



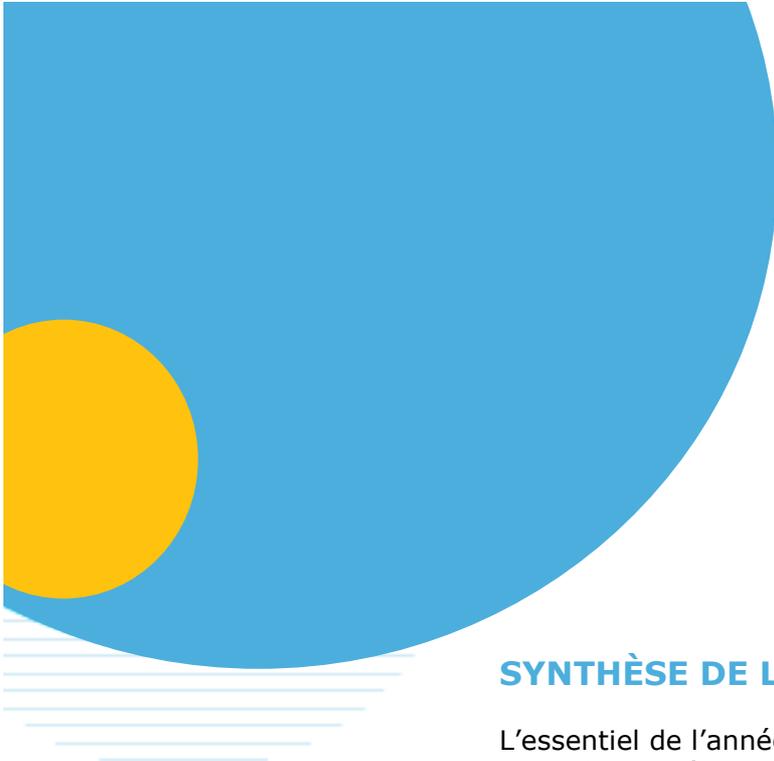
RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2009

SERVICE DE L'EAU

S.I.E.P DE LA REGION DE JURANCON



SOMMAIRE

SYNTHÈSE DE L'ANNÉE 5

L'essentiel de l'année.....	7
Les chiffres clés	8
Les indicateurs de performance.....	9
Bilan et préconisations.....	11

GESTION DU PATRIMOINE 15

Le contrat	17
Les installations de production	18
Les installations de distribution	20
Le réseau de distribution	25
Les branchements	29
Le parc compteurs.....	31
Les moyens du délégataire	34

INDICATEURS D'EXPLOITATION 40

La production d'eau potable.....	42
La distribution et réseaux d'eau potable	47
La qualité de l'eau potable.....	51

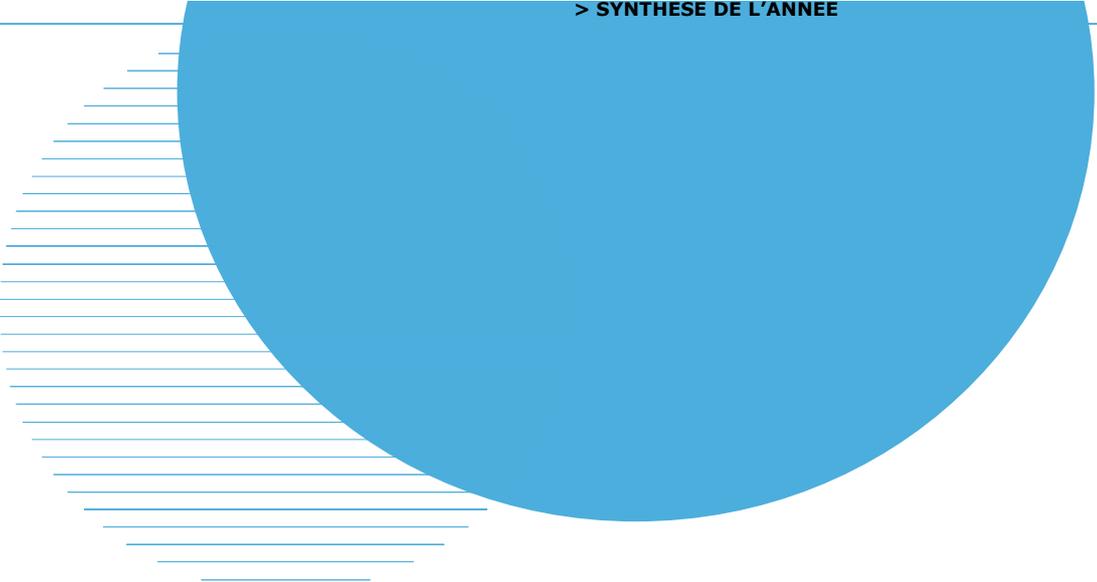
ACTIVITÉ CLIENTÈLE 54

Le service clientèle	56
Consommation et facturation d'eau potable	57
Le prix de l'eau	61
La relation clientèle	64

COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION 69

Le compte annuel de résultat de l'exploitation	71
La méthode d'élaboration	73

ANNEXES 81

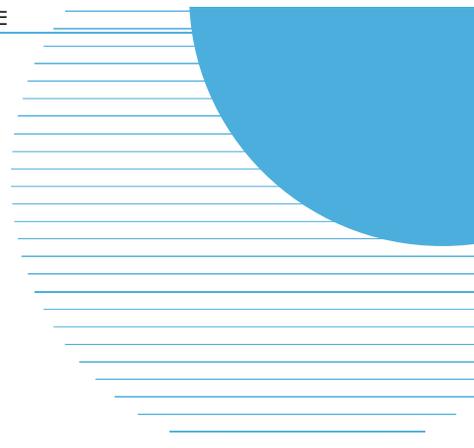


SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	7
LES CHIFFRES CLÉS.....	8
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	9
BILAN ET PERSPECTIVES.....	11
LES PRECONISATIONS.....	12



L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



2009

Volumes facturés

Sur l'activité 2009, les volumes facturés ont connu une baisse de 1 %.

