



service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2019

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

SYNDICAT DES EAUX DURANCE -VENTOUX



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés.....	10
1.3	Les indicateurs de performance.....	11
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	12
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	13
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	13
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat.....	14
1.5	Les évolutions réglementaires	15
1.6	Les perspectives	16
2	 Présentation du service	19
2.1	Le contrat	21
2.2	L'inventaire du patrimoine	23
2.2.1	Les biens de retour.....	23
3	 Qualité du service.....	33
3.1	Le bilan hydraulique	35
3.1.1	Les volumes d'eau potable produits.....	35
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	36
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	37
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	37
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007).....	39
3.1.6	L'ILC et rendement Grenelle 2	40
3.1.7	Les indicateurs techniques du rendement de réseau	41
3.2	La qualité de l'eau	42
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	42
3.2.2	Le plan Vigipirate.....	42
3.2.3	La ressource.....	43
3.2.4	La production.....	43
3.2.5	La distribution	45
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	46
3.3	Le bilan d'exploitation	47
3.3.1	La consommation électrique	47
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs.....	49
3.3.3	Les interventions sur le réseau de distribution	49
3.3.4	La recherche des fuites.....	49
3.4	Le bilan clientèle.....	52
3.4.1	Le nombre de clients	52
3.4.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	52
3.4.3	Le nombre d'abonnements	53
3.4.4	Les volumes vendus.....	53
3.4.5	La typologie des contacts clients	54
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	54
3.4.7	L'activité de gestion clients	55
3.4.8	La relation clients.....	57
3.4.9	L'encaissement et le recouvrement.....	60
3.4.10	Le fonds de solidarité.....	62
3.4.11	Les dégrèvements	62
3.4.12	Le prix du service de l'eau potable.....	62
4	 Comptes de la délégation	65
4.1	Le CARE.....	67
4.1.1	Le CARE	68

4.1.2	Le détail des produits.....	69
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	70
4.2	Les reversements.....	78
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	78
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	79
4.3.1	La situation sur les installations.....	79
4.3.2	La situation sur les canalisations.....	81
4.3.3	La situation sur les branchements.....	82
4.3.4	La situation sur les compteurs.....	82
4.4	Les investissements contractuels.....	83
4.4.1	Le renouvellement.....	83
5	 Votre délégataire.....	85
5.1	Notre organisation.....	88
5.1.1	La Région.....	88
5.2	La relation clientèle.....	97
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	97
5.2.2	Le site internet et l'information client.....	98
5.3	Notre système de management.....	101
5.4	Nos offres innovantes.....	104
5.4.1	Notre organisation VISIO.....	104
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	105
6	 Glossaire.....	107
7	 Annexes.....	119
7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire.....	121
7.2	Annexe 2 : Longueur du réseau par commune et diamètre (source APIC) 134	
7.3	Annexe 3 : Nombre de compteurs répartis par âge et par diamètre.....	135
7.4	Annexe 4 : Production mensuelle.....	136
7.5	Annexe 5 : Nombre de clients, volumes facturés et dégrèvements détaillés par commune.....	137
7.6	Annexe 6 : Date des nettoyages des réservoirs et constats d'anomalies 138	
7.7	Annexe 7 : Tableaux de répartition des fuites par type et par commune 140	
7.8	Annexe 8 : Tableaux de répartition des renouvellements de branchements par commune.....	142
7.9	Annexe 9 : Détail des volumes de service et consommés sans comptage 143	
7.10	Annexe 10 : La Télérelève.....	144
7.11	Annexe 11 : Chèques Eaux.....	148

1 | Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

1.1 L'essentiel de l'année

• LE BILAN 2019 DE L'EXPLOITATION DU SERVICE PAR SUEZ EAU FRANCE:

2019 est la première année complète du nouveau contrat de délégation de service public entre Suez Eau France et le Syndicat des Eaux Durance-Ventoux. Les échanges réguliers entre SUEZ et le Syndicat ont permis de tenir les objectifs en termes d'avancement : pose des compteurs télérelevés, déploiement des 95 nouveaux prélocalisateurs fixes ou encore la réduction des pressions sur le bas Service. 2019 est aussi une année marquante en termes d'exploitation avec l'apparition d'un nouveau service : Piecaud Les Taillades.

En 2019 SUEZ Eau France a continué ses actions dans l'objectif commun de l'amélioration de la performance, à savoir :

- **ANALYSE ANTICIPER** : Le programme de renouvellement des canalisations via l'analyse multicritère ANTICIPER est toujours d'actualité puisque le Syndicat continue son programme pluriannuel établi jusqu'en 2021. SUEZ Eau France poursuit son rôle de conseil et d'accompagnement auprès du Syndicat pour les projets de renouvellement et renforcement du réseau AEP.
-
- **AQUADVANCED AVERTIR** : Les 140 prélocalisateurs permanents installés sur les communes de l'Isle-sur-la-Sorgue et Cavaillon depuis 2008 permettent l'exploitation et l'analyse des bruits minimums permanents sur le réseau avec un pilotage efficace et « SMART ». En 2019 se sont 95 nouveaux prélocalisateurs nouvelles générations qui ont été répartis sur les communes de Caumont et de Le Thor. Aujourd'hui le syndicat comptabilise 235 oreilles permanentes qui assurent une écoute quotidienne.
- **EXPLOITATION DE LA SECTORISATION** : La sectorisation couvre actuellement l'ensemble du territoire du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux avec 90 secteurs hydrauliques. Cette volonté du Syndicat s'est intensifiée en 2014 avec une couverture plus fine des communes du bas service. Le syndicat a continué les investissements en lançant un marché d'équipement des réservoirs principaux en 2018. 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. Le syndicat comptabilise 22 nouveaux points de comptage supplémentaires et opérationnels en 2019.
SUEZ Eau France pilote l'ensemble de ces secteurs grâce à un outil de gestion intelligent pour le suivi et l'analyse des débits de nuit via AQUADVANCED®.

• 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.

Préambule :

Suite au démarrage du nouveau contrat et à la mise en œuvre des engagements relatifs au fonds de renouvellement (électromécanique et accessoires hydrauliques), le Syndicat Durance-Ventoux et SUEZ ont partagé les principes de fonctionnement du fonds et de suivi des opérations de renouvellement.

Modalités de suivi des fonds de renouvellement :

Concernant le plan technique de renouvellement, il est annexé au contrat mais établi à titre prévisionnel et indicatif. Il ne constitue pas un engagement de réalisation des opérations mais un guide qui a permis de définir le montant moyen annuel de la dotation. Le Syndicat Durance-Ventoux et SUEZ conviennent

de définir chaque année la liste des opérations de renouvellement pour l'exercice à venir et d'en suivre l'avancement lors des comités techniques.

Concernant les fonds de renouvellement électromécanique, la dotation annuelle est de 195.5 K€/an (hors actualisation). L'engagement pris par SUEZ est un engagement de dépense à hauteur de 90 % de ce montant soit 176 K€/an. C'est sur la base de cette enveloppe que le plan technique annuel de renouvellement sera bâti chaque année entre les parties.

• 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). Le syndicat disposera de l'ensemble des éléments pour répondre à cet enjeu en réalisant une étude de vulnérabilité. Ce travail sera réalisé conjointement avec SUEZ Eau France,
- Régulation de la pression (Séparation refoulement/distribution),
- Renforcement des réseaux et pompages (Création de nouveaux réservoirs). En 2019, le Syndicat a créé le moyen service avec le réservoir Piecaud d'un volume de 2500 m3 sur la commune des Taillades mais également une station dédiée permettant de soulager d'UD Haut service d'un secteur existant de près de 80 Km. De nouveaux projets apparaissent pour 2020 avec deux nouveaux réservoirs sur Velleron et Saint Saturnin les Apt mais aussi un projet complexe pour l'alimentation du SIAEPA du plateau de SAULT,
- Restauration des ouvrages,
- Sécurisation de l'approvisionnement de la ressource,
- La télérelève des compteurs : Le nouveau contrat permet de rendre possible cet enjeu. En effet depuis la mi-année 2018 SUEZ Eau France déploie les compteurs connectés avec un objectif sur 3 ans.
- 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. A ce sujet, le syndicat a réalisé l'interconnexion entre la station du Marché de Châteauneuf de Gadagne et le réseau de distribution de Durance-Ventoux sur la commune du Thor. Concernant Fontaine de Vaucluse, le raccordement est réalisé avec un comptage en DN 60.

• FAITS MARQUANTS 2019

- Création du moyen service : réservoir et station Piecaud,
- Mise en service du premier secteur régulé sur le Bas Service Cavaillon les Ratacans.



- Renouvellement vannes DN 400 et DN 450 refoulement Haut Service Cheval Blanc :



1.2 Les chiffres clés



52 448 clients desservis

1 609 km de réseau de distribution d'eau potable



7 468 536 m³ d'eau facturée (hors VEG)

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

68,11 % de rendement du réseau de distribution



6,39 m³/km/j de pertes en réseau

2,0225 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³



1.3 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 m³ 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'Office français de la biodiversité, 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 apparaît 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 juillet.

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/indicateurs>

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

1.3.1 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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	125 367	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	52 448	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	1 609,3	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,0225	€ TTC/m ³	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	68,11	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	110	Valeur de 0 à 120	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	6,55	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	6,39	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	282	Nombre	A

COMMENTAIRES :

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.

1.3.2 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	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,2	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	48	jours	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	81,02	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	10,03	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	2,91	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0,18	%	A

1.3.3 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	2019	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 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

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

Les indicateurs spécifiques du contrat			
Thème	Indicateur	2019	Unité
Indicateurs sur le rendement de réseau	Rendement de réseau de distribution	68,11	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	6,55	m ³ /km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	6,38	m ³ /km/j
	Volume d'eau perdu réel	3 736 406	m ³
Indicateurs sur la réalisation des branchements neufs	Nombre de branchement neufs réalisés	283	Nombre
	Délai moyen entre le rendez-vous pour les prises de mesures et l'envoi du devis	19	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	62	%
	Délai moyen entre l'acceptation du devis et la réalisation du branchement	58	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)	24	%

COMMENTAIRES :

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 ».

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1^{er} avril 2019,
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 € HT,
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes,
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre,
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités,
- Réforme des procédures civiles d'exécution.

1.6 Les perspectives

I. BILAN DES AMENAGEMENTS DE RESEAU A EFFECTUER

Le Syndicat continue 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** :

1. Créer de **nouveaux services de distribution**. Exemple du service de Piecaud Les Taillades.
2. Implanter de nouvelles **zones de régulation** de pression de distribution sur des périmètres élargis. Premier secteur mis en service en 2019 de régulation de pression sur l'unité de distribution du Bas Service : BS Cavaillon les Ratacans.

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

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

Sur le Bas Service, le Syndicat lance un programme de renforcement afin de sécuriser l'alimentation du réservoir de Chinchon. Sur le Haut Service, c'est un autre programme plus complexe qui va s'ouvrir afin de répondre à l'alimentation future du SIAEPA du plateau de SAULT avec un renforcement en amont et en aval de la station de Pont Julien

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

ANTICIPER est une analyse multicritère du SIG 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 1600 km de réseau. Il convient de noter que les problèmes d'eaux rouges causés par les vieilles fontes grises est un problème récurrent qui affecte le Syndicat et dont se plaignent les abonnés.

Malgré cet effort, il reste actuellement 15.7% du linéaire de réseau en fonte grise ou de nature indéterminée. **Il nous paraît 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 :**

En 2018, création et réception de 3 nouveaux puits en remplacement des 3 puits identifiés comme les moins productifs.



- **La station de Gordes Bas :**

Un renforcement du réseau de remplissage de la bache 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 :**

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**. L'eau est envoyée à partir de la station de Pont Julien vers le réservoir de Piquebori (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 événement 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 Piquebori
- Bonnieux les Blayons
- Les Garrigues
- Saint Saturnin Village
- Les Cèdres.

L'inventaire des anomalies relevées lors des nettoyages de réservoirs est présenté en annexe 6.

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.

- **Le réservoir des Nourrats à Gargas :**

La vidange de ce réservoir **est à reprendre en priorité** car elles inondent en aval les propriétés. Il en est de même pour l'état de la GS de la conduite de distribution

- **La bâche de Gordes service la Gardette :**

La vidange de cette bâche **est à reprendre en priorité** car elle ne s'écoule plus et inonde la salle des pompes.

- **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 tel que le réservoir de Chinchon repris en 2011.

2 | Présentation du service



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

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	26/02/2018	25/02/2028	Concession

Pour l'exploitation du service public de distribution d'eau potable, le SEDV a opté pour la délégation de son service public par affermage. Le contrat de délégation de service public a été renouvelé avec SUEZ Eau France le 26 février 2018 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

LES AXES FORTS DU NOUVEAU CONTRAT DE CONCESSION

Nouvelles obligations contractuelles :

Sur le réseau...

Le nouveau contrat met à la charge du délégataire de nouvelles obligations en termes de performance sur le réseau de distribution avec :

- le remplacement de 600 branchements par an,
- la mise en place de 95 pré-localisateurs en poste fixe supplémentaires,

- un rendement de réseau porté à 79,2% en 2028 avec un programme de travaux de 5 opérations de modulation / réduction de pression partagé avec le Syndicat.

Pour les usagers du service...

- le développement d'un outil interactif de communication Aqua d'aqui,
- la mise en place d'une borne interactive d'accueil des usagers en Mairie de l'Isle-sur-la-Sorgue et l'ouverture d'un accueil clientèle en centre-ville de Cavaillon,
- le déploiement jusque 2021 de la télé relève et l'accès au service à tous les usagers du territoire,
- la création d'un fonds solidarité eau de 10 000 €/an.

Rémunération à la performance :

Dans le cadre du contrat, une partie de la rémunération du Déléataire est perçue en fonction des objectifs de performance atteints sur la qualité du service. La performance obtenue est mesurée par 3 indicateurs représentatifs des principaux enjeux et priorités de service définis avec le Syndicat.

- IP1 : taux de déploiement de la télérelève,
- IP2 : taux de réclamation client,
- IP3 : baisse des volumes dégrevés pour fuite après compteur.

Partage des recettes « retrouvées » :

Dans le cadre du nouveau contrat, le Déléataire a pris un engagement de qualité sur l'exhaustivité des recettes facturées dans le cadre du service. Aussi, il s'est engagé, via un service dédié, à retrouver toutes les situations de non-qualité dans lesquelles une partie ou la totalité des recettes de vente d'eau ne sont pas perçues (fraude, comptage non adapté, usager non référencé, recouvrement...).

Chaque année, un suivi des volumes « retrouvés » et des recettes supplémentaires associées est réalisé. Le Déléataire est incité à un contrat d'objectifs avec un mécanisme gagnant-gagnant de partage de recettes.

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 Délégué :

- 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, 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	m ³ /j
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	20 000	m ³ /j
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	1 540	m ³ /j
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	20 000	m ³ /j
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	7 200	m ³ /j

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

Les châteaux d'eau et réservoirs 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 cuve 1	100	m ³
BONNIEUX	Réservoir la Foux cuve 2	200	m ³
BONNIEUX	Réservoir les Blayons cuve 1	500	m ³
BONNIEUX	Réservoir les Blayons cuve 2	100	m ³
BONNIEUX	Réservoir les Tourettes	30	m ³
BONNIEUX	Réservoir Station	250	m ³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres cuve 1	200	m ³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres cuve 2	90	m ³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres haut	200	m ³
CAUMONT-SUR-DURANCE	Réservoir Caumont (piecaud)	200	m ³
CAUMONT-SUR-DURANCE	Réservoir Station	50	m ³
CAVAILLON	Réservoir St Baldou cuve 1	6 000	m ³
CAVAILLON	Réservoir St Baldou cuve 2	4 000	m ³
CAVAILLON	Réservoir de la Plane	100	m ³
CAVAILLON	Réservoir de la Plane	200	m ³
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Réservoir /Chloration de la Glaciere	650	m ³
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Réservoir le Campbeau	300	m ³
GARGAS	Réservoir le Fort	110	m ³
GARGAS	Réservoir les Nourrats	230	m ³
GORDES	Réservoir Gordes - Murs	2 000	m ³
GORDES	Réservoir Les Gardettes	350	m ³
GORDES	Réservoir Senanque	30	m ³
GORDES	Réservoir Station	230	m ³
GORDES	Réservoir Village	500	m ³
GOULT	Réservoir les Garrigues cuve 1	2 000	m ³
GOULT	Réservoir les Garrigues cuve 2	2 000	m ³
GOULT	Réservoir village cuve 1	35	m ³
GOULT	Réservoir village cuve 2	35	m ³
JOUCAS	Réservoir la Pinede	100	m ³

2 | Présentation du service

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
LACOSTE	Réservoir Lubéron cuve 1	240	m ³
LACOSTE	Réservoir Lubéron cuve 2	350	m ³
LAGNES	Réservoir les Capianes	200	m ³
LAGNES	Réservoir Village lagnes	200	m ³
LE THOR	Réservoir montagne de Thouzon	1 000	m ³
LIOUX	Réservoir les Cabanes	120	m ³
LIOUX	Réservoir montagne du Puy St Lambert	110	m ³
LIOUX	Réservoir moulin a vent	500	m ³
LIOUX	Réservoir Village lioux	30	m ³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir Chinchon cuve 1	1 000	m ³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir Chinchon cuve 2	1 000	m ³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir route de la Roque	1 500	m ³
MÉNERBES	Réservoir Caveirane cuve 1	2 000	m ³
MÉNERBES	Réservoir Caveirane cuve 2	2 000	m ³
MÉNERBES	Réservoir village	300	m ³
MONIEUX	Réservoir St Hubert	100	m ³
MURS	Réservoir les Ferriers	200	m ³
MURS	Réservoir les Sautarels	100	m ³
OPPÈDE	Réservoir La Gardy	250	m ³
OPPÈDE	Réservoir le vieux village	20	m ³
OPPÈDE	Réservoir Oppede Terra Trice cuve 1	500	m ³
OPPÈDE	Réservoir Oppede Terra Trice cuve 2	500	m ³
ROBION	Réservoir la Roumaniere	500	m ³
ROUSSILLON	Réservoir Piquebori (les ocres) cuve 1	500	m ³
ROUSSILLON	Réservoir Piquebori (les ocres) cuve 2	500	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Lays	10	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Ligière	10	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Saultes	10	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charges Romane	10	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir de Croagnes	30	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir haut Village	500	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Francois	1 500	m ³

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Roch(station) cuve 1	200	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Roch(station) cuve 2	100	m ³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir du Chateau	100	m ³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir la Roque sur Pernes la Cremade	100	m ³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir Four de Cony	30	m ³
LES TAILLADES	Réservoir Pied Caud	2 500	m ³
VELLÉRON	Réservoir Cambuisson	100	m ³
VILLARS	Réservoir Fumeirasse	100	m ³
VILLARS	Réservoir les grands Clements	100	m ³
Total Volumes utiles		39 910	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 (2 services)	150	m ³ /h
BONNIEUX	Station de Reprise / Chloration Bonnieux Pont Julien (3 services)	330	m ³ /h
BONNIEUX	Station Reprise Bonnieux Haut	30	m ³ /h
BONNIEUX	Station Surpresseur Bonnieux Haut	28	m ³ /h
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Reprise Cabrieres la Bastidonne	60	m ³ /h
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres	40	m ³ /h
CAUMONT-SUR-DURANCE	Bache/ Reprise Caumont (piecaud)	35	m ³ /h
CAVAILLON	Accélérateur de Trente Mouttes	600	m ³ /h
CAVAILLON	Réservoir / Surpresseur St Jacques	130	m ³ /h
CAVAILLON	Station de Reprise St Jacques Bas	26	m ³ /h
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Reprise la Glaciere	30	m ³ /h
GORDES	Bache / Station de Reprise de Gordes Murs / La gardette	90	m ³ /h
GORDES	Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	240	m ³ /h
GORDES	Station de Reprise Gordes les Martins	371	m ³ /h
GOULT	Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	10	m ³ /h

Inventaire des installations de pompage - relevage

Commune	Site	Débit nominal	Unité
GOULT	Station De Reprise / Chloration Les Girauds	135	m ³ /h
GOULT	Surpresseur de Goult St Denis	15	m ³ /h
JOUCAS	Station de Reprise hauts de Joucas	20	m ³ /h
LAGNES	Station de Reprise des hauts de Lagnes	15	m ³ /h
LIOUX	Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	20	m ³ /h
LIOUX	Station de Reprise Fillol (St Hubert)	8	m ³ /h
LIOUX	Station de Reprise Saint Lambert	10	m ³ /h
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Station de Reprise / Chloration Chinchon	100	m ³ /h
MÉNERBES	Bâche/Reprise Ménerbes Village	30	m ³ /h
MÉNERBES	Station de Reprise principale des Beaumettes	660	m ³ /h
MURS	Accélérateur les Beylons	15	m ³ /h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Accélérateur Savouillon	5	m ³ /h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	110	m ³ /h
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station de Reprise des Hauts De Saumane	10	m ³ /h
VELLERON	Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	25	m ³ /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 :

Linéaire de canalisation - par diamètre et matériau (en ml)								
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	Inconnu	Total
Acier	249				59		139	447
Autre	605						134	739
Fonte ductile	271	64 317	622 315	111 072	89 903	7 837	33	895 747
Fonte grise	18	9 020	75 436	22 933	10 487	767	29	118 690
Fonte indéterminée	694	18 588	102 224	11 415	2 273		765	135 959
PE bandes bleues	1 107	3 716	459	149	23			5 453
PE indéterminé	7 769	20 349	1 996	798			2	30 915
PE noir	3	87						90
PVC bi-orienté		353	1 278					1 631
PVC classique (dit mono-orienté)	51	1 135	419	68			1	1 675
PVC indéterminé	1 828	210 431	196 365	835	1 048		209	410 716
Inconnu	1 691	1 092	586	26		53	3 811	7 259
Total	14 287	329 088	1 001 077	147 296	103 793	8 656	5 124	1 609 322

Linéaire de canalisation - par matériau et tranche d'âge (ml)						
Matériau structurant	<1980	<1980	<2000	>=2000	Inconnue	Total général
Acier	247	139	59	3		447
Autre	739					739
Fonte ductile	317 215	297 796	186 862	93 875		895 747
Fonte grise	117 948	732		10		118 690
Fonte indéterminée	83 443	41 348	5 418	5 749		135 959
Inconnu		63	2 411	2 975	3	5 453
PE bandes bleues	2 999	4 684	19 046	4 186		30 915
PE indéterminé	87		3			90
PE noir			1 109	522		1 631
PVC bi-orienté	296			1 380		1 675
PVC classique (dit mono-orienté)	46 107	246 868	89 138	28 418	185	410 716

Linéaire de canalisation - par matériau et tranche d'âge (ml)						
Matériau structurant	<1980	<1980	<2000	>=2000	Inconnue	Total général
PVC indéterminé	1 720	1 758	817	661	2 303	7 259
Total général	570 801	593 389	304 862	137 779	2 491	1 609 322

COMMENTAIRES :

Le linéaire détaillé par commune est présenté en **annexe 2**.

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	114	138	21,1%
Détendeurs / Stabilisateurs	63	64	1,6%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	140	235	59,6%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	2 089	2 090	0,0%
Régulateurs débit	14	14	0,0%
Vannes	6 432	6 489	0,9%
Vidanges, purges, ventouses	4 205	4 250	1,1%

- **LES COMPTEURS**

La pyramide compteurs représentant le parc de compteurs au 31 décembre est en annexe 3.

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 compteurs et est à mettre en lien avec l'obligation contractuelle de renouvellement des compteurs de plus de 20 ans.

- **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVE**

COMPTEURS TELERELEVES

Le déploiement des compteurs a commencé début mars 2018. En 2019, le déploiement s'est poursuivi sur les communes de Velleron, Cavailhon, le Thor, Gordes, Saumane de Vaucluse, Lagnes et Cabrières d'Avignon.

Au 31/12/2019, 34 246 compteurs sont référencés dans le Système d'Informations Tél-Relevés (SITR) dont 32 986 compteurs liés au déploiement (hors branchements neufs et individualisations).

82% des compteurs équipés de télérelève bénéficient du service de relève/facturation à distance et sont donc opérationnels car sous couverture d'un récepteur. L'activation du service alerte-fuite : un e-mail sera envoyé à chaque abonné lors de la mise en route du service et de l'accès à la consommation en ligne.

Fin décembre, le service en ligne a été activé sur 5 communes : Châteauneuf de Gadagne, Oppède, Cabrières d'Avignon, Gordes et Maubec.

Les indicateurs présentés en annexe : **taux de restitution**, **maintenance** et **suivi des alarmes** sont des données de télérelève actualisées. Alors que les indicateurs de **suivi déploiement**, **suivi équipement terrain** et **intégration SITR**, sont filtrées par rapport au parc compteur initial du 28-02-2018 = 54 724 compteurs

A compter de juin 2022 (juin N), et pour le RAD de l'année N-1 sur l'annexe télérelève, le parc compteurs de référence sera celui au 31/12/N-1.

RECEPTEURS DE TELERELEVE

64 récepteurs sont prévus à l'installation pour permettre de couvrir l'ensemble du parc compteurs télérelèves du Syndicat Durance-Ventoux.

Au 31/12/2019, 35 concentrateurs ont été installés, situés :

- 2 sur la commune d'Oppède (Le Petit Coustellet, Eglise Oppède le Vieux)
- 1 sur la commune de Robion (mairie)
- 2 sur la commune de Chateauneuf de Gadagne (Eglise et réservoir)
- 3 sur la commune de Cabrières d'Avignon (Eglise, gymnase et station relais)
- 1 sur la commune de Maubec (Eglise)
- 1 sur la commune de Ménerbes (Réservoir)
- 2 sur la commune de Goult (Moulin communal et réservoir les Garrigues)
- 1 sur la commune de Velleron (Eglise)
- 1 sur la commune de Bonnieux (Station relais des Blayons)
- 3 sur la commune de Gordes (Réservoir Gordes-Murs, station relais de la Lauze, hôpital)
- 2 sur la commune de Caumont (Eglise, station relais Piecaud)
- 2 sur la commune de Cheval-Blanc (Pylône TDF, bâtiment Hafsaoui-Lumières de France)
- 1 sur la commune de Le Thor (Campanile)
- 3 sur la commune de Cavaillon (Stade Elie Rey, pylône St Jacques, réservoir St Baldou)
- 2 sur la commune de Saumane (Golf)
- 1 sur la commune de Lagnes (Maison communale)
- 4 sur la commune de L'Isle sur la Sorgue (Ecoles L. Aubrac et R. Char, entreprise Parex-Lanko, entreprise Bezert)
- 1 sur la commune de Roussillon (Beffroi)
- 1 sur la commune des Taillades (Réservoir)
- 1 sur la commune de Lacoste (Carrière Lapellerie).

• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50 % du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80 % sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2019
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	0
	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5	
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	65
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	110

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

3 | Qualité du service



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

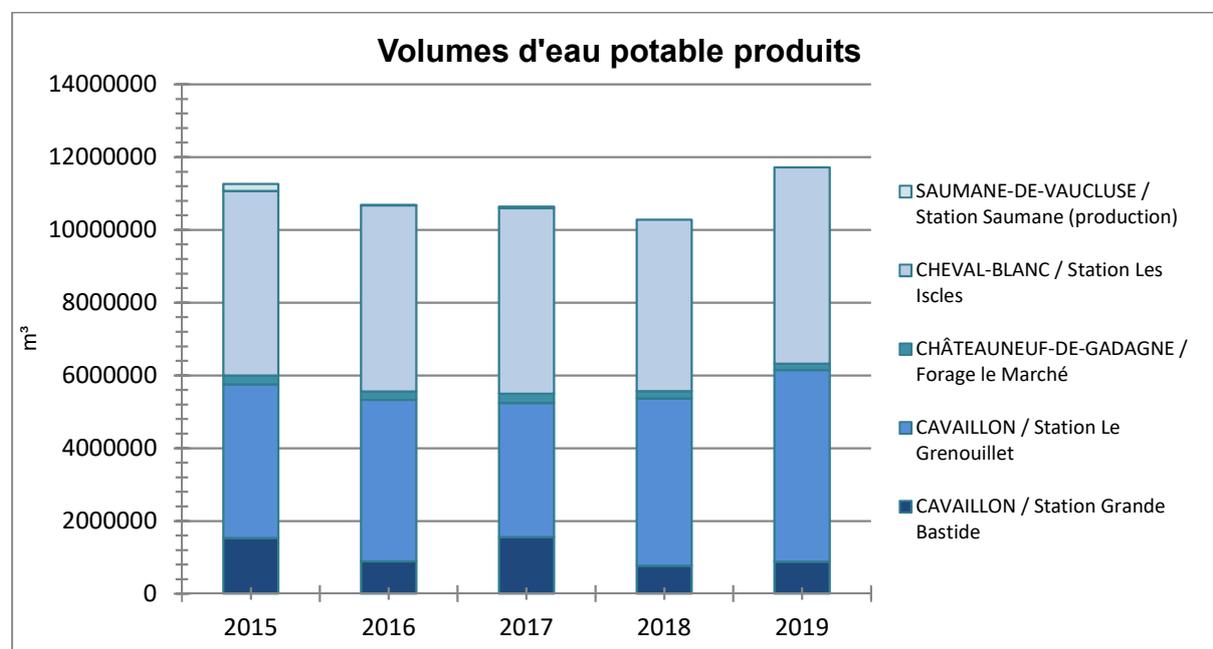
3.1 Le bilan hydraulique

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 (m ³)							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
CAVAILLON	Station Grande Bastide	1 529 874	890 624	1 560 883	767 579	881 293	14,8%
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	4 221 352	4 438 006	3 680 590	4 599 572	5 267 184	14,5%
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	250 210	230 033	252 290	204 543	170 190	- 16,8%
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	5 069 296	5 114 472	5 102 472	4 710 424	5 399 434	14,6%
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	189 737	3 243	42 107	3 876	0	0,0%
Total des volumes produits		11 260 469	10 676 378	10 638 342	10 285 994	11 718 101	13,9%



COMMENTAIRES :

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 4.

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 (m ³)							
Désignation	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes eau potable importés	Alimentation secteur "SARRAUD"	22 875	23 045	25 312	26 530	23 191	- 12,6%
	Compteur APT - Les Chênes	0	0	0	74	0	100,0%
Volumes eau potable exportés	Compteur APT - Les Chênes	0	0	2	0	3 097	0,0%
	Compteur APT - Mauragne	328	633	720	823	806	- 2,1%
Total volumes eau potable importés (B)		22 875	46 090	25 312	26 604	23 191	- 12,8%
Total volumes eau potable exportés (C)		328	1 266	722	823	3 903	374,2%

COMMENTAIRES :

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

En 2019, sur le secteur de Sarraud, le nombre d'abonnés reste inchangé avec un volume facturé en baisse par rapport à l'année précédente (-12.6 %).

Les derniers aménagements sur ce secteur, la programmation d'interventions préventives pour la réalisation de purges, le nettoyage des boîtes à cailloux et des canalisations ont limité les problèmes durant la période estivale. Le secteur de Sarraud reste très sensible aux variations saisonnières.

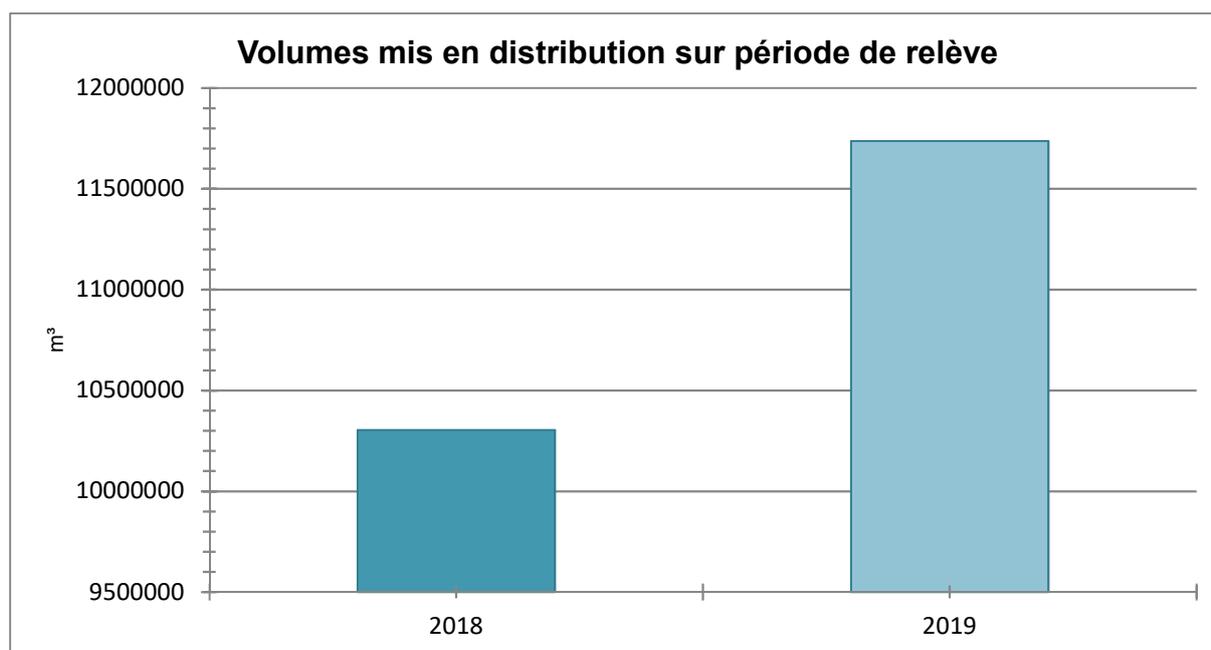
La qualité de l'eau importée est dite « incrustante ». Nous rencontrons des problèmes de **précipitations du calcaire** qui génèrent des obturations complètes du réseau. Le suppresseur mis en place au niveau du compteur d'achat d'eau à Savouillon permet de maintenir une pression de distribution suffisante.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

Depuis 2015, le Syndicat rédige un courrier et informe 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.

3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumes mis en distribution sur période de relève (m ³)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	10 278 242	11 718 101	14,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	10 282 118	11 721 977	14%
dont volumes de service production (A'')	2379	3 876	62,9%
Total volumes eau potable importés (B)	26 530	23 191	- 12,6%
Total volumes eau potable exportés (C)	823	3 903	374,2%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	10 303 949	11 737 389	13,9%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenées à 365 jours.

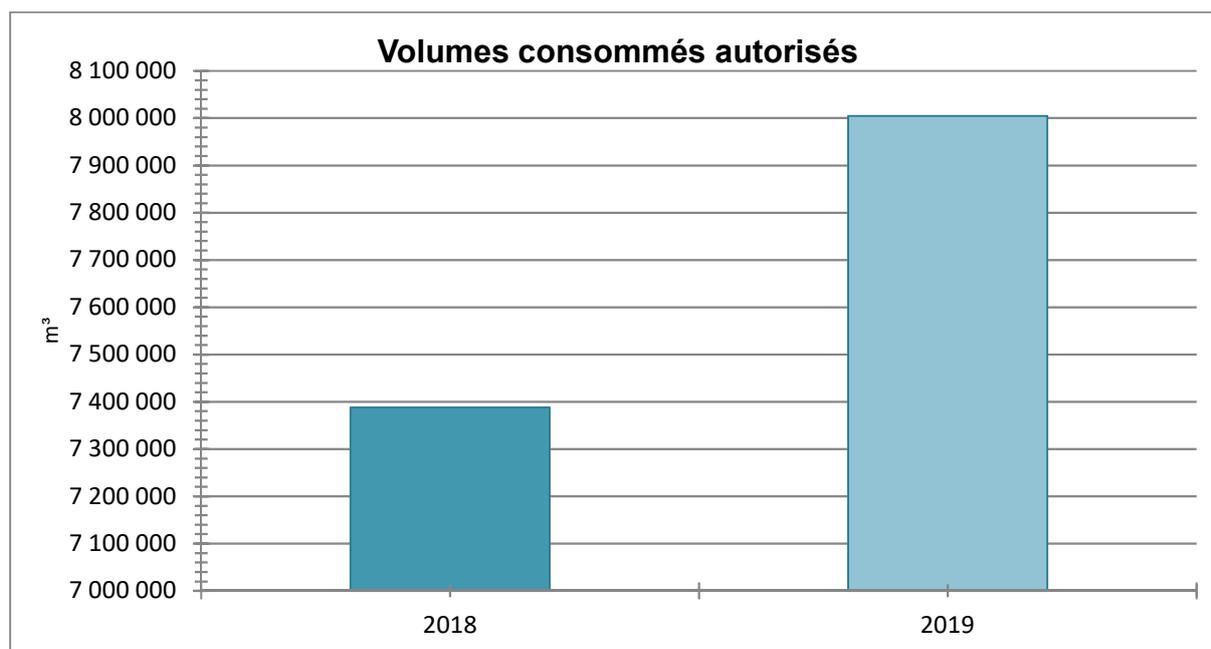
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **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 dégrévés.
- **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).

Le détail du calcul de ces volumes est présenté en annexe 9.

Volumes consommés autorisés (m ³)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	7 284 946	7 892 837	9,2%
- dont Volumes facturés (E')	6 915 963	7 472 439	9,3%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	368 983	420 398	13,9%
Volumes consommés sans comptage (F)	41 475	42 545	2,6%
Volumes de service du réseau (G)	61 573	53 980	-12,3%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	7 387 994	7 993 238	9,2 %



3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. 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.

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. 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 la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 potable en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, 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 consommée 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 (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	10 303 949	11 737 389	13,9%
Volumes comptabilisés (E)	7 284 946	7 892 837	9,2 %
Volumes consommés autorisés (H)	7 387 994	7 993 238	9,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	2 915 955	3 736 406	28,1%

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (D-E) = (K)	3 019 003	3 844 552	28 %
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 601,28	1 609,32	0,5%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,99	6,39	28 %
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	5,17	6,57	27 %

Rendement de réseau (%)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	7 387 994	7 993 238	9,2 %
Volumes eau potable exportés (C)	823	3 903	374,2%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	10 278 242	11 718 101	14,0%
Volumes eau potable importés (B)	26 530	23 191	- 12,6%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	71,70	68,11	- 4,9%

3.1.6 L'ILC et rendement Grenelle 2

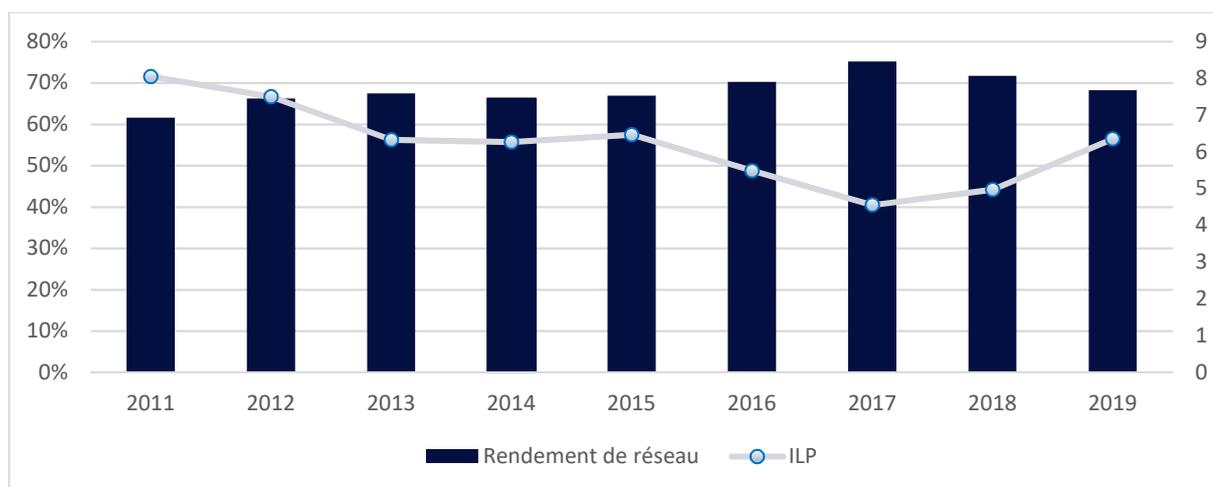
Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	7 387 994	7 993 238	9,2 %
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 601,28	1 609,32	0,5%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	12,6	13,6	7,8%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,5	67,7	0,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	71,70	68,11	-4,9%

3.1.7 Les indicateurs techniques du rendement de réseau

Indicateurs techniques									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ratio de facturation	59,5%	64,1%	65,3%	63,9%	64,6%	67,7%	72,8%	70,7%	67,4%
Rendement de réseau	61,6%	66,2%	67,5%	66,3%	66,9%	70,3%	75,2%	71,7%	68,11%
ILVNC	8,48	7,94	6,76	6,70	6,91	5,96	4,99	5,15	6,57
ILP	8,05	7,50	6,33	6,27	6,47	5,49	4,55	4,98	6,39



Ratios et ILP Haut et Bas Service									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ratio de facturation Haut Service	61,6%	65,5%	66,1%	62,4%	69,1%	66,0%	70,2%	70,9%	65,5%
Ratio de facturation Bas Service	57,8%	62,6%	64,6%	65,0%	59,0%	67,5%	74,9%	69,2%	67,2%
Ratio de facturation Châteauneuf-de-Gadagne	NC	NC	NC	NC	84,1%	92,0%	81,4%	97,3%	96,3%
Indice linéaire de perte Haut Service en m3/j/km	6,7	6,1	5,4	6,0	5,2	6,0	4,9	4,4	6,0
Indice linéaire de perte Bas Service en m3/j/km	10,5	9,1	8,3	7,4	9,5	6,2	5,1	6,3	7,7
Indice linéaire de perte Châteauneuf-de-Gadagne en m3/j/km	5,1	3,9	5,2	4,7	3,3	1,2	3,9	0,5	0,7

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 microbiologique,
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites,
- La qualité organoleptique.

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli.) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité 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 produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. 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 la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- 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 installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

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			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	6	0	100%	13	0	100%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	6	0	100%	1 184	0	100%
Surveillance	Microbiologique	1	0	100%	5	0	100%
Surveillance	Physico-chimique	16	0	100%	658	0	100%

COMMENTAIRES :

100% des prélèvements réalisés par le contrôle sanitaire en 2019 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	% Confo rmité	Nbr.	Nbr. HR	% Référé nce	Nbr. NC	% Confo rmité
Bulletin	Microbiologiqu e	28	0	100%	0	100%	1	0	100%	0	100%

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	Physico-chimique	28	4	85,7%	0	100%	43	0	100%	0	100%
Paramètre	Microbiologique	140	0	100%	0	100%	5	0	100%	0	100%
Paramètre	Physico-chimique	2 164	4	99,8%	0	100%	163	0	100%	0	100%

COMMENTAIRES :

Les prélèvements réalisés sur l'eau produite par le contrôle sanitaire en 2019 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	20/02/2019	STATION GRENOUILLET	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3.0000	sans objet	<=2	>=1
CAVAILLON	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2019	STATION GRANDE BASTIDE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3.0000	sans objet	<=2	>=1
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2019	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4.0000	sans objet	<=2	>=1
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/12/2019	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4.0000	sans objet	<=2	>=1

COMMENTAIRES :

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 CO₂.



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											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	156	0	100%	0	100%	74	0	-	-	-
Bulletin	Physico- chimique	157	2	98,7%	0	100%	93	0	100%	0	100%
Paramètr e	Microbiologiqu e	780	0	100%	0	100%	370	0	-	-	-
Paramètr e	Physico- chimique	1 870	2	99,9%	0	100%	915	0	100%	0	100%

COMMENTAIRES :

Les prélèvements réalisés sur l'eau distribuée par le contrôle sanitaire en 2019 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
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/02/2019	POINT D20	TURBIDITE	5.2000	NTU	<=2	
ROBION	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/07/2019	MAIRIE	TEMPERATURE	25.1000	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	184	0	100%
Physico-chimique	36	0	100%

COMMENTAIRES :

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 facturée (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
BONNIEUX	Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas (2 services)	535 584	578 091	7,9%
BONNIEUX	Station de Reprise / Chloration Bonnieux Pont Julien (3 services)	337 457	371 464	10,1%
BONNIEUX	Station Reprise Bonnieux Haut	44 584	56 719	27,2%
BONNIEUX	Station Surpresseur Bonnieux Haut	7 243	13 079	80,6%
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Reprise Cabrieres la Bastidonne	61 127	65 584	7,3%
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres	26 905	33 527	24,6%
CAUMONT-SUR-DURANCE	Bache/ Reprise Caumont (piecaud)	11 991	13 785	15,0%
CAVAILLON	Accélérateur de Trente Mouttes	2 651	41 862	1479,1%
CAVAILLON	Débitmètre Condamines	-	-	-
CAVAILLON	Débitmètre Hameau des Vignères	269	268	-0,4%
CAVAILLON	Débitmètre Mirales	215	166	-22,8%
CAVAILLON	Débitmètre Route des Vignères	243	212	-12,8%
CAVAILLON	Débitmètre Sectorisation les Arcoules (Jules grand)	137	99	-27,7%
CAVAILLON	Réservoir / Surpresseur St Jacques	24 384	20 983	-13,9%
CAVAILLON	Réservoir St Baldou	437	542	24,0%
CAVAILLON	Station de Reprise St Jacques Bas	15 916	21 689	36,3%
CAVAILLON	Station Grande Bastide	312 591	352 107	12,6%
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	1 353 749	1 431 279	5,7%
CAVAILLON	Vanne électrique Abel Sarnette (bellevue)	-	-	-
CAVAILLON	Vanne électrique Avenue de la libération	62	67	8,1%
CAVAILLON	Vanne électrique des condamines	24	- 2	-108,3%
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	46 251	46 070	-0,4%
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Reprise la Glaciere	33 072	35 909	8,6%
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	3 224 727	3 505 504	8,7%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)				
Commune	Site	2018	2019	N/N-1 (%)
GORDES	Bache / Station de Reprise de Gordes Murs / La gardette	197 126	257 052	30,4%
GORDES	Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	509 103	646 573	27,0%
GORDES	Station de Reprise Gordes les Martins	432 641	604 273	39,7%
GOULT	Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	3 660	5 743	56,9%
GOULT	Station De Reprise / Chloration Les Girauds	444 820	489 050	9,9%
GOULT	Surpresseur de Goult St Denis	7 397	7 352	-0,6%
JOUCAS	Station de Reprise hauts de Joucas	12 797	12 395	-3,1%
LAGNES	Débitmètre Lagnes	4	- 4	-200,0%
LAGNES	Station de Reprise des hauts de Lagnes	9 832	15 680	59,5%
LE THOR	Débitmètre La Gare	313	291	-7,0%
LIoux	Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	36 463	54 183	48,6%
LIoux	Station de Reprise Fillol (St Hubert)	12 889	10 027	-22,2%
LIoux	Station de Reprise Saint Lambert	22 625	29 907	32,2%
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Débitmètre Dame Rose	209	203	-2,9%
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Débitmètre Palerme	234	228	-2,6%
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Station de Reprise / Chloration Chinchon	171 724	224 865	30,9%
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Vanne électrique Cour Pyramides (F peyre)	-	-	-
MÉNERBES	Bâche/Reprise Ménerbes Village	29 774	24 611	-17,3%
MÉNERBES	Réservoir Caveirane	173	101	-41,6%
MÉNERBES	Station de Reprise principale des Beaumettes	1 053 140	1 135 716	7,8%
MURS	Accélérateur les Beylons	4 525	2 386	-47,3%
ST-SATURNIN-LÈS-APT	Accélérateur Savouillon	680	641	-5,7%
ST-SATURNIN-LÈS-APT	Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	251 333	257 983	2,6%
ST-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Francois	72	125	73,6%
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station de Reprise des Hauts De Saumane	20 156	14 988	-25,6%
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	10 144	13 317	31,3%
VELLERON	Débitmètre Cayasses	130	102	-21,5%
VELLERON	Débitmètre du Grand Bressy	112	89	-20,5%
VELLERON	Débitmètre la Quarantaine	-1 852	51	-102,8%
VELLERON	Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	5 971	7 145	19,7%
VILLARS	Réservoir Fumeirasse	-	-	-
Total		9 275 814	10 404 077	12,2%

COMMENTAIRES :

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 11 présente les consommations électriques relevées sur l'année civile. De ce fait, des différences peuvent être observées.

3.3.2 Le nettoyage des réservoirs

Les dates de nettoyage et les constats faits à cette occasion sont présentés en annexe 6.

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	2018	2019	N/N-1 (%)
Branchements	créés	214	283	32,2%
Branchements	renouvelés	521	602	15,5%
Réparations	fuite sur branchement	282	325	15,2%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	106	102	-3,8%

3.3.4 La recherche des fuites

La recherche de fuites dirigée permet de maintenir le nombre de fuites détectées invisibles. Les outils d'aide à la décision comme la pré-localisation permanente (AVERTIR), la sectorisation, le suivi des volumes et les débits de nuit permettent une analyse fine des secteurs existants sur le Bas et le Haut Service. Le nombre de fuites non visibles en 2019 s'élève à 429 (dont 248 fuites sur branchements). La sectorisation permet la mise en place de campagnes de recherche de fuites plus ciblées.

L'outil de pilotage : AQUADVANCED® permet d'analyser quotidiennement 36 secteurs sur le Bas Service et 54 sur le Haut Service. Il existe une différence entre le nombre de secteur en 2019 et 2018. En effet, la sectorisation ayant évolué avec l'apparition du secteur BS Ratacans sur Cavaillon et BS Piecaud les Taillades (anciennement le HS Cheval Régulé).

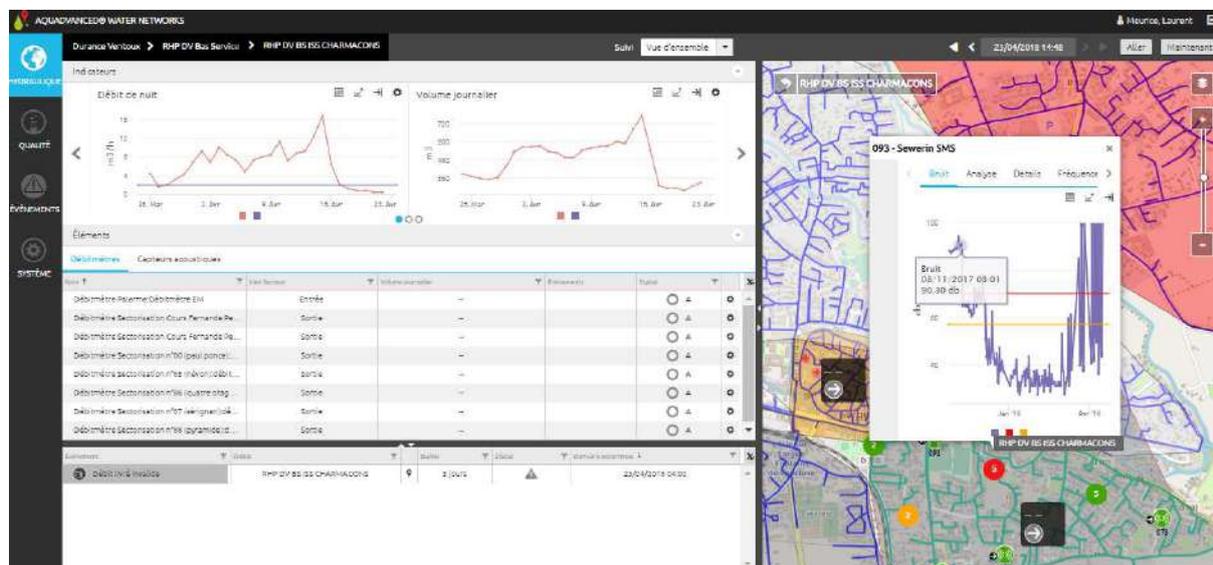
2019 est marquée par un remaniement complet du parc des pré-localisateurs fixes. En effet, 95 nouveaux loggers sont venus compléter le parc existant. Aujourd'hui, le parc est opérationnel nous permettant une surveillance permanente avec 47 oreilles sur la commune du Thor, 27 sur Caumont sur Durance, 83 sur Cavaillon et 78 sur Isle-sur-la-Sorgue, soit un parc de 235 pré-localisateurs.

Nous maintenons, en 2019, la même dynamique en recherche de fuites avec 1429 km de réseaux investigués, soit la quasi représentation complète de la couverture du réseau de distribution d'eau potable.

Les résultats restent très encourageants mais nécessitent une maintenance importante sur l'ensemble des points de mesures principalement à cause des sondes à insertion afin de maintenir un suivi et une surveillance optimale. Concernant ces derniers points de mesure, une réflexion pour le remplacement

de ces sondes en manchette électromagnétique peut être menée. Le Syndicat a lancé dernièrement l'équipement des principaux réservoirs en points de mesure permettant de maîtriser au mieux les débits qui transitent en entrée et sortie de ces ouvrages. Les équipements sont intégrés et opérationnels en 2019.

Ci-dessous une représentation de la vue AQUADVANCED®. Bas Service secteur RHP DV BS ISS CHARMASSON.



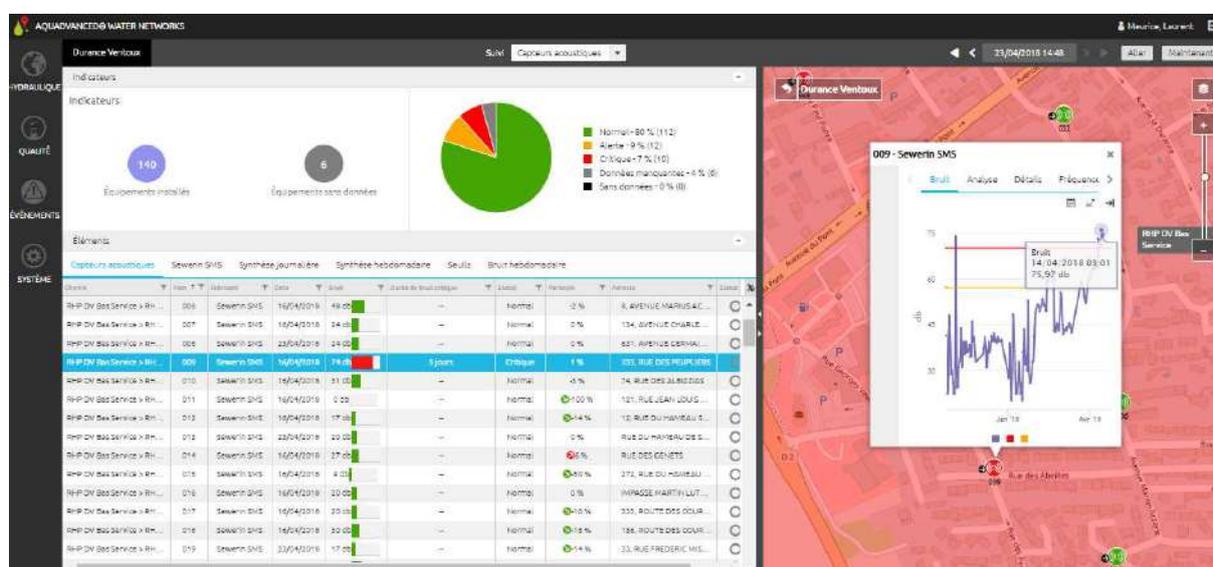
Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

Bilan des campagnes de recherche de fuites dont AVERTIR		
ANNEE	2018	2019
Linéaire inspecté	1 540 kms	1 429 kms
Nombre de casses canalisations trouvées	28	22
Nombre de fuites sur branchements trouvées	261	248
Fuites signalées après compteurs	119	125
Fuites sur organes hydrauliques	31	34
Pas de fuites après intervention	1	0
Total fuites trouvées	439	429

Bilan AVERTIR

ANNEE	2018	2019
Nombre de casses canalisations trouvées	2	0
Nombre de fuites sur branchements trouvées	35	51
Fuites signalées après compteurs	25	16
Fuites sur organes hydrauliques	3	4
Pas de fuites après intervention	0	0
Total fuites trouvées	65	71

L'exemple ci-après représente une vue d'un pré-localisateur fixe sur AQUADVANCED®. Sur la commune de Cavailon. La vue nous alerte en couleur et avec une valeur seuil de dépassement de bruit en décibel.



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.

3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	50 788	49 336	48 102	48 516	49 018	1,0%
Collectivités	-	898	937	944	909	- 3,7%
Professionnels	-	1 586	2 387	2 419	2 521	4,2%
Total	50 788	51 820	51 426	51 879	52 448	1,1%

COMMENTAIRES :

Pour plus de détails, le nombre de clients détaillé par commune est présenté en annexe 5.

3.4.2 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 clients gros consommateurs, hors vente d'eau en gros, est détaillé dans le tableau suivant.

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	86	95	10,5%
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	45	46	2,2%
Total	131	141	7,6%

3.4.3 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnés						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	53 576	55 610	51 015	51 487	52 080	1,2%
Autres abonnements	816	898	411	392	368	- 6,1%
Total	54 392	56 508	51 426	51 879	52 448	1,1%

COMMENTAIRES :

En 2019, la donnée du nombre d'abonnement correspond au nombre de clients actifs au 31/12/2019, soit 52 448.

Avant 2017, le nombre d'abonnement regroupait le nombre de clients actifs et le nombre d'unité de logement. En correspondance avec l'année précédente, en 2019 le calcul serait le suivant :

1 254 clients ayant 5 979 UL donc $52\,448 + (5\,979 - 1\,254) = 57\,173$ abonnements.

3.4.4 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	6 931 292	6 153 431	6 034 045	5 548 326	5 914 848	6,6%
Volumes vendus aux collectivités	226 166	237 513	282 284	270 521	301 806	11,6%
Volumes vendus aux professionnels	-	534 825	1 102 188	1 097 116	1 251 882	14,1%
Volumes totaux dégrévés	-	256 391	342 844	368 983	420 398	13,9%
Volume Vente en gros	-	633	722	823	3 903	374,2%
Total des volumes facturés et dégrévés	6 954 439	6 989 899	7 418 516	7 285 769	7 892 837	8,3%

3.4.5 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, 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 courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts			
Désignation	Nombre de contacts en 2018	Nombre de contacts en 2019	N/N-1 en %
Téléphone	26853	24 657	-8%
Courrier	5027	4 733	-6%
Internet	3028	3 253	7%
Visite en agence	4803	4 985	4%
Total	39 711	37 628	-5%

COMMENTAIRES :

En 2019, on note une forte fréquentation du nombre de contact en accueil physique dû au déplacement du bureau en centre-ville. Sur 4 985 visites 889 sur la commune de l'Isle Sur La Sorgue.

3.4.6 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 en 2018	Nombre de demandes en 2019	N/N-1 en %
Gestion du contrat client	8 243	8 450	3%
Facturation	2 935	2 830	-4%
Règlement/Encaissement	6 568	7 133	9%
Prestation et travaux	599	568	-5%
Information	17 232	17 297	0%
Dépose d'index	851	581	-32%
Technique eau	2 571	3 575	39%
Total	38 999	40 434	4%

Principales réclamations de dossiers clients			
Désignation	Nombre de réclamations en 2018	Nombre de réclamations en 2019	N/N-1 en %
Gestion du contrat client	0	24	0%
Facturation	1 995	1 630	-18%

Principales réclamations de dossiers clients			
Désignation	Nombre de réclamations en 2018	Nombre de réclamations en 2019	N/N-1 en %
Règlement/Encaissement	468	526	12%
Prestation et travaux	0	0	0%
Information	0	0	0%
Dépose d'index	0	0	0%
Technique eau	2 286	3 177	39%
Total	4 749	5 357	13%

COMMENTAIRES :

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 (Odyssee), 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.

3.4.7 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.

Au 31 décembre 2019, 46,71 % clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

93 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement

Activité de gestion			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	90 191	80 366	-10,9%
Nombre d'abonnés mensualisés	22 969	24 142	5,1%
Nombre d'abonnés prélevés	8 631	11 313	31,1%
Nombre d'échéanciers	1 106	1 072	-3,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	105 532	108 845	3,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	5 356	5 686	6,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	1 944	1 871	-3,8%

Activité de gestion			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	0	0	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	112 832	116 402	3,2%

COMMENTAIRES :

Le taux d'abonnés mensualisés en 2019 est de 46 % sur le périmètre de Durance Ventoux contre 44 % en 2018.

En 2019 on note une baisse d'environ 11% du au déploiement de la télérelève. Cette valeur concerne la relève effectué à pied.

3.4.8 La relation clients

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

• **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- l'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- une réponse adaptée aux questions des clients.



copyright : Thierry Duvivier

La qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 83 %

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 mail en envoyant la photo de votre compteur à
XXXXXXXXXXXXX@seuz.com

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 et tendez-les.

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

Nous n'avons constaté aucune anomalie.

Nous avons constaté une anomalie :

Consommation élevée : vérifiez en relevant les chiffres avant au robinet dans les détails sur www.toutsurmoneau.fr

Fuite d'eau : contactez votre plombier.

Nous allons intervenir.

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 :

Peser ou maintenir le système de tarification de votre compteur

Fermer votre branchement suite à votre demande

Retirer votre compteur

Remplacer votre compteur

ADRESSE CLIENT : N° DE VOTRE COMPTEUR :

Autre :

INTERVENU 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

• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (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 (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)



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.

> 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.



Newsletters Eau Services

Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?

Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?

Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?

Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain

Mai 2019 – Qualité de l'air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales et des citoyens

Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais

Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.

Septembre 2019 – L'open data est mort, vive les plateformes de données

Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d'Agde arrosé par les eaux usées traitées

Novembre 2019 – Devenir acteur d'une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées

Décembre 2019 – Du nouveau dans l'air : lutter contre les nuisances olfactives d'un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme TSM <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

La relation clients			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	87	85	- 2,3%
Satisfaction Post Contact	7,3	7,4	1,5%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,3	7,4	1,5%
Pourcentage de clients satisfaits	73	74	1,4%
Nombre de réclamations écrites FP2E	511	526	2,9%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 217	969	- 20,4%
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 417	1 196	- 15,6%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	85,9	81	- 5,7%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	9,8	10	1,8%

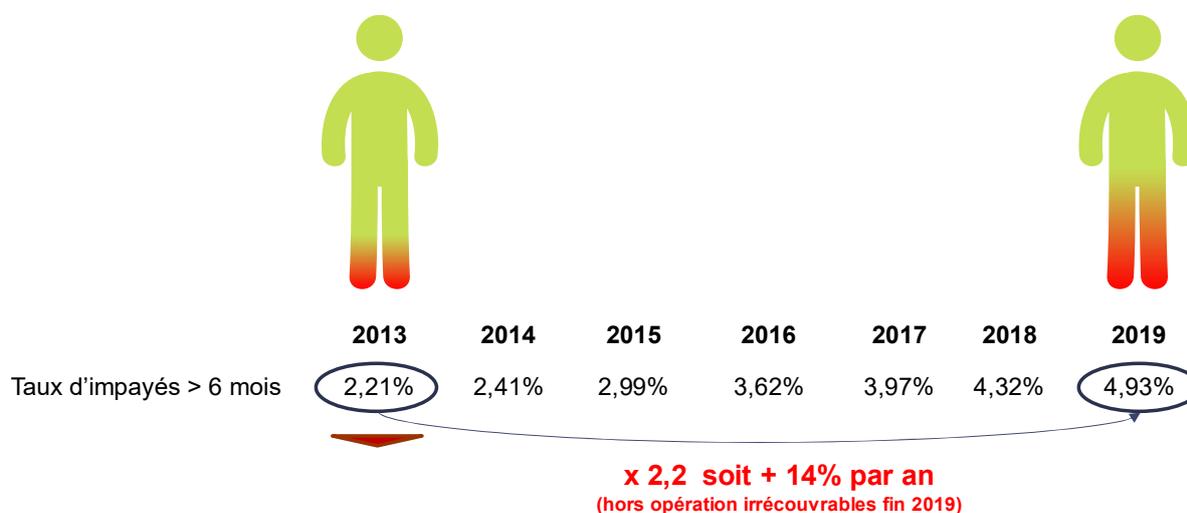
3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

SUEZ Eau France agit également 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 permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne SUEZ.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécouvrables

sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ces stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93 % alors qu'il aurait été de 4,93 % sans cela.

SUEZ et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	71 713,67	149 669,58	108,7%
Délai paiement client (j)	16	14	-13%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 909 540,86	867 156,93	-54,6%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,48	1,02	112,5%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,12	2,91	-6,7%

COMMENTAIRES :

L'évolution du taux d'impayés se justifie par des changements importants du cadre législatif et réglementaire de la **Loi Brottes** (arrêt des coupures d'eau pour impayés en résidence principale) qui entraîne une modification en profondeur des comportements du client que nous pouvons visualiser sur le taux d'impayés 2019.

Suez Eau France adapte donc son dispositif de relance pour tenir compte de la **Loi Brottes**, les principales adaptations sont :

- **Un renforcement des actions de recouvrement** grâce à :
 - o Un suivi des impayés par catégorie et des plans de relance ciblés,
 - o Une gestion minutieuse et personnalisée des contestations des abonnés,
 - o Enfin le recours au recouvrement en contentieux (cabinet de recouvrement, huissier, avocat).
- **La personnalisation de la relance** d'une facture impayée :
 - o Selon un plan de relance adapté à chaque type d'abonnée (particulier, professionnel, collectivité, administration...)
 - o Selon le montant de la dette, la relance pourra être effectuée par un cabinet de recouvrement amiable ou par un agent de recouvrement au service client Suez Eau France.
- **L'accompagnement renforcé** auprès des usagers en situation de « précarité » pour les aider dans la maîtrise de leur consommation d'eau et les informer sur les dispositifs d'aide (FSL, Chèques EAU).
- **L'augmentation du nombre de relances** et d'actions de recouvrement en précontentieux auprès des autres catégories d'usagers.
- En dernier recours, **suspension de la fourniture d'eau**, exclusivement sur les résidences secondaires et les professionnels.

3.4.10 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	238	282	18,5%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	208	250	20,2%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	10 855,02	10 866,08	0,1%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	10 289,23	10 299,74	0,1%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	3 245,01	3 506,77	8,1%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	3 245,01	3 506,77	8,1%
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0	0	-
Montant Total HT "solidarité"	10 289,23	10 299,74	0,1%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0,0014	-

COMMENTAIRES :

Le montant du versement au fonds de solidarité ci-joint correspond à la part du délégataire.

Récapitulatif des chèques Eaux en annexe 11.

3.4.11 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	628	683	8,8%
Nombres de demandes de dégrèvement	861	1 114	29,4%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	8	45	462,5%
Volumes dégrévés (m ³)	372 886	395 072	13,9%

COMMENTAIRES :

Le nombre de demande non couverte contractuellement correspond à une remise gracieuse accordée par le Syndicat.

3.4.12 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 m³.

• L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Coefficient d'indexation K eau potable	1,0332	1,0607	2,7%

• LA FACTURE TYPE 120 M3

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

DURANCE VENTOUX	Quantité	PRIX 2020		PRIX 2019		Evolution
		Prix Unitaire	Montant	Prix Unitaire	Montant	
Part du Déléataire						
Abonnement semestriel	2	14,61	29,22	14,23	28,46	2,67%
Consommation de 0 à 60 m3	60	0,4378	26,27	0,4264	25,58	2,67%
Consommation au-delà de 60 m3	60	0,7047	42,28	0,6865	41,19	2,65%
Total part délégataire			97,77		95,23	
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel	2	9,5	19,00	9,5	19,00	0,00%
Consommation de 0 à 60 m3 par semestre	60	0,406	24,36	0,406	24,36	0,00%
Consommation au-delà de 60 m3 par semestre	60	0,812	48,72	0,812	48,72	0,00%
Total part collectivité			92,08		92,08	
Organismes publics (Agence de l'eau)						
Préservation des ressources en eau	120	0,065	7,80	0,057	6,84	14,04%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,27	32,40	0,27	32,40	0,00%
Total organismes publics			40,20		39,24	
Sous-total H.T.			230,05		226,55	1,54%
TVA à 5,5 %			12,65		12,46	1,54%
TOTAL TTC			242,70		239,01	1,54%
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120m³ par an			2,02		1,99	1,54%
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an			1,60		1,57	1,53%

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

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 Déléataire : «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 2019

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

en Euros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	11 955 274	16 888 782	41,3%
Exploitation du service	4 888 109	6 106 583	
Collectivités et autres organismes publics	5 775 293	8 162 213	
Travaux attribués à titre exclusif	813 694	1 924 101	
Produits accessoires	478 178	695 885	
CHARGES	12 873 738	17 741 690	37,8%
Personnel	2 114 392	2 572 571	
Energie électrique	499 537	737 521	
Achats d'eau	47 680	28 137	
Produits de traitement	10 765	16 155	
Analyses	36 559	35 093	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 541 199	2 828 470	
Impôts locaux et taxes	123 907	171 114	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 202 657	1 531 801	
• télécommunication, postes et télégestion	85 541	87 530	
• engins et véhicules	178 353	242 138	
• informatique	379 344	664 321	
• assurance	29 441	36 806	
• locaux	90 117	129 593	
Contribution des services centraux et recherche	214 630	287 977	
Collectivités et autres organismes publics	5 775 293	8 162 213	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	95 981	17 576	
• fonds contractuel	912 069	1 113 131	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	105 880	112 315	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	40 004	57 266	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	153 186	70 351	
Résultat avant impôt	-918 464	-852 908	7,1%
RESULTAT	-918 464	-852 908	7,1%

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 2019

Détail des produits

en Euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	11 955 274	16 888 782	41,3%
Exploitation du service	4 888 109	6 106 583	24,9%
• Partie fixe	1 680 907	1 899 256	
• Partie proportionnelle	3 200 203	4 194 674	
• Cession d'eau	7 000	12 653	
Collectivités et autres organismes publics	5 775 293	8 162 213	41,3%
• Part Collectivité	4 122 205	5 733 838	
• Redevance prélèvement	311 355	449 099	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 341 733	1 979 276	
Travaux attribués à titre exclusif	813 694	1 924 101	136,5%
• Branchements	260 495	503 282	
• Autres travaux	553 199	1 420 819	
Produits accessoires	478 178	695 885	45,5%
• Facturation et recouvrement de la redevance	39 799	43 784	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	0	54 087	
• Autres produits accessoires	438 379	598 014	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

- 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.

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 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1 La Région 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 La Région 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 régions.
- 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 la Région.

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 Éléments 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.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

- 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 Éléments 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 la région 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 la région. 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 calculée à partir du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

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 régions, 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 la région, 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 régions.

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 charge calculée en fonction d'un barème interne 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 3.14%.

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 -0,39% (moyenne des taux EONIA de

janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% 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 normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33 %.

VI. ANNEXES

Durance Ventoux Eau

Année 2019

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	-10 146,55
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-4 310,75
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	1 607,20
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	52 448,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	52 448,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	180,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	1 607,20
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%:9503%:9603%:9604%:9751%:9752%:9753%:9754%)	-9 211,19
Charges facturation encaissement	Client équivalent	53 335,20
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	11 741,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	82 033,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé	30 170,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	52 448,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	8 726 568,93
Charges logistique	Sortie de stock	-1 535 174,62
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-4 414 192,87
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-1 512 893,96
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	8 726 568,93
Charges et produits branchements facturés assainissement	Produits travaux branchement asst	3 505,16
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	499 776,92
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	1 924 101,06

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 10,18% 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 représentent 7,50% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

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 : 5,5 %

4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité.

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 (€)
DECEMBRE	31/12/2019	1 393 242,38
JUIN	30/06/2019	997 792,42
MARS	31/03/2019	1 842 589,44
SEPTEMBRE	30/09/2019	1 161 651,2
Total		5 395 275,44

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 Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : 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-Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Capteur de pression refoulement	284,67
BONNIEUX-Bâche/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas (2 services)-RVT-Clapet pompe 1 service Lacoste	414,86
BONNIEUX-Bâche/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas (2 services)-RVT-Echelle	2 255,01
BONNIEUX-Bâche/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas (2 services)-RVT-Télétransmission Sofrel S550 + Cartes	3 332,75
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Analyseur de chlore	3 687,14
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Analyseur de turbidité	3 901,48
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Pompe n° 2	334,29
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Analyseur de chlore	3 687,14
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Analyseur de turbidité	4 491,91
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Fouloir pompe n° 2	2 291,77
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Partiel ballon anti-bélier	812,2
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Remise en état pompe n° 1	13 676,05
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Analyseur de chlore	3 766,32
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Analyseur de turbidité	3 795,90
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Extracteur local variateur pompe n° 4	3 527,45
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Partiel pompe n° 3 (roulements)	4 523,20

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Partiel remise en état réseau HTA puits n°1	9 547,36
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Partiel transformateur puits n°2	5 801,71
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Pompe vide cave	733,71
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Télétransmission Sofrel S550 + cartes	2 225,07
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Transformateur Puits n° 2	7 984,87
GORDES-Bâche / Station de Reprise de Gordes Murs / La Gardette-RVT-Partiel canalisation de refoulement	1 679,20
GORDES-Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Canalisation refoulement	9 388,15
GORDES-Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Démarreur pompe n° 2	2 419,54
GORDES-Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Moteur électrique pompe n°2	11 908,85
GORDES-Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas-RVT-Télétransmission Sofrel S550	2 963,53
GORDES-Réservoir Senanque-RVT-Robinet à flotteur	751,65
GORDES-Station de Reprise Gordes les Martins-RVT-Cardan pompe n°1	3 124,97
GOULT-Bâche/Surpresseur de Goult rue du four / village-RVT-Echelles	3 178,40
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Clapet pompe n°2	1 227,06
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Disjoncteur BT	3 800,82
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Vanne motorisée chloration	682,22
GOULT-Surpresseur de Goult St Denis-RVT-Capteur de pression refoulement	189,79
L'ISLE SUR LA SORGUE-Réservoir route de la Roque-RVT-Télétransmission LS 42 + option	1 959,45
L'ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Démarreur pompe n° 2	1 395,78
L'ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Partiel tuyauterie diamètre 200	848,8
LAGNES-Station de Reprise des hauts de Lagnes-RVT- Capteur de pression refoulement	189,79
LIOUX-Réservoir les Cabanes-RVT- Télétransmission LS 42 + Option	1 959,45
LIOUX-Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes-RVT-Armoire électrique et télétransmission	15 701,09
LIOUX-Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes-RVT-Clapets pompes n°1 et n°2	462,04
LIOUX-Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes-RVT-Démarreur pompe n° 2	1 495,10
LIOUX-Station de Reprise Saint Lambert-RVT-Armoire électrique et télétransmission	15 329,46
LIOUX-Station de Reprise Saint Lambert-RVT-Démarreur pompe n° 1	812,99
MENERBES-Bâche/Reprise Ménerbes Village-RVT-Pompe et moteur n° 1 et n° 2	339,52
MENERBES-Réservoir Caveirane-RVT-Crépine cuve 1 et 2	911,41
MENERBES-Station de Reprise principale des Beaumettes-RVT-Extracteur d'air	3 344,37
MENERBES-Station de Reprise principale des Beaumettes-RVT-Télétransmission	2 699,87
MURS-Réservoir les Ferriers-RVT-LS 42 + Option	1 933,05

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
MURS-Réservoir les Sautarels-RVT-Télétransmission LS42 + antenne + carte GSM 3	2 091,41
SAUMANE DE VAUCLUSE-Station de Reprise des Hauts De Saumane-RVT-Caillebotis	2 995,90
SAUMANE DE VAUCLUSE-Station de Reprise des Hauts De Saumane-RVT-Tuyauterie + vanne + clapet	2 064,69
SAUMANE DE VAUCLUSE-Station Saumane (production)-RVT-Sonde de niveau poste eaux brutes	825,23
VELLERON-Débitmètre Pont de la Faible-RVT-LT 42	885,95
Total	180 634,39

COMMENTAIRES :

180 634 € ont été dépensés en 2019 pour le renouvellement des équipements sur les installations du contrat.

Le bilan des dépenses réalisées depuis le début du contrat est présenté dans le chapitre suivant « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

4.3.2 La situation sur les canalisations

- **LES TRAVAUX DE RENOUELEMENT 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 (€)
RVT-Vanne DN 200 Montée des Granets Isle / sorgue	4 755,12
RVT-Vannes 400 et 450 FAH Station des Iscles CB	33 353,60
RVT-Vanne DN 450 Cavillon Clemenceau	7 308,43
RVT-Vanne DN200 - 444 Rte d'Orange Le Thor	180,47
RVT-Vanne DN 150 Cavillon Impasse de l'Espere	4 737,32
RVT-Ventouse auto DN 60 René Char Isle/Sorgue	356,81
RVT-Vidange DN 100 quartier de l'Eglise Cheval Blanc	2 265,85
RVT-Renouvellement de 16 SEPEM 01GSM en SEPEM 300	13 305,37
RVT-Renouvellement de 17 SEPEM 01GSM en SEPEM 300	14 136,21
RVT-Vanne DN 350 Station des Iscles Cheval Blanc	- 3 830,21
Total	76 568,97

COMMENTAIRES :

76 569 € ont été dépensés en 2019 pour le renouvellement des accessoires sur le réseau du Syndicat.

Le bilan des dépenses réalisées depuis le début du contrat est présenté dans le chapitre suivant « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

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	886 124,95
Total	886 124,95

COMMENTAIRES :

Les dépenses comptabilisées dans le tableau ci-dessus correspondent aux 602 branchements renouvelés en 2019 sur le territoire du Syndicat.

Le détail mensuel du nombre de branchements renouvelés par commune est présenté en annexe 8.

4.3.4 La situation sur les compteurs

Les montants d'investissement pour le renouvellement des compteurs du présent contrat sont portés par le Syndicat, dans le cadre du déploiement de la télérelève.

4.4 Les investissements contractuels

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

- 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 Suez Eau 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	180 634,39
Réseaux	76 568,97
Branchements	886 124,95
Compteurs	0
Total	1 143 328,31

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUELEMENT 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	0
Fonds contractuel de renouvellement	1 143 328,31
Total	1 143 328,31

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUELEMENT**

Le suivi pluriannuel des dépenses de renouvellements depuis le début du contrat est présenté dans le tableau ci-dessous :

SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUELEMENT			
Année	2018	2019	Total
Renouvellement électromécanique (en €)	156 389,38	180 634,39	337 023,77
Renouvellement des accessoires réseaux (en €)	62 428,75	76 568,97	138 997,72
Renouvellement des branchements (en €)	656 477,23	886 124,95	1 542 602,18
Total	875 295,36	1 143 328,31	2 018 623,67

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020

ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE



5 | Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région



SUEZ, partenaire des territoires

Depuis 150 ans, SUEZ accompagne les collectivités territoriales et les industriels en proposant des solutions de gestion des cycles de l'eau et des déchets, coordonnées aux grands enjeux du développement durable.

Les collectivités se réorganisent et font face à de nombreux défis : le renforcement de l'attractivité territoriale, la nécessaire conciliation entre développement économique et enjeux sociaux et environnementaux, le dérèglement climatique croissant et l'émergence de nouvelles pollutions.

Pour accompagner ses clients dans un environnement en profonde mutation, SUEZ inscrit ses projets dans une démarche d'économie circulaire, et s'adaptent aux spécificités d'une région résolument tournée vers la mer et la montagne.

Dans ce contexte, SUEZ propose des solutions intelligentes et digitales visant à améliorer la qualité de vie des habitants du territoire tout en préservant et en restaurant le capital naturel de la planète.

Nos engagements

L'économie circulaire et la lutte contre le changement climatique au cœur de nos métiers

Créer de nouvelles ressources

A l'ère de l'économie circulaire, transformer l'eau de mer en eau potable, les boues en énergie renouvelable, les déchets en énergie ou en matières premières secondaires ou encore réutiliser les eaux usées traitées est devenu incontournable. En créant de nouvelles ressources de qualité, nous évitons de puiser dans des ressources naturelles qui se raréfient.

Exploiter l'énergie de l'eau et des déchets

Afin de lutter activement contre le changement climatique, SUEZ développe pour ses clients des solutions innovantes permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), d'optimiser la consommation énergétique et de favoriser l'exploitation d'énergies renouvelables à fort potentiel.

Mettre le numérique au service des ressources

Le numérique constitue un formidable levier pour répondre aux défis auxquels sont confrontés nos clients. SUEZ innove pour les accompagner dans cette démarche et renforcer la performance de leurs services.

Lutter contre les risques sanitaires et environnementaux

Face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource, SUEZ investit chaque année dans des programmes de recherche et d'innovation et travaille en étroite collaboration avec les services de l'Etat. Le Groupe développe notamment de nouvelles technologies d'élimination des polluants émergents, des solutions pour garantir une qualité de l'eau optimale ou encore des innovations pour purifier l'air.

Transformer les déchets en matières premières secondaires

La création de matières premières secondaires est au cœur de l'économie circulaire, un moyen pour faire face à la raréfaction des ressources naturelles et à la hausse des matières premières. Dans ce but, SUEZ innove pour accélérer le recyclage et apporter des solutions concrètes à ses clients.



Nos métiers

Des métiers essentiels pour la planète et les populations

En France, SUEZ contribue à l'attractivité des territoires et au développement durable de ses clients, en proposant des solutions et des services sur mesure pour accompagner la transition environnementale et énergétique.

Activités Eau

Dans le domaine de l'eau, SUEZ intervient principalement sur la production et la distribution d'eau, la collecte et le traitement des eaux usées et pluviales, la gestion des inondations, la protection des milieux naturels ainsi que la gestion des eaux de loisirs et des ports.



Activités Recyclage & Valorisation

Dans le domaine des déchets, SUEZ a pour principales activités le tri, le traitement et la valorisation des déchets, la collecte des déchets et logistique, le démantèlement, la dépollution et la réhabilitation mais aussi la commercialisation de matières recyclées.

Activités transverses

SUEZ intervient également au niveau des études en conseil, des solutions numériques prédictives, de la relation clients ainsi que dans la conception, la construction et la maintenance.



SUEZ en région Sud-PACA

Nos implantations



EAU	Siège et centre	VISI	
Agences			
Sites			
Sites remarquables			
STEP	Usine eau potable (EP)		
Traitement par UV	Réalimentation de nappes		
Filtration membranaire			
		R&V	Siège administratif R&V
		Agences Collectivités	Agences Entreprises
		Sites	Sites majeurs
		Client collectivité	Client entreprise
		Valorisation énergétique	Stockage (déchets non dangereux inertes)
		Valorisation biologique	Production de combustible Solide de récupération
		Valorisation matière	Traitement des déchets d'activités de soins
		Compostage	

Nos chiffres clés



2000 collaborateurs

10 centres de tri et de transfert

165 stations d'épuration

7 installations de traitement et de valorisation des déchets

101 usines de production d'eau potable

2 centres de pilotage Visio

1 M

d'habitants desservis
en eau potable

1,8 M

de personnes bénéficiant du
service de l'assainissement

23 000

foyers alimentés
en électricité

1,5 M

d'habitants bénéficiant
des services de collecte

Notre centre de pilotage Visio



Une vision globale et dynamique du cycle de l'eau

Afin de s'adapter aux nouvelles attentes exprimées par les élus et les citoyens en matière de gouvernance de l'eau et pour répondre aux défis écologiques de cette ressource, SUEZ a créé le centre VISIO Mougins en 2015 et VISIO Provence en 2016, aujourd'hui réunis en une agence VISIO Provence-Alpes-Côte d'Azur.

VISIO propose un concentré des dernières technologies SMART au service de l'eau et des territoires. Grâce aux outils numériques et à une gestion en temps réel, l'agence VISIO apporte aux collectivités une vision complète de l'eau dans la ville.

Sur l'ensemble du territoire, les systèmes experts SMART permettent d'anticiper et d'optimiser les conditions exploitation et la gestion patrimoniale.

Les centres regroupent l'ordonnancement, la maîtrise des données techniques et des systèmes experts, l'informatique industrielle et technique, le télécontrôle et la plateforme logistique. Ces activités sont intimement liées à l'exploitation réalisée par les agences territoriales, on parle donc « d'exploitation partagée ».

Bénéfices :



+ DE RÉACTIVITÉ
Fiabiliser et sécuriser
les conditions d'exploitation



+ DE PERFORMANCE
Optimiser les consommations
d'eau et d'énergie



+ DE SÉCURITÉ
Réduire les impacts
environnementaux



+ DE SERVICE
Maîtriser les coûts
et les investissements



+ DE TRANSPARENCE
Optimiser le partage des données
avec les collectivités

Visio en quelques chiffres :

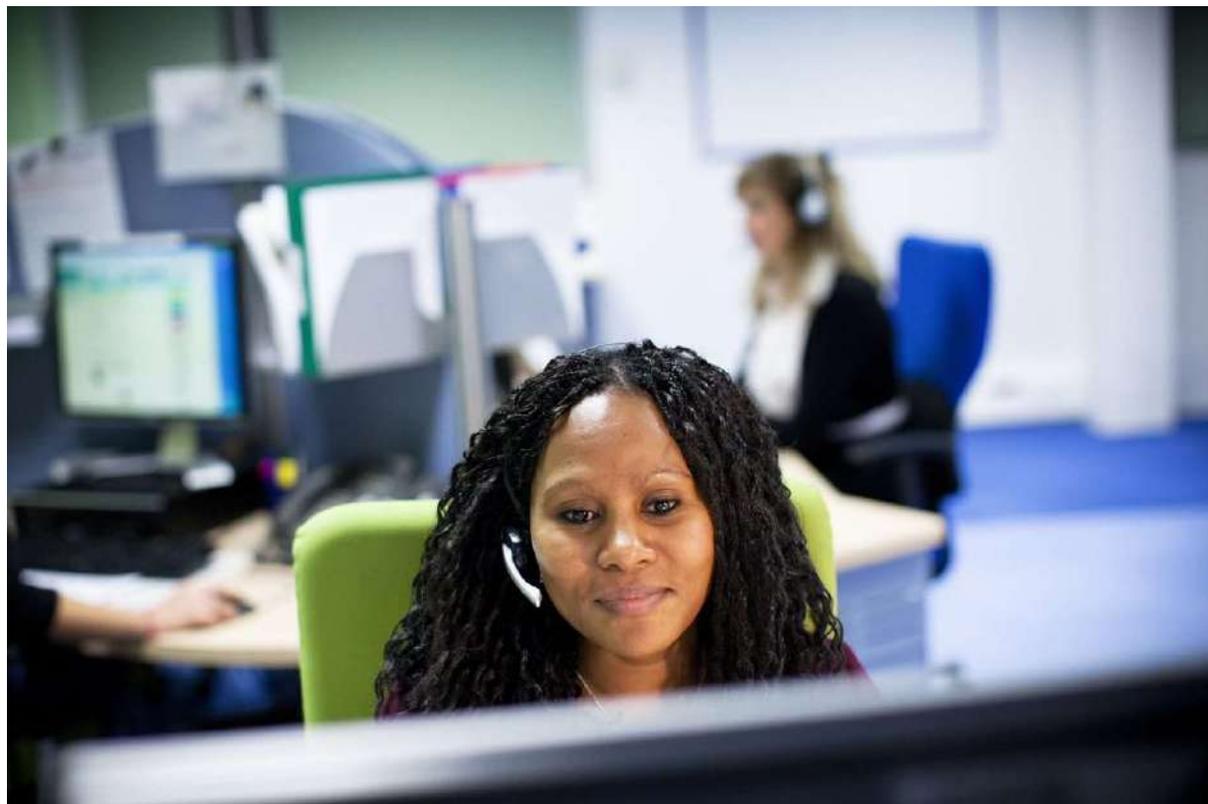
25 collaborateurs

350 installations d'eau potable et d'assainissement

370 collectivités partenaires

15 000 km de réseau

Notre centre de relations clientèle



Un service de proximité pour tous les usagers

Assurer pour les usagers un service clientèle de qualité en toute circonstance est au centre des préoccupations de SUEZ.

Le Centre de Relations Clientèle de SUEZ basé au Pontet, près d'Avignon, est au service des 537 000 clients des services d'eau et d'assainissement de la région Sud-PACA.

Les téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir 315 000 appels par an, mais aussi pour répondre aux courriers et aux mails des usagers.

Parallèlement un service d'urgence intervient 24h/24 et 365 jours sur 365. Ce site est au cœur de la relation de SUEZ avec ses usagers de l'eau et de l'assainissement sur la région.

Le centre de relations clientèle en quelques chiffres :

30 conseillers clientèle

471 000 contacts usagers traités

315 000 appels/an

80% des demandes traités en une fois



L'agence Vaucluse



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 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 en quelques chiffres

117 communes partenaires
192 643 abonnés en eau potable
156 618 abonnés en assainissement
24 usines d'eau potable
92 stations d'épuration
3 845 km de réseau d'eau potable
2 589 km de réseau d'assainissement

Une équipe à votre service

136 collaborateurs
6 sur le pilotage de l'exploitation et contrats
29 sur l'exploitation et la performance réseau eau potable
18 sur la maintenance et exploitation usine eau potable
23 sur les travaux
57 sur l'exploitation des stations d'épuration et la gestion réseau assainissement
2 pour le secrétariat technico-administratif
1 préventeur sécurité



5.2 La relation clientèle

5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Au niveau national, ce sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients

78 % des clients se déclarent satisfaits

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

83 % des courriers ont eu une réponse dans les 5 jours calendaires

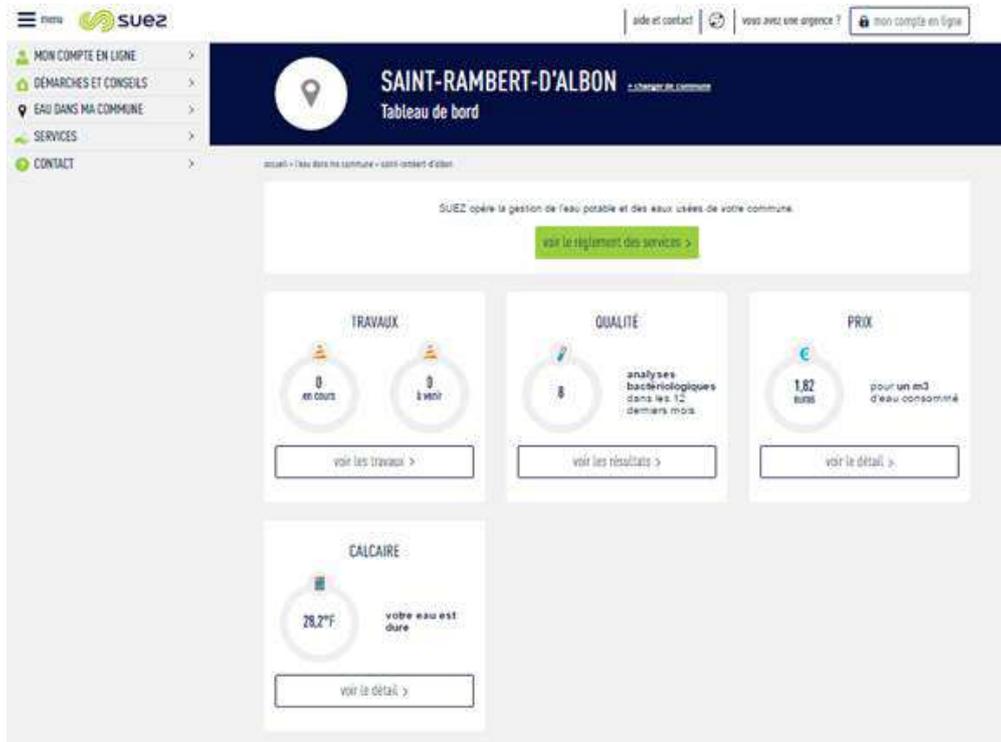
85 % de prise d'appel.

5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23 % visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



*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

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - éco-gestes - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.



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).

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats
- DÉMARCHES ET CONSEILS
- EAU DANS MA COMMUNE
- SERVICES
- CONTACT

TABLEAU DE BORD
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte

accueil - mon compte en ligne - tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (réf. client 98-9755137474)
St Rambert D Albon - Rue De L Ouest

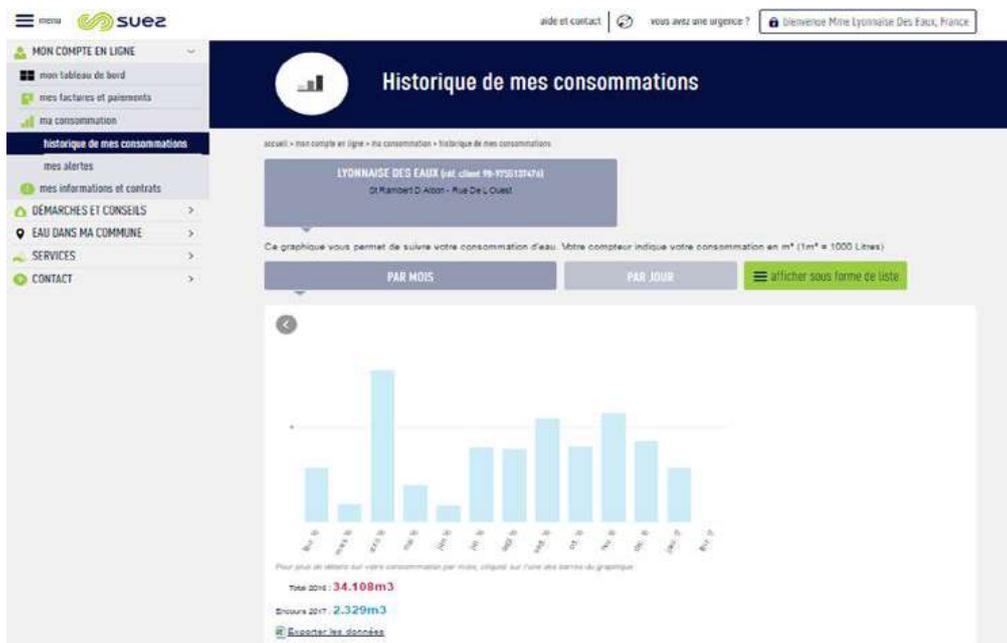
MON SOLDE
-21,536
Aucune facture à payer
choisir la mensualisation >

MES FACTURES
11/02/2016
Montant : 104,66€
Référence : N° 78703001656
voir toutes mes factures >
afficher ma dernière facture >

ALERTE FUITE
Il n'y a pas de présomption de fuite

ALERTE SURCONSOMMATION
En février 2017, Votre consommation

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 ou résiliation au service e-facture,
 - formulaire de demande d'abonnement,
 - formulaire de résiliation d'abonnement,
 - télécharger une estimation de devis branchement neuf.

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

- un formulaire de contact en ligne,
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019 : 878 974 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel « Olivier », un volume stable par rapport à 2018. Cependant ces sessions ont généré une augmentation de 11 % des questions posées par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page 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. 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.



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - Définir les règles de réalisation de l'activité
 - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donné 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.

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place 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 de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région 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 Régions. 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.



Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

18 place de l'Iris, 92040 PARIS-14 DEFENSE, France

a été approuvée par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 50001:2011



Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

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 en cours : 2 Décembre 2018

Date d'expiration : 20 Août 2021

Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :

ISO 50001 – 2 Décembre 2015

Numéro(s) d'approbation : ISO 50001 – 0031281

Le Système de Management 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 ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.



001

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE) en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

ON'connect coach : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

ON'connect switch : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

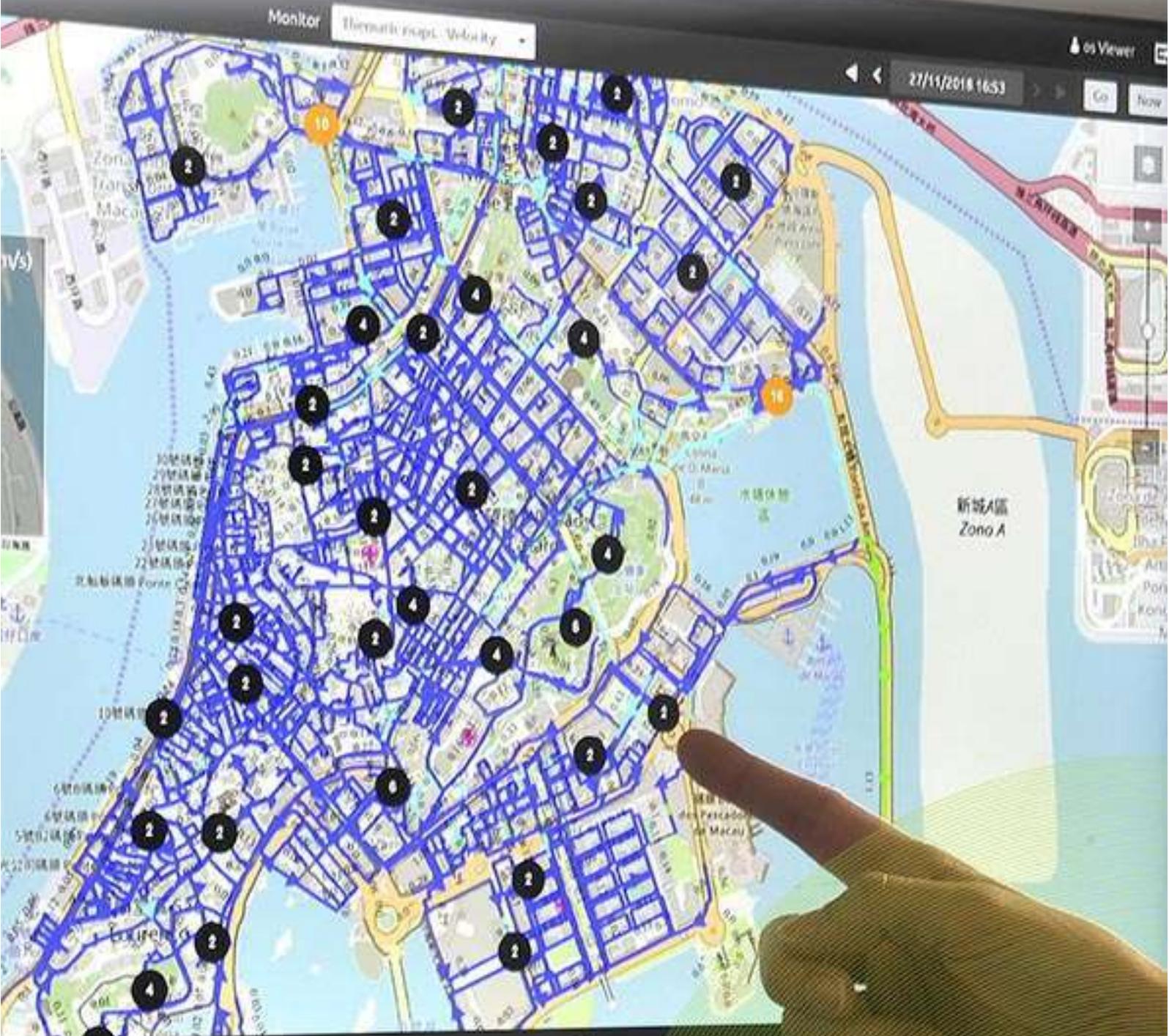
En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO₂ contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO₂ économisée équivalente à 75 arbres par m³.

- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM10) et le dioxyde d'azote (NO2). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM10 et PM2,5) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

6 | Glossaire



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

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)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$.
L'unité est en m³/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$. 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'utilisateur. 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

• 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 plans 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 des 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 imprévisibles 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

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

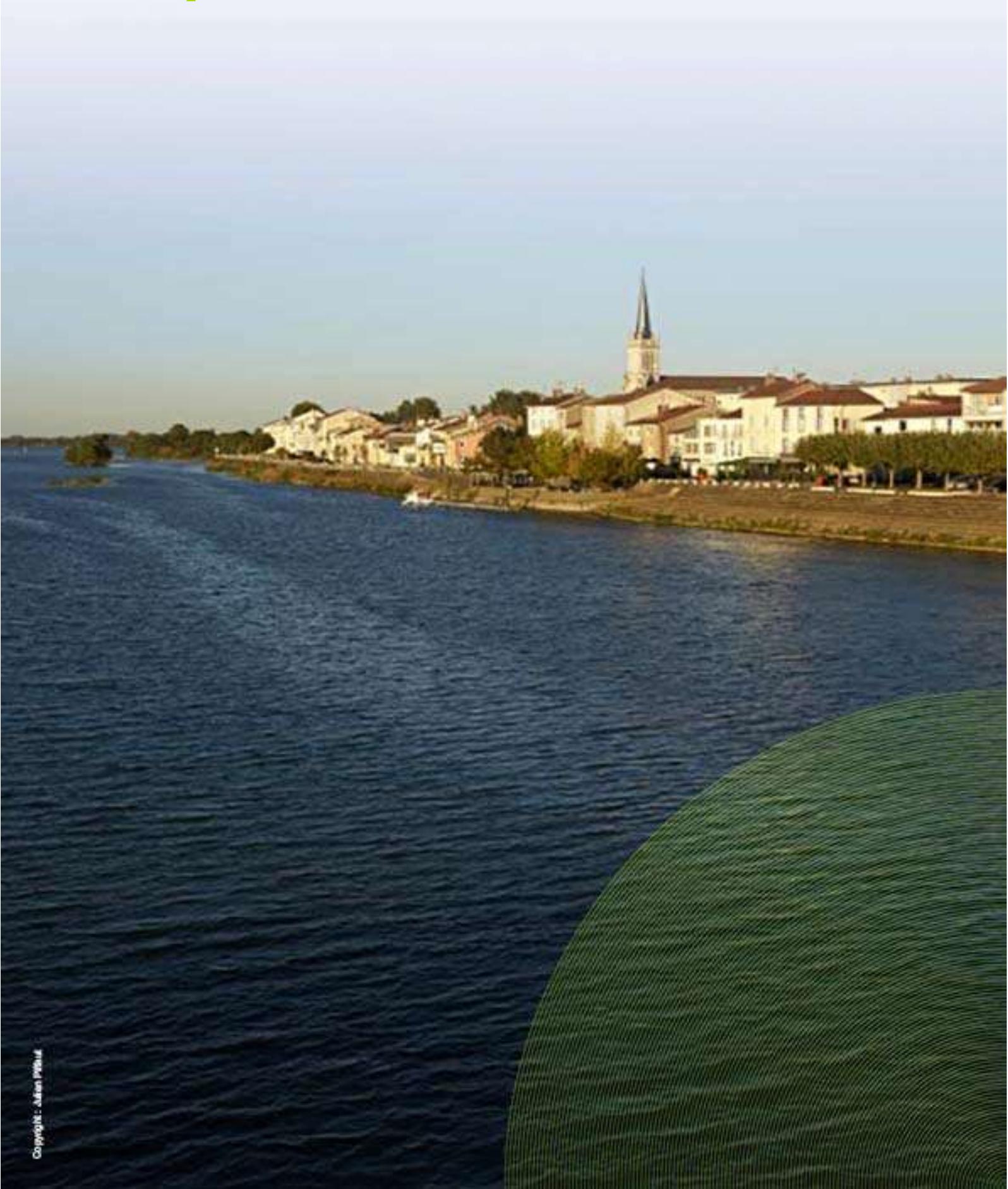
Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

7 | Annexes



Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20](#) - [Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».

- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique
Annexe n° 2	Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique
Annexe n° 3	Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques
Annexe n° 4	Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique
Annexe n° 5	Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics
Annexe n° 6	Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde
Annexe n° 7	Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs
Annexe n° 8	Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique
Annexe n° 9	Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics
Annexe n° 10	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
Annexe n° 11	Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics
Annexe n° 12	Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique
Annexe n° 13	Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire

Annexe n° 14	Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics
Annexe n° 15	Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique
Annexe n° 16	Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique
Annexe n° 17	Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique
Annexe n° 18	Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics
Annexe n° 19	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité
Annexe n° 20	Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé
Annexe n° 21	Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

[Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A](#)

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).

- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.

- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

Affacturation inversé dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversé dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du*

fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures. L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat.* »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1).

Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026* ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.

- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité.

L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

Tarification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales (entrée en vigueur le lendemain de sa publication).

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019

<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE

Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.

- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.

- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLi en=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité.

La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE****Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrête/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS**Amiante**

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article :

- 1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;
- 2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;
- 3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;
- 4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièrement mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièrement estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES D'EXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

7.2 Annexe 2 : Longueur du réseau par commune et diamètre (source APIC)

Réseau Durance-Ventoux - Source APIC 2019								
Linéaire (en ml) 2019	Diamètres							TOTAL
	A déterminer	DN-50	50<=DN<100	100<=DN<200	200<=DN<300	300<=DN<500	500<=DN<=700	
Canalisations Durance-Ventoux sur les communes du périmètre Durance-Ventoux	BONNIEUX	2	827	12 576	58 190	3 951	2 415	77 961
	CABRIERES-D_AVIGNON	81		14 034	26 199			40 314
	CAUMONT-SUR-DURANCE	990	199	8 779	24 080	8 070		42 118
	CAVAILLON	579	732	23 913	104 384	25 065	29 129	191 474
	CHATEAUNEUF-DE-GADAGNE	1 282	937	4 196	24 856	1 719		32 990
	CHEVAL-BLANC	199	886	12 080	38 690	4 907	7 930	65 676
	GARGAS	72	1 359	12 032	34 417	4 330	2 819	55 029
	GORDES	32	600	15 741	76 432	10 424	1 327	104 556
	GOULT	167	302	5 451	30 679	10 793	9 338	56 730
	ISLE-SUR-LA-SORGUE	384	1 448	36 448	104 699	21 312	10 026	174 318
	JOUCAS		125	2 609	12 004	510		15 248
	LACOSTE		166	3 986	20 928			25 080
	LAGNES	18	52	6 178	27 588	346	4 929	39 110
	LES-BEAUMETTES			1 928	6 414	175	992	9 509
	LES-TAILLADES	58	149	4 514	16 725	3 373	5 633	30 451
	LE-THOR	143	1 093	14 455	59 491	17 363	629	93 176
	LIoux		202	7 777	13 428	453		21 860
	MAUBEC	128	323	9 233	14 052	4 219	3 244	31 198
	MENERBES	236	248	8 953	35 134	1 798	2 997	49 365
	MURS		9	9 961	20 393			30 362
	OPPEDE		101	9 815	29 906	4 196	7 847	51 866
	ROBION	36	320	10 935	36 300	4 324	8 574	60 489
	ROUSSILLON	196	496	8 654	34 108	12 765	975	57 195
	SAINT-PANTALEON		0	732	3 227			3 958
	SAINT-SATURNIN-LES-APT	3	1 982	49 401	56 969	6 180		114 535
	SAUMANE-DE-VAUCLUSE	17	343	2 029	28 299		2 609	33 296
VELLERON	427	265	12 812	31 130	242		44 875	
VILLARS	54	221	6 338	17 400			24 013	
Sous-total par classe de diamètres	5 103	13 384	315 560	986 121	146 515	101 414	8 656	1 576 754
Canas. SEDY en dehors des communes du	APT		903	4 008	5 345	782	2 215	13 252
	BLAUVAC			148				148
	FONTAINE-DE-VAUCLUSE				623		164	787
	LA ROQUE-SUR-PERNES				353			353
	MONIEUX			6 980	8 008			14 988
	SAULT	21		2 392	628			3 040
Sous-total par classe de diamètres	21	903	13 528	14 956	782	2 379	0	32 568
Total par classe de diamètres	5 124	14 287	329 088	1 001 077	147 296	103 793	8 656	1 609 322

7.3 Annexe 3 : Nombre de compteurs répartis par âge et par diamètre

PYRAMIDE DES COMPTEURS											
CPTR Année Fab	15	20	25	30	40	50	60	80	100	150	Total général
1957	13				1						14
1980	2										2
1984	1										1
1988	1										1
1989	1										1
1992	2										2
1994	2										2
1995	16	1									17
1996	22	1									23
1997	123	1									124
1998	981	15									996
1999	1 242	7	3		1						1 253
2000	1 277										1 277
2001	1 443	2									1 445
2002	931	5									936
2003	1 070	12		1	1						1 084
2004	530	11		4	2						547
2005	602	7	1	7	5						622
2006	474	6		5	10			1	2		498
2007	741	20		4	8		2	1	1	1	778
2008	694	22		10	5			4	1		736
2009	1 435	14		6	3		5	5	4		1 472
2010	1 881	55		18	6	1		1	1	1	1 964
2011	1 485	20		8	5	1	1	2	2	1	1 525
2012	1 300	27		24	3		2		3	2	1 361
2013	1 265	16		17	6	3	5	4	7	2	1 325
2014	2 164	52		16	14	1	1	2	3		2 253
2015	1 687	28		11	4		5	2	2		1 739
2016	2 176	26		9	13		5	2	3		2 234
2017	1 491	27		18	3		4	1			1 544
2018	12 585	230		46	31		2		2		12 896
2019	16 851	199		54	33		1		3		17 141
Total général	54 488	804	4	258	154	6	33	25	34	7	55 813

7.4 Annexe 4 : Production mensuelle

Production mensuelle en 2019 par station (m ³)													
Stations	Total	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
Beaumettes	2 581 900	127 110	113 740	113 370	119 050	254 100	299 240	317 450	318 540	225 790	221 090	180 230	165 190
Beylons	14 850	1 137	1 089	1 680	1 501	2 306	2 891	4 246	0	0	0	0	0
Bonnieux Bas (Bonnieux)	398 666	17 312	15 537	22 545	25 734	34 593	42 934	54 809	57 664	45 872	33 908	25 535	22 223
Bonnieux Bas (Lacoste)	193 274	10 396	7 362	9 346	12 447	16 109	21 810	27 256	27 188	21 694	15 938	12 912	10 816
Bonnieux Haut	140 083	3 299	3 724	6 372	9 072	12 515	15 167	19 822	22 097	18 520	12 884	8 380	8 231
Bonnieux Surpresseur	10 382	133	150	320	411	630	1 009	1 378	1 787	1 623	1 221	817	903
Cabrières Bastidonne	153 719	7 307	6 957	11 357	14 281	16 685	17 376	23 308	23 826	8 803	9 724	6 746	7 349
Cabrières Les Cèdres	66 807	2 174	1 407	2 468	4 796	6 421	8 710	11 522	11 777	7 199	4 465	2 815	3 053
Cambuisson	18 546	972	826	1 033	1 056	1 496	2 076	2 394	2 787	1 884	1 576	1 252	1 194
Caumont	49 920	2 756	2 517	3 323	3 577	4 284	6 538	6 960	6 621	4 483	3 253	2 714	2 894
Chinchon	360 943	13 829	15 499	19 642	24 807	31 643	42 048	47 183	47 920	41 397	34 000	21 273	21 692
Gadagne Glacière	162 468	8 649	7 779	9 907	10 629	14 165	20 125	21 699	20 903	16 226	10 946	9 677	11 763
Girauds	638 833	45 535	36 461	49 310	56 471	59 518	75 734	61 954	62 218	41 865	59 929	45 704	44 134
Gordes Bas	746 623	27 951	26 566	39 173	58 016	65 939	95 442	109 558	109 492	85 160	53 315	39 000	37 011
Gordes Murs (Ferriers)	144 381	4 320	4 094	6 159	13 316	11 686	18 212	20 159	20 407	15 065	11 914	11 658	7 391
Gordes Murs (Gardette)	144 214	4 515	5 204	8 160	10 008	11 653	17 514	21 607	23 141	17 801	11 904	8 271	4 436
Goult St Denis	8 201	270	220,8	349,4	368,9	1 152	1 108	1 401	1 159	7 11	481,7	439,7	540
Goult Village	12 025	270	818	371	856	868	1 286	1 647	1 923	1 840	1 147	456	543
Joucas	26 414	146	740	1 179	2 340	2 564	4 236	5 310	5 110	3 109	1 108	212	360
Lagnes	20 698	711	615,4	1 361,1	1 365,1	2 311	3 159	4 070	3 346	1 906	1 155	397	302
Les Martins	1 350 723	59 143	53 653	60 972	68 551	75 000	172 650	244 280	228 390	187 452	72 588	62 646	65 398
Lioux La Combe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lioux St Lambert	17 597	997	885	629	743	843	2 465	2 552	3 547	2 369	548	721	1 298
Lioux St Hubert	9 396	556	482	443	496	629	2 001	1 067	989	1 119	446	521	647
Menerbes	53 901	1 581	1 275	2 104	2 586	4 141	5 610	7 446	7 675	5 945	5 493	4 817	5 228
Pont Julien (Gargas)	118 099	8 483	7 680	8 480	8 842	8 334	11 624	15 204	14 077	9 865	8 699	8 427	8 384
Pont Julien (Roussillon)	158 685	0	2 983	0	0	0	1 872	5 221	4 786	3 677	454	158	225
Pont Julien (St François)	448 517	23 157	21 632	31 293	30 923	37 627	50 130	67 373	58 658	39 284	31 176	25 479	31 785
Saumane	17 849	710	528	828	1 379	1 857	1 676	2 211	3 001	2 075	1 217	1 067	1 300
Savouillon	9 727	0	0	0	0	994	1 872	2 126	1 891	1 566	1 099	179	0
St Jacques	48 057	1 346	1 003	2 502	3 706	3 966	5 777	8 601	8 025	5 176	4 523	2 356	1 076
St Saturnin	375 178	22 755	20 265	26 432	27 481	29 986	39 334	55 468	44 263	35 906	25 740	23 091	24 457
Surp. St Jacques	7 656	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 941	2 155	2 560
Trente moule	2 716 990	184 517	173 389	189 397	198 646	224 614	255 898	285 729	315 790	280 694	228 020	184 397	195 899
Grande Bastide	881 293	75 560	66 540	73 730	71 764	73 881	71 657	74 159	73 918	76 074	73 420	76 740	73 850
Grenouillet	5 267 184	360 754	337 434	378 630	382 505	423 383	467 592	531 742	550 728	493 975	447 237	438 829	454 375
Production Bas Service	6 148 477	436 314	403 974	452 360	454 269	497 264	539 249	605 901	624 646	570 049	520 657	515 569	528 225
Production Haut Service (Cheval Blanc)	5 399 434	287 020	258 190	328 070	370 610	444 830	617 760	751 430	728 220	553 610	446 320	323 310	290 064
Production Station de secours Saumane	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Production Chateauneuf-de-Gadagne	170 190	9 045	8 369	9 312	9 108	13 503	21 848	28 400	23 986	17 595	10 019	8 896	10 109
TOTAL PRODUCTION	11 718 101	732 379	670 533	789 742	833 987	955 597	1 178 857	1 385 731	1 376 852	1 141 254	976 996	847 775	828 398
Achat d'eau "SARRAUD"	23 191	1 988	3 308	2 229	2 325	2 500	1 450	2 893	2 125	1 511	1 247	839	776
TOTAL LIVRE AU RESEAU	11 741 292	734 367	673 841	791 971	836 312	958 097	1 180 307	1 388 624	1 378 977	1 142 765	978 243	848 614	829 174

7.5Annexe 5 : Nombre de clients, volumes facturés et dégrèvements détaillés par commune

Durance-Ventoux 2019																			
COMMUNES	CLIENTS EAU ET PRIMES FIXES							VOLUMES ISSUES DES FACTURATIONS					Volumés dégrévés	Volume facturés + dégrévés	VOLUMES RELEVÉS EN 2019 ET FACTURES EN 2020	VOLUMES RELEVÉS EN 2018 ET FACTURES EN 2019	Ensemble des volumes comptabilisés aux compteurs en 2019	m ³ /an domestique	
	Nombre de clients particuliers Eau	Nombre de clients collectivités eau	Nombre de clients professionnels eau	Clients Vente En Gros	Total Clients	Primes fixes supplém.	Total Primes fixes	Volumés vendus aux particuliers	Volumés vendus aux collectivités	Volumés vendus aux professionnels	Vente En Gros	TOTAL volumés facturés			Total	Total			
	1	2	3	4	5 = 1+2+3+4	6	7 =5+6	8	9	10	11	12 =8+9+10+11			13	14			15
APT				1	1		1				3 903	3 903		3 903	-	-	3 903		
BONNIEUX	1 132	28	86		1 246		1 491	231 907	2 492	33 619		268 018	22 955	290 973	65 692		194 432	162 232	205
CABRIÈRES-D'AVIGNON	1 024	22	59		1 105		1 347	170 073	7 353	16 348		193 774	24 302	218 076	35 890		29 618	224 349	166
CAUMONT-SUR-DURANCE	1 939	38	63		2 040		2 553	202 365	9 076	10 163		221 604	3 329	224 933	25 519		65 264	185 188	104
CAVAILLON	11 608	164	706		12 478		13 717	1 009 153	56 308	379 135		1 444 596	62 321	1 506 917	520 873		528 219	1 499 571	87
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGN	1 368	51	47		1 466		1 531	169 465	11 845	14 420		195 730	6 171	201 901	111 276		105 083	208 095	124
CHEVAL-BLANC	1 710	37	46		1 793		1 986	168 818	12 442	14 783		196 043	5 314	201 357	52 324		57 099	196 582	99
GARGAS	1 607	30	86		1 723		1 945	172 518	23 057	57 738		253 313	4 165	257 478	53 758		54 864	256 372	107
GORDES	1 659	33	132		1 824		2 354	472 800	5 489	128 095		606 384	19 696	626 080	80 871		68 804	638 147	285
GOULT	813	27	47		887		1 098	149 465	3 992	12 174		165 631	11 649	177 280	25 563		19 362	183 481	184
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	9 524	145	471		10 140		13 429	891 669	93 823	284 156		1 269 648	72 173	1 341 821	112 659		120 119	1 334 360	94
JOUCAS	257	11	21		289		369	50 708	1 701	20 210		72 619	1 472	74 091	14 470		14 858	73 704	197
LACOSTE	366	7	60		433		467	65 730	984	13 203		79 917	4 934	84 851	21 985		14 834	92 002	180
LAGNES	760	10	32		802		1 187	94 072	805	45 753		140 630	3 290	143 920	12 781		10 683	146 018	124
LE THOR	3 584	36	152		3 772		5 096	432 810	11 657	61 255		505 722	44 582	550 304	53 772		46 030	558 046	121
BEAUMETTES	168	8	22		198		358	35 759	1 025	10 705		47 489	4 652	52 141	7 170		5 413	53 898	213
TAILLADES	863	21	36		920		947	94 030	9 749	4 598		108 377	7 577	115 954	27 809		30 291	113 471	109
LIoux	183	5	10		198		230	27 571	172	2 225		29 968	177	30 145	6 042		7 664	28 523	151
MAUBEC	1 032	21	92		1 145		1 335	138 376	10 622	14 158		163 156	25 859	189 015	43 219		42 050	190 184	134
MÉNÉRBES	742	19	55		816		911	149 346	3 189	20 927		173 462	10 176	183 638	47 117		33 519	197 237	201
MURS	374	15	14		403		553	68 981	1 507	9 876		80 364	7 317	87 681	14 826		16 736	85 771	184
OPPÈDE	784	22	30		836		960	129 372	4 533	13 282		147 187	6 377	153 564	36 632		32 557	157 638	165
ROBION	2 041	42	77		2 160		2 243	231 862	10 572	20 602		263 036	22 601	285 637	86 469		84 034	288 072	114
ROUSSILLON	980	25	57		1 062		1 333	161 403	4 855	17 479		183 737	12 452	196 189	27 237		29 017	194 408	165
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	483	11	18		512		876	104 309	724	7 397		112 430	2 179	114 609	17 860		10 447	122 022	216
SAINT-PANTALÉON	125	6	6		137		163	16 583	143	570		17 296	0	17 296	2 301		2 231	17 366	133
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	2 057	34	52		2 143		2 561	280 170	6 366	32 958		319 494	24 945	344 439	74 130		73 767	344 801	136
VELLERON	1 360	29	31		1 420		1 720	148 335	6 918	4 047		159 300	8 855	168 155	21 062		17 323	171 894	109
VILLARS	475	12	13		500		575	47 198	407	2 006		49 611	878	50 489	12 977		13 902	49 565	99
TOTAL y.c. VEG	49 018	909	2 521	1	52 449	0	63 334	5 914 848	301 806	1 251 882	3 903	7 472 439	420 398	7 892 837	1 612 284		1 728 221	8 008 774	121
TOTAL hors VEG	49 018	909	2 521	0	52 448	0	63 333	5 914 848	301 806	1 251 882	0	7 468 536	420 398	7 888 934	1 612 284		1 728 221	7 772 997	121



7.6 Annexe 6 : Date des nettoyages des réservoirs et constats d'anomalies

CUVES	COMMUNE	NOMINATION DES RESERVOIRS	VOLUME STEDV	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			
																									ÉTATS DES INSTALLATIONS	CONDITIONS D'INTERVENTIONS	
1	CAVALLON	La Plane	100	02/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	OUI	BON	BON			
1			250	21/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE	BON	BON	BON	BON		
1		St Baldu	4 000	02/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON		
1	GADAGNE	Glacière	650	10/12/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/MG	BON	BON	BON	BON	CHUTE DE BETON DU PLAFOND	
1		Campbeu	300	10/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/MG	BON	BON	BON	BON		
1	ISLE SUR LA SORGUE	Chinchon	1000	02/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON	CHUTE DE BETON DU PLAFOND	
1			1000	10/12/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	BON		
1		La Roque	1500	10/11/19	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	MOYEN	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	BON	FERRURES APPARENTES	
1	SALMANE	Des Costes - Chéreau	100	02/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	FER	BON	BON	NON	NON	TERRÉ ROUGE	
1		La Crémade	100	10/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	NON	NON	TRES SALE	
1	LE THOR	La Montagne de Thouzon	1000	04/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON		
1	CALMONT	Picaud	200	04/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/CALCAIRE	BON	BON	NON	NON		
1	VELLERON	Cambusson	100	01/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	NON	NON	CREPINE HS POMPE OBLIGATOIRE	
15	CUVES BAS SERVICE 10 RESERVOIRS BAS SERVICE		16 300																								
1	CALMONT	Bâche station	50	02/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	BON	BON		
1	SALMANE	Station secours Four de Cóny	50	07/11/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	BON	BON		
2	BACHE BAS SERVICE 2 BACHE BAS SERVICE		100																								
1	BONNELUX	Des Tourtines	30	01/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	NON	BON	NON	NON		
1			115	05/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	NON		
1		La Four D16 - G300	300	05/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON		
1			500	20/11/20	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	NON	BON	NON	NON	CANALISATIONS OXYDEES
1	CABRIERES	Des Blayons	210	05/12/20	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	BON	CANALISATIONS OXYDEES	
1		Cédres Hauts	200	07/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	MOYEN	SABLE	BON	BON	NON	NON	
1	GARGAS	Les Cédres	90	10/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON		
1			200	10/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	MOYEN	SABLE/CALCAIRE	NON	BON	NON	NON	CONTRE PENTE CENTRAL
1	GARGAS	Des Nourats	230	09/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	OUI	NON	NON	ECHELLE NON FREEE EN HAUT - VIDANGE CONTRE PENTE	
1		Du Fort	110	04/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	BON	BON		
1	GORDES	Gordes-Murs village	500	04/12/19	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	OUI	CHUTE DE BETON DU PLAFOND - PORTE ET CAPOTS HS	
1			2 000	05/12/19	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER/CALCAIRE	BON	BON	BON	BON		
1		Séranque	30	17/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON		NON	BON	NON	NON	
1		Gardete	410	09/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON		NON	BON	NON	NON	DESINFECTATION AVANT PREMIERE MISE EN SERVICE CUVE NEUVE
1	GOLLT	Des Garrigues	2 000	05/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	BON	BON	BON	NON		
1			2 000	14/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	BON	
1	JOUCAS	La Pénède	100	13/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE	BON	BON	NON	NON	ACCESSIBILITE DIFFICILE - CHEMIN DELABRE - UNIFORME 4*	
1	LACOSTE	Du Luberon	240	20/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	MOYEN	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	INFILTRATION PLAFOND	
1			350	20/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	BON	BON	NON	
1	LAGNES	Lagnes - Village	200	10/11/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	SABLE/FER	NON	BON	NON	NON		
1		Des Caplans	200	02/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	BON	MAUVAIS	NON	NON	
1	LIOUX	La Montagne du Puy St Lambert	110	10/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	OUI	BON	OUI	NON	CANALISATION OXYDEE (DISTRIBUTON)	
1		Lioux - Le Village	30	03/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	SABLE/FER	BON	BON	NON	NON	
1		Lioux - Les Cabannes	120	03/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	BON	CALCAIRE/FER	NON	BON	NON	NON	
1		Moulin à vent	500	03/12/19	NEANT	BON	BON	BON	BON	BON	BON	NEANT	BON	BON	MAUVAIS	MOYEN	BON	BON	BON	BON	MAUVAIS	CALCAIRE	BON	BON	BON	NON	CANALISATIONS OXYDEES

7.7 Annexe 7 : Tableaux de répartition des fuites par type et par commune

Réparation de fuite sur réseau par commune :

Nombre de réparations de fuite sur réseau d'eau potable en 2019													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BEAUMETTES						2		1	1			2	6
BONNIEUX				1	2		1				1		5
CABRIERES D AVIGNON		1											1
CAVAILLON	1	1			2		1	1	2	1	3		12
GARGAS				1		2							3
GORDES	1	2		1	4	5	5	3		1			22
GOULT					1		1						2
L ISLE SUR LA SORGUE	2	1	2			1	1	1			2	3	13
LACOSTE	1												1
LAGNES								1	1				2
LE THOR		1	1										2
LIoux		1					1		1				3
MAUBEC											1		1
MENERBES	1							1					2
MURS					1								1
OPPEDE			1										1
ROBION			1				1			2			4
ROUSSILLON						1							1
SAUMANE DE VAUCLUSE								1					1
ST PANTALEON											1		1
ST SATURNIN LES APT			1		1	1		1	1			1	6
TAILLADES					1		1	3			1		6
VELLERON	1								4				5
VILLARS	1												1
Total	8	7	6	3	12	12	12	13	10	4	9	6	102

Réparation de fuite sur branchements par commune :

Nombre de réparations de fuite sur branchements d'eau potable en 2019													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BEAUMETTES						1					1		2
BONNIEUX					2				1	1	2	1	7
CABRIERES D AVIGNON				1	2				1		2		6
CAUMONT SUR DURANCE	2		1									1	4
CAVAILLON	3	12	5	3	3	5	9		5	10	4	1	60
CHATEAUNEUF DE GADAGNE		2	1			2	3	1		1		2	12
CHEVAL BLANC	1	1			2	1	1					1	7
GARGAS							2		1				3
GORDES	3	1				3	4	3	6	2	4	1	27
GOULT					1	3	1	1	1			1	8
JOUCAS						1		2					3
L ISLE SUR LA SORGUE	3	10	5	3	1	4	6	12	16	9	5	8	82
LAGNES		1							1	1		1	4
LE THOR	2		7	2	1	1	1	3	2		1	6	26
LIOUX											1		1
MAUBEC	2		1				2				1		6
MENERBES	2		3				3		4		2	1	15
MURS												1	1
OPPEDE			1			1							2
ROBION	2		1		1	4	4	1		1	2	4	20
ROUSSILLON							1				2		3
SAUMANE DE VAUCLUSE					1	1			1				3
ST PANTALEON							1		1				2
ST SATURNIN LES APT			1		1		1				1		4
TAILLADES				1		2	2				3	2	10
VELLERON		1			1		3		1		1		7
Total	20	28	26	10	16	29	44	23	41	25	32	31	325

7.8 Annexe 8 : Tableaux de répartition des renouvellements de branchements par commune

Renouvellement des branchements par commune :

Nombre de branchements renouvelés sur le réseau d'eau potable en 2019													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BEAUMETTES					1		2			1			4
BONNIEUX	5		1	3	2		2		3	1			17
CABRIERES D'AVIGNON		1	1	1			4	1	3	1	1		13
CAUMONT SUR DURANCE	4	1	2			3	5		2	1	1		19
CAVAILLON	3	10	6	1	6	2	8	6	8	17	1	2	70
CHATEAUNEUF DE GADAGNE	5	1	2	2	1			2	2	1	1		17
CHEVAL BLANC	2			1	1		2		2	3	2		13
GARGAS	1	2	2		3	1	1	1	3	1	2		17
GORDES	4	1	6		3	4	8	4	3	4	1	4	42
GOULT		1	2		1	2	8		4	5	2		25
JOUCAS						1							1
L ISLE SUR LA SORGUE	10	10	4	3	5	11	7	9	16	20	13		108
LACOSTE			3					1			1		5
LAGNES	1		4					2	4	4			15
LE THOR		2	4	9	2	7	8	2	9	10	4		57
MAUBEC				1		2	6	1			5	1	16
MENERBES	3		1			2	3	1	3			1	14
MURS									2		1		3
OPPEDE		1		1			1		6				9
ROBION	3		1	1	5	2	5	5	5	9	7	1	44
ROUSSILLON					1	1	1	4	1	2			10
SAUMANE DE VAUCLUSE			1			2	1		3		2		9
ST PANTALEON			1						1				2
ST SATURNIN LES APT				2	3		5	1	6				17
TAILLADES	1		2	1	1		7	4	4	3	2		25
VELLERON	1	2	5		4	2	9	2	2				27
VILLARS	1									1	1		3
Total	44	32	48	26	39	42	93	46	92	84	47	9	602

7.9 Annexe 9 : Détail des volumes de service et consommés sans comptage

Volume de service du reseau 2019				
Volume utilisé par	Unité		Volume unitaire	Volume utilisé (en m3)
Analyseur de chlore	Nb d'analyseur de chlore	12,00	700 m3/an	8 400
Analyseur de conductivité	Nombre analyseur	1	700 m3/an	700
Turbidimètre	Nombre de turbidimètre	3	1000 m3/an	3 000
Nettoyage des réservoirs	m ³	NC		20 288
Purge Automatique	Nombre de purge : Vidauque - Mme Vinel	1		683
Purge des conduites qualités eau	Nb de purges x durée x 2.5 m3/h	118	2.5 m3 / heure pdt 24h	4 500
Désinfection, travaux et raccordement sur le reseau d'eau potable du Syndicat	Nbre arrêts d'eau pour travaux et désinfection x 8 volumes de la canalisation moyenne	318	1.6 m3 / Arrêt d'eau x 8	5 274
Désinfection, travaux et raccordement sur le reseau d'eau potable du Syndicat	Nbre de branchements réparés ou renouvelés	770	nombre de branchements x 0.20 m3	185
Autres consommations pour raison de services	Construction nouveau réservoir des Taillades	2500m3	vidange du volume total	
Autres consommations pour raison de services	Approvisionnement Gens du voyage prise sur PEI	2	15m3 / jour par aire sauvagement sur 365 jours	10 950
Autres consommations pour raison de services	Besoins de service station de saumane nettoyage des filtres		Différence entre les compteurs (en m3)	
TOTAL				53 980

Volume consommateurs sans comptage Durance - Ventoux 2019				
Volume utilisé par	Unité		Volume unitaire	Volume utilisé (en m3)
Essai PI/BI	Nb de PI/BI ANNEE PAIRE 20 COMMUNES	1280	10 m3/an/unité	9 870
Manœuvres incendie	Conso sur rampe des casernes Cavaillon et ISS + 5/3 (reste du lavoir)	NC	Evaluation avec compteur PI Caserne de Cavaillon	3 652
Manœuvres incendie	Valoriser avec le SDIS. Site Promethee, banque de données sur les incendies de forêt et AEPBU dans le cadre de la commune de Lavoir	17	Nombre d'ouverture X 2h X 60m3/h	5 160
Lavage de voirie	par commune de Lavoir dans le cadre de la commune de Lavoir : BL ISS 46 m3 / an sur reste du parc non équipé	21	Equipement de 10 % des bornes avec compteurs et extrapolation	6 263
Fontaines sans compteur	Nb de fontaines sans compteur	0	Nombre de fontaine par type X consommation a estimer pou chaque type	0
Lavage de la voirie - Hydrocureuses	Nb de camions, nb rotation de camion/jour, nb de jour de travail	NC	2 m3/rotation/camion	17 600
Chasse d'eau vers l'assainissement	Nb de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir	NC	2,00	0
TOTAL				42 545



7.10 Annexe 10 : La Télérelève

Le Glossaire								
Taux de restitution			suivi déploiement		Suivi équipement terrain			
Taux de compteurs avec index quotidien	Taux de compteur avec 1 index minimum sur 7 jours	Taux de compteur relevé sur 6 mois	Nombre de compteurs présents dans SISTR (avec au moins 1 index mesuré sur l'année)	Taux de déploiement	Nombre de compteurs équipés d'un émetteur télérelève	% d'avancement terrain	Nbre d'anomalies techniques	Nbre de refus Client
Moyenne du nombre de compteurs avec un index quotidien mesuré sur une période hebdomadaire divisé par le nombre de compteur existant dans SISTR (système informatique TélÉR)	Moyenne du nombre de compteur avec au moins 1 index mesuré sur une période hebdomadaire divisé par le nombre de compteur existant dans SISTR (système informatique TélÉR)	Moyenne du nombre de compteur avec un index télérelève ou un index relevé à pieds divisé par le nombre de compteur présent sur le parc compteur sur les 2 périodes semestrielles	Nombre de compteurs présents dans le SISTR au 31/12 de l'année N avec au moins 1 index mesuré, sur le parc compteur initial	Nombre de compteurs présents dans le SISTR au 31/12 de l'année N avec au moins 1 index mesuré, sur le parc compteur initial	Nombre de compteur du parc compteur initial équipé sur le terrain d'un émetteur télérelève (données au 31/12/xx)	Nombre de compteur équipé divisé par le nombre de compteur présent sur le parc compteur initial	Nombre d'anomalie technique ayant empêché la mise en place de l'équipement télérelève ou la mise en conformité du branchement (données au 31/12/xx). Toutes anomalies au 31/12 (en cours + définitives)	Nombre de client ayant refusé l'installation de la télérelève (données au 31/12/xx)
Donnée actualisée	Donnée actualisée	Donnée actualisée	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)
DETAIL FORMULE DE CALCUL								
Elément = NB Emetteurs avec Trame quotidienne /NB Emetteurs existant dans SISTR	Elément = NB Emetteurs avec au moins 1 Trame hebdomadaire/NB Emetteurs existant dans SISTR	Elément = NB compteur avec au moins 1 Releve semestriel/NB compteur existant à la fin du semestre	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022
FORMULE Calcul de la moyenne = ((Elément Semaine1)+(Elément Semaine2)+"..."+(Elément Semaine52))/ NB Eléments existant)		FORMULE Calcul de la moyenne = ((Elément Semestre 1)+(Elément Semestre 2)/2)						



Intégration Sitr		Maintenance			Suivi des alarmes	
Nombre de compteurs intégrés dans notre SI Télérelève	% d'avancement informatique	Nombre de compteurs défaillants remplacés avec émetteurs télérelève suite défaillance	Nombre d'émetteur télérelève défaillant remplacé	Nombre de maintenance réalisé sur émetteur télérelève, hors remplacement (reparamétrage)	Nombre d'alarme fixation (émetteurs déclipsés)	Nombre d'alarme fuite émise
Extraction des compteurs équipés d'un émetteur télérelève présent dans Sitr du parc compteur initial (système informatique TéléR) (données au 31/12/xx)	Nombre de compteur présent dans Sitr issue du parc compteur initial (système informatique TéléR) (données au 31/12/xx) divisé par le nombre de compteur présent sur le parc compteur initial	Extraction du nombre de compteur défaillant équipé en télérelève ayant fait l'objet d'un remplacement (compteur + émetteur) au cours de l'année N	Extraction du nombre d'émetteur télérelève ayant fait l'objet d'un remplacement au cours de l'année N	Extraction du nombre d'émetteur télérelève ayant fait l'objet d'un reparamétrage au cours de l'année N	Extraction du nombre d'émetteur télérelève détecté comme déclipsé (données au 31/12/xx)	Extraction du nombre d'alarme fuite ayant fait l'objet d'une information au client sur l'année xx
Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée au 31/12 issu du parc compteur initial (hors branchement neuf et individualisation)	Donnée actualisée	Donnée actualisée	Donnée actualisée	Donnée actualisée	Donnée actualisée
Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022	Le parc compteur actualisé sera pris en compte à partir du RAD 2022					

INDICATEURS TELERELEVE										
Taux de restitution										
Communes	Parc compteurs INITIAL (26-02-2018)	Taux de compteurs avec index quotidien Donnée Semestre 1	Taux de compteurs avec index quotidien Donnée Semestre 2	Taux de compteurs avec index quotidien Donnée Annuel	Taux de compteur avec 1 index minimum sur 7 jours Donnée Semestre 1	Taux de compteur avec 1 index minimum sur 7 jours Donnée Semestre 2	Taux de compteur avec 1 index minimum sur 7 jours Donnée Annuel	Taux de compteur relevé sur 6 mois Donnée Semestre 1	Taux de compteur relevé sur 6 mois Donnée Semestre 2	Taux de compteur relevé sur 6 mois Moyenne Annuel
CHEVAL BLANC	1 865	2%	17%	9%	6%	32%	19%	100%	100%	100%
LES TAILLADES	953	21%	30%	25%	42%	54%	48%	100%	100%	100%
ROBION	2 222	76%	79%	78%	88%	91%	89%	100%	100%	100%
MAUBEC	1 191	74%	88%	81%	88%	95%	91%	99%	100%	99%
OPPEDE	860	76%	92%	84%	87%	97%	92%	99%	100%	100%
CAUMONT SUR DURANCE	2 104	46%	78%	62%	63%	88%	76%	99%	100%	99%
CHATEAUNEUF DE GADAGNE	1 498	74%	93%	83%	81%	97%	89%	99%	100%	99%
MENERBES	820	51%	84%	67%	62%	91%	77%	99%	100%	100%
LACOSTE	427	30%	61%	46%	43%	79%	61%	99%	100%	100%
BONNIEUX	1 306	35%	65%	50%	47%	82%	65%	99%	99%	99%
GOULT	939	46%	83%	65%	56%	92%	74%	99%	99%	99%
LES BEAUMETTES	190	63%	79%	71%	85%	90%	88%	98%	98%	98%
SAINTE PANTALEON	139	39%	77%	58%	51%	89%	70%	99%	100%	100%
VELLERON	1 431	45%	78%	62%	57%	85%	72%	100%	100%	100%
LE THOR	3 834	27%	73%	50%	45%	86%	65%	100%	100%	100%
CAVAILLON	13 606	46%	61%	54%	66%	83%	75%	99%	99%	99%
GORDES	1 884	18%	87%	52%	32%	95%	64%	99%	99%	99%
SAUMANE DE VAUCLUSE	518	62%	63%	63%	71%	82%	77%	99%	100%	100%
LAGNES	827	0%	0%	60%	0%	0%	84%	99%	100%	100%
CABRIERES D'AVIGNON	1 143	29%	85%	57%	30%	94%	62%	100%	99%	100%
ROUSSILLON	1 115	88%	88%	88%	100%	98%	99%	99%	99%	99%
GARGAS	1 768	0%	33%	27%	60%	51%	53%	100%	99%	99%
L'ISLE SUR SORGUE	10 438	85%	86%	86%	89%	91%	90%	99%	99%	99%
VILLARS	528	0%	0%	0%	0%	0%	0%	99%	99%	99%
JOUCAS	287	4%	51%	27%	6%	52%	29%	99%	99%	99%
MURS	429	0%	0%	0%	0%	0%	0%	99%	99%	99%
LILOUX	205	0%	0%	75%	0%	0%	100%	99%	100%	99%
SAINTE SATURNIN D'APT	2 197	67%	29%	38%	88%	60%	66%	100%	100%	100%
TOTAL ET MOYENNE	54 724	46%	70%	58%	59%	84%	71%	99%	99%	99%



INDICATEURS TELERELEVE													
Communes	Suivi déploiement		Suivi équipement terrain				Intégration SISTR		Maintenance (G2 INFO)			Suivi des alarmes (SISTR)	
	Nombre de compteurs présents dans SISTR du suivi équipement terrain (avec au moins 1 index mesuré sur l'année)	Taux de déploiement	Nombre de compteurs équipés d'un émetteur télérelève	% d'avancement terrain	Nbre d'anomalies techniques	Nbre de refus Client	Nombre de compteurs intégrés dans notre SI Télérelève	% d'avancement informatique	Nombre de compteurs défaillants remplacés avec émetteurs télérelève suite défaillance	Nombre d'émetteur télérelève défaillant remplacé	Nombre de maintenance réalisé sur émetteur télérelève, hors remplacement (reparamétrage)	Nombre d'alarme fixation (émetteurs déclipsés)	Nombre d'alarme fuite émise
CHEVAL BLANC	1 817	97%	1 853	99%	3	10	1 817	97%	3	3	49	5	0
LES TAILLADES	915	96%	944	99%	1	3	923	97%	0	5	48	6	0
ROBION	2 132	96%	2 180	98%	3	19	2 140	96%	8	18	244	32	0
MAUBEC	1 133	95%	1 173	98%	1	7	1 134	95%	5	11	44	19	63
OPPEDE	811	94%	831	97%	0	24	811	94%	1	0	108	20	42
CAUMONT SUR DURANCE	2 033	97%	2 069	98%	4	12	2 033	97%	7	15	85	38	0
CHATEAUNEUF DE GADAGNE	1 412	94%	1 465	98%	5	9	1 412	94%	2	18	72	23	63
MENERBES	797	97%	806	98%	2	4	797	97%	5	1	18	11	0
LACOSTE	404	95%	407	95%	1	3	404	95%	0	1	14	9	0
BONNIEUX	1 236	95%	1 252	96%	3	7	1 236	95%	1	7	39	18	0
GOULT	868	92%	882	94%	3	9	868	92%	4	3	35	22	0
LES BEAUMETTES	169	89%	172	91%	2	3	169	89%	0	2	2	5	0
SAINTE PANTALEON	133	96%	133	96%	2	1	133	96%	0	0	4	2	0
VELLERON	1 379	96%	1 404	98%	4	4	1 379	96%	2	2	27	18	0
LE THOR	3 772	98%	3 815	100%	15	16	3 772	98%	8	15	68	34	0
CAVAILLON	9 787	72%	9 854	72%	108	34	9 787	72%	2	7	62	34	0
GORDES	1 767	94%	1 797	95%	11	2	1 767	94%	2	0	11	29	52
SAUMANE DE VAUCLUSE	495	96%	502	97%	6	2	495	96%	4	2	12	8	0
LAGNES	791	96%	796	96%	4	3	791	96%	0	0	18	1	0
CABRIERES D'AVIGNON	1 105	97%	1 114	97%	4	4	1 105	97%	0	0	2	7	3
ROUSSILLON	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
GARGAS	2	0%	0	0%	0	0	2	0%	0	0	0	0	0
L'ISLE SUR SORGUE	11	0%	10	0%	0	0	11	0%	2	17	18	7	0
VILLARS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
JOUCAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
MURS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
LIoux	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
SAINTE SATURNIN D'APT	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
TOTAL ET MOYENNE	32 969	60%	33 459	61%	182	176	32 986	60%	56	127	980	348	223

7.11 Annexe 11 : Chèques Eaux

RECAP CHEQUES EAU - DURANCE VENTOUX

EXERCICE 2020

DOTATION ANNUELLE AU TITRE DE L'ANNEE 2018	17 892,40 €
Report année antérieure :	- €
Total alloué 2018 + 2019	17 892,40 €

DOTATION ANNUELLE AU TITRE DE L'ANNEE 2020	10 607,00 €
Report année antérieure 2018 + 2019 :	17 892,40 €
Total alloué 2018 + 2019 + 2020	28 499,40 €

Nombre de chèques alloués 2018 + 2019 + 2020 **1426**

COMMUNE	Date RECAP	NB DEMANDE	REFUS	ACCORD	MONTANT ACCORDE	CHEQUE RESTANT	MONTANT RESTANT	TOTAL
BONNIEUX		0	0	0	0,00 €	45	901,00 €	45 901,00 €
CABRIERES D AVIGNON		0	0	0	0,00 €	43	864,00 €	43 864,00 €
CAUMONT SUR DURANCE		15	0	15	300,00 €	40	787,00 €	55 1 087,00 €
CAVAILLON		7	0	7	140,00 €	174	3 479,00 €	181 3 619,00 €
CHATEAUNEUF DE GADAGNE		0	0	0	0,00 €	46	911,00 €	46 911,00 €
CHEVAL BLANC		0	0	0	0,00 €	44	875,00 €	44 875,00 €
GARGAS		0	0	0	0,00 €	44	886,40 €	44 886,40 €
GORDES		0	0	0	0,00 €	52	1 038,00 €	52 1 038,00 €
GOULT		0	0	0	0,00 €	41	815,00 €	41 815,00 €
JOUCAS		0	0	0	0,00 €	33	669,00 €	33 669,00 €
LACOSTE		0	0	0	0,00 €	35	702,00 €	35 702,00 €
LAGNES		0	0	0	0,00 €	40	793,00 €	40 793,00 €
LE THOR		5	0	5	100,00 €	66	1 317,00 €	71 1 417,00 €
LES BAUMETTES	10/07/2020	0	0	0	0,00 €	32	646,00 €	32 646,00 €
LES TAILLADES		0	0	0	0,00 €	41	821,00 €	41 821,00 €
LIoux		0	0	0	0,00 €	32	648,00 €	32 648,00 €
L'ISLE SUR LA SORGUE		0	0	0	0,00 €	150	3 009,00 €	150 3 009,00 €
MAUBEC		0	0	0	0,00 €	44	875,00 €	44 875,00 €
MENERBES		0	0	0	0,00 €	40	794,00 €	40 794,00 €
MURS		0	0	0	0,00 €	35	697,00 €	35 697,00 €
OPPEDE		0	0	0	0,00 €	40	801,00 €	40 801,00 €
ROBION		0	0	0	0,00 €	32	646,00 €	32 646,00 €
ROUSSILLON		0	0	0	0,00 €	43	856,00 €	43 856,00 €
SAINT PANTALEON		0	0	0	0,00 €	32	633,00 €	32 633,00 €
SAINT SATURNIN D APT		0	0	0	0,00 €	56	1 113,00 €	56 1 113,00 €
SAUMANE DE VAUCLUSE		0	0	0	0,00 €	36	723,00 €	36 723,00 €
VELLERON		0	0	0	0,00 €	47	939,00 €	47 939,00 €
VILLARS		0	0	0	0,00 €	36	721,00 €	36 721,00 €
			0	27	540,00 €	1399	27 959,40 €	1426 28 499,40 €

Arrêté le présent état à la somme de :	Nombre de chèques total	1426	Chèques pour un total de	28 499,40 €
	Chèques distribués	27	Chèques pour un total de	540,00 €
	Chèques refusés	0		
	Chèques restants	1399	Chèques pour un total de	27 959,40 €

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020



ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE

Envoyé en préfecture le 07/10/2020

Reçu en préfecture le 07/10/2020

Affiché le 07/10/2020

Berger
Levrault

ID : 084-258400654-20200929-DCL40_2020-DE



Prêts pour la révolution de la ressource