305	101	1 190 979
JOUCAS	259	12	10	-	281	23	304	63 145	62 801	931	926	10 276	10 220		74 352	73 947	**73 947**	0	74 352	368	74 352	244	73 947
LACOSTE	396	7	10	-	413	15	428	68 930	69 172	280	281	1 803	1 809		71 013	71 262	**71 262**	2 487	73 500	365	73 500	174	73 758
LAGNES	771	11	15	-	797	94	891	99 856	101 793	2 542	2 591	7 560	7 707		109 958	112 091	**112 091**	6 751	116 709	359	116 709	130	118 973
LE THOR	3 504	40	90	-	3 634	348	3 982	429 354	443 150	8 562	8 837	21 935	22 640		459 851	474 627	**474 627**	18 702	478 553	355	478 553	123	493 930
BEAUMETTES	161	8	14	-	183	128	311	41 912	42 492	710	720	3 562	3 611		46 184	46 824	**46 824**	1 563	47 747	361	47 747	260	48 408
TAILLADES	860	20	19	-	899	66	965	88 532	89 036	2 102	2 114	1 285	1 292		91 919	92 442	**92 442**	1 640	93 559	364	93 559	103	94 091
LIOUX	188	7	6	-	201	2	203	32 688	32 422	264	262	1 598	1 585		34 550	34 269	**34 269**	0	34 550	369	34 550	174	34 269
MAUBEC	1 049	20	59	-	1 128	96	1 224	139 201	140 206	3 611	3 637	13 633	13 731		156 445	157 574	**157 574**	16 909	173 354	363	173 354	133	174 605
MÉNERBES	749	17	27	-	793	37	830	148 516	149 571	3 860	3 887	9 230	9 296		161 606	162 754	**162 754**	7 230	168 836	363	168 836	198	170 035
MURS	383	19	8	-	410	23	433	77 500	76 323	2 177	2 144	2 971	2 926		82 648	81 392	**81 392**	242	82 890	372	82 890	202	81 631
OPPÈDE	781	20	21	-	822	47	869	112 588	115 021	3 212	3 281	7 135	7 289		122 935	125 592	**125 592**	2 532	125 467	358	125 467	144	128 179
ROBION	2 026	43	46	-	2 115	138	2 253	231 613	233 129	7 815	7 866	9 991	10 056		249 419	251 052	**251 052**	18 449	267 868	364	267 868	114	269 622
ROUSSILLON	988	26	39	-	1 053	97	1 150	160 600	163 147	9 782	9 937	7 819	7 943		178 201	181 027	**181 027**	6 625	184 826	360	184 826	163	187 757
SAUMANE-DE-VAUCLUS	482	11	9	-	502	197	699	91 904	96 070	695	727	1 444	1 509		94 043	98 306	**98 306**	230	94 273	350	94 273	191	98 546
SAINT-PANTALÉON	118	5	7	-	130	11	141	13 741	13 483	213	209	304	298		14 258	13 990	**13 990**	0	14 258	373	14 258	116	13 990
SAINT-SATURNIN-LÈS-A	2 022	32	41	-	2 095	66	2 161	291 859	296 164	9 244	9 380	17 423	17 680		318 526	323 225	**323 225**	2 372	320 898	361	320 898	144	325 632
VELLERON	1 342	26	20	-	1 388	107	1 495	151 190	151 604	7 362	7 382	1 457	1 461		160 009	160 447	**160 447**	2 902	162 911	365	162 911	113	163 357
VILLARS	483	12	11	-	506	30	536	48 071	49 352	662	680	3 512	3 606		52 245	53 637	**53 637**	2 281	54 526	357	54 526	100	55 979
TOTAL y.c. VEG	**49 335**	**898**	**1 586**	**1**	**51 820**	**4 688**	**56 508**	**6 153 431**	**6 210 812**	**237 513**	**239 702**	**534 825**	**539 385**	**633**	**6 926 402**	**6 990 532**	**6 990 532**	**256 391**	**7 182 793**	**363**	**7 182 793**	**125**	**7 248 770**
TOTAL hors VEG	**49 335**	**898**	**1 586**	**0**	**51 819**	**4 688**	**56 507**	**6 153 431**	**6 210 812**	**237 513**	**239 702**	**534 825**	**539 385**	**0**	**6 925 769**	**6 989 899**	**6 989 899**	**256 391**	**7 182 160**	**363**	**7 182 160**	**125**	**7 249 403**

7.6 Annexe 7 : Date des nettoyages des réservoirs et constats d'anomalies

CUVES	COMMUNE	NOMINATION DES RESERVOIRS	VOLUME SIEDV	DATES DE NETTOYAGE	CLOTURES	ABORDS ET ESPACES VERTS	GENIE CIVIL EXTERIEUR	GENIE CIVIL INTERIEUR	PAROIS	PLAFOND	PORTE ET CAPOT	GARDE-CORPS	ECHELLES	AERATION	CANALISATIONS ET ACCESSOIRES	VIDANGE	FLOTTEURS	CREPINE	CORPS ETRANGERS	PRISE D'EAU POTABLE POUR ECHANTILLON	ACCESSIBILITE VEHICULE	APPROVISIONNEMENT	ALIMENTATION 220V	REMARQUES
NB			M³		ETATS DES INSTALLATIONS															CONDITIONS D'INTERVENTIONS				
1	CAVAILLON	La Plane	100	05/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	OUI	BON	BON	
1			250	08/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE	BON	BON	BON	BON	
1		St Baldou	4 000	22/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON	
1			6 000	01/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	MOYEN	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE+POIRE	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON	CHUTE DE BETON DU PLAFOND
1	GADAGNE	Glacière	650	06/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/MG	BON	BON	BON	BON	
1		Campbeau	300	30/11/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CLACAIRE/MG	BON	BON	BON	BON	
1	ISLE SUR LA SORGUE	Chinchon	1 000	02/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON	CHUTE DE BETON DU PLAFOND
1			1 000	30/11/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	SABLE/CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON	
1		La Roque	1 500	28/11/15	MAUVAIS	BON	BON	BON	MOYEN	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	NON	FERRURES APPARENTES
1	SAUMANE	Des Costes-Château	100	05/19/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	FER	BON	BON	NON	NON	TERRE ROUGE
1		La Crémade	100	08/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	NON	NON	TRES SALE
1	CAUMONT	Piecaud	200	01/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE	OUI	BON	NON	NON	
1	VELLERON	Cambuisson	100	28/11/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	SONDE	MAUVAIS	SABLE	NON	BON	NON	NON	CREPINE HS PAS DE VIDANGE
13	CUVES BAS SERVICE	10 RESERVOIRS BAS SERVICE	15 300																					
1	CAUMONT	Bâche station	50	08/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	BON	BON	
1	SAUMANE	Bâche station secours	50	05/09/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	BON	BON	
2	BACHE BAS SERVICE	2 BACHE BAS SERVICE	100																					
1	BONNIEUX	Des Tourettes	30	17/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	NON	NON	
1		La Foux D15 - G300	115	17/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON	
1			300	17/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON	
1		Des Blayons	500	19/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	NEANT	BON	SABLE / FER	NON	BON	NON	NON	CANALISATIONS OXYDEES
1			210	21/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	MOYEN	CALCAIRE	BON	BON	BON	BON	CANALISATIONS OXYDEES
1	CABRIERES	Cèdres Hauts	200	09/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	MOYEN	SABLE	BON	BON	NON	NON	
1		Les Cèdres	90	22/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON	
1			200	20/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MOYEN	SONDE	BON	SABLE/CALCAIRE	NON	BON	NON	NON	CONTRE PENTE CENTRAL
1	GARGAS	Des Nourrats	230	22/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	SABLE	BON	OUI	NON	NON	ECHELLE NON FIXEE EN HAUT. VIDANGE CONTRE PENTE
1		Du Fort	110	25/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON	
1	GORDES	Gordes-Murs	2 000	12/01/17	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE/FER/CALCAIRE	BON	BON	BON	BON	
1		Sénanque	30	23/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON		NON	BON	NON	NON	
1		Gardette	410	20/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON		NON	BON	NON	NON	
1	GOULT	Des Garrigues	2 000	16/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	NON	
1			2 000	14/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	
1	JOUCAS	La Pinède	100	23/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	NON	NON	ACCESSIBILITE DIFFICILE - CHEMIN DELABRE- UNIQUEMENT 4'4
1	LACOSTE	Du Luberon	240	21/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	MOYEN	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	INFILTRATION PLAFOND
1			350	19/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	NON	
1	LAGNES	Lagnes - Village	200	15/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MOYEN	BON +SONDE	BON	SABLE/FER	NON	BON	NON	NON	
1		Des Capianes	200	07/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	MAUVAIS	NON	NON	
1	LIOUX	La Montagne du Puy St Lambert	110	24/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	OUI	BON	OUI	NON	CANALISATION OXYDEE (DISTRIBUTION)
1		Lioux - Le Village	30	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	NON	NON	
1		Lioux - Les Cabannes	120	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	NON	BON	NON	NON	
1		Moulin à vent	500	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	MOYEN	BON	MAUVAIS	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	CANALISATIONS OXYDEES
1	MENERBES	Caveirane	2 000	21/12/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE ET POIRE	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON	FISSURES AU SOL SUR TOUT LE DIAMETRE, FISSURES PAROIS, FERRURES APPARENTES AU PLAFOND
1			2 000	12/01/17	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON	
1	MONNIEUX	St Hubert - Monnieux	100	24/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	MOYEN	NON	NON	ACCESSIBILITE EN 4'4
1	MURS	Les Ferriers	200	20/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	NON	CALCAIRE/FER	BON	BON	NON	NON	
1		Des Sautarels	100	15/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	SABLE/FER	NON	BON	NON	NON	
1	OPPEDE	Terra Trice	500	25/02/16	NEANT	MOYEN	BON	MOYEN	BON	MOYEN	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON		BON	BON	BON	NON	
1			500	25/02/16	NEANT	MOYEN	BON	MOYEN	BON	MOYEN	BON	NEANT	BON	BON	MOYEN	BON	NON	BON	SABLE/CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	
1		La Gardy	280	06/12/06	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE	BON	BON	NON	NON	
1		Viel Oppède - Vieux village	20	15/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	NON	NON	NON	NON	
1	ROBION	La Roumanière	500	26/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	BON	BON	NON	NON	
1	ROUSSILLON	Les Ocres	540	12/01/17	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	NON	NON	CANALISATION OXYDEE
1			500	14/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	SONDE	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	NON	NON	CANALISATION OXYDEE
1	SARRAUD	Les Romanes	10	13/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	CALCAIRE	NON	BON	NON	NON	CALCAIRE TRES IMPORTANT
1		La Liguières	10	13/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	CALCAIRE	NON	BON	NON	NON	PRESENCE DE CALCAIRE - PAS DE VIDANGE
1		Les Saultes	10	13/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	CALCAIRE	NON	BON	NON	NON	VIDANGE COLMATEE - A REPRENDRE POUR NETTOYAGE EFFICACE
1	ST SATURNIN D'APT	Croagnes	30		NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON	VIDANGE COLMATEE - A REPRENDRE POUR NETTOYAGE EFFICACE
1		St Saturnin d'Apt - Haut village	500	15/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	SONDE	BON	SABLE / FER	BON	BON	NON	NON	
1		St François	1 500	29/11/15	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	NON	BON	NON	NON	
1	VILLARS	Des Grands Cléments	100	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	MAUVAIS	NON	NON	ACCESSIBILITE DIFFICILE - PAS DE CHEMIN SUR UNE CENTAINE DE ME
1		La Fumerasse	100	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON +SONDE	BON	CALCAIRE	BON	BON	NON	NON	ACCESSIBILITE EN 4'4
44	CUVES HAUT SERVICE	36 RESERVOIRS HAUT SERVICE	19 775																					
1	BONNIEUX	Bâche St Victor	200	16/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON	
1	GORDES	Bâche La Lauze	230	23/02/16	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON		BON	BON	BON	BON	VIDANGE RALLONGE HS
1	GORDES	Bâche Nettoyage reservoir Gordes	500	06/05/16	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	MAUVAIS	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	OUI	CHUTE DE BETON DU PLAFOND
1	GOULT	Bâche Gauche Village surpresseur	80	23/12/06	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	BON	PREVOIR LE REMPLACEMENT ECHELLE
1	MENERBES	Bâche Ménerbes - Village	300	07/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON +POIRES	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON	
1	ST SATURNIN D'APT	St Roch	100	29/11/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	NON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE/FER	OUI	BON	BON	BON	PAS DE VIDANGE
1			250	29/11/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	BON	PAS DE VIDANGE
7	BACHES HAUT SERVICE	6 BACHES HAUT SERVICE	1 660																					
	TOTAL SEDV																							
66	CUVES ET BACHES	54 RESERVOIRS ET BACHES DE REPRISE	36 835																					
	RESERVOIRS ET BACHES DE REPRISE A L'ARRET																							
1	GORDES	Des Barres	35																					
1	ISLE SUR LA SORGUE	La Roque	500																					
2	LACOSTE	Des Planes	50																					
		Lacoste	50																					
1	LE THOR	La Montagne de Thouzon	1 000																					
1	GOULT	Village surpresseur D	80	23/12/15	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON		NEANT	BON	NON	OUI	ECHELLE TOTALEMENT HS RETIREE
1	SARRAUD	les Iays	10																					
2	CABRIERES	Bastidonnes	90																					
			120																					

7.7 Annexe 8 : Tableaux de répartition des fuites par type et par commune

Nombre de réparations de fuite sur le réseau en 2016													
Communes	**Janv**	**Fev**	**Mars**	**Avr**	**Mai**	**Juin**	**Juil**	**Août**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dec**	**Total**
BEAUMETTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
BONNIEUX	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**2**
CAUMONT-SUR-DURANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	**3**
CAVAILLON	1	2	2	1	0	2	0	1	1	0	0	5	**15**
CHEVAL-BLANC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**
GARGAS	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	**5**
GORDES	1	4	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	**11**
GOULT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
LAGNES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
LE THOR	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	**6**
LIOUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	1	0	0	0	0	2	1	3	1	0	1	0	**9**
MAUBEC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
MÉNERBES	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**2**
MURS	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	**3**
OPPÈDE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
ROBION	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	**3**
ROUSSILLON	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
SAINT-PANTALON	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	1	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	**6**
TAILLADES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Total	**5**	**11**	**4**	**3**	**5**	**6**	**4**	**10**	**6**	**7**	**3**	**11**	**75**

Nombre de réparations de fuite sur branchement d'eau potable en 2016													
Communes	**Janv**	**Fev**	**Mars**	**Avr**	**Mai**	**Juin**	**Juil**	**Août**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dec**	**Total**
BEAUMETTES	0	0	0	0	0	3	0	1	1	1	0	0	**6**
BONNIEUX	2	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	0	**7**
CABRIÈRES-D'AVIGNON	0	0	0	0	0	0	1	1	5	3	0	1	**11**
CAUMONT-SUR-DURANCE	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**2**
CAVAILLON	2	4	1	1	1	3	5	9	10	3	5	6	**50**
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1	1	0	**7**
CHEVAL-BLANC	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	**3**
GARGAS	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	**6**
GORDES	0	1	0	0	1	3	1	10	6	5	4	3	**34**
GOULT	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	3	1	**8**
JOUCAS	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**2**
LACOSTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**1**
LAGNES	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	0	**6**
LE THOR	0	2	0	1	3	2	2	5	6	3	2	1	**27**
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	5	2	8	5	1	4	10	10	18	22	13	11	**109**
MAUBEC	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	**6**
MÉNERBES	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	2	0	**7**
MURS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	**1**
OPPÈDE	1	0	0	0	0	0	3	2	2	1	2	0	**11**
ROBION	0	1	1	0	0	1	3	2	3	2	1	0	**14**
ROUSSILLON	0	2	0	0	0	0	0	4	1	1	1	0	**9**
SAINT-PANTALÉON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	2	1	**7**
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	**3**
TAILLADES	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	2	4	**12**
VELLERON	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	**4**
VILLARS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	**4**
Total	**13**	**13**	**12**	**10**	**12**	**21**	**35**	**58**	**60**	**49**	**43**	**32**	**358**

Nombre de branchements renouvelés sur le réseau d'eau potable en 2016													
Communes	**Janv**	**Fev**	**Mars**	**Avr**	**Mai**	**Juin**	**Juil**	**Août**	**Sept**	**Oct**	**Nov**	**Dec**	**Total**
BEAUMETTES	0	0	0	0	1	0	3	2	0	1	0	0	**7**
BONNIEUX	6	2	1	0	1	3	3	1	3	3	0	2	**25**
CABRIÈRES-D'AVIGNON	1	0	0	0	3	0	3	0	4	0	3	0	**14**
CAUMONT-SUR-DURANCE	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**5**
CAVAILLON	11	18	8	12	5	9	5	9	2	3	1	1	**84**
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	0	3	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	**7**
CHEVAL-BLANC	0	4	4	2	1	1	0	1	0	1	0	0	**14**
GARGAS	4	5	2	7	1	0	3	2	0	0	0	0	**24**
GORDES	3	6	6	4	1	2	9	6	2	1	1	0	**41**
GOULT	1	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	1	**8**
JOUCAS	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	**6**
LACOSTE	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	**2**
LAGNES	0	0	1	11	2	1	1	1	0	0	0	1	**18**
LE THOR	12	6	5	1	3	6	3	3	2	1	0	0	**42**
LIOUX	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	**2**
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	31	8	12	10	14	18	7	10	11	5	4	2	**132**
MAUBEC	2	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	**7**
MÉNERBES	2	0	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	**9**
MURS	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**6**
OPPÈDE	1	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	**7**
ROBION	4	5	6	9	5	3	3	2	0	0	1	0	**38**
ROUSSILLON	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**2**
SAINT-PANTALÉON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	2	5	1	2	0	1	4	1	0	1	0	0	**17**
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	**5**
TAILLADES	1	0	0	3	0	1	0	3	0	0	1	1	**10**
VELLERON	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
VILLARS	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	**4**
Total	**89**	**66**	**57**	**70**	**44**	**48**	**53**	**43**	**29**	**19**	**12**	**9**	**539**

7.8 Annexe 9 : "Compte annuel de résultat d’exploitation" présenté sous le même format que "le compte d’exploitation prévisionnel" annexé au contrat de délégation de service public

Le compte annuel de résultat d’exploitation est joint par courrier.

7.9 Annexe 12 : Détail des volumes consommés non autorisés sans comptage

Volume eau de service 2016 - Durance-Ventoux				
Volume utilisé	**Unité**	**Qtité**	**Volume unitaire**	**Volume utilisé (en m3)**
Chasse d'eau vers l'assainissement	Nb de chasses ouvertes	NC	730 m3/an/unité (2 fonctionnements de 1 m3 par jour)	0
Analyseur de chlore ou tout analyseur en ligne avec une pompe sans recyclage	Nb d'analyseur montés avec une pompe (0,6 m3/h)	12	5000 m3/an	60 000
Analyseur de chlore sans pompe+ Nettoyage	Nombre analyseur	1	700 m3/an	700
Turbidimètre	Nombre de turbidimètre	3	900 m3/an	2 700
Besoins de service station de Saumane	Volume de nettoyage des filtres Maintien en fonction de la station		Différence entre les compteurs (en m3)	1 524
Nettoyage des réservoirs	m^3	NC		21 150
Débordement des réservoirs suite à des problèmes techniques LS	Nombre de problèmes sur les LS	5		9 050
Purge Automatique	Nombre de purge : Vidauque - Mme Vinel	1		332
Purge des conduites	Nb de purges x durée moyenne de la purge en heure	164	20 m3/heure pdt 2h	6 560
Casses réseaux	Nb de réseaux eau réparés	89	15 m3/heure pdt 12h	16 020
Renouvellement accesoires réseaux	Nb de renouvellements	35	40 m3/heure pdt 12h	16 800
Désinfection, travaux et raccordement sur le reseau d'eau potable du Syndicat	Nb d'arrêt d'eau	405	50 m3/ Arrêt d'eau	20 250
TOTAL				**153 562**

Débordement des réservoirs suite à des problèmes techniques LS (ligne spécialisée) :

- Semaine 2 : Débordement Gordes Bas suite à un défaut de la ligne LS (ligne spécialisée) et PTT, poteau arraché montée de Gordes (6000 m3)
- Semaine 7 : Débordement réservoir de la Lauze robinet flotteur bloqué (1000 m3)
- Semaine 8 : Débordement réseaux Caveirane suite à la défaillance de la pompe hivers groupe 3 de Cheval Blanc et du passage en mode dégradé sur la pompe groupe 1, problème automatisme (1000 m3)
- Semaine 10 : Débordement du réservoir Luberon à Lacoste problème de pile (250 m3)
- Semaine 47 : Débordement du réservoir Piquebari problème de radio, communication entre la station et le réservoir (800 m3)

Volume consommé autorisé sans compteur 2016 - Durance-Ventoux				
Volume utilisé par	**Unité**		**Volume unitaire**	**Volume utilisé (en m3)**
Essai PI/BI	Nb de PI/BI	2025	7 m3/an/unité	14 175
Travaux exceptionnels effectués par entreprises extérieures	Nombre de jours	150	20 m3/heure pdt 4h	12 000
Espace vert sans compteur	Nb de bornes arrosage sans compteur	NC	Moyenne de consommation annuelle arrosage espace vert avec compteur	0
Fontaines sans compteur	Nb de fontaines sans compteur	2	Moyenne de consommation annuelle arrosage fontaine avec compteur	1 460
Utilisation PI Casernes de pompiers	Nb casernes	NC	Evaluation avec compteur PI Caserne de Cavaillon	2 618
Hydrocurage et débouchage		NC	200l x 10 fois x 39 semaine + 2 950 l / 1.5 mois x 3 mois camion + 38 m3 x 12 hydro	20 000
Approvisionnement Gens du voyage	PI	3	20000m3/an	60 000
Fraudes constatées	Nombre de fraudes	7	1000m3/an	7 000
Lavage de la voirie - Hydrocureuses	Nb de camions, nb rotation de camion/jour, nb de jour de travail	NC	2 m3 / rotation / camion	0
TOTAL				**117 253**

7.10 Annexe 13: Consommations électriques relevées

La consommation d'énergie électrique (kWh)			
Site	**2015**	**2016**	**N/N-1(%)**
PRODUCTION CHEVAL BLANC	3 164 973	3 355 169	**6%**
PRODUCTION LE GRENOUILLET	1 135 474	1 216 495	**7%**
PRODUCTION LA GRANDE BASTIDE	515 407	296 050	**-43%**
PRODUCTION FOUR DE CONY	81 430	13 577	**-83%**
PRODUCTION GADAGNE MARCHE	77 332	70 414	**-9%**
RELAIS LES BEAUMETTES	1 203 231	1 337 318	**11%**
RELAIS BONNIEUX BAS	525 276	477 526	**-9%**
RELAIS ST JACQUES	17 326	16 371	**-6%**
RELAIS GADAGNE GLACIERE	35 161	35 681	**1%**
RELAIS GORDES BAS	460 730	470 514	**2%**
RELAIS GORDES MURS	218 456	211 827	**-3%**
RELAIS LES GIRAUDS	490 042	496 575	**1%**
RELAIS CHINCHON	202 324	191 363	**-5%**
RELAIS LIOUX LA COMBE	43 752	46 954	**7%**
RELAIS ST SATURNIN	209 798	220 851	**5%**
RELAIS BONNIEUX HAUT	79 096	48 864	**-38%**
RELAIS ST LAMBERT	18 763	24 041	**28%**
RELAIS LAGNES	8 512	10 669	**25%**
RELAIS DE PONT JULIEN	285 629	233 301	**-18%**
RELAIS DE LA BASTIDONNE	67 489	72 140	**7%**
RELAIS DE ST HUBERT	12 507	16 865	**35%**
RELAIS DE JOUCAS	9 905	13 634	**38%**
RELAIS DE SAUMANE	22 584	20 772	**-8%**
RELAIS DES MARTINS	388 805	277 391	**-29%**
RELAIS DES CEDRES	43 227	49 851	**15%**
RELAIS DE MENERBES	25 733	28 685	**11%**
RELAIS DE CAMBUISSON (VELLERON)	6 281	5 114	**-19%**
RELAIS DE CAUMONT	10 190	10 915	**7%**
SURPRESSEUR RUE DU FOUR GOULT VILLAGE	3 202	3 159	**-1%**
SURPRESSEUR ST DENIS GOULT	4 233	5 864	**39%**
SURPRESSEUR LES BEYLONS	4 934	4 915	**0%**
SURPRESSEUR ST JACQUES	22 513	23 638	**5%**
RELAIS TRENTE MOUTTES	2 932	13 854	**373%**
RELAIS SAVOUILLON	140	617	**341%**
TOTAL	**9 397 247**	**9 320 357**	**-1%**

Prêts pour la révolution de la ressource