

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le

ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE



service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

**SYNDICAT DES EAUX DURANCE
VENTOUX**



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés.....	12
1.3	Les indicateurs de performance.....	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat.....	16
1.5	Les perspectives	17
2	 Présentation du service	21
2.1	Le contrat	23
2.2	L'inventaire du patrimoine	25
2.2.1	Les biens de retour.....	25
3	 Qualité du service.....	35
3.1	Le bilan hydraulique	37
3.1.1	Les volumes d'eau potable produits.....	37
3.1.2	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	38
3.1.3	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	38
3.1.4	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	39
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	40
3.1.6	L'ILC et rendement grenelle 2.....	41
3.1.7	Le rendement contractuel.....	42
3.2	La qualité de l'eau	43
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	43
3.2.2	Le plan vigipirate	43
3.2.3	La ressource.....	44
3.2.4	La production.....	44
3.2.5	La distribution	46
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	48
3.3.1	La consommation électrique	48
3.3.2	Le nettoyage des réservoirs.....	50
3.3.3	Les interventions sur le réseau de distribution	50
3.3.4	La recherche des fuites.....	50
3.4	Le bilan clientèle.....	53
3.4.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	53
3.4.2	Le nombre de clients	53
3.4.3	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	53
3.4.4	Le nombre d'abonnements	54
3.4.5	Les volumes vendus.....	54
3.4.6	La typologie des contacts clients	54
3.4.7	Les principaux motifs de dossiers clients	55
3.4.8	L'activité de gestion clients	56
3.4.9	La relation clients.....	56
3.4.10	L'encaissement et le recouvrement.....	60
3.4.11	Le fonds de solidarité.....	61
3.4.12	Les dégrèvements	62
3.4.13	La mesure de la satisfaction client	62
3.4.14	Le prix du service de l'eau potable.....	66
4	 Comptes de la délégation	69
4.1	Le CARE.....	71
4.1.1	Le CARE	71

4.1.2	Le détail des produits.....	74
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	75
4.2	Les reversements.....	82
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	82
4.2.2	Les reversements de T.V.A.....	82
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	86
4.3.1	La situation sur les installations.....	86
4.3.2	La situation sur les canalisations.....	88
4.3.3	La situation sur les branchements.....	89
4.3.4	La situation sur les compteurs.....	90
4.4	Les investissements contractuels.....	91
4.4.1	Le renouvellement.....	91

5 | Votre délégataire 95

5.1	Notre organisation.....	98
5.1.1	Nos implantations.....	98
5.1.2	Nos moyens logistiques.....	100
5.2	La relation clientèle.....	101
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients.....	101
5.3	Notre système de management.....	102
5.4	Nos offres innovantes.....	104
5.4.1	Notre organisation VISIO.....	104
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	106

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) 138	
7.3	Annexe 3 : Nombre de compteurs répartis par âge et par diamètre.....	139
7.4	Annexe 4 : Production mensuelle.....	140
7.5	Annexe 5 : Nombre de clients, volumes facturés et dégrèvements détaillés par commune.....	141
7.6	Annexe 6 : Date des nettoyages des réservoirs et constats d'anomalies 143	
7.7	Annexe 7 : Tableaux de répartition des fuites par type et par commune 145	
7.8	Annexe 8 : Détail des volumes consommés autorisés sans comptage	148
7.9	Annexe 9 : Nos actions de lutte contre la fraude.....	149
7.10	Annexe 10 : "Compte annuel de résultat d'exploitation" présenté sous le même format que "le compte d'exploitation prévisionnel" annexé au contrat de délégation de service public.....	150
7.11	Annexe 11 : Données de la télérelève.....	151

1 | Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

1.1 L'essentiel de l'année

• LE BILAN 2018 DE L'EXPLOITATION DU SERVICE PAR SUEZ EAU FRANCE:

L'année 2018 est marquée par le renouvellement du contrat de délégation de service public entre Suez Eau France et le Syndicat des Eaux Durance Ventoux. Des projets ambitieux, connectés et des objectifs toujours plus haut à atteindre nous ont été confiés et seront partagés pour les 10 prochaines années. Le syndicat s'engage également pour l'amélioration de la performance des réseaux AEP avec la mise en place de compteurs connectés sur tout le territoire, le déploiement de 95 nouveaux prélocalisateurs fixes et la régulation de pression sur le Bas Service.

En 2018 SUEZ EAU France a continué ses actions sans 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, renforcement et d'extension 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 permanent sur le réseau avec un pilotage efficace et « SMART ». Dans le nouveau contrat, le syndicat investit dans le déploiement de 95 prélocalisateurs supplémentaires pour améliorer la couverture et écouter les réseaux des communes de Caumont sur Durance et de le Thor.
- **EXPLOITATION DE LA SECTORISATION** : la sectorisation couvre actuellement l'ensemble du territoire du Syndicat des Eaux Durance-Ventoux soit plus de 1600 Km. Cette volonté du Syndicat s'est intensifiée en 2014 avec une couverture plus fine des communes du bas service. Le syndicat continue 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. Les travaux sont terminés et une exploitation et l'intégration des 22 nouveaux points de comptage sera opérationnel 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 des Eaux 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 dispose de l'ensemble des éléments pour répondre à cet enjeu dans le principe de l'étude de vulnérabilité. Ce travail est réalisé conjointement avec SUEZ Eau France
- Régulation de la pression (Séparation refoulement/distribution).
- Renforcement des réseaux et pompages (Création de nouveaux réservoirs). En 2018 le syndicat lance un marché pour la création du moyen service avec la construction d'un réservoir de 2500 m³ sur la commune des Taillades lieudit PIECAUD. Une station dédiée sera en projet pour 2019.
- Restauration des ouvrages.
- Sécurisation de l'approvisionnement de la ressource.
- La télérelève des compteurs : Le nouveau contrat a permis d'ouvrir et 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 de le Thor. En projection et à venir le raccordement futur de Fontaine de Vaucluse

• FAITS MARQUANTS 2018

- Création du nouveau réservoir des Taillades pour la création du moyen service :



- Réparations du DN 450 route des Courses à Cavailon :



- Renouvellement de la conduite de refoulement de Chinchon à l'Isle sur Sorgue :



Avant



Après



Avant



Après

- Renouvellement conduite refoulement de Saumane la Crémade :



Avant



Après

- Renouvellement du refoulement des Girauds à Goult



Avant



Après



Avant



Après

- Renouvellement de la conduite et de la pompe Ménerbes :



Avant



Après

- Renouvellement conduite et vanne DN 450 Bas Service à la station des Iscles Cheval Blanc :



- Analyses trimestrielles et surveillances du PLOMB, ZINC, CUIVRE, CADMIUM et ANTIMOINE sur le champ captant de la station des Iscles à Cheval Blanc sur un principe de précaution avec l'activité d'un champ de tir à proximité.

1.2 Les chiffres clés



51 879 clients desservis

1 601,3 km de réseau de distribution d'eau potable



6 915 963 m³ d'eau facturée

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

71,7 % de rendement du réseau de distribution



4,99 m³/km/j de pertes en réseau

1,99179 € 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'Agence Française pour 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	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	110 409	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	51 879	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	1 601,3	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,99179	€ 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	71,7	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100	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	5,17	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,99	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	238	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.

L'estimation du nombre d'habitants desservis par communes est en annexe 5.

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	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	2,0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	48	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	85,89	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,85	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,12	%	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	2018	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	2017	Unité
Indicateurs sur le rendement de réseau	Rendement de réseau de distribution	71,7	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	5,17	m ³ /km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	4,99	m ³ /km/j
	Volume d'eau perdue réel	3 022 879	m ³
Indicateurs sur la réalisation des branchements neufs	Nombre de branchement neufs réalisés	214	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	60	%
	Délai moyen entre l'acceptation du devis et la réalisation du branchement	44	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)	39	%

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 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** tels que le moyen service préconisé dans le schéma directeur avec un réservoir intermédiaire aux Taillades.
2. Implanter de nouvelles **zones de régulation** de pression de distribution sur des périmètres élargis. A ce sujet le syndicat avec l'aide de Suez lance un marché de régulation de pression sur l'unité de distribution du BAS SERVICE
3. **Compléter cette régulation** par des régulations de pression plus poussées de type jour/nuit où la pression de nuit est volontairement abaissée.

- **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.

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

- **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. Cette problématique est fortement présente sur la commune de Châteauneuf-de-Gadagne où le Syndicat a lancé une rapide campagne de renouvellement de ces canalisations.

Malgré cet effort, il reste actuellement 16% 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 pour des 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 bêche 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**. Une solution intermédiaire est mise en place depuis 2011 par le Syndicat : envoyer de l'eau à partir de la station de Pont Julien vers le réservoir de 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 pompes 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 tels que le réservoir de Chinchon repris en 2011.

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

2 | Présentation du service



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-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 :

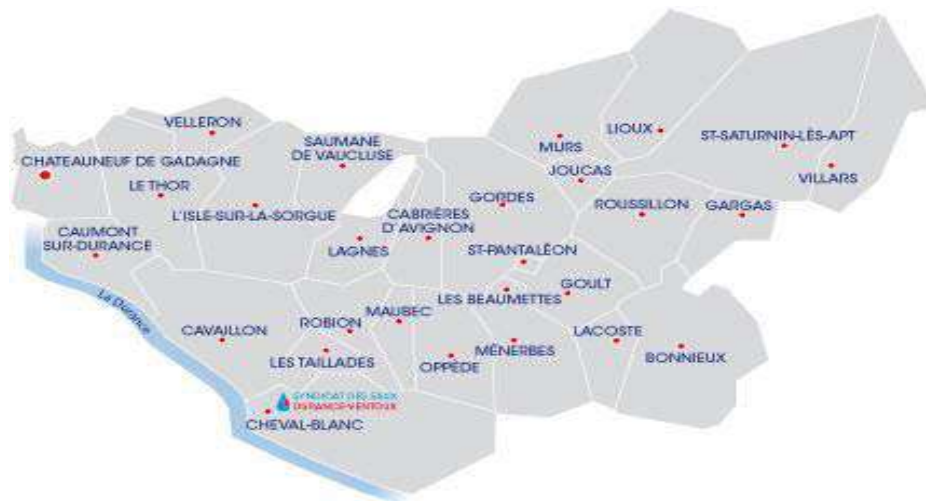
Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	26/02/2018	25/02/2028	Concession

2018 : ANNEE DU RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE 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
- 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 a la performance :

Dans la cadre du contrat, une partie de la rémunération du Délégué 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 dégrévés pour fuite après compteur

Partage des recettes « retrouvées » :

Dans le cadre du nouveau contrat, le Délégué 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 associés est réalisé. Le Délégué est incité à un contrat d'objectifs avec un mécanisme gagnant-gagnant de partage de recette.

2.2 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.2.1 Les biens de retour

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

• LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitement			
Commune	Site	Capacité de production	Unité
CAVAILLON	Station Grande Bastide	12 000	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 réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
BONNIEUX	Réservoir la Foux	415	m ³
BONNIEUX	Réservoir les Blayons	710	m ³
BONNIEUX	Réservoir les Tourettes	30	m ³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres	290	m ³
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Réservoir les Cedres haut	200	m ³
CAUMONT-SUR-DURANCE	Réservoir Caumont (piecaud)	200	m ³
CAVAILLON	Réservoir St Baldou	10 000	m ³
CAVAILLON	Réservoir la Plane (doubon avec réservoir surpresseur st jacques)	350	m ³
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Bâche /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
GOULT	Réservoir les Garrigues	4 000	m ³
JOUCAS	Réservoir la Pinede	100	m ³
LACOSTE	Réservoir Lubéron	590	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	2 000	m ³
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Réservoir route de la Roque	1 500	m ³
MÉNORBES	Réservoir Caveirane	4 000	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	280	m ³

Inventaire des réservoirs			
Commune	Site	Volume utile	Unité
OPPÈDE	Réservoir le vieux village	20	m ³
OPPÈDE	Réservoir Oppede Terra Trice	1 000	m ³
ROBION	Réservoir la Roumaniere	500	m ³
ROUSSILLON	Réservoir Piquebori (les ocres)	1 000	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Lays	10	m ³
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir brise charge Liguière	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
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Roch (doublon avec bache reprise st sat)	350	m ³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir du Chateau	100	m ³
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Réservoir la Roque sur Pernes la Cremade	100	m ³
VELLERON	Réservoir Cambuisson	100	m ³
VILLARS	Réservoir Fumeirasse	100	m ³
VILLARS	Réservoir les grands Clements	100	m ³

COMMENTAIRES :

Le volume utile des réservoirs est de 36 335 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	35	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

Inventaire des installations de pompage - relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
CAVAILLON	Accélérateur de Trente Mouttes	600	m³/h
CAVAILLON	Réservoir / Surpresseur St Jacques	130	m³/h
CAVAILLON	Station de Reprise St Jacques Bas	26	m³/h
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Reprise la Glaciere	30	m³/h
GORDES	Bache / Station de Reprise de Gordes Murs / La gardette	90	m³/h
GORDES	Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	240	m³/h
GORDES	Station de Reprise Gordes les Martins	371	m³/h
GOULT	Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	10	m³/h
GOULT	Station De Reprise / Chloration Les Girauds	135	m³/h
GOULT	Surpresseur de Goult St Denis	15	m³/h
JOUCAS	Station de Reprise hauts de Joucas	20	m³/h
LAGNES	Station de Reprise des hauts de Lagnes	15	m³/h
LIoux	Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	20	m³/h
LIoux	Station de Reprise Fillol (St Hubert)	8	m³/h
LIoux	Station de Reprise Saint Lambert	10	m³/h
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Station de Reprise / Chloration Chinchon	100	m³/h
MÉNERBES	Bâche/Reprise Ménerbes Village	30	m³/h
MÉNERBES	Station de Reprise principale des Beaumettes	660	m³/h
MURS	Accélérateur les Beylons	15	m³/h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Accélérateur Savouillon	5	m³/h
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	110	m³/h
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station de Reprise des Hauts De Saumane	10	m³/h
VELLERON	Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	25	m³/h

• LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Linéaire de canalisation (ml)								
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	Inconnu	Total
Fonte ductile	269	64 174	614 012	110 993	89 871	7 837	33	887 189
Fonte grise	18	9 497	79 642	23 088	10 487	767	29	123 529
Fonte indéterminée	694	18 835	101 837	10 443	1 327		765	133 901
PE bandes bleues	1 103	3 370	459	149	23			5 103
PE noir	3	87						90
PE indéterminé	7 879	20 453	1 996	798			2	31 128
PVC mono-orienté	51	891	419	68			1	1 431
PVC indéterminé	1 846	208 751	197 807	835	1 048		209	410 496
Acier	249				59		139	447
Autre	605						134	739
Inconnu	1 686	1 092	586	4		53	3 804	7 225
Total	14 404	327 150	996 758	146 378	102 816	8 656	5 117	1 601 278

Linéaire de canalisation					
Matériau structurant	<1980	<2000	>=2000	Inconnue	Total général
Acier	247	139	62		447
Autre	739				739
Fonte ductile	317 410	298 252	271 527		887 189
Fonte grise	122 787	732	10		123 529
Fonte indéterminée	83 120	41 035	9 378	368	133 901
Inconnu	1 703	1 770	1 449	2 303	7 225
PE bandes bleues		63	5 039		5 103
PE indéterminé	3 016	4 684	23 428		31 128
PE noir	87		3		90
PVC classique (dit mono-orienté)	4		1 380	47	1 431

Linéaire de canalisation					
Matériau structurant	<1980	<2000	>=2000	Inconnue	Total général
PVC indéterminé	46 243	247 333	116 920		410 496
Total général	575 355	594 008	429 197	2 719	1 601 278

COMMENTAIRES :

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

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	113	114	0,9%
Détendeurs / Stabilisateurs	63	63	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	140	140	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	2040	2 089	2,3%
Régulateurs débit	13	14	7,7%
Vannes	6 385	6 432	0,7%
Vidanges, purges, ventouses	4 126	4 205	1,9%

COMMENTAIRES :

Les régulateurs de débit correspondent aux clapets.

- **LES COMPTEURS**

La pyramide compteur représentant le parc de compteur 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 compteur 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 et sur l'année il s'est principalement passé sur les communes de Cheval Blanc, Les Taillades, Robion, Maubec, Oppède, Caumont sur Durance, Chateauneuf de Gadagne, Ménerbes, Lacoste, Bonnieux, Goult, Les Beaumettes, et St Pantaléon.

Au 31/12/2018, 10 319 compteurs sont référencés dans notre Système d'Informations Télé-Relevés (SITR).

32% de ces compteurs bénéficient du service de relève / facturation à distance et sont donc opérationnels car sous couverture d'un récepteur.

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.

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 31/12/2018, 3 sont installés et opérationnels
Ils sont situés :

- Le Petit Coustellet – OPPEDE
- Mairie – ROBION
- Station Relais – CAUMONT SUR DURANCE

Des études d'implantation sont en cours sur les différentes communes afin de permettre une couverture optimale de l'ensemble des compteurs installés et ouvrir la totalité des services de télérelève aux abonnés équipés.

RAD APRES DEPLOIEMENT

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

• 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	2018
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
Partie A : Plan des réseaux	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
Partie B : Inventaire des réseaux	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
Partie B : Inventaire des réseaux	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
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	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)	55
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	100

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

3 | Qualité du service



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

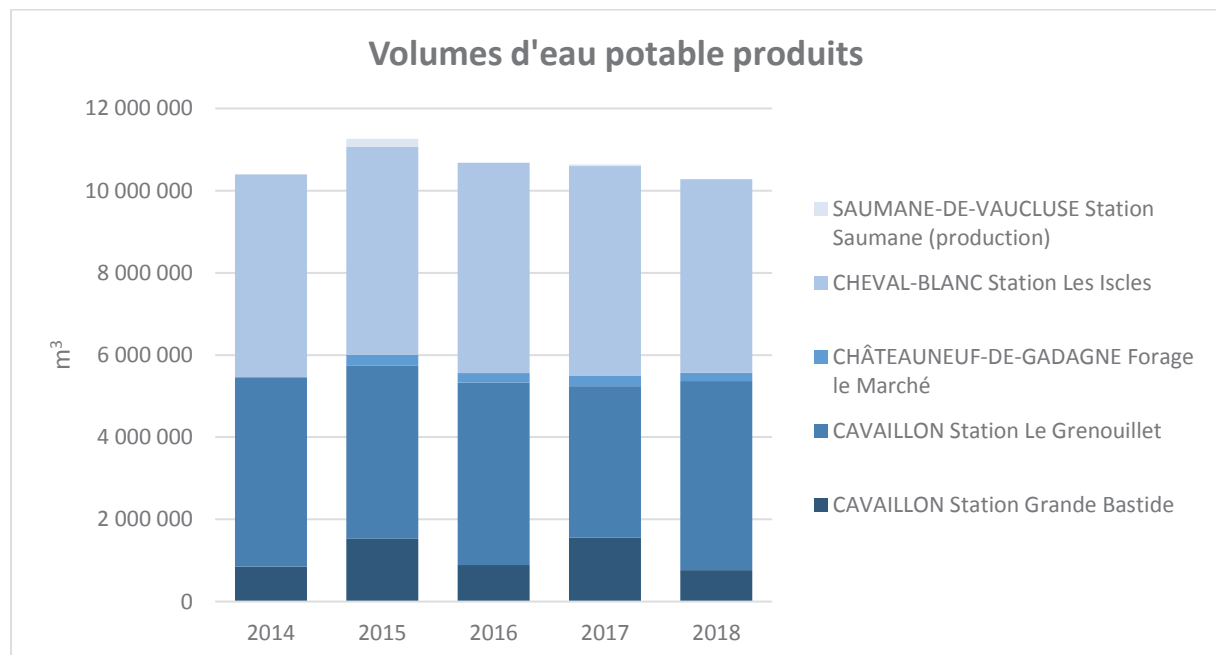
3.1 Le bilan hydraulique

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	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
CAVAILLON	Station Grande Bastide	850 209	1 529 874	890 624	1 560 883	767 579	- 50,8%
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	4 610 740	4 221 352	4 438 006	3 680 590	4 599 572	25,0%
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	-	250 210	230 033	252 290	204 543	- 18,9%
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	4 934 826	5 069 296	5 114 472	5 102 472	4 710 424	- 7,7%
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	-	189 737	3 243	42 107	0	- 100,0%
Total des volumes produits		10 395 775	11 260 469	10 676 378	10 638 342	10 282 118	- 3,3%



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)							
Site	Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Alimentation secteur "SARRAUD"	Volume d'eau potable importé	22 050	22 875	23 045	25 312	26 530	4,8%
Compteur APT - Les Chênes	Volume d'eau potable exporté	0	0	0	2	0	- 100,0%
Compteur APT - Mauragne	Volume d'eau potable exporté	214	328	633	720	823	14,3%
	Total volumes eau potable importés (B)	22 050	22 875	46 090	25 312	26 604	5,1%
	Total volumes eau potable exportés (C)	214	328	1 266	722	823	14,0%

COMMENTAIRES :

En 2018, sur le secteur de Sarraud, le nombre d'abonnés reste inchangé avec un volume facturé sensiblement identique à l'année précédente.

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

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

3.1.3 Les volumes mis en distribution 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 ramenée 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	2017	2018	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	10 631 559	10 278 242	- 3,3%

Volumés mis en distribution sur période de relève (m ³)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
dont volumés eau brute prélevés (A')	10 638 342	10 282 118	- 3,3%
dont volumés de service production (A'')	6 783	3 876	- 42,9%
Total volumés eau potable importés (B)	25 312	26 530	4,8%
Total volumés eau potable exportés (C)	722	823	14,0%
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	10 656 149	10 303 949	- 3,3%

3.1.4 Les volumés 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 volumés consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

Les volumés consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumés comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumés relevés correspondent aux volumés facturés (incluant les volumés exonérés) et aux volumés dégrévés.
- **Volumés consommés sans comptage** : ces volumés estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumés 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.
- **Volumés de service du réseau** : ces volumés estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumés 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 volumés consommés sans comptage et les volumés 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).

Volumés consommés autorisés (m ³)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	7 761 360	7 284 946	- 6,1%
- dont Volumés facturés (E')	7 418 516	6 915 963	- 6,8%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumés dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	342 844	368 983	7,6%
Volumés consommés sans comptage (F)	94 898	41 475	- 56,3%
Volumés de service du réseau (G)	156 924	61 573	- 60,8%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	8 013 182	7 387 994	- 7,8%

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 potables 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	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	10 656 149	10 303 949	- 3,3%
Volumes comptabilisés (E)	7 761 360	7 284 946	- 6,1%
Volumes consommés autorisés (H)	8 013 182	7 387 994	- 7,8%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	2 642 967	2 915 955	10,3%

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes non comptés (D-E) = (K)	2 894 789	3 019 003	4,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 594,19	1 601,28	0,4%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	0	0	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,54	4,99	9,8%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	4,97	5,17	3,8%

Rendement de réseau (%)			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	8 013 182	7 387 994	- 7,8%
Volumes eau potable exportés (C)	722	823	14,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	10 631 559	10 278 242	- 3,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	10 638 342	10 282 118	- 3,3%
dont volumes de service production (A'')	6 783	3 876	- 42,9%
Volumes eau potable importés (B)	25 312	26 530	4,8%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	75,2	71,7	- 4,6%

3.1.6 L'ILC et rendement grenelle 2

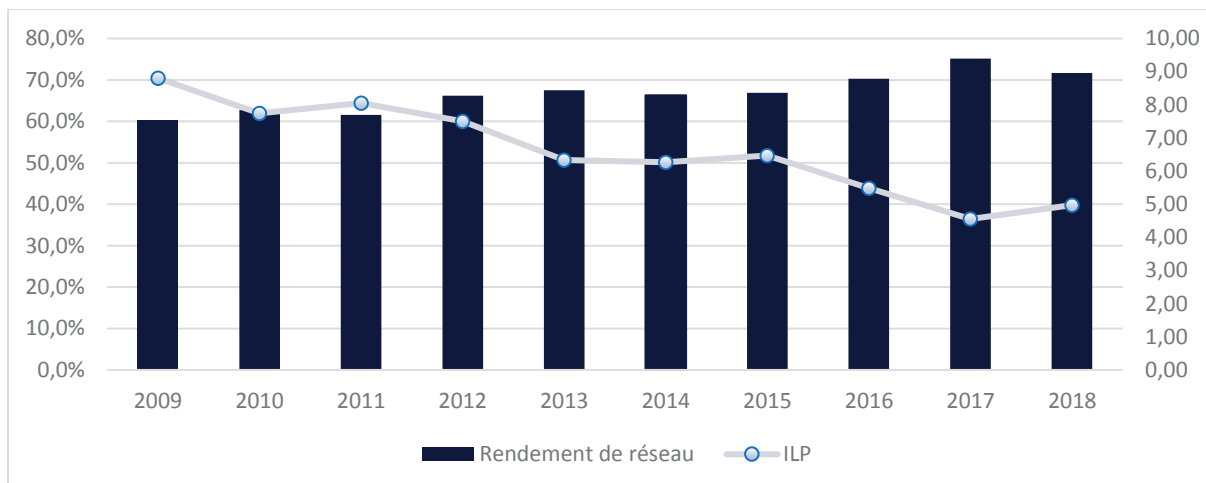
Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre 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	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	8 013 182	7 387 994	- 7,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 594,2	1 601,3	0,4%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	13,8	12,6	- 8,2%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,75	67,53	- 0,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	75,2	71,7	- 4,6%

3.1.7 Le rendement contractuel

INDICATEURS TECHNIQUES										
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ratio de facturation	58,8%	61,0%	59,5%	64,1%	65,3%	63,9%	64,6%	67,7%	72,8%	70,7%
Rendement de réseau	60,3%	62,7%	61,6%	66,2%	67,5%	66,3%	66,9%	70,3%	75,2%	71,7%
ILVNC	9,14	8,09	8,48	7,94	6,76	6,70	6,91	5,96	4,97	5,17
ILP	8,80	7,74	8,05	7,50	6,33	6,27	6,47	5,49	4,54	4,99



RATIO ET ILP HAUT ET BAS SERVICE								
ANNEE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ratio de facturation Haut Service	61,6%	65,5%	66,1%	62,4%	69,1%	66,00%	70,20%	70,94%
Ratio de facturation Bas Service	57,8%	62,6%	64,6%	65,0%	59,0%	67,50%	74,90%	69,24%
Ratio de facturation Châteauneuf-de-Gadagne	NC	NC	NC	NC	84,1%	92,00%	81,40%	97,33%
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
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
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

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	7	0	100,0%	15	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	7	0	100,0%	1 379	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	22	0	100,0%	62	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	22	0	100,0%	1 080	0	100,0%

COMMENTAIRES :

100% des prélèvements réalisés par le contrôle sanitaire en 2018 sur la ressource ont été conformes aux normes bactériologiques et physicochimiques.

3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production

Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	32	0	100,0%	0	100,0%	44	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	32	2	93,7%	0	100,0%	44	4	90,9%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	160	0	100,0%	0	100,0%	64	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 589	2	99,9%	0	100,0%	588	4	99,3%	0	100,0%

- **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	16/07/2018	STATION GRENOUILLET	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	>=1	<=2
CHEVAL-BLANC	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/06/2018	STATION TRAIT CHEVAL BLANC	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	4	sans objet	>=1	<=2

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	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	176	0	100,0%	0	100,0%	93	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	178	2	98,9%	0	100,0%	93	2	97,8%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	880	0	100,0%	0	100,0%	292	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 136	2	99,9%	0	100,0%	788	2	99,7%	0	100,0%

- **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	
LIoux	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/04/2018	ECOLE	TURBIDITE	2.9	NTU	<=2		
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/08/2018	MAIRIE - ROBINET SANITAIRES	TEMPERATURE	26	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	216	0	100%
Physico-chimique	43	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
BONNIEUX	Bache/Reprise/Chloration ST Victor/ Bonnieux bas (2 services)	535 584
BONNIEUX	Station de Reprise / Chloration Bonnieux Pont Julien (3 services)	337 457
BONNIEUX	Station Reprise Bonnieux Haut	44 584
BONNIEUX	Station Surpresseur Bonnieux Haut	7 243
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Reprise Cabrieres la Bastidonne	61 127
CABRIÈRES-D'AVIGNON	Station de Reprise des Cedres-hauts Cabrieres	26 905
CAUMONT-SUR-DURANCE	Bache/ Reprise Caumont (piecaud)	11 991
CAVAILLON	Accélérateur de Trente Mouttes	2 651
CAVAILLON	Débitmètre Condamines	-
CAVAILLON	Débitmètre Hameau des Vignères	269
CAVAILLON	Débitmètre Mirales	215
CAVAILLON	Débitmètre Route des Vignères	243
CAVAILLON	Débitmètre Sectorisation les Arcoules (jules grand)	137
CAVAILLON	Réservoir / Surpresseur St Jacques	24 384
CAVAILLON	Réservoir St Baldou	437
CAVAILLON	Station de Reprise St Jacques Bas	15 916
CAVAILLON	Station Grande Bastide	312 591
CAVAILLON	Station Le Grenouillet	1 353 749
CAVAILLON	Vanne électrique Abel Sarnette (bellevue)	-
CAVAILLON	Vanne électrique Avenue de la libération	62
CAVAILLON	Vanne électrique des condamines	24
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Forage le Marché	46 251
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	Reprise la Glaciere	33 072
CHEVAL-BLANC	Station Les Iscles	3 224 727
GORDES	Bache / Station de Reprise de Gordes Murs / La gardette	197 126

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)		
Commune	Site	2018
GORDES	Bâche/Station de Reprise/Chloration de Gordes bas	509 103
GORDES	Station de Reprise Gordes les Martins	432 641
GOULT	Bache/Surpresseur de Goult rue du four / village	3 660
GOULT	Station De Reprise / Chloration Les Girauds	444 820
GOULT	Surpresseur de Goult St Denis	7 397
JOUCAS	Station de Reprise hauts de Joucas	12 797
LAGNES	Débitmètre Lagnes	4
LAGNES	Station de Reprise des hauts de Lagnes	9 832
LE THOR	Débitmètre La Gare	313
LIOUX	Station de Reprise Combe /Chloration les Cabannes	36 463
LIOUX	Station de Reprise Fillol (St Hubert)	12 889
LIOUX	Station de Reprise Saint Lambert	22 625
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Débitmètre Dame Rose	209
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Débitmètre Palerme	234
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Station de Reprise / Chloration Chinchon	171 724
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	Vanne électrique Cour Pyramides (F peyre)	-
MÉNERBES	Bâche/Reprise Ménerbes Village	29 774
MÉNERBES	Réservoir Caveirane	173
MÉNERBES	Station de Reprise principale des Beaumettes	1 053 140
MURS	Accélérateur les Beylons	4 525
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Accélérateur Savouillon	680
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt	251 333
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	Réservoir St Francois	72
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station de Reprise des Hauts De Saumane	20 156
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	Station Saumane (production)	10 144
VELLERON	Débitmètre Cayasses	130
VELLERON	Débitmètre du Grand Bressy	112
VELLERON	Débitmètre la Quarantaine	- 1 852
VELLERON	Station de Reprise Cambuisson (grangettes)	5 971
VILLARS	Réservoir Fumeirasse	-
Total		9 275 814

COMMENTAIRES :

La consommation électrique présentée dans le tableau, ci-dessus, est basée sur les données facturées sur l'année civile.

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
Branchements	créés	214
Branchements	renouvelés	521
Réparations	fuite sur branchement	282
Réparations	fuite sur réseau de distribution	106

3.3.4 La recherche des fuites

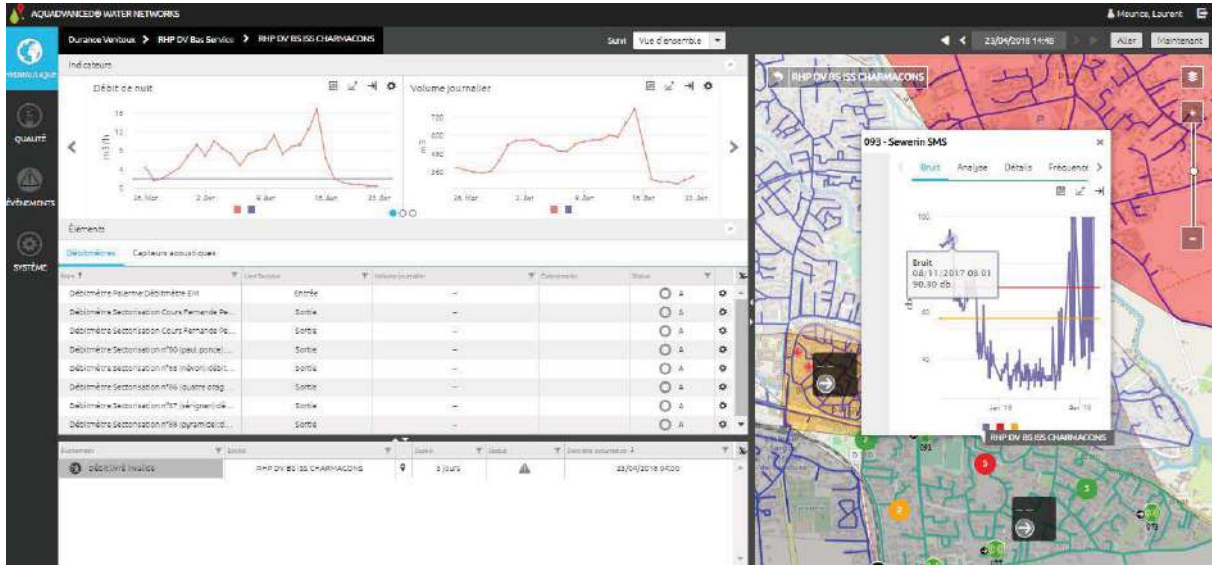
La recherche de fuites dirigée permet de maintenir le nombre de fuites détectées invisibles. Les outils d'aide à la décision comme la pré localisation permanente (AVERTIR), la sectorisation, le suivi des volumes et les débits de nuit permettent une analyse fine des secteurs existants sur le Bas et le Haut service. Le nombre de fuites non visibles en 2018 s'élève à 439 (dont 261 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 34 secteurs sur le bas service et 55 sur le haut service. L'ensemble des prélocalisateurs fixes, au nombre de 140 sur les communes de Cavaillon et de l'Isle sur la Sorgue sont également intégrés dans l'outil permettant une double analyse sur les débits de nuit mais aussi sur les niveaux de bruits. 95 nouveaux prélocalisateurs seront déployés dans le cadre du nouveau contrat pour un total de 235 unités sur le parc fixe à partir de 2019.

Nous maintenons, en 2018, la même dynamique en recherche de fuites avec 1540 Km de réseaux investigués soit plus qu'une 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 mener. 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 seront intégrés et opérationnels en 2019.

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

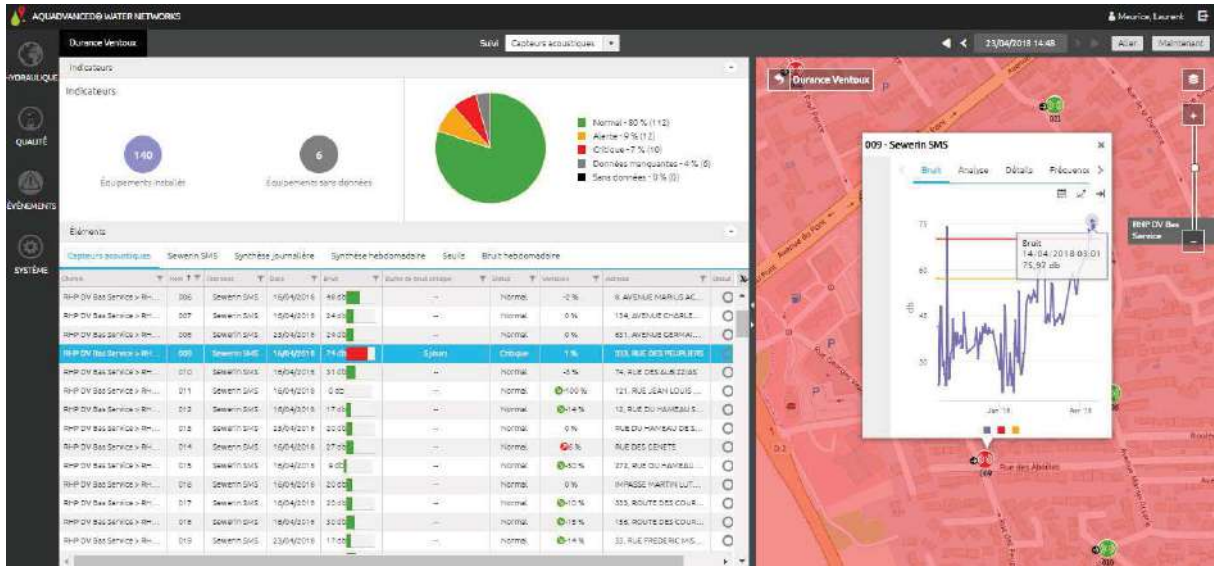


Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite ainsi que le nombre de fuites réparées sur le réseau ou sur les branchements au cours de l'exercice :

Bilan des campagnes de recherche de fuites dont AVERTIR		
ANNEE	2017	2018
Linéaire inspecté	1495 Km	1540 Km
Nombre de casses canalisations trouvées	30	28
Nombre de fuites sur branchements trouvées	240	261
Fuites signalées après compteurs	149	119
Fuites sur organes hydrauliques	53	31
Pas de fuites après intervention	2	1
Total fuites trouvées	472	439

Bilan AVERTIR		
ANNEE	2017	2018
Nombre de casses canalisations trouvées	2	2
Nombre de fuites sur branchements trouvées	64	35
Fuites signalées après compteurs	29	25
Fuites sur organes hydrauliques	2	3
Pas de fuites après intervention	0	0
Total fuites trouvées	97	65

L'exemple ci-après représente une vue d'un prélocalisateur fixe sur AQUADVANCED®. Sur la commune de Cavailhon. 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 mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



SUEZ

L'outil de gestion de la relation client s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Client, ordonnancement). Il permet de :

- Répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- Partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- Vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant :

Le nombre de clients						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	50 136	50 788	49 336	48 102	48 516	0,9%
Collectivités	-	-	898	937	944	0,7%
Professionnels	-	-	1 586	2 387	2 419	1,3%
Total	50 136	50 788	51 820	51 426	51 879	0,9%

COMMENTAIRES :

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

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

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

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m ³ /an	88	86	- 2,3%

Nombre de clients gros consommateur hors VEG			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Clients de plus de 6 000 m ³ /an	56	45	- 19,6%
Total	144	131	- 9,0%

3.4.4 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnés						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	52 256	53 576	55 610	51 015	51 487	0,9%
Autres abonnés	0	816	898	411	392	- 4,6%
Total	52 256	54 392	56 508	51 426	51 879	0,9%

COMMENTAIRES :

En 2018, la donnée du nombre d'abonnement correspond au nombre de clients actifs au 31/12/2018, soit 51 879. Avant 2017, le nombre d'abonnement regroupé le nombre de clients actifs et le nombre d'unité de logement.

En correspondance avec les années précédentes, en 2018 le calcul serait le suivant :
1 271 clients ayant 6010 UL donc $51\,879 + (6\,010 - 1\,271) = 56\,618$ abonnements.

3.4.5 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	6 641 505	6 931 292	6 153 431	6 034 045	5 548 326	- 8,1%
Volumes vendus aux collectivités	-	226 166	237 513	282 284	270 521	-4,2%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	534 825	1 102 188	1 097 116	-0,5%
Volumes totaux dégrévés	-	-	256 391	342 844	368 983	7,6%
Vente en gros	-	-	633	722	823	14,0%
Total des volumes facturés et dégrévés	6 641 505	7 157 458	7 182 793	7 762 083	7 285 769	8,1%

3.4.6 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Clientèle, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel

tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courrier permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	26 853
Courrier	5 027
Internet	3 028
Visite en agence	4 803
Total	39 711

COMMENTAIRES :

En 2018, le taux de réponse aux courriers sous 5 jours est de 71 %.

3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	8 243	0
Facturation	2 935	1 995
Règlement/Encaissement	6 568	468
Prestation et travaux	599	0
Information	17 232	-
Dépose d'index	851	0
Technique eau	2 571	2 286
Total	38 999	4 749

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 ».

Lorsqu'un client nous contacte pour un même sujet, nous ne recréons pas de dossiers de demande.

3.4.8 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique...

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Client, ou via notre site internet.

- En 2018, 20 500 échéanciers ont été accordés pour les clients de la Région PACA.
- Dans la région PACA, au 31 décembre 2018, 43% des clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation.

Activité de gestion			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	111 898	90 191	-19,4%
Nombre d'abonnés mensualisés	22 085	22 969	4,0%
Nombre d'abonnés prélevés	8 410	8 631	2,6%
Nombre d'échéanciers	1 436	1 106	-23,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	107 098	105 532	-1,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	5 547	5 356	-1,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	1 987	1 944	-2,2%
Nombre total de factures comptabilisées	114 632	112 832	-1,6%

COMMENTAIRES :

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

3.4.9 La relation clients

• RELEVÉ DES COMPTEURS

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs. En 2018, 90 191 compteurs ont été relevés à pied dans le périmètre de Durance Ventoux.

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.)



copyright : Thierry Duvivier

- Une réponse adaptée aux questions des clients.

La fréquence de la relève est semestrielle.



• 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

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 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.

Une étude de lectorat menée en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**

**Janvier 2018****Eau Services n°7**

Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Novembre 2018**Eau Services n°8**

Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Newsletters Eau Services

Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe

Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?

Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux

Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?

Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?

Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur

Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires

Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !

Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

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

TSM

La relation clients			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	87	12,3%
Satisfaction Post Contact	7,1	7,3	2,5%
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,1	7,3	2,5%
Pourcentage de clients satisfaits	75	73	- 2,7%

La relation clients			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de réclamations écrites FP2E	374	511	36,6%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 468	1 217	- 17,1%
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 716	1 417	- 17,4%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	85,5	85,9	0,4%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,3	9,8	35,4%

3.4.10 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

Le taux d'impayés du contrat est précisé dans le corps du RAD.

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

L'encaissement et le recouvrement	
Désignation	2018
Créances irrécouvrables (€)	71 713,67
Délai Paiement client (j)	16
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 909 540,86
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,48
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,12

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 2018.

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.

3.4.11 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité	
Désignation	2018
Nombre de dossiers FSL présentés	238
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	208
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	10 855,02
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	10 289,23
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	3 245,01
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	3 245,01
Montant du dégrèvement social (€ HT)	0
Montant Total HT "solidarité"	10 289,23
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0

3.4.12 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	788	628	- 20,3%
Nombres de demandes de dégrèvement	834	861	3,2%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	8	700,0%
Volumes dégrévés (m ³)	342 844	372 886	8,8%

COMMENTAIRES :

Le nombre de demande non couverte contractuellement correspond au geste commercial accordé à titre gracieux par le syndicat.

3.4.13 La mesure de la satisfaction client

SUEZ place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

> La méthodologie

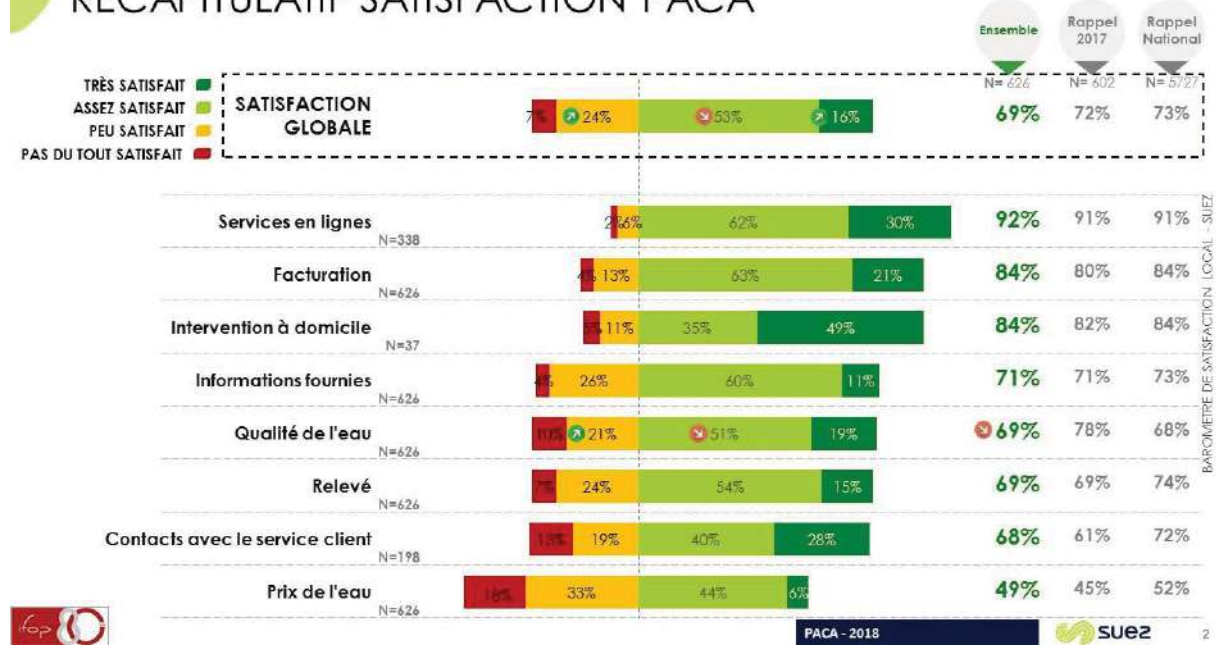
Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 626 clients directs sur les communes de l'Entreprise Régionale Provence Alpes Côte d'Azur, desservies par SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

69 % des clients se déclarent satisfaits. Les leviers générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 92 % (versus 91 % en 2017). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- la facturation : une augmentation de la satisfaction : 84% (versus 80% en 2017).
- les interventions à domicile : 84 % des clients sont satisfaits (versus 82 % en 2017).

RECAPITULATIF SATISFACTION PACA



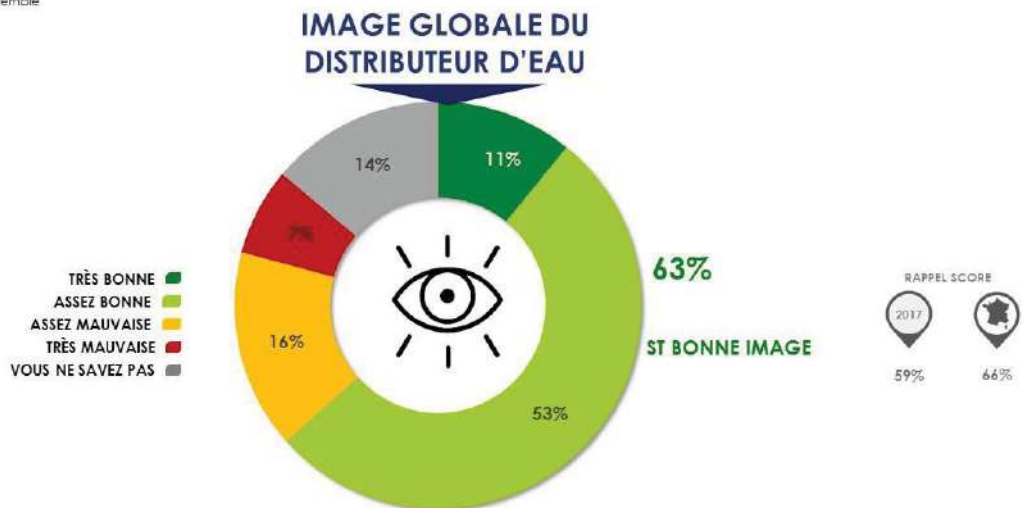
> Une image solide du fournisseur d'eau

63 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau (versus 59% en 2017), considéré :

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

63% des clients ont une bonne image de leur distributeur d'eau.

Q3. Concernant votre distributeur d'eau : [Nom du distributeur d'eau] diriez-vous en avoir...
Base : Ensemble
N= 626



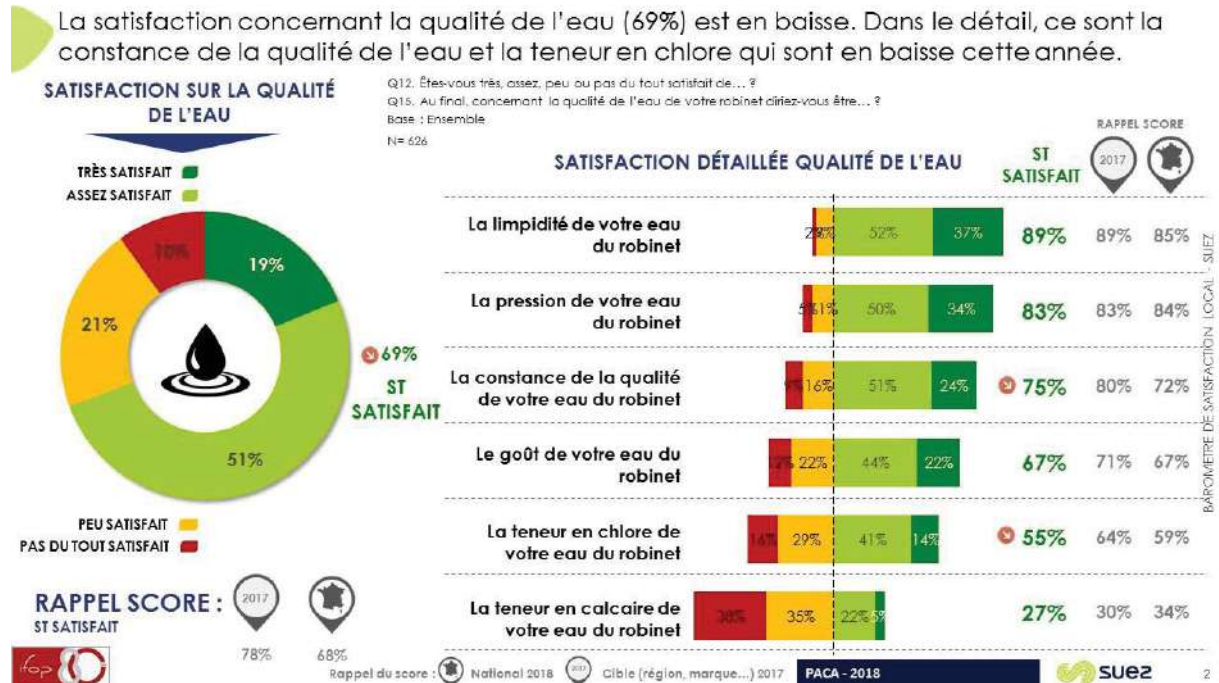
Rappel du score : National 2018 (66%) Cible (région, marque...) 2017 (59%)

PACA - 2018



> **Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

69 % des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.



> **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 67 % de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 77 % de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 78 % de satisfaction. 79 % des clients sont également satisfaits du suivi de leur consommation en ligne.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 85 % de satisfaction !**

> **Facturation**

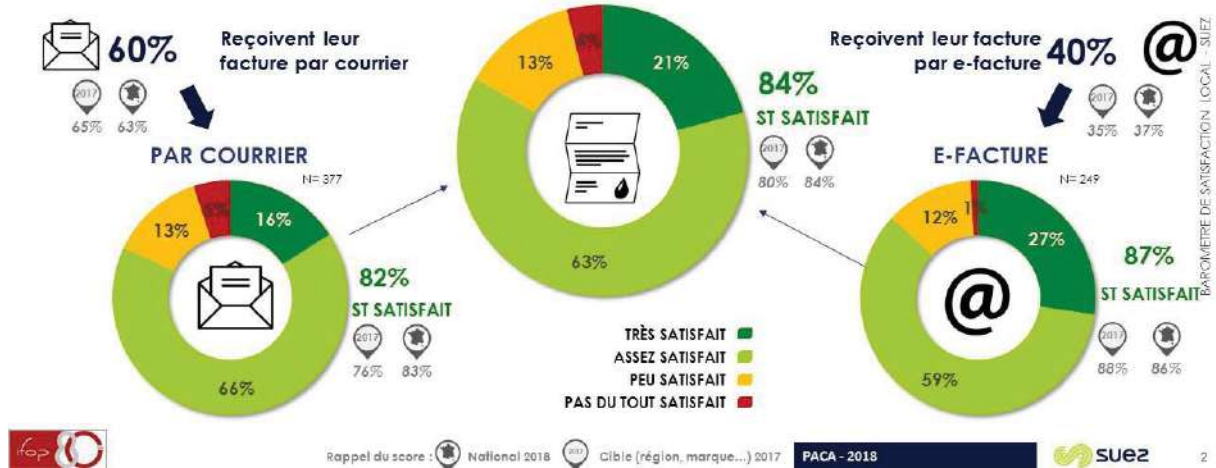
Avec 84 % de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (87 % versus 82 %)**

La satisfaction continue de générer une part importante de clients satisfaits, qu'elle s'effectue par courrier ou e-facture.

Q28. Vous recevez votre facture...
 Q30. Au final, concernant le service de facturation aimeriez-vous être... ?
 Base : Ensemble
 N= 626

SATISFACTION GLOBALE FACTURATION



>Enquêtes post contacts auprès des usagers

En complément du baromètre de satisfaction régional annuel, SUEZ EAU FRANCE met en place un suivi au fil de l'eau de la satisfaction des usagers. Ce suivi consiste à envoyer par email un questionnaire de satisfaction suite à un contact avec un chargé de clientèle.

Des questionnaires très simples (5 ou 6 questions maximum) sont paramétrés dans le Système d'Information Clients en fonction du type de demande ou de canal de contact ou du type d'intervention. Lorsque la demande ou l'intervention est clôturée, l'abonné reçoit sur sa messagerie un message l'invitant à répondre à l'enquête de satisfaction qu'il peut renseigner en ligne en quelques clics.

Votre avis nous intéresse...

Bonjour,

Vous avez récemment contacté notre Service Client et nous vous en remercions.

Pouvez-vous prendre quelques minutes pour nous donner votre avis sur la qualité de cette conversation ?

Merci par avance du temps que vous nous accordez.

Le Service Client.

Questionnaire de satisfaction
 • 9 questions
 • 5 minutes

Participer

Ces questionnaires permettent d'analyser :

- La qualité de l'accueil au téléphone (disponibilité, amabilité, rapidité, etc.) ;
- La qualité du contact et de l'écoute ;
- La satisfaction en matière d'informations communiquées ;
- La qualité des interventions et du travail effectué (efficacité, compétence, résultat, etc.) ;
- La qualité des explications fournies (réponses apportées, conseils, traitement du dossier, etc.) ;
- Le délai de réponse ;
- Et/ou le délai d'obtention et le respect des rendez-vous fixés.

L'analyse des motifs d'insatisfaction ainsi que leur fréquence permet au service de l'eau d'identifier, soit des services manquants, soit des dysfonctionnements ou des procédures non respectées par les agents.

En complément de l'analyse des notes de satisfaction, les abonnés les plus insatisfaits sont rappelés par nos services pour comprendre et résoudre le problème.

3.4.14 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.


Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m³.

• L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Evolution des révisions de la tarification	
Désignation	01/01/2019
Coefficient d'indexation K eau potable	1,0332

• 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.

 (sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)		SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M ³ EAU				
DURANCE VENTOUX	Quantité	Prix Unitaire 2019	Montant 2019	Prix Unitaire au 1er Mars 2018	Montant au 1er Mars 2018	Evolution
Part du Déléataire						
Abonnement semestriel	2	14,23	28,46	13,77	27,54	3,34%
Consommation de 0 à 60 m ³	60	0,4264	25,58	0,4127	24,76	3,32%
Consommation au-delà de 60 m ³	60	0,6865	41,19	0,6644	39,86	3,33%
Total part délégataire			95,23		92,17	
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel	2	9,5	19,00	9,5	19,00	0,00%
Consommation de 0 à 60 m ³ par semestre	60	0,406	24,36	0,406	24,36	0,00%
Consommation au-delà de 60 m ³ 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	0,057	6,84	0,0742	8,90	-23,18%
Redevance de lutte contre la pollution	120	0,27	32,40	0,29	34,80	-6,90%
Total organismes publics			39,24		43,70	
Sous-total H.T.			226,55		227,95	-0,61%
TVA à 5,5 %			12,46		12,54	-0,61%
TOTAL TTC			239,01		240,49	-0,61%
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120m³ par an			1,99		2,00	-0,61%
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an			1,57		1,59	-1,28%

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-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 l'exploitation 2018

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

en €uros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	14 478 983	3 090 343	-78,7%
Exploitation du service	6 129 006	976 757	
Collectivités et autres organismes publics	7 409 315	1 799 568	
Travaux attribués à titre exclusif	332 653	136 679	
Produits accessoires	608 009	177 339	
CHARGES	14 677 238	2 966 150	-79,8%
Personnel	2 730 295	482 426	
Energie électrique	529 562	91 035	
Achats d'eau	40 975	9 536	
Produits de traitement	14 121	3 149	
Analyses	36 113	1 739	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 053 619	141 497	
Impôts locaux et taxes	172 620	29 217	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 308 925	194 170	
• télécommunication, postes et télégestion	110 901	15 899	
• engins et véhicules	177 111	41 216	
• informatique	537 186	64 379	
• assurance	35 562	8 189	
• locaux	108 644	21 481	
Contribution des services centraux et recherche	214 240	44 828	
Collectivités et autres organismes publics	7 409 315	1 799 568	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	728 243	66 208	
• programme contractuel	152 083	3 351	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	36 764	6 250	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	49 094	11 127	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	201 269	82 050	
Résultat avant impôt	-198 255	124 192	162,6%
Apurement des déficits antérieurs	0	124 192	
RESULTAT	-198 255	0	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Durance Ventoux Eau Nouveau

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018

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

en Euros	2017	2018
PRODUITS		11 955 274
Exploitation du service		4 888 109
Collectivités et autres organismes publics		5 775 293
Travaux attribués à titre exclusif		813 694
Produits accessoires		478 178
CHARGES		12 873 738
Personnel		2 114 392
Energie électrique		499 537
Achats d'eau		47 680
Achats de prestations assainissement		0
Produits de traitement		10 765
Analyses		36 559
Sous-traitance, matières et fournitures		1 541 199
Impôts locaux et taxes		123 907
Autres dépenses d'exploitation, dont :		1 202 657
• télécommunication, postes et télégestion		85 541
• engins et véhicules		178 353
• informatique		379 344
• assurance		29 441
• locaux		90 117
Frais de contrôle		0
Ristournes et redevances contractuelles		0
Contribution des services centraux et recherche		214 630
Collectivités et autres organismes publics		5 775 293
Charges relatives aux renouvellements		
• pour garantie de continuité du service		0
• programme contractuel		95 981
• fonds contractuel		912 069
Charges relatives aux investissements		
• programme contractuel		105 880
• fonds contractuel		0
• annuités d'emprunt de la collectivité prises en charge		0
• investissements incorporels		0
Charges relatives aux compteurs du domaine privé		0
Charges relatives aux investissements du domaine privé		40 004
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement		153 186
Rémunération du besoin en fonds de roulement		0
Résultat avant impôt		-918 464
RESULTAT		-918 464

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 2018

Détail des produits

en €uros	2017	2018	Ecart en %
TOTAL	14 478 983	3 090 343	-78,7%
Exploitation du service	6 129 006	976 757	-84,1%
• Partie fixe	1 559 317	336 181	
• Partie proportionnelle	4 559 163	640 041	
• Cession d'eau	14 026	360	
• Traitement des volumes extérieurs en	-3 500	0	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	0	174	
Collectivités et autres organismes publics	7 409 315	1 799 568	-75,7%
• Part Collectivité	4 769 439	1 035 826	
• Redevance prélèvement	545 437	159 673	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	2 094 440	604 069	
Travaux attribués à titre exclusif	332 653	136 679	-58,9%
• Branchements	332 653	136 679	
Produits accessoires	608 009	177 339	-70,8%
• Facturation et recouvrement de la redevance	114 922	45 163	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	29 265	35 491	
• Autres produits accessoires	463 822	96 686	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Durance Ventoux Eau Nouveau**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018****Détail des produits**

en Euros	2017	2018
TOTAL		11 955 274
Exploitation du service		4 888 109
• Partie fixe		1 680 907
• Partie proportionnelle		3 200 203
• Cession d'eau		7 000
Collectivités et autres organismes publics		5 775 293
• Part Collectivité		4 122 205
• Redevance prélèvement		311 355
• Redevance pour pollution d'origine domestique		1 341 733
Travaux attribués à titre exclusif		813 694
• Branchements		260 495
• Autres travaux		553 199
Produits accessoires		478 178
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement		39 799
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers		0
• Autres produits accessoires		438 379

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 2018**

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

Sommaire

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

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 en 2018 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.

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 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.
- 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. 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.

b La contribution des services centraux et recherche

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

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 1^{er} 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, 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 4,49%.

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 -0,36% (0,14% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

Le taux applicable est de 33,33 %.

VI. ANNEXES

Durance Ventoux Eau Nouveau

Année 2018

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	-12 493,76
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	-4 292,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	1 601,00
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	51 879,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	51 879,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	183,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	1 601,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	-3 830,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	51 879,00
Charges production eau potable	m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3)	10 309,00
Charges relève compteurs	Client équivalent relevé	111 812,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	51 879,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	6 179 981,42
Charges logistique	Sortie de stock	-135 025,23
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-2 727 636,87
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-1 147 553,89
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	6 179 981,42
Charges et produits branchements facturés eau	Produits travaux branchements eau	260 495,08
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	813 693,80

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 7,30% 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 4,70% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 3 %

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 : 4,49 %

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	Date du reversement	Montant (€)
DECEMBRE	25/12/2018	19 388,87
DECEMBRE	31/12/2018	1 347 465,85
JUIN	25/06/2018	475 960,25
JUIN	30/06/2018	224 039,75
MARS	25/03/2018	1 786 752,86
SEPTEMBRE	25/09/2018	581 719,73
SEPTEMBRE	31/09/2018	667 347,19
		5 102 674,5

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

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

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
100/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	45,76
101/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	59,34
102/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	32,49
103/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	410,98
104/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	8 563,74
105/2017	01/08/2018	11/09/2018	26/10/2018	17 071,95
106/2016	01/08/2018	11/09/2018	26/10/2018	32 381,81
107/2017	01/08/2018	11/09/2018	26/10/2018	20 913,07
125/2016	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	4 649,53
17/2017	30/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	6 750,79
18/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	148,5

4 | Comptes de la délégation

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
19/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	804,96
20/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	5 818,39
21/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	450
22/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	1 578,9
23/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	8 344,53
24/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	6 135,61
25/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	4 715,92
26/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	18 208,6
27/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	24 515,42
28/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	191,7
29/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	15 347,74
30/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	8 976,7
31/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	28 925
32/2017	13/12/2017	09/02/2018	07/03/2018	22 654,79
32/2017	15/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	125 781,99
33/2017	13/12/2017	09/02/2018	07/03/2018	4 189,31
33/2017	15/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	5 768,21
34/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	12 180
35/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	1 886,41
36/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	4 538,6
37/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	794,11
38/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	93,2
39/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	6 542
40/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	761,25
41/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	440
42/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	7 456,9
43/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	10 844,61
44/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	3 435,47
45/2017	20/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	9 310,08
46/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	2 548
47/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	437,6
48/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	218,65

4 | Comptes de la délégation

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
49/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	1 200
50/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	700
51/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	554
52/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	4 711,7
53/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	14 273,21
54/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	22 197,26
55/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	16 155,56
56/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	27 385,84
57/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	509,02
58/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	100,35
59/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	15,47
60/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	41,25
61/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	482,46
62/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	780
63/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	102,72
64/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	1 020
65/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	2 069,5
66/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	1 715
67/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	7 567,74
68/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	4 647,26
69/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	396,61
7/2017	30/11/2017	08/12/2017	25/01/2018	5 270,55
70/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	21 997,13
71/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	7 453,5
72/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	100,62
73/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	676,71
74/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	1 143,77
75/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	385
76/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	2 564,72
77/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	11 180,26
78/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	18 726,91
79/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	14 402,03

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
80/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	8 263,65
81/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	6 166,47
82/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	1 050,59
83/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	140,64
84/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	4 250,31
85/2017	22/12/2017	08/01/2018	07/03/2018	8 378,64
86/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	47,46
87/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	20,62
88/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	89,77
89/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	30,96
90/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	429,05
91/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	250
92/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	410,8
93/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	3 787,28
94/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	330,01
95/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	395,9
96/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	17 871,59
97/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	27 932,63
98/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	9 476,1
99/2017	02/07/2018	03/08/2018	04/10/2018	588,5
ANNUL 32/2017	04/01/2018	09/02/2018	07/03/2018	- 125 781,99
ANNUL 33/2017	04/01/2018	09/02/2018	07/03/2018	- 5 768,21

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 Déléguataire 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 Déléguataire, 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 Déléguataire : 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 :

ANCIEN CONTRAT :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CAUMONT SUR DURANCE-Bache/ Reprise Caumont (piecaud)-RVT-Anti-bélier 100L	725,7
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Anti-bélier 1000L	1 383,27
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Anti-bélier puit 3 2000L	1 320,13
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Pompe puit n° 3	10 585,07
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation Velorgues-RVT-Débitmètre de sectorisation DN 200	2 278,57
LE THOR-Débitmètre Sectorisation Chemin de Reydet-RVT- Débitmètre de sectorisation DN 150	2 217,05
Mono-commune-Débitmètre Sectorisation n°135 Route Du Thor-RVT-Sofrel LS 42	643,89
Mono-commune-Débitmètre Sectorisation n°135 Route Du Thor-RVT-Débitmètre électromagnétique DN 150	1 425,55
BONNIEUX-Réservoir les Tourettes-RVT-Porte (Fabrication et pose)	140,44
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Vessie ballon anti-belier	785,92
MENERBES-Bâche/Reprise Ménerbes Village-RVT-Anti-bélier 100L	36,58
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Vanne motorisée 2 voies	676,5
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Pompe n° 1	1 861,46
L ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Centrale de détection CL2	0,01
-	24 080,14

Les dépenses réelles en 2018 sur l'ancien contrat sont d'environ **24 k€** sur 2 mois. Les dépenses réalisées en renouvellement électromécanique depuis le début du contrat sont présentées dans le chapitre « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

NOUVEAU CONTRAT :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
MENERBES-Station de Reprise principale des Beaumettes-RVT-Disjoncteur pompe n° 2	2 157,37
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Disjoncteur pompe n° 2	4 066,6
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Partiel pompe n° 2	9 835,25
CAVAILLON-Station Grande Bastide-RVT-Pompe 2	8 806,48
MURS-Réservoir les Ferriers-RVT-Sonde de niveau	366,4
BONNIEUX-Station de Reprise/Chloration Bonnieux Pont Julien-RVT-Sonde de pression service Gargas	188,76
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Puits n°4 : partiel tuyauterie inox	2 953,03
L ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Disjoncteur général BT	4 904,32
CAVAILLON-Station Le Grenouillet-RVT-Partiel ballon anti-bélier	7 447,91
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Trappe alu regard Puit n°5	1 182,58
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Climatisation	3 156,18
ST SATURNIN LES APT-Bache/ Reprise St Saturnin d'Apt-RVT-Climatisation	2 436,64
CAVAILLON-Réservoir / Surpresseur St Jacques-RVT-Variateur pompe 5	1 022,58
L ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Débitmètre électromagnétique DN 200	1 237,87
L ISLE SUR LA SORGUE-Station de Reprise / Chloration Chinchon-RVT-Partiel tuyauterie diamètre 200	3 138,08
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Armoire et disjoncteur Puits 2	11 964,91
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Armoire et disjoncteur Puits 4	9 921,2
CHEVAL BLANC-Station Les Iscles-RVT-Armoire et disjoncteur puits 5	9 921,2
MENERBES-Bâche/Reprise Ménerbes Village-RVT-Pompe et moteur n° 1 et n° 2	4 079,58
SAUMANES DE VAUCLUSE-Station de Reprise des Hauts De Saumane-RVT-Tuyauterie + vanne + clapet	12 313,35
CABRIERES D AVIGNON-Reprise Cabrieres la Bastidonne-RVT-Sofrel S550 + cartes	2 276,7
MENERBES-Bâche/Reprise Ménerbes Village-RVT-Tuyauterie + vanne + clapet	13 425,84
GOULT-Station De Reprise / Chloration Les Girauds-RVT-Tuyauterie + vanne + boîte à cailloux	21 109,27
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Reprise la Glaciere-RVT-Sofrel S550 + cartes	2 663,32
CHATEAUNEUF DE GADAGNE-Reprise la Glaciere-RVT-Armoire électrique	15 813,96
-	156 389,38

Les dépenses réelles en 2018 sur le nouveau contrat sont d'environ **156 k€** sur 10 mois. Les dépenses réalisées en renouvellement électromécanique depuis le début du contrat sont présentées dans le chapitre « Le suivi pluriannuel du renouvellement ».

4.3.2 La situation sur les canalisations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

ANCIEN CONTRAT :

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2073Y2153	403,28
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2050Y23	403,28
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2035Y2531	617,17
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2035Y2548	521,25
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 N°2058Y10	147,29
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne opercule FAH DN 450 2038V101	8 581,76
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN60 Trois Fonctions N°2062Y25	562,88
-	11 236,91

Les dépenses réelles en 2018 sur l'ancien contrat sont d'environ **11 k€** sur 2 mois et les dépenses réalisées en renouvellement accessoires réseaux depuis le début du contrat sont présentées dans le chapitre « Suivi pluriannuel du renouvellement ».

NOUVEAU CONTRAT :

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
L ISLE SUR LA SORGUE-Débitmètre Sectorisation Chemin des Lagniens-RVT-LS42	764,35
ROUSSILLON-Débitmètre Sectorisation La Burlière 1-RVT-SOFREL LS 42	724,89
CAVAILLON-Débitmètre Sectorisation n°76 (gambetta)-RVT-SOFREL LS42	724,89
OPPEDE-Débitmètre Sectorisation Quartier St Laurent-RVT-Débitmètre à insertion Primayer	187,25
CAVAILLON-Débitmètre Sectorisation n°67 (M.I.N)-RVT-Débitmètre à insertion Primayer	187,25
CAVAILLON-Débitmètre Sectorisation n°76 (gambetta)-RVT-Débitmètre à insertion Primayer	207,61
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 ch. du Baqui Lacoste	828,89
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 Ch. Jean Roux Goult	354,87
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Triple Fonction DN 60 Nord Village Lagnes	423,82
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 Rue chantegrillet Cavaillon	354,87
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 Ch. Vidauque Cavaillon	354,87

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 200 les Cordiers Saint Saturnin les Apt	2 043,8
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Triple Fonction St Baldou Cavaillon	510,83
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 350 Station des Islces Cheval Blanc	8 011,37
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 Av Victor Bach Cavaillon	354,87
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse DN 60 342 Ch. Coupines Chateauneuf de G	434,64
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 200 chem Montclard le Thor	7 968,61
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 200 Cavaillon les Condamines Av G de G	6 171,85
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 200 Cavaillon rue Vincent Van Gogh	6 175,82
CHEVAL BLANC--RVT-Vanne DN 450 Cavaillon Av Général de Gaulle	17 786,84
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN 60 le Combier Goult	1 482,2
CHEVAL BLANC--RVT-AVERTIR-Logger GSM SEPEM 300 RVT *10	0
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse TF et vidange Gargas chemin des Coulets	4 717,88
CHEVAL BLANC--RVT-Ventouse Auto DN60 regard Chapelle Isle/Sorgue	1 656,48
-	62 428,75

Les dépenses réelles en 2018 sur le nouveau contrat sont d'environ **62 k€** sur 10 mois et les dépenses réalisées en renouvellement accessoires réseaux depuis le début du contrat sont présentées dans le chapitre « 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 :

ANCIEN CONTRAT :

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	30 890,59

Les dépenses comptabilisées dans le tableau ci-dessus correspondent aux 45 branchements renouvelés en 2018 dans le cadre de l'ancien contrat.

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

NOUVEAU CONTRAT :

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	656 477,23

COMMENTAIRES :

Les dépenses comptabilisées dans le tableau ci-dessus correspondent aux 476 branchements renouvelés en 2018 dans le cadre du nouveau contrat.

4.3.4 La situation sur les compteurs

- **LES COÛTS COMPTABILISÉS**

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

ANCIEN CONTRAT :

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	3 350,86

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

Il n'y a pas de PRC dans le nouveau contrat sur le remplacement et le renouvellement des compteurs en raison du déploiement de la télérelève dans le cadre duquel le Syndicat assume les investissements liés au renouvellement des compteurs.

4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.4.1 Le renouvellement

• LES OPERATIONS REALISEES

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

ANCIEN CONTRAT :

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	24 080,14
Réseaux	11 236,91
Branchements	30 890,59
Compteurs	3 350,86
Total	69 558,50

NOUVEAU CONTRAT :

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	156 389,38

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Réseaux	62 428,75
Branchements	656 477,23
Compteurs	0
Total	875 295,36

- LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

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

ANCIEN CONTRAT :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	66 207,64
Programme contractuel de renouvellement	3 350,86
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	69 558,50

NOUVEAU CONTRAT :

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	875 995,36
Total	875 995,36

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

4 | Comptes de la délégation

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

ANCIEN CONTRAT :

SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT												
Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total cumulé
Renouvellement des accessoires réseaux (en K€)	48	54	60	62	61	63	63	66	65	70	11	622
Renouvellement électromécanique (en K€)	137	164	174	195	175	172	188	193	215	142	24	1 778
Renouvellement des branchements (en K€)	429	792	787	1 090	1 031	1 089	928	1 001	715	517	31	8 410
Renouvellement des compteurs (en K€)	124	206	408	231	163	159	157	151	158	87	3	1 847
TOTAL (en K€)	739	1 215	1 428	1 577	1 429	1 483	1 336	1 412	1 153	816	69	12 657
TOTAL CUMULE (en K€)	739	1 954	3 382	4 959	6 388	7 871	9 207	10 619	11 772	12 588	12 657	

Les montants inscrits dans ce tableau pour le renouvellement des branchements intègrent également les charges comptabilisées au-dessus de la garantie contractuelle jusqu'à l'année 2018 pour une meilleure visibilité du suivi pluriannuel du renouvellement depuis le début du contrat.

NOUVEAU CONTRAT :

SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT		
Année	2018	Total cumulé
Renouvellement des accessoires réseaux (en K€)	62	62
Renouvellement électromécanique (en K€)	156	156
Renouvellement des branchements (en K€)	657	657
TOTAL (en K€)	875	875
TOTAL CUMULE (en K€)	875	

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

5 | Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

SUEZ est pleinement engagé dans la révolution de la ressource, notamment en France, berceau historique du Groupe où 30 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 Nos implantations



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





PARTENAIRE DES TERRITOIRES

L'agence Vaucluse

L'agence en quelques chiffres

116 communes partenaires

140 708 abonnés en eau potable

161 199 abonnés en assainissement

23 usines d'eau potable

87 stations d'épuration

5 129 km de réseau d'eau potable

2 530 km de réseau d'assainissement

Une équipe à votre service

104 agents

4 sur le pilotage de l'exploitation et contrats

22 sur les interventions réseau eau potable

22 sur la gestion et performance réseau eau potable

21 sur la maintenance et exploitation usine eau potable

37 sur l'exploitation des stations d'épuration

21 sur la gestion réseau assainissement

2 pour le secrétariat technico-administratif

1 préventeur sécurité



5.1.2 Nos moyens logistiques

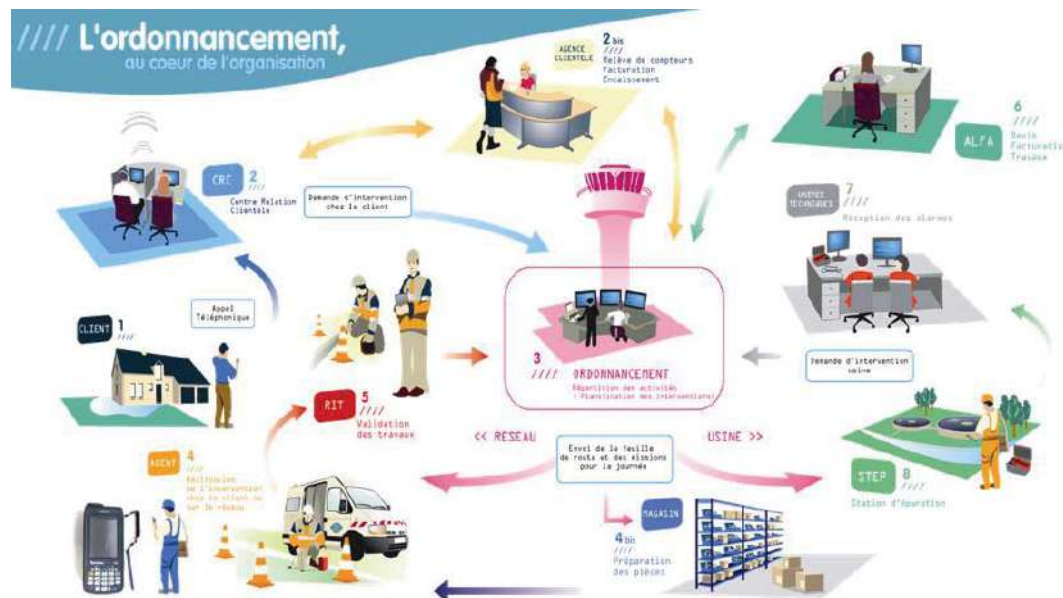
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

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



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

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.

Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

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 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 donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroît en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 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.



5.4 Nos offres innovantes

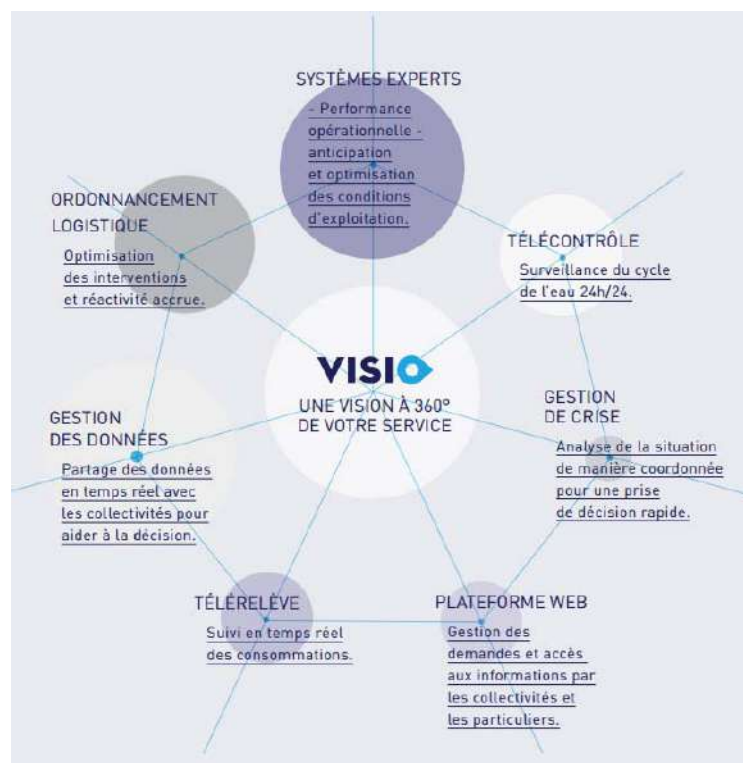
5.4.1 Notre organisation VISIO

VISIO et VALOVISIO les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau en temps réel. En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2018 100% du territoire français est couvert par l'un des 13 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.



NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

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

En 2018, les gammes Aquadvanced® et ON'connect® s'étoffent :

Aquadvanced® Quality Monitoring : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.

ON'connect Tourism : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

ON'connect Generation : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

Waste connect : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.

RECO® : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

SUEZ relève le défi de la qualité de l'air et s'investit dans la conception, le développement et l'exploitation de solutions de traitement de l'air et propose une offre dédiée à la qualité de l'air. L'offre « Air Solutions » permet aux collectivités d'améliorer la qualité de l'air des territoires.

NOSE : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

QUICK SCAN : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

IP'AIR : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

PUITS DE CARBONE : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

VISUAL INSPECT : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

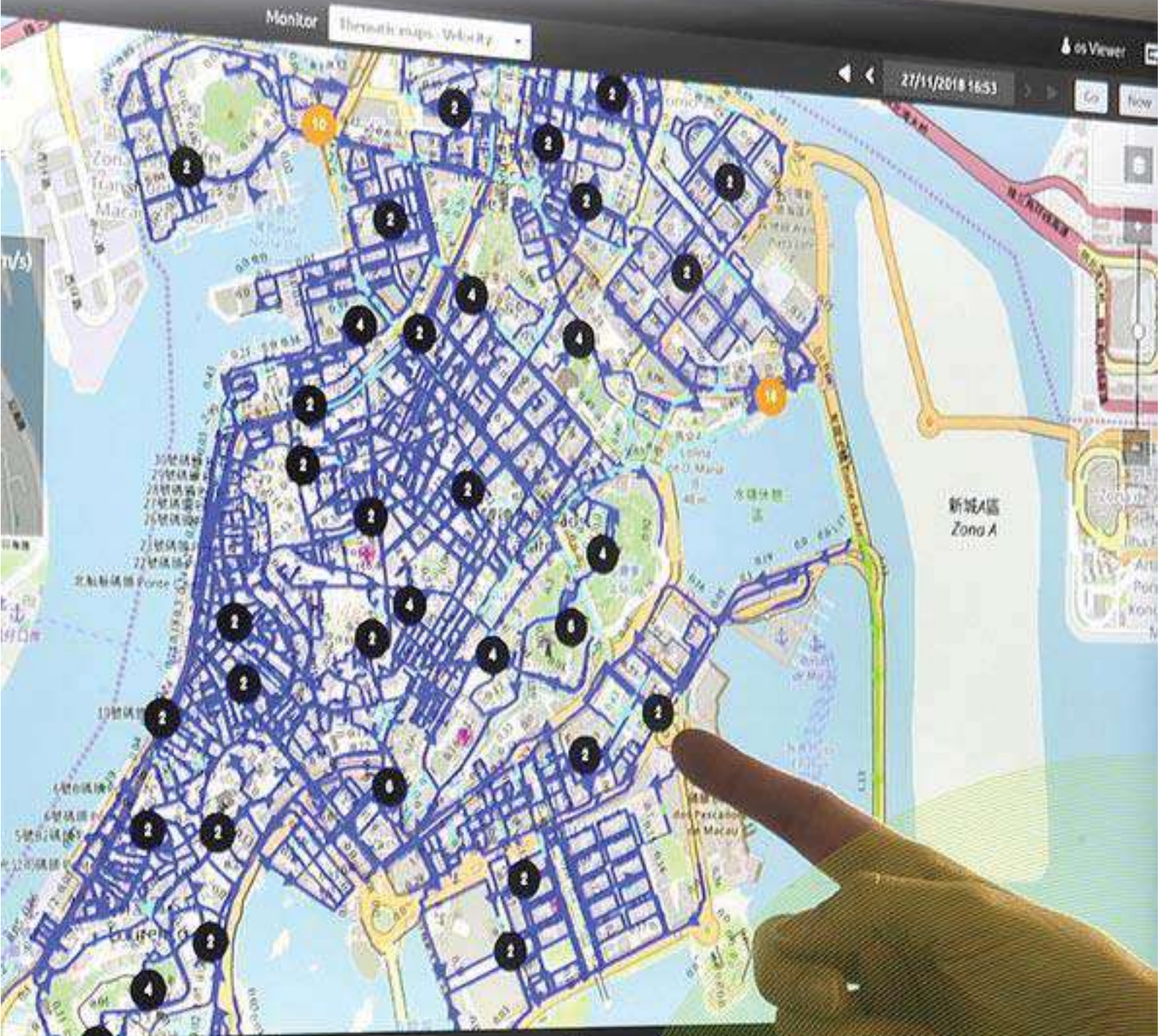
Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent ".

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

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

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

6 | Glossaire



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-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 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 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

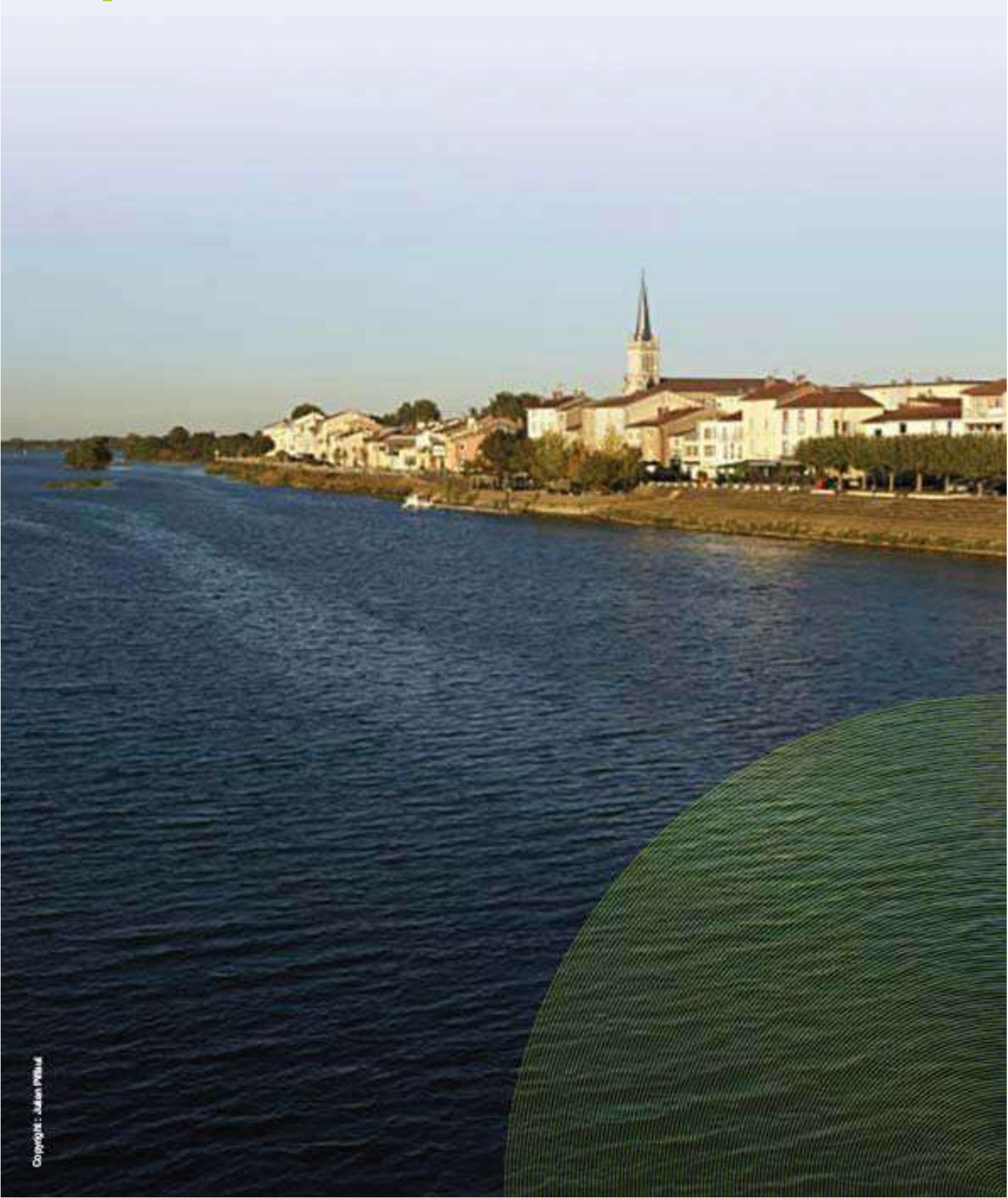
Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

7 | Annexes



Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1^{er} avril 2016.

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il également des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2018, tous les acheteurs sont tenus d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

[Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

Depuis le 1^{er} octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

[Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

[Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics](#)

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

[Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site www.data.gouv.fr et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.

[Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique](#)

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

[Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics](#)

Seuils de passation des contrats de la commande publique

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1^{er} janvier 2018 :

Les seuils sont notamment

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique \(JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V\)](#)

Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales

Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.

[Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

[Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement](#)

Subventions pour travaux divers d'intérêt local

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1^{er} janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\).](#)

[Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »](#)

Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

[Loi n°2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte>

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

[LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Facturation eau et assainissement

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *pro rata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

[Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'article R. 131-34 du code de l'environnement pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id>

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

Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id>

Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id>

Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id>

Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id>

Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id>

Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id>

ASSAINISSEMENT

Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation

Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

[Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures](#)

Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

[Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer](#)

Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

[Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif](#)

http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf

EAU POTABLE

Certificat d'information sur les règles régissant une activité

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'[article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration](#) ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

[Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id>

Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habilite le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

[Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id>

Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les

modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf

Plans de gestion de la sécurité sanitaire

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

[Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine](#)

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090>

Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf

Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

[Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018](#)

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article [L. 411-1 A](#) du code de l'environnement.

Accessible : <http://www.projets-environnement.fr> ou <http://www.naturefrance.fr>

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=20180604>

Sortie de déchets

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&catégorieLien=id>

Filières d'enlèvement de certains déchets

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&catégorieLien=id>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001>

Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf

Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte>

Décision d'exécution 2018/840 de la commission du 5 juin 2018 établissant une liste de vigilance relative aux substances à surveillance à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.

https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775

SDAGE ET SAGE

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'[ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016](#) portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur

l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le [code général des collectivités territoriales](#) avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplqfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet www.eaufrance.fr et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr>

Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.

Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.

LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'Etat et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

[QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin \(Territoire de Belfort – Les Républicains\), JO Sénat du 29 mars 2018](#)

ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE

ICPE sous seuil d'enregistrement

Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte>

ICPE-IOTA : autorisation environnementale

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr>

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du [code de l'environnement](#) et du [code de l'urbanisme](#). A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789

IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

[Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau](#)

ICPE et règles d'urbanisme

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins

Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative ». Ainsi, « les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté ».

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

Cet avis du Conseil d'Etat précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

URBANISME

Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

2. Mise en place de systèmes de **télé procédure**

« Art. L. 423-3.-Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.

« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L. 112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entrée en vigueur le 8 novembre 2018.

3. Renforcement **des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme**

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

« Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplqfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUi cohérent pour le territoire.

Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que *« les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas*

prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion ».

[QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche \(Aveyron – UC\), JO Sénat du 15 mars 2018](#)

SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES

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.

Travaux à proximité des réseaux

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026 s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

Responsabilité limitée des exécutants de travaux, notamment en cas d'endommagement de branchement :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographie au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1^{er} janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé. A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci

décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049

Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECA66CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3

Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels

La Directive NIS (Network and Information Security) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliare de 2013.

Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/>

Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte>

Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement**, soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour**. Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018

Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte>

Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés (LIL III)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte>

DROIT DES AFFAIRES

La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui a valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas où le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

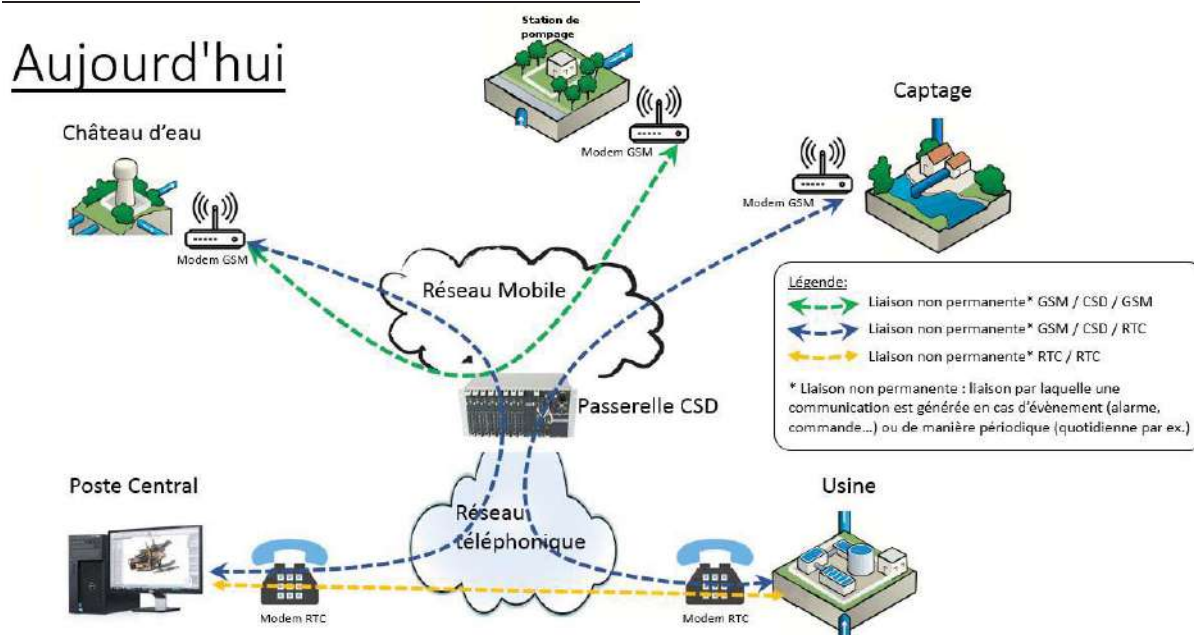
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastRqld=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

TELECOMMUNICATIONS : FIN DU CSD, SERVICE HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS EAU ET ASSAINISSEMENT

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement sont équipés pour leur télésurveillance du service « CSD » (Circuit Switched Data) créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC). Le traitement des alarmes, le déclenchement des pompes, la surveillance d'éventuels débordements est ainsi assuré par le CSD à un coût très inférieur à celui d'un abonnement RTC.

Schéma illustrant les communications inter-sites :



Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1^{er} janvier 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Orange a annoncé sa décision au mois de mai 2018 dans ces termes :

« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

- 1^{er} Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)
- 1^{er} Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)

Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :

- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé
- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange
- des possibilités d'encombrement entraînant des ruptures de services sur de courtes durées.

Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

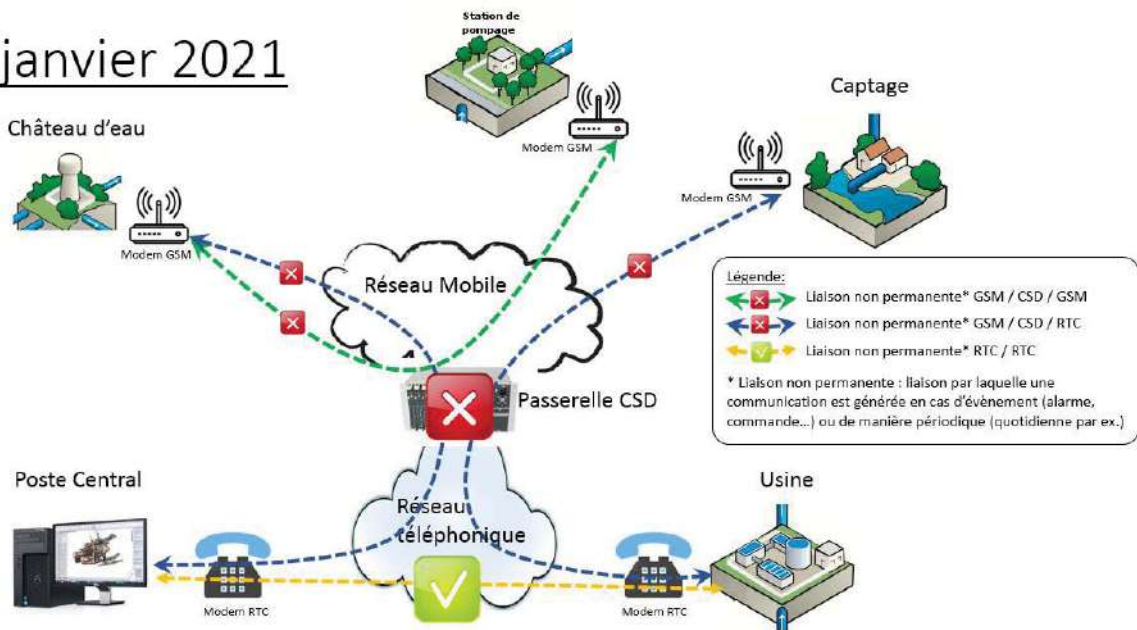
A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

SFR a également fait la même annonce qu'Orange sur l'arrêt du service CSD.

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

Le schéma ci-dessous illustre les conséquences de l'arrêt du service CSD si rien n'est fait d'ici là :

1 janvier 2021



L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

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

Réseau Durance-Ventoux - Source APIC 2018								
	Linéaire (en m) 2017	Diamètres						TOTAL
		A déterminer	DN<50	50<=DN<100	100<=DN<200	200<=DN<300	300<=DN<500	
Canalisations Durance-Ventoux sur les communes du périmètre Durance-Ventoux	BONNIEUX	2	924	12 174	58 188	3 951	2 415	77 653
	CABRIERES-D_AVIGNON	81		14 034	26 199			40 314
	CAUMONT-SUR-DURANCE	991	199	8 713	23 768	8 070		41 740
	CAVAILLON	579	732	23 913	104 098	25 069	29 132	191 196
	CHATEAUNEUF-DE-GADAGNE	1 282	937	4 196	24 925	1 719		33 059
	CHEVAL-BLANC	199	886	12 070	38 679	4 907	7 923	65 647
	GARGAS	72	1 371	12 014	34 897	4 330	2 819	55 502
	GORDES	32	640	15 548	76 274	10 424	1 327	104 245
	GOULT	167	302	5 451	30 582	10 793	9 323	56 618
	ISLE-SUR-LA-SORGUE	384	1 448	35 628	102 498	21 313	10 027	171 298
	JOUCAS		125	2 609	12 004	510		15 248
	LACOSTE		166	3 941	20 928			25 035
	LAGNES	18	52	5 943	27 563	346	4 929	38 850
	LES-BEAUMETTES			1 928	6 414	175	992	9 509
	LES-TAILLADES	58	149	4 441	16 718	2 408	4 684	28 459
	LE-THOR	137	1 060	14 521	59 295	17 406	629	93 049
	LIOUX		202	7 777	13 428	453		21 860
	MAUBEC	128	323	9 119	13 979	4 219	3 244	31 010
	MENERBES	236	248	8 953	35 134	1 798	2 997	49 365
	MURS		9	9 961	20 380			30 349
	OPPEDE		101	10 345	29 379	4 196	7 847	51 868
	ROBION	36	320	10 906	36 298	4 324	8 574	60 458
	ROUSSILLON	196	496	8 654	34 108	12 765	975	57 195
	SAINT-PANTALEON		0	732	3 323			4 055
	SAINT-SATURNIN-LES-APT	3	1 982	49 002	56 706	6 180		113 873
	SAUMANE-DE-VAUCLUSE	17	343	1 952	28 093		2 610	33 015
VELLERON	426	265	12 760	30 527	242		44 219	
VILLARS	54	221	6 338	17 400			24 013	
Sous-total par classe de diamètres	5 096	13 501	313 622	981 784	145 597	100 449	8 656	1 568 704
Canas. SEDV en dehors des communes du	APT		903	4 008	5 345	782	2 215	13 252
	BLAUVAC			148	0			148
	FONTAINE-DE-VAUCLUSE				640		152	792
	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	14 973	782	2 367	0
Total par classe de diamètres	5 117	14 404	327 150	996 757	146 378	102 816	8 656	1 601 278

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

PYRAMIDE DES COMPTEURS												
CPTR Année Fab	12	15	20	25	30	40	50	60	80	100	150	Total général
1957	1	13				1						15
1980		3										3
1984		1										1
1988		1										1
1989		2										2
1992		3										3
1994		3										3
1995		20	1		1							22
1996		33	2		1							36
1997		221	5									226
1998		2 127	23									2 150
1999		2 434	14	4		1						2 453
2000		2 678	4									2 682
2001		2 708	4									2 712
2002		2 216	9									2 225
2003		2 556	20		5	3						2 584
2004		1 089	24		7	3						1 123
2005		1 188	16	1	15	12						1 232
2006		1 035	13		8	15			1	3		1 075
2007		1 369	47		11	13		2	1	1	1	1 445
2008		1 842	44		13	12			4	1		1 916
2009		3 177	41		12	5		5	5	4		3 249
2010		3 470	111		31	11	1		1	2	1	3 628
2011		2 826	47		13	12	1	1	2	2	1	2 905
2012		2 724	72		38	5		2		3	2	2 846
2013		2 031	28		24	9	3	5	4	8	2	2 114
2014		2 461	60		16	17	1	1	2	4		2 562
2015		1 978	29		11	4		5	2	2		2 031
2016		2 524	32		10	13		6	2	3		2 590
2017		1 576	26	1	19	5		4	1			1 632
2018		9 406	186		24	16				1		9 633
Total général	1	53 715	858	6	259	157	6	31	25	34	7	55 099

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

COMMUNES	CLIENTS EAU ET PRIMES FIXES						VOLUMES ISSUES DES FACTURATIONS						Volume facturés + dégrèvés	m³/an domestique	
	Nombre de clients particuliers	Nombre de clients collectivités	Nombre de clients professionnels	Clients Vente En Gros	Total Clients	Estimation du nombre d'habitants	Total Primes fixes	Volumes vendus aux particuliers	Volumes vendus aux collectivités	Volumes vendus aux professionnels	Vente En Gros	TOTAL volumes facturés			Volumés dégrèvés
APT				1	1		1				823			823	
BONNIEUX	1 137	27	81		1 245	2 650	1 244	211 706	3 641	36 600		251 947	14 900	266 847	186
CABRIÈRES-DAVIGNON	1 012	22	56		1 090	2 320	967	173 401	8 827	17 297		199 525	20 052	219 577	171
CAUMONT-SUR-DURANCE	1 900	39	63		2 002	4 261	1 551	184 078	10 465	7 285		201 828	15 647	217 475	97
CAVAILLON	11 670	165	692		12 527	26 060	14 129	1 019 102	61 393	311 301		1 391 796	37 372	1 429 168	87
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE	1 352	54	43		1 449	3 084	1 473	175 600	12 048	32 318		219 966	4 206	224 172	130
CHEVAL-BLANC	1 720	38	49		1 807	3 846	1 908	154 254	8 269	12 429		174 952	5 664	180 616	90
GARGAS	1 594	28	83		1 705	3 629	1 598	171 578	31 007	52 875		255 460	5 956	261 416	108
GORDES	1 647	33	131		1 811	3 854	1 675	422 215	3 259	104 303		529 777	21 608	551 385	256
GOULT	814	27	49		890	1 894	769	152 123	2 295	16 821		171 239	9 464	180 703	187
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	9 285	164	426		9 875	21 016	8 393	823 655	56 855	176 902		1 057 412	68 030	1 125 442	89
JOUCAS	251	11	20		282	600	254	42 751	1 669	23 442		67 862	8 019	75 881	170
LACOSTE	350	7	61		418	890	386	66 309	628	12 697		79 634	176	79 810	189
LAGNES	755	11	29		795	1 692	676	84 179	2 748	46 530		133 457	6 787	140 244	111
LE THOR	3 489	36	147		3 682	7 836	3 059	331 819	8 198	57 805		397 822	55 974	453 796	95
BEAUMETTES	157	8	18		183	389	257	34 339	1 803	10 788		46 930	0	46 930	219
TAILLADES	853	21	36		910	1 937	930	89 775	4 108	280		94 163	11 049	105 212	105
LIoux	182	5	9		196	417	167	25 292	601	5 278		31 171	224	31 395	139
MAUBEC	1 014	21	104		1 139	2 424	1 094	115 409	9 784	37 373		162 566	19 299	181 865	114
MÈNERBES	728	20	47		795	1 692	751	127 156	1 989	23 716		152 861	9 232	162 093	175

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Durance-Ventoux 2018

COMMUNES	CLIENTS EAU ET PRIMES FIXES						VOLUMES ISSUES DES FACTURATIONS						Volume facturés + dégrèvés	m ³ /an domestique	
	Nombre de clients particuliers	Nombre de clients collectivités	Nombre de clients professionnels	Clients Vente En Gros	Total Clients	Estimation du nombre d'habitants	Total Primes fixes	Volumes vendus aux particuliers	Volumes vendus aux collectivités	Volumes vendus aux professionnels	Vente En Gros	TOTAL volumes facturés			Volumes dégrèvés
	1	2	3	4	4=1+2+3+4		6=4+5	7	8	9	10	10=7+8+9	14	15=13+14	18=(8-11+12)/2
MURS	372	18	15		405	862	357	80 938	1 756	12 406		95 100	2 485	97 585	218
OPPÈDE	778	21	30		829	1 764	773	116 204	2 216	12 255		130 675	3 717	134 392	149
ROBION	2 021	45	71		2 137	4 548	2 208	228 235	8 956	13 803		250 994	19 116	270 110	113
ROUSSILLON	985	27	48		1 060	2 256	928	159 982	12 159	17 703		189 844	3 380	193 224	162
SAUMANE-DE-VAUCLUSE	476	16	13		505	1 075	537	90 910	867	7 623		99 400	1 221	100 621	191
SAINTE-PANTALÉON	124	6	7		137	292	113	13 129	378	1 003		14 510	0	14 510	106
SAINTE-SATURNIN-LÈS-APT	2 032	33	46		2 111	4 493	2 148	261 072	10 105	38 076		309 253	17 120	326 373	128
VELLERON	1 332	29	33		1 394	2 967	1 216	145 420	4 036	5 914		155 370	7 426	162 796	109
VILLARS	476	12	12		500	1 064	491	47 695	461	2 293		50 449	859	51 308	100
TOTAL y.c. VEG	48 516	944	2 419	1	51 880	110 409	50 050	5 548 326	270 521	1 097 116	823	6 916 786	368 983	7 285 769	114
TOTAL hors VEG	48 516	944	2 419	0	51 879		50 049	5 548 326	270 521	1 097 116	0	6 915 963	368 983	7 284 946	114

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

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

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

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

Nombre de réparations de fuite sur le réseau en 2018													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BONNIEUX	1			1	1	1	2			1		1	8
CABRIÈRES-D'AVIGNON													0
CAUMONT-SUR-DURANCE													0
CAVAILLON	1		1	2		3	1	1		3			12
CHÂTEAUNEUF-DE-GADAGNE													0
CHEVAL BLANC				1			1						2
GARGAS		1		1			2	1	1	1			7
GORDES			1	2	1	2	6	3		1			16
GOULT						1							1
JOUCAS							1						1
LACOSTE					2		1						3
LAGNES							1						1
LE THOR	1		2	1			2	1		1		1	9
LES BEAUMETTES													0
LIOUX									1				1
L'ISLE-SUR-LA-SORGUE	2		1	2	1			1		2		1	10
MAUBEC									1				1
MENERBES	1				1	2	2	1					7
MURS								2	1				3
OPPEDE													0
ROBION							6			1			7
ROUSSILLON							1						1
SAUMANE-DE-VAUCLUSE													0
SAINT-PANTALON				1									1
SAINT-SATURNIN-LÈS-APT	1	1	5						4	1			12
TAILLADES													0
VELLERON									1				1
VILLARS					1					1			2
Total	7	2	10	11	7	9	26	10	9	12	0	3	106

Nombre de réparations de fuite sur branchement d'eau potable en 2018													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BONNIEUX	2		1	1		1	1	1				1	8
CABRIERES D AVIGNON	4		2	1			2				1	2	12
CAUMONT SUR DURANCE	1				1		1	1	1				5
CAVAILLON	2	6	6	3	4	4	9	7	6	1		3	51
CHATEAUNEUF DE GADAGNE				1		1			1			1	4
CHEVAL BLANC			2	1	1		3		2				9
GARGAS	3				1		1		3	1			9
GORDES	1	1		2	1		6	2	1			1	15
GOULT	1	3		1		2		1	1			2	11
JOUCAS							1						1
L ISLE SUR LA SORGUE	3	1	4	6	3	5	8	10	7	1	5	2	55
LACOSTE						1	1						2
LAGNES		1					1	1	1	1			5
LE THOR	1		2	1		3	1	2	3			1	14
LES BEAUMETTES	1							1					2
LIoux													0
MAUBEC			2		1		3	3	1				10
MENERBES	1		2		1	1		1					6
MURS													0
OPPEDE							1						1
ROBION			2	2	2	3	5	6	1	1		1	23
ROUSSILLON				1	1		1	5	1	1	1		11
SAUMANE DE VAUCLUSE													0
ST PANTALEON													0
ST SATURNIN LES APT	1	1	1	3	1		1	3					11
TAILLADES			1	1	1		4	7				1	15
VELLERON					1			1					2
VILLARS													0
Total	21	13	25	24	19	21	50	52	29	6	7	15	282

Nombre de branchements renouvelés sur le réseau d'eau potable en 2018													
Communes	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
BEAUMETTES						1	1	0					2
BONNIEUX	1	2			1	6	5	2		3			20
CABRIERES D AVIGNON	1	1	3		1	1	3	2	4	1		5	22
CAUMONT SUR DURANCE	1		1			1			1		2	2	8
CAVAILLON	3	3	6	9	7	10	7	14	10	7	6	4	86
CHATEAUNEUF DE GADAGNE				1			2			2	3	1	9
CHEVAL BLANC					1	2	8		2		1		14
GARGAS				1		5	1	1	5	5	1		19
GORDES	3		5	1	2		1	1	2	2	4	1	22
GOULT	1		1	2		4	2		2		3	2	17
JOUCAS											1		1
L ISLE SUR LA SORGUE	5	5	3	6	18	14	8	5	12	18	13	6	113
LACOSTE											1		1
LAGNES		6					1		1			1	9
LE THOR	2	1	1	2		6	2	4	3	1		5	27
LIoux									1	2			3
MAUBEC						3	2	4	2	1		1	13
MENERBES	4	1	1	1		1	2	2			3	2	17
MURS													0
OPPEDE	1	1						1	1				4
ROBION	1		3	6	1	5	8	8	8	1		1	42
ROUSSILLON				2		5	1		7	1		1	17
SAUMANE DE VAUCLUSE			1				1						2
ST PANTALEON				1									1
ST SATURNIN LES APT			2	1			5			4	1	7	20
TAILLADES		3	1	1	3	1	1	4	4	3	1	3	25
VELLERON					1	3	1			1	1		7
VILLARS													0
Total	23	23	28	34	35	68	62	48	65	52	41	42	521

7.8 Annexe 8 : Détail des volumes consommés autorisés sans comptage

Volume de service du reseau 2018				
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 : Vidaque - Mme Vinel	1		555
Purge des conduites qualités eau	Nb de purges x durée x 2.5 m3/h	118	2.5 m3 / heure pdt 24h	7 080
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	4 070
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	154
Autres consommations pour raison de services	Construction nouveau réservoir des Taillades	2500m3	vidange du volume total	2 500
Autres consommations pour raison de services	Approvisionnement Gens du voyage prise sur PEI	2	15m3 / jour par aire sauvage 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)	3 876
TOTAL				61 573

Volume consommateurs sans comptage Durance - Ventoux 2018				
Volume utilisé par	Unité		Volume unitaire	Volume utilisé (en m3)
Essai P/BI	Nb de P/BI ANNEE PAIRE 20 COMMUNES	1280	10 m3/an/unité	12 800
Manœuvres incendie	Conso sur l'année des casernes Cavaillon et ISS + 5/3 (reste du	NC	Evaluation avec compteur PI Caserne de Cavaillon	2 772
Manœuvres incendie	Évaluer avec le SDIS. Site Prométhée: banque de données sur	17	Nombre d'ouverture X 2h X 60m3/h	2 040
Lavage de voirie	Par bouche de Lavage conso moyenne : BL ISS 46 m3 / an sur	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,	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				41 475

7.9 Annexe 9 : Nos actions de lutte contre la fraude

La relève des compteurs donne l'occasion de voir des anomalies sur les dispositifs de comptage, voire de découvrir des fraudes caractérisées.

Lorsque cela est découvert, nous engageons des démarches afin de rattraper, si possible, des consommations antérieures.

Par ailleurs, d'autres actions sont menées par l'Agence territoriale de Cavillon lors notamment de constats de vol d'eau sur des poteaux d'incendie.

Le nombre de fraudes réelles sur poteaux d'incendie est très élevé et l'incidence sur les volumes non facturés forte mais elles sont difficiles à constater.

Des actions de rattrapage de consommation sont quasi impossibles suivant les cas.

Il conviendrait de prendre en compte, dans le cadre du calcul du rendement, ces volumes non comptabilisés mais consommés qui pénalisent le Syndicat Durance-Ventoux et SUEZ.

7.10 Annexe 10 : "Compte annuel de résultat d'exploitation" présenté sous le même format que "le compte d'exploitation prévisionnel" annexé au contrat de délégation de service public

Le compte annuel de résultat d'exploitation est joint par courrier.

7.11 Annexe 11 : Données de la télérelève

Sur le parc compteur issu d fichier du 28/02/2018 = 54 724 compteurs.

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

7 | Annexes

Le Glossaire		suivi déploiement		Suivi équipement terrain	
Taux de restitution	Taux de compteur relevé sur 6 mois	Nombre de compteurs présents dans Sitr (avec au moins 1 index mesuré sur l'année)	Taux de déploiement	Nombre de compteurs équipés d'un émetteur télérelève	% d'avancement terrain
Taux de compteurs avec index quotidien	Taux de compteur relevé sur 6 mois	Nombre de compteurs présents dans Sitr (avec au moins 1 index mesuré sur l'année)	Taux de déploiement	Nombre de compteurs équipés d'un émetteur télérelève	% d'avancement terrain
Moyenne du nombre de compteurs avec un index quotidien mesuré sur une période hebdomadaire divisé par le nombre de compteurs existant dans Sitr (système informatique Télér)	Moyenne du nombre de compteur avec un index télérelève ou un index relevé à pied divisé par le nombre de compteur présent sur le parc compteur sur les 2 périodes semestrielles	Nombre de compteurs présents dans le Sitr au 31/12 de l'année N avec au moins 1 index mesuré	Nombre de compteurs présents dans le Sitr au 31/12 de l'année N mesuré, sur le parc compteur	Nombre de compteur 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 (données au 31/12/xx)
Moyenne du nombre de compteurs existant dans Sitr (système informatique Télér)	Moyenne du nombre de compteur avec un index télérelève ou un index relevé à pied divisé par le nombre de compteur présent sur le parc compteur sur les 2 périodes semestrielles	Nombre de compteurs présents dans le Sitr au 31/12 de l'année N avec au moins 1 index mesuré	Nombre de compteurs présents dans le Sitr au 31/12 de l'année N mesuré, sur le parc compteur	Nombre de compteur 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 (données au 31/12/xx)
Intégration Sitr	Intégration Sitr	Maintenance	Maintenance	Suivi des alarmes	Suivi des alarmes
Nombre de compteurs intégrés dans notre Sitr	Nombre de compteurs défaillants remplacés avec émetteurs télérelève suite défaillance	Nombre d'émetteur télérelève défectueux remplacés	Nombre de maintenance réalisée sur émetteur télérelève, hors remplacement (reparamétrage)	Nombre d'alarme fixation (émetteurs défectueux)	Nombre d'alarme fuite émise
Extraction des compteurs équipés d'un émetteur télérelève présent dans Sitr (système informatique Télér) (données au 31/12/xx)	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'alarme fixation défectueux	Extraction du nombre d'alarme fuite ayant fait l'objet d'une information au client sur l'année xx
Extraction des compteurs équipés d'un émetteur télérelève présent dans Sitr (système informatique Télér) (données au 31/12/xx)	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'alarme fixation défectueux	Extraction du nombre d'alarme fuite ayant fait l'objet d'une information au client sur l'année xx
Extraction des compteurs équipés d'un émetteur télérelève présent dans Sitr (système informatique Télér) (données au 31/12/xx)	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'alarme fixation défectueux	Extraction du nombre d'alarme fuite ayant fait l'objet d'une information au client sur l'année xx

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Communes	taux de restitution		suivi déploiement		suivi équipement terrain			intégration SITR		Maintenance (G2 INFO)			Suivi des alarmes (SITR)			
	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 SITR (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 rélus Client	Nombre de compteurs intégrés dans notre SI Télérelève	% d'avancement informatique	Nombre de compteurs défectueux remplacés avec émetteurs télérelève suite défectance	Nombre de compteurs défectueux remplacés avec émetteurs télérelève hors remplacement (reparadrage)	Nombre d'alarmes (émetteurs défectifs)	Nombre d'alarmes (SITR)	
CHEVAL BLANC	0,16%	0,60%	95,68%	35	1,88%	1804	98%	10	10	1771	94,96%	0	3	12	1	0
LES TAILLADES	8,16%	18,87%	96,33%	419	43,97%	937	98%	7	3	876	91,92%	0	1	3	6	0
ROBION	47,34%	61,21%	93,92%	1573	70,79%	2164	97%	10	19	1686	75,88%	2	1	11	46	0
MAUBEC	44,00%	62,13%	95,59%	873	73,30%	1149	98%	4	5	953	80,02%	1	1	9	28	0
OPPEE	51,69%	67,76%	92,79%	486	56,51%	809	94%	1	17	590	68,60%	0	1	1	17	0
CAJUMONT SUR DURANCE	12,90%	21,29%	81,04%	612	29,09%	2043	97%	4	14	1726	82,03%	0	4	3	15	0
CHATEAUNEUF DE GADAGNE	14,07%	23,54%	86,57%	311	20,76%	1403	92%	6	5	1130	75,43%	0	0	3	3	0
MENERBES	8,31%	15,36%	92,38%	87	10,61%	753	91%	2	3	487	59,39%	0	0	0	1	0
LACOSTE	0,41%	0,92%	86,65%	4	0,94%	361	83%	0	2	255	59,72%	0	0	0	1	0
BONNIEUX	0,30%	1,67%	88,28%	10	0,77%	1128	86%	4	8	610	46,71%	0	0	0	0	0
GOULT	0,00%	0,00%	85,73%	0	0,00%	464	49%	1	1	0	0,00%	0	0	0	0	0
LES BEAUMETTES	0,00%	0,00%	96,32%	0	0,00%	8	4%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
SANT PANTALEON	0,00%	0,00%	89,21%	0	0,00%	4	3%	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
VELLIERON	0,00%	0,00%	82,18%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
LE THOR	22,09%	46,51%	54,06%	1	0,03%	0	0	0	0	2	0,05%	0	0	0	0	0
CAVAILLON	55,96%	62,92%	92,01%	24	0,18%	0	0	0	0	27	0,20%	0	0	0	2	0
GORDES	0,00%	0,00%	86,36%	0	0,00%	0	0	0	0	1	0,00%	0	0	0	0	0
SAUMANE DE VALCLUSE	48,41%	57,29%	89,86%	8	1,54%	0	0	0	0	11	2,12%	0	0	0	0	0
LAGNES	0,00%	0,00%	64,27%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
CABRIERES D'AVIGNON	0,00%	0,00%	92,30%	0	0,00%	0	0	0	0	1	0,00%	0	0	0	0	0
ROUSSILLON	0,00%	0,00%	92,60%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
GARGAS	0,00%	0,00%	85,01%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
L'ISLE SUR SORGUE	79,66%	83,52%	71,37%	188	1,80%	1	0	0	0	192	1,84%	0	0	0	9	0
VILLARS	0,00%	0,00%	93,56%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
JOUCAS	0,00%	0,00%	88,50%	0	0,00%	0	0	0	0	1	0,00%	0	0	0	0	0
MURS	0,00%	0,00%	95,69%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
LIoux	0,00%	0,00%	89,02%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
SANT SATURNIN D'APT	0,00%	0,00%	95,52%	0	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	0
TOTAL	23,21%	31,72%	84,05%	4631	8,46%	13028	23,81%	49	87	10319	18,86%	3	11	41	129	0

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE

Envoyé en préfecture le 04/10/2019

Reçu en préfecture le 04/10/2019

Affiché le



ID : 084-258400654-20190924-DLC22_2019-DE



Prêts pour la révolution de la ressource