Rendement de réseau

Cette année, le rendement de réseau sur les communes du SIEP de Jurançon a baissé de plus de 3 %.

Visite DDASS

En Août 2009, la DDASS a procédé à une visite des champs captant du SIEP de Jurançon. Le rapport qui a fait suite à cette visite débouche sur des recommandations de mises en œuvre à échéances variables, d'immédiate à éloignées.

Procédure de DUP

La procédure de Déclaration d'Utilité Publique (DUP) engagée par le SIEP de Jurançon contre Mr BISCH sur la commune de GAN (pour l'acquisition des terrains de l'ouvrage de Bastarrous) est en cours d'instruction. Celle-ci devrait aboutir courant 2010.

L'accès au réservoir a été limité et réglementé par les instructions transmises par le préfet des Pyrénées Atlantiques.

Renouvellement des compteurs

2 547 compteurs ont été renouvelés en 2009 sur le SIEP de Jurançon clôturant un programme qui a permis de remplacer 9 525 compteurs sur les 4 dernières années du contrat.

LES CHIFFRES CLÉS

27 156 clients desservis au 31 décembre 2009,
ce qui représente une augmentation de + 2,1 % par rapport à
l'année 2008 (+ 557 clients actifs).

6 596 571 m³ livrés
au réseau d'eau potable du SIEP de Jurançon

100 % de
conformité de l'eau distribuée

4 197 547 m³ facturés sur
l'année civile

1,07 € TTC/m³ Prix de l'Eau potable
- pour le service Eau potable sur le SIEP de
Jurançon

234,5 k€ investis en 2009 en
opérations de renouvellement et
réhabilitation sur les réseaux et les
ouvrages, mais aussi en opérations
d'amélioration des installations.

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Ce chapitre présente les données caractéristiques du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007** sur le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service, et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Il présente également les données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où celles-ci ont pu être collectées à la date de réalisation du présent rapport. Celles-ci sont signalées par un signet numéroté (1) : producteur de l'information = Collectivité ou (2) : producteur de l'information = DDASS.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site www.eaudanslaville.com.

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2008	2009	Unité
Caractéristiques techniques du service	Volume prélevé sur l'ensemble des ressources	6 430 681	6 767 473	m3
	Volume acheté à d'autres services publics d'eau potable	39 879	30 703	m3
	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	66 000	66 000	
	Nombre d'abonnements	26 599	27 156	
	Volume d'eau vendu aux abonnés domestiques et assimilés	4 233 492	4 197 547	m3
	Volume d'eau vendu aux autres abonnés	-	-	m3
	Volume d'eau vendu à d'autres services publics d'eau potable	41 860	45 946	m3
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	852	854	km
Prix	Prix TTC du service Eau au m3 pour 120 m3	1,04	1,07	€ TTC/m3
Indicateurs de performance	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	100	%
	- les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	70	90	
	Rendement du réseau de distribution	71,6	69,3	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	6,28	6,59	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	5,88	6,45	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,6	1,0	%
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	%	

Caractéristiques techniques du service :

> "Volumes prélevés sur chaque ressource" et "Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable" : voir chapitre > INDICATEURS D'EXPLOITATION > LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.

> "Volumes vendus" : voir chapitre INDICATEURS D'EXPLOITATION > LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.

Tarification de l'eau et recettes du service :

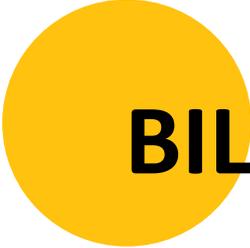
> "Montant des recettes" : voir chapitre > COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2008	2009	Unité
Indicateurs de performance - Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Indicateur non suivi	Indicateur non suivi	/ 1000 abonnés
	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1,4	2	jour
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%
	Taux de réclamations	99,4	129,6	/ 1000 abonnés
	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	OUI	OUI	
	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année 2008	2,16	1,79	%
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	38	19	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2010	0,16	0,07	%
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	83	81	
	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0	0	€/m3

Référentiel FP2E pour les rapports annuels du délégataire - Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL

Par souci de continuité avec la production des données, sont ici présentés les indicateurs de performance du référentiel mis au point par la FP2E en 2004, fournis depuis cette date dans le rapport annuel, et qui ne figurent pas parmi les indicateurs demandés par le décret du 2 mai 2007.

Domaine	Indicateur	2009	2008
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	OUI	OUI
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	OUI	OUI
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	OUI	OUI
Certification	Obtention ISO 9001 version 2008	OUI	OUI
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	NON	NON
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	OUI	OUI



BILAN ET PRECONISATIONS...



> Bilan et perspectives

- Suite à la baisse des volumes vendus, le rendement de réseau s'est dégradé et l'objectif contractuel de 72 % n'a pas été atteint sur l'activité 2009.
- Les 19 branchements en Plomb recensés en 2009 seront renouvelés courant 2010 dans le cadre du renouvellement contractuel.
- Le renouvellement contractuel des branchements vétustes (80 unités) sera concentré par ordre de priorité et en parallèle avec les travaux de renouvellement de canalisation engagés par le SIEP de Jurançon.

> Préconisations

- L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2010. (voir tableau en page suivante).
- Un plan pluriannuel de renouvellement de conduite doit être mis en place afin de permettre une hiérarchisation des demandes de renouvellement, une conservation de l'historique et de la mémoire et l'augmentation de l'indice de connaissance et de gestion patrimonial des réseaux d'eau potable.
- Afin de faciliter les remises en eau, le remplacement des souffleurs de point haut sur les coteaux par des ventouses automatiques devrait être mis en œuvre.
- L'outil de sectorisation devra être amélioré par l'ajout de compteurs.
- Il est nécessaire de mettre en place des dispositifs anti-intrusions sur tous les ouvrages où l'accès à l'eau est possible.

BILAN ET PRECONISATIONS...

Ci-dessous, vous pouvez consulter les préconisations de renouvellement de réseau émises par Lyonnaise des Eaux auprès du SIEP de Jurançon. Les plans détaillés de ces parties de réseau sont consultables en Annexe 5 en se référant au numéro de la première colonne.

Préconisations de renouvellement de réseau			
N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires
1	GAN	RD 230	Canalisation acier 33/42, acier vétuste
2	LONS	Rue du Val d'Or	Conduite vétuste
3	GELOS	Route de Guindalos	PVC 63 HS et Fonte DN60 en propriété privée, fuites récurrentes
4	JURANCON	Chemin de Ségure	Conduite en propriété privée et détendeur enterré sous entrée privée (déplacement demandé par le propriétaire)
5	BIZANOS	Avenue de Sorrento	Casses récurrentes
6	BIZANOS / IDRON	Boulevard Mouchotte / Route de Tarbes/ Rue du Panorama	Casses récurrentes
7	GELOS	Rue Louis Barthou	Pose d'une vanne de sectionnement
8	BOSDARROS	RD 209 - Route des Crêtes	Casses récurrentes
9	BILLERE	Rue F. Coli / Rue Nungesser	Casses récurrentes
10	GAN		Mise en place d'une ventouse automatique en lieu et place du souffleur existant
11	LONS	Rue de la Marmotte	Casses récurrentes
12	LONS	Impasse des Genêts	Casses récurrentes
13	GAN / JURANCON	Axe Gan-Jurançon	Renouvellement de 2 canalisations transit, vétustes
14	LONS	Chemin de Malihonda / Chemin de Lasourgues	Fuites récurrentes
15	LONS	Chemin d'Estieni	Suppression d'une conduite Ø60 et renouvellement conduite
16	BILLERE	Rue Pilar / Impasse Pilar / Avenue J. Mermoz	Casses récurrentes et conduite posée en parties privatives
17	BIZANOS	Avenue Beau Soleil	Casses récurrentes
18	GAN	Rue de Padoin	Casses récurrentes et conduite en domaine privé
19	BILLERE	Rue du Tourmalet / Rue du Somport / Rue de l'Aubisque / Rue de l'Aspin	Casses récurrentes et conduites en parties privées
20	BILLERE	Impasse Barrau	Casses récurrentes
21	BILLERE	Allée B. Laffite	Pose d'une vanne sur PI n°67
22	ARESSY	Chemin Labielle / Rue du Village	Conduite vétuste / fuites récurrentes
23	LONS	Rue du Malihonda	Canalisation en partie privée, interventions impossibles



GESTION DU PATRIMOINE

LE CONTRAT.....	17
LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION.....	18
LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION.....	20
LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....	25
LES BRANCHEMENTS.....	29
LE PARC COMPTEURS.....	31
LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE.....	34

LE CONTRAT

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT ET LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

Le Syndicat Intercommunal d'Eau Potable de Jurançon a confié à Lyonnaise des Eaux par contrat d'affermage son service des eaux, depuis le 01/01/2006 et pour une durée de 15 ans.

Le service comprend la production, le traitement et la distribution d'eau potable sur les territoires des 24 communes suivantes :

- Aressy
- Assat
- Billere
- Bizanos
- Bosdarros
- Busy
- Gan
- Gelos
- Idron
- Jurançon
- Laroin
- Lasseube
- Lasseubetat
- Lescar
- Lons
- Mazerès Lezons
- Meillon
- Morlaas
- Narcastet
- Pardies-Pietat
- Rontignon
- Saint-Faust
- Serres Morlaas
- Uzos

Désignation	Date de dépôt en préfecture	Durée	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2006	15 ans	31/12/2020	Affermage service de l'eau potable
Avenant n°1	18/10/2008	13 ans	31/12/2020	Intégration de nouveaux ouvrages et transfert du contrat à la société Lyonnaise des Eaux

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION

CARACTÉRISTIQUES DES INSTALLATIONS

Le réseau est alimenté par les forages de la nappe alluviale du Gave de Pau, en rive gauche du cours d'eau.

Le champ captant regroupe dix puits. Le traitement auquel sont soumises les eaux extraites de cette nappe est une désinfection au chlore gazeux.

Caractéristiques des installations				
Type et Nom d'usage du site	Ressource utilisée	Commune	Capacité de production (m3/h)	Télésurveillance
Forage de Mazere II - P6	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	65	OUI
Forage de Mazere II - P8	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	75	OUI
Forage de Mazere II - P9	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	inexploité	OUI
Forage de Mazere II - P10	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	inexploité	OUI
Forage de Mazere III - P11	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	125	OUI
Forage de Mazere III - P12	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	250	OUI
Forage de Mazere III - P13	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	125	OUI
Forage de Mazere III - P14	Nappe alluviale du Gave de Pau	RONTIGNON	200	OUI
Forage de Mazere III - P16	Nappe alluviale du Gave de Pau	MEILLON	180	OUI
Forage de Mazere III - P17	Nappe alluviale du Gave de Pau	MEILLON	120	OUI

> Commentaire des données

La télésurveillance est un outil de surveillance en continu du fonctionnement des équipements de production, de traitement et de distribution d'eau. Toutes les installations de production en sont équipées.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR L'INSTALLATION

> Travaux réalisés au titre de la garantie de renouvellement pour la continuité du service

Travaux réalisés au titre de la garantie de renouvellement pour la continuité du service		
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés	Montant des travaux (€HT)
Forage P6	Renouvellement du moteur électrique de la pompe immergée	2 975,90
Forage P8	Renouvellement du moteur électrique de la pompe immergée	3 218,57
Forage P6	Renouvellement de la colonne de refoulement	1 839,06

> Commentaire des données

Le montant total des investissements réalisés, au titre du renouvellement 2009, sur le champ captant est de 8 033,53 € HT.

>Travaux d'exploitation

Travaux d'exploitation en 2009	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Champ captant-forages	43 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Mazères I	Changement de l'électrovanne de la branche réservoir Nid Béarnais
Mazères II	Réhabilitation du puits P9 : changement de la colonne de refoulement en tube inox DN 150mm
	Création d'une vidange sur la conduite principale
Mazères IV	Réhabilitation du puits P13 : changement de la colonne de refoulement en tube inox DN 150mm
	Changement du groupe de pompage P13 125m3/h
	Création d'une vidange sur la conduite principale et sur le puits P13
Rontignon P14	Création d'une vidange sur le puits P14
Meillon P16	Création d'une vidange sur le puits P16
	Changement du débitmètre du puits P16
Rontignon P17	Allongement de la colonne de refoulement du puits

> Commentaire des données

Les travaux de création des vidanges sur les puits ont été financés par le SIEP de Jurançon.

LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION

CARACTÉRISTIQUES DES INSTALLATIONS

Le SIEP de Jurançon dispose de 25 réservoirs (ou bâches de stockage) sur 18 sites, de 4 surpresseurs (dont un abandonné) et de 7 stations de reprise.

Réservoirs			
Nom du site / COMMUNE	Type	Capacité (m ³)	Télésurveillance
Bas service 1 / MORLAAS	Semi-enterré	2x300	OUI
Bas service 2 / MORLAAS	Semi-enterré	2x200	OUI
Haute Vue / MORLAAS	Sur tour	100	OUI
Laforgue / ASSAT	Semi-enterré	100	OUI
MAZERES	Semi-enterré	3 000	OUI
Aguilon / MAZERES	Semi-enterré	2x400	OUI
Bastarrous / GAN	Semi-enterré	125+275	OUI
Toulet / JURANCON	Semi-enterré	60	NON
Nid Béarnais / JURANCON	Semi-enterré	2x 1 500	OUI
Le Loulié / MAZERES	Semi-enterré	2x 1 500	OUI
Taillefer / GELOS	Semi-enterré	100	OUI
Alliou / GAN	Semi-enterré	100	NON
Batgusère / BOSDARROS	Semi-enterré	2x300	OUI
Lèbe / BOSDARROS	Semi-enterré	300	OUI
Mirassou / GAN	Semi-enterré	200	OUI
Miqueu / GAN	Semi-enterré	100	NON
Sabalot / GAN	Semi-enterré	50	OUI
Berdoulou / GAN	Semi-enterré	150	OUI
Capacité totale		13 060	

Surpresseurs et stations de reprise					
Nom d'usage du site	Commune	Capacité (m ³ /h)	Puissance électrique (kW)	Capacité de réserve (m ³)	Télesurveillance
Surpresseurs					
Carrazé	GELOS	7	1,1	-	OUI
Bastarrrous	GAN	4	3	-	OUI
Cimetière	SERRES-MORLAAS	Abandonné			
Haute Vue	MORLAAS	4x30	4x4	-	OUI
Aliou	GELOS	7	1,1	-	OUI
Stations de reprise					
Berlanne	MORLAAS	77	68	100	OUI
Laforgue	ASSAT	12	18	100	OUI
Riant	GAN	63	60	125 + 175	OUI
Carrérot	GELOS	25	20	125	OUI
Narcastet	NARCASTET	80	72	300	OUI
Pindats	BOSDARROS	27	20	300	OUI
Lanot	GAN	17	13	250	OUI+rechloration

> **Commentaire des données**

Les 25 réservoirs totalisent une capacité de réserve de 13 060 m³. Les deux réservoirs « Bas Service 2 » et le surpresseur associé « Haute Vue » de Morlaàs ont été mis en eau en 2008.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION

> Nettoyage

Conformément à la réglementation, les réservoirs doivent être nettoyés et désinfectés une fois par an. Des analyses sont effectuées avant la remise en service du réservoir.

Nettoyage des réservoirs	
Désignation du site	Date du nettoyage
Bas service 1 D. / MORLAAS	05/08/09
Bas service 1 G. / MORLAAS	12/08/09
Bas service 2 N. / MORLAAS	30/09/09
Bas service 2 S. / MORLAAS	18/08/09
Haute Vue / MORLAAS	13/08/09
Laforgue / ASSAT	18/06/09
MAZERES	Dérogation car pas de by-pass
Aguilon D. / MAZERES	13/08/09
Aguilon G. / MAZERES	30/09/09
Bastarrous G. / GAN	23/06/09
Bastarrous D. / GAN	Refus d'accès au terrain par le propriétaire
Toulet / JURANCON	25/06/09
Nid Béarnais 1 / JURANCON	20/08/09
Nid Béarnais 2 / JURANCON	17/08/09
Le Loulié 1 / MAZERES	06/08/09
Le Loulié 2 / MAZERES	10/08/09
Taillefer / GELOS	06/08/09
Alliou / GAN	04/08/09
Batgusère D. / BOSDARROS	17/06/09
Batgusère G. / BOSDARROS	24/06/09
Lèbe / BOSDARROS	18/08/09
Mirassou / GAN	02/10/09
Miqueu / GAN	20/08/09
Sabalot / GAN	29/06/09
Réservoirs des stations de reprise	
Berlanne	13/08/09
Lafforgue	13/05/09
Riant D.	14/05/09
Riant G.	12/05/09
Carrerot	11/05/09
Narcastet	07/08/09
Pindats	Non fait
Lanot	04/08/09

> Commentaire des données

Au 31/12/09, 91 % des réservoirs ont été nettoyés.

L'accès au réservoir « Bastarrous D. » nous a été refusé par le propriétaire du terrain. Une Demande d'Utilité Publique a été lancée en 2009 par le SIEP de Jurançon en vue d'acquérir les terrains sur lesquels sont bâtis les réservoirs.

Le réservoir de Pindats sera nettoyé en priorité en 2010 puisque celui-ci n'a pas été nettoyé en 2009 suite à un problème de logistique interne.

> Travaux réalisés au titre de la garantie de renouvellement pour la continuité du service

Travaux réalisés au titre du programme de renouvellement pour la continuité du service		
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés	Montant des travaux (€HT)
Station de reprise Carrérot	Renouvellement 1 pompe de reprise + canalisation	3 336,20
Station de reprise Pindats	Renouvellement 2 pompes de reprise + canalisation	2 858,78
Surpresseur Carrazé	Renouvellement réservoir à vessie 300l	3 117,65
Station de reprise Pindats	Renouvellement réservoir anti-bélier	3 092,85
Station de reprise Lanot	Renouvellement réservoir anti-bélier	3 127,24

> Commentaire des données

Le montant total des investissements réalisés au titre de la garantie de renouvellement 2009 sur les installations de reprise est de 15 532,72 €HT.

> Travaux d'exploitation réalisés en 2009

Travaux d'exploitation en 2009	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Réservoirs	
Réservoirs	24 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Morlaas	Changement de la sonde ultrason
Nid Béarnais	Déplacement des appareillages de contrôle et commande dans la salle des vannes du réservoir
Loulié	Changement de la sonde ultrason
Batgusère	Renforcement capacité du panneau solaire
Stations de reprise et surpresseurs	
Stations de reprise et surpresseurs	68 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Station de reprise Berlanne	Changement garniture d'étanchéité pompe 1
Station de reprise Riant	Changement roulement moteur pompe1
Station de reprise Pindats	Changement pompe 2
	Changement roulement moteur et pompe1
Station de reprise Lanot	Changement roulements moteur et pompe1 et pompe 2

> Bilan des travaux électromécaniques de renouvellement et garantie de renouvellement

Bilan des travaux électromécaniques de renouvellement pour la continuité du service				
	2006	2007	2008	2009
Montant des travaux du Plan Prévisionnel de Renouvellement annexé au contrat	34 300,00 €	46 500,00 €	41 450,00 €	31 600,00 €
Cumul des travaux du PPR	34 300,00 €	80 800,00 €	122 250,00 €	153 850,00 €
Montant de la garantie de renouvellement (calculé au Compte d'Exploitation Prévisionnel)	34 300,00 €	31 520,00 €	32 287,00 €	44 588,00 €
Cumul garantie de renouvellement	34 300,00 €	65 820,00 €	98 107,00 €	142 695,00 €
Montant des travaux de renouvellement réalisés	5 574,00 €	19 568,40 €	69 750,94 €	23 566,25 €
Cumul travaux réalisés	5 574,00 €	25 142,40 €	94 893,34 €	118 459,59 €

> **Commentaire des données**

La garantie de renouvellement indiqué au CARE est calculée et actualisée sur la base du montant négocié en début de contrat. Le PPR annexé au contrat a servi de référence afin de définir le niveau de la garantie de renouvellement.

En 2009, la garantie de renouvellement a augmenté de 38% suite à l'intégration des nouveaux équipements dans le cadre de l'avenant n°1. Le montant indiqué est estimé dans l'attente du calcul définitif des charges calculées.

Le montant cumulé engagé par SOBEP au titre du renouvellement électromécanique en fin 2009 est de 118,5 k€ pour un montant cumulé de garantie de renouvellement de 142,7k€.

LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

La longueur totale des canalisations, qui comprend la totalité des canalisations du réseau et les branchements d'une longueur supérieure à 80 m, est de 845 311 mètres linéaires (ml). Les autres branchements ne sont pas pris en compte.

Pour connaître la longueur totale du réseau, il faut ajouter à ce dernier nombre la longueur totale des branchements « Postes à Incendie ». La longueur totale du réseau est donc de **853 973 mètres linéaires** (ml) tous matériaux et tous diamètres confondus.

> Répartition par diamètre nominal (DN) (ml) du réseau répertorié sous SIG

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau	Longueur (ml)
<100 mm	501 763
101-200 mm	276 928
201-400 mm	43 881
>400 mm	9 235
Diamètre inconnu	13 504
Total	845 311

> Répartition par matériaux (ml) répertorié sous SIG

Répartition par matériau (ml) répertorié sous SIG	
Matériau	Longueur (ml)
Acier	2 263
Autres	45
Fonte ductile	309 222
Fonte grise	55 063
Fonte	2 666
PE à bandes bleues	5 351
PE	22 747
Fibre de verre	2 393
PVC	429 465
Inconnu	16 096
Total	845 311

> Commentaires des données

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Travaux réalisés sur le réseau de distribution au 31/12/2009			
	2007	2008	2009
Nombre de réparations de fuites sur conduites	160	172	113

Nombre de fuites réparées	
Commune	Nombre de fuites
BILLERE	11
BIZANOS	13
BOSDARROS	12
GAN	15
GELOS	7
IDRON	10
JURANCON	11
LARROIN	2
LASSEUBE	1
LASSEUBETAT	1
LONS	11
MAZERE LEZONS	4
MORLAAS	4
NARCASTET	2
RONTIGNON	5
SERRES MORLAAS	2
UZOS	2
Total	113

Extensions, renouvellement et renforcement de réseau	
Commune	Adresse
Renouvellement et/ou renforcement	
MAZERES	Carrefour RD 37 - Rue du 8 mai 45
LONS	Impasse des Jardins
JURANCON	Carrefour Massenet
BIZANOS	Rue de la République (complément 2008)
LONS	Rue H. Lamarque
JURANCON	Rue du Gave
JURANCON	Rue G. Phoebus, Bagnell, Berne
LASSEUBETAT	Quartier Bouillet
JURANCON	Rue E. Pichon
LAROIN	Chemin des Crêtes
GAN	Chemin Labau
LONS	Rue Cazala
BILLERE	Rue F. Jammes-Ronsard-Navarre
BILLERE	Rue St Exupery-Galas-Tonkin-Mongelous
BIZANOS	Rue des Lavandières
GAN-JURANCON	Coteaux de Bastarous RD 268
GELOS	Rue E. Daure
NARCASTET	Chemin de Laviossalaise
NARCASTET	RD 37
RONTIGNON	RD 37
Extension	
IDRON	Rue du Cami Salié
BIZANOS	Avenue du Corps Franc Pommies
IDRON	Lotissement Souverbielle
LONS	ZI Forum
IDRON	Domaine du Roy
NARCASTET	Chemin Lacarrau
LONS	Jardins du Laou
CHAMP CAPTANT	Vidanges

> **Commentaires des données**

Les travaux d'extension, de renouvellement et de renforcement cités ci-dessus ont été réalisés par la collectivité.

La liste des réparations de fuite sur le réseau du SIEP de Jurançon en 2009 peut être consultée en Annexe 6.

LES BRANCHEMENTS

CARACTÉRISTIQUES DES BRANCHEMENTS

> Définition des branchements

Le branchement comprend depuis la canalisation publique en suivant le trajet le plus court possible :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- le robinet avant compteur,
- le compteur.

En 2009, le nombre de branchements actifs est de 23 755 pour 27 156 abonnés. Ce nombre prend en compte les connections recensées actives ou inactives au réseau de distribution de la commune qu'ils soient facturés ou non.

- Les branchements équipés d'un compteur général et de plusieurs compteurs divisionnaires comptent pour 1.
- Les compteurs en nourrice comptent pour un branchement.
- Les branchements vers accessoires comptent pour un branchement.

Branchements		
	2008	2009
Nombre total de branchements	23 779	23 755
dont Branchement Plomb	38	19
% de branchements Plomb	0,16%	0,07%

> Commentaire des données

Le nombre de branchements en plomb connus sur le SIEP de Jurançon est de 19, soit 0,07 % de l'ensemble des branchements.

Pour satisfaire au décret 2001.1220 relatif à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, Lyonnaise des Eaux procèdera au renouvellement des 19 branchements en plomb identifiés et ce au titre du renouvellement contractuel de branchement.

La liste des branchements en plomb encore présents sur les communes du SIEP de Jurançon est consultable en Annexe 7.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LES BRANCHEMENTS

Travaux réalisés sur les branchements			
	2007	2008	2009
Nombre de réparations de fuites sur branchement	135	172	88
Nombre de branchements renouvelés	85	31	50
dont branchements en plomb remplacés	9	4	0
Nombre de branchement renouvelés partiellement	-	60	30
Nombre de branchements neufs réalisés	144	129	103

> Commentaire des données

Fin 2009, Lyonnaise des Eaux a procédé à un contrôle approfondi des natures des branchements répertoriés comme ayant une composition à base de Plomb ou de matériau inconnu. Cette étude a abouti à la requalification des matériaux des branchements analysés et a permis de définir le chiffre précis de branchement en plomb à éradiquer, soit 19. Ceci explique la différence de branchement en Plomb entre 2008 et 2009 alors qu'aucun remplacement n'a été effectué en 2009.

Le coût des renouvellements de branchement effectués en 2009 s'élève à 54 022,88 € HT.

LE PARC COMPTEURS

CARACTÉRISTIQUES DU PARC COMPTEURS

Le parc compteurs			
	2007	2008	2009
Nombre de compteurs	27 331	27 878	28 303

> Commentaire des données

Au 31/12/2009, le réseau du SIEP de Jurançon dispose d'un parc de 28 303 compteurs dont 373 ont été posés en 2009.

Le nombre de compteurs est en augmentation de 1,5 % sur le réseau du SIEP.

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre											
Diamètre/Âge	0 - 5 ans	5 -10 ans	10-15 ans	15-20 ans	20-25 ans	25-30 ans	30-35 ans	35-40 ans	> 40 ans	Inconnu	Total
12 - 15 mm	12 121	7 865	6 304	719	172	61	50	28	37	87	27 444
20 - 40 mm	190	354	121	65	14	6	3	5	3	0	761
> 40 mm	21	41	24	2	5	1	4	0	0	0	98
Total	12 332	8 260	6 449	786	191	68	57	33	40	87	28 303

> Commentaire des données

Sur les 28 303 compteurs, 87 compteurs ont des années de pose inconnues. De ce fait, pour le calcul de l'âge moyen des compteurs, ceux-ci ne sont pas pris en compte. On peut tout de même supposer que ces compteurs sont âgés de plus de 40 ans.

Une enquête approfondie sera réalisée début 2010 afin d'identifier l'âge des 87 compteurs et d'élaborer un plan de renouvellement des ces dispositifs de comptage.

Le parc compteur				
	12 - 15 mm	20 - 40 mm	> 40 mm	Total
Nombre de compteurs	27 444	761	98	28 303
Age moyen du parc (ans)	6,40	7,94	9,01	6,45

> **Commentaire des données**

L'âge d'un compteur est décompté à partir de son année de fabrication.

L'âge moyen du parc se calcule en faisant le rapport de la somme des âges individuels des compteurs sur le nombre de compteurs.

L'âge moyen du parc compteur est de 6,45 ans. Le SIEP de Jurançon dispose d'un parc compteur rajeunis.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE PARC COMPTEUR

Travaux réalisés sur les compteurs en 2009				
	15 mm	20-40 mm	>50 mm	Total
Neufs	350	17	6	373
Renouvelés	2 517	29	1	2 547
Total	2 867	46	7	2 920

Travaux réalisés sur les compteurs				
	2006	2007	2008	2009
Neufs	-	549	360	373
Renouvelés	2 278	2 009	2 691	2547
Cumul renouvellement de compteur réalisé	2 278	4 287	6 978	9525
Cumul renouvellement de compteur prévu	2 456	5 125	7 284	9551
% objectif contractuel	92,8%	83,6%	95,8%	99,7%

Compteurs neufs par commune	
Communes	Nombre compteurs neufs
Aressy	5
Assat	11
Billère	54
Bizanos	69
Bosdarros	7
Buzy	0
Gan	31
Gelos	10
Idron	47
Jurançon	23
Laroin	0
Lasseube	0
Lasseubetat	3
Lescar	4
Lons	40
Mazeres-Lezons	4
Meillon	6
Morlaas	32
Narcastet	14
Pardies-Pietat	0
Rontignon	10
St Faust	0
Serres-Morlaas	3
Uzos	0
Total	373

> **Commentaire des données**

Le coût de renouvellement des compteurs en 2009 s'élève à 156 963,76 € HT.

SOBEP a procédé au renouvellement de près de 9 500 compteurs en 4 ans mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 1 262 compteurs qui ont plus de 15 ans d'âge soit 4.4% du parc compteurs.

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

LE CENTRE RÉGIONAL EN QUELQUES CHIFFRES

>Une entreprise à taille humaine

Jean-Philippe WALRYCK
Directeur Régional



Notre Centre Régional Midi-Pyrénées Béarn, dont le siège est implanté à Toulouse, développe ses compétences sur **11 départements** répartis en **2 agences territoriales** : l'Agence Adour-Garonne et l'Agence Aude Pyrénées Orientales.

Le Centre Régional Midi-Pyrénées Béarn rassemble près de 260 collaborateurs compétents qui interviennent chaque jour sur les métiers de l'eau et de l'assainissement. Leur savoir-faire et leur expertise s'exercent dans de nombreux domaines : l'hydraulique, la chimie, la biologie, l'électricité, l'informatique ou encore l'électromécanique...



> Les chiffres clés du Centre Régional

EAU POTABLE	ASSAINISSEMENT
130 070 clients	159 932 clients
142 contrats	111 contrats
4 325 km de réseau	146 stations d'épuration
86 usines de production	2 371 km de réseau de collecte
231 réservoirs	296 postes de relèvement

LES SERVICES DU CENTRE RÉGIONAL

> Moyens et Equipements régionaux

L'ensemble de ces moyens sont disponibles pour les interventions sur vos installations

- 1 service d'astreinte (téléphonique et interventions) 24H/24 de 29 personnes,
- 1 Centre de Relations Clientèle (CRC),
- 1 laboratoire d'analyses (BIARRITZ),
- 9 magasins de pièces.

> Gestion du patrimoine et logistique

Une cellule d'approvisionnement gère l'ensemble de nos achats en faisant bénéficier les collectivités et les exploitants des accords nationaux ou régionaux avec nos fournisseurs.

Trois magasiniers principaux gèrent le stock centralisé de pièces détachées afin d'approvisionner nos magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation et leur garantir de disposer les pièces nécessaires même en cas d'intervention urgente.

La gestion du patrimoine gère les inventaires du domaine affermé (propriété de la collectivité) et du domaine privé (parc automobile, contrôle de l'énergie, etc.).

Le responsable du patrimoine établit et suit en concertation avec les agences territoriales, les opérations d'investissements et de renouvellements annuels.

> Gestion administrative et financière

Deux contrôleurs de gestion, en lien avec la plateforme comptable et le responsable administratif et financier, sont en charge de la gestion budgétaire et du respect des clauses contractuelles.

> Le pôle technique

L'expertise est assurée par une équipe spécialisée en qualité de l'eau potable et en assainissement.

Le service eau potable : participe à la gestion des ressources et à l'optimisation des réglages de pilotage des installations en fonction des résultats d'analyses sur l'eau. Le technicien contribue à l'élaboration des procédés innovants, à la veille technique et réglementaire ainsi qu'à l'amélioration des process.

Le service assainissement : assure une analyse pointue du fonctionnement des stations d'épuration, du rendement de dépollution, du taux de conformité et de l'évolution des indices de qualité. Il s'appuie sur les cahiers d'exploitation et les résultats des bilans 24 h.

> Le Service des Ressources Humaines

Le service ressources humaines a en charge la gestion de la paye, de la formation et de l'accompagnement de la politique de prévention des risques.

> Le Service Commercial

Le service commercial élabore les offres adaptées aux besoins des clients, dans le respect de la réglementation relative aux contrats.

> Le Service Qualité et Environnement



Notre Politique Qualité a pour objectif d’améliorer en permanence la qualité de notre organisation. Cette certification qualifie notre organisation et les procédures que nous mettons en œuvre au quotidien. Ainsi une responsable « qualité et méthodes » pilote les évolutions continues de nos organisations au travers d’un manuel de Management Qualité Sécurité Environnement qui décrit chacun de nos processus métiers.

La norme ISO 9001 permet de vérifier l’efficacité et la pertinence de notre système d’exploitation, de définir et de prévoir les améliorations de notre organisation et des services proposés à nos clients.

> La gestion Clientèle

La mise en place du centre d’appels privilégie le contact téléphonique et fixe les objectifs ambitieux de la qualité du service. Une plage horaire d’accueil téléphonique élargie de 8 h à 19 h non stop du lundi au vendredi et de 8 h à 13 h le samedi. Une équipe de conseillers intervient sur tous les métiers relatifs à la gestion clientèle.

Aussi, ils sont garants de la qualité du service rendu et aident les plus démunis à trouver des solutions pour payer leurs factures d’eau et maîtriser leurs consommations.

Enfin, ils offrent à nos usagers des facilités de paiement personnalisées par T.I.P, chèque, mandat postal, mensualisation et prélèvement automatique.

L’AGENCE ADOUR-GARONNE

> Les missions de l’Agence Adour-Garonne



David GRUET, Chef d’Agence, assure l’exploitation quotidienne de près de **116 contrats** et apporte une réponse efficace aux besoins de ses clients sur l’ensemble de son périmètre.

Localement, des Chefs de Secteur maîtrisent et encadrent près de 100 personnes travaillant au quotidien pour le bon fonctionnement des installations : stations et réseaux.

L’Agence s’appuie sur l’ensemble des ressources et compétences transversales du Centre Régional et sur un dispositif réactif permettant de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires en cas de situation d’urgence ou de crise pour proposer des expertises pointues dans les métiers de l’eau et de l’assainissement.

> Les chiffres clés de l’Agence

EAU POTABLE	ASSAINISSEMENT	INDUSTRIE
58 834 clients	93 887 clients	3 contrats
34 contrats	82 contrats	1 station d’épuration 40 000 EqH
2 358 km de réseau	71 stations d’épuration	1 station d’eau potable
39 usines de production	1 064 km de réseau de collecte	1 station de traitement des eaux pluviales
92 réservoirs	161 postes de relèvement	

> Nos équipes locales

Pour manager les équipes d'exploitation, David GRUET est assisté de :

- Céline GAJAN, adjointe technique,
- François ROCHE, chef de secteur Garonne Ouest,
- Antony BARON, chef de secteur Garonne Est,
- Michel CHARONNAT, chef de secteur Hautes Pyrénées,
- Philippe LE COGUEC, chef de secteur SOBEP,
- Raymond CHAGOT, service Usines,
- Gilles DUCLOS, service Réseaux et Maintenance.



Notre personnel d'exploitation a pour mission de gérer au quotidien les installations, d'entretenir et renouveler les équipements, de réparer les réseaux et d'assurer la relation avec la clientèle sur le terrain.

> Le service « Usines »

L'agence territoriale dispose d'un service spécialisé « Usines » qui a pour mission le suivi des process des stations d'épurations et de production d'eau. Il est sous la responsabilité de **Raymond CHAGOT**.

Dans le cadre du domaine de l'eau, le service assure la gestion des ressources et le fonctionnement optimal des installations de production et de distribution. Sur les stations d'épuration, le personnel est garant de l'analyse et de l'optimisation de leur fonctionnement et de la qualité du rejet.



> Le service « Réseaux et maintenance »

Le service « Réseaux et Maintenance » sous la responsabilité de **Gilles DUCLOS** développe une double compétence sur l'ensemble de l'agence territoriale.

Il dispose d'un pool de camions hydrocureurs qui assurent l'exploitation curative et préventive courante des réseaux de collecte et des postes de relèvement. Par ailleurs, le service est doté d'une équipe spécialisée aux opérations de maintenance électromécanique et automatisme.

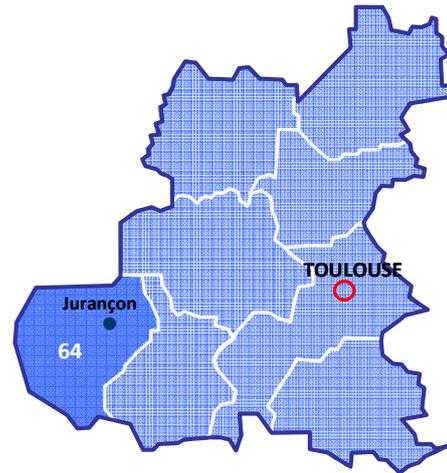


LE SECTEUR SOBEP

Le **Secteur SOBEP**, sous la responsabilité de Philippe LE COGUIEC, exploite nos contrats sur la partie béarnaise du département des Pyrénées Atlantiques.

Nos principaux contrats locaux sont :

Nos principales références locales	
Contrat	Activité
SIEP de Jurançon	Eau potable
SIAEP de la Vallée d'Ossau	Eau potable
SIA de la Vallée d'Ossau	Asst collectif
Syndicat de la Plaine de l'Ousse	Asst collectif
La Pierre Saint Martin	Asst collect. + eau potable
Gan	Asst collectif



> Activités du secