

L'EAU EST UN SUJET QUI INTERESSE ET CONCERNE CHACUN

Le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux a confié à Lyonnaise des Eaux (SDEI), par un contrat de délégation de service public entré en vigueur depuis le 1er mars 2008, la gestion de son service public de l'eau potable.

Le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux est précurseur en matière de gouvernance de son contrat d'eau potable, notamment par la mise en place, avec son délégataire, d'outils de pilotage qui lui garantissent une visibilité claire et continue de l'exploitation du service.

Le souhait du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux est aujourd'hui d'aller plus loin dans une démarche de modernisation de son partenariat avec Lyonnaise des Eaux (SDEI) afin de rénover la gouvernance de l'eau. L'efficacité d'un service de l'eau repose sur une répartition claire des rôles entre collectivité et entreprise. La collectivité décide, contrôle et pilote. Il est important de renforcer

les moyens de suivi et de contrôle pour que la collectivité puisse remplir pleinement ses missions. Cette gouvernance locale de l'eau est une des solutions innovantes du Contrat pour la Santé de l'Eau proposée par Lyonnaise des Eaux pour protéger collectivement l'eau.

Une gouvernance rénovée ne se décrète pas mais doit s'incarner concrètement sur un territoire. Dans cet esprit, la Charte de gouvernance locale « Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger » a été co-élaborée par le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux et Lyonnaise des Eaux (SDEI). Elle présente des actions et solutions concrètes pour améliorer la gouvernance de l'eau et répondre aux attentes de l'ensemble des acteurs du territoire du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux.



LE SYNDICAT DES EAUX DURANCE-VENTOUX

Créé il y a plus de 65 ans, le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux est aujourd'hui un acteur local incontournable, ancré dans son territoire.

Expert dans son domaine, il alimente en eau potable 95 000 habitants résidant dans 27 communes entre Monts de Vaucluse et Luberon. Sa mission est de fournir en permanence au robinet des usagers de ce vaste territoire une eau de qualité irréprochable et de veiller à son juste prix.



LYONNAISE DES EAUX PROVENCE

Entreprise de proximité incarnée par ses marques locales (SDEI, SEERC-Eaux de Provence, SERAM, SGAD), Lyonnaise des Eaux Provence propose à 240 collectivités locales partenaires des solutions adaptées à leurs attentes techniques et économiques.

Elle les accompagne au-delà des délégations de service public, par des prestations de service sur-mesure sur l'ensemble du grand cycle de l'eau.

CHARTRE DE GOUVERNANCE LOCALE « MIEUX GOUVERNER L'EAU POUR BIEN LA PROTÉGER »





LA GOUVERNANCE DU CONTRAT ENTRE LE SYNDICAT DES EAUX DURANCE-VENTOUX ET LYONNAISE DES EAUX (SDEI)

L'efficacité d'un service de l'eau repose sur une répartition claire des rôles entre collectivité et entreprise. La collectivité décide, contrôle et pilote. Il est important de renforcer les moyens de suivi et de contrôle pour que la collectivité puisse remplir sa mission.

POUVOIR DE CONTRÔLE >

→ **Un comité de pilotage renforcé** : Il est présidé par le Président du Syndicat et a pour objectif de faire le point, à intervalles réguliers, sur l'état d'avancement du contrat et de traiter l'ensemble des points d'actualités.

CLARTÉ ET TRANSPARENCE >

La confiance ne se décrète pas. Elle passe par la mise en place de mécanismes qui assurent à toutes les parties prenantes l'accès durable aux données du contrat. Parmi ces mécanismes :

- **Un interlocuteur dédié en agence** garant de la fiabilité de toutes les données du contrat.
- **Une présentation synthétique** du Rapport Annuel du Délégué effectuée par un organisme indépendant mandaté par le Syndicat.
- **Une réunion annuelle** pour expliquer la méthode de construction du Compte Annuel du Résultat d'Exploitation (CARE). Le CARE fera l'objet d'une présentation spécifique et sera complété d'un document pédagogique construit conjointement avec la collectivité.
- **La création d'une plateforme d'échange de données** permettant de partager en temps réel toutes les données disponibles.

UNE INFORMATION PRIVILÉGIÉE POUR LES ÉLUS ET SERVICES DU SYNDICAT >

→ **Afin d'informer régulièrement les élus et les services du Syndicat**, la collectivité et le délégué mettent en place une matinée thématique autour de l'eau. Une fois par an, cette matinée présente de manière pédagogique les grands enjeux du service de l'eau potable du Syndicat.



LA RELATION AVEC LES USAGERS DU SERVICE

LA SATISFACTION DES USAGERS >

Afin de mesurer la perception des usagers du service de l'eau et de disposer d'une lecture efficace de leurs attentes, Lyonnaise des Eaux (SDEI) s'engage à :

- **Présenter de manière synthétique et pédagogique** à la collectivité les résultats du baromètre de satisfaction des usagers du territoire de Lyonnaise des Eaux Provence. Ces résultats donneront lieu à un document pédagogique synthétique présentant la satisfaction des usagers vis-à-vis du service rendu.
- **Mettre en place un « focus group »** (ou groupe de discussion) sur le territoire du Syndicat. Il s'agit d'une technique d'entretien de groupe qui permet d'évaluer les besoins, les attentes, les satisfactions et de mieux comprendre les motivations et les comportements des usagers.

ACCUEIL CLIENTÈLE >

- **L'accueil clientèle de Cavailon** est destiné à apporter aux usagers de l'eau l'information et l'aide leur permettant de profiter du service. Lyonnaise des Eaux (SDEI) communiquera trimestriellement les statistiques de fréquentation de l'accueil clientèle.
- **En fonction de statistiques** de fréquentation et des attentes des usagers, la collectivité et le délégué évalueront la nécessité de développer ou d'adapter cet espace de conseil et d'information.

LA COMMUNICATION AUPRÈS DES USAGERS >

Lyonnaise des Eaux (SDEI) propose, au-delà de la poursuite des actions existantes de sensibilisation et d'accompagnement, de renforcer son implication dans une stratégie de communication co-portée par la collectivité et le délégué.

- **Organisation, une fois par an, d'une journée portes ouvertes** sur un des sites du Syndicat. Cette journée destinée aux enfants comme aux adultes met en avant l'ouvrage et fournit un contenu pédagogique et informatif sur le cycle de l'eau et la gestion du service.
- **Mise en place d'un projet pédagogique** de sensibilisation à l'eau et à l'environnement en partenariat avec les acteurs locaux.
- **Mise en place d'un visuel dédié au Syndicat** sur les véhicules de Lyonnaise des Eaux (SDEI) assurant l'exploitation du service.
- **Création d'un site internet** par le Syndicat. Lyonnaise des Eaux (SDEI) met à disposition du Syndicat toutes les informations et visuels lui permettant d'alimenter ce site internet.



AIDER LES PUBLICS EN DIFFICULTÉS

AIDER LES PUBLICS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ >

→ **Avec les organismes de médiation sociale**, le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux et Lyonnaise des Eaux (SDEI) s'impliquent dans la lutte contre l'exclusion des foyers en situation de précarité. Ils interviennent à travers le dispositif « Fonds de Solidarité Logement » géré par le Département.

S'IMPLIQUER DANS LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE PAR UN PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION AQUASSISTANCE >

→ **L'association Aquassistance** finance des projets humanitaires dans les domaines de l'eau et de l'assainissement. Via cette association et grâce à la vente de ses anciens compteurs d'eau, le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux contribue à la réalisation de réseaux d'eau potable et à l'installation de bornes fontaines dans les pays en voie de développement.

UNE CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC LE SECTEUR ADAPTÉ ET PROTÉGÉ >

→ **Le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux et Lyonnaise des Eaux (SDEI)** signent avec l'Entreprise Adaptée « Le Châtaignier » de Robion une convention de partenariat pour l'entretien des espaces verts autour des sites d'exploitation et des locaux administratifs. Cette convention renforce un partenariat historique.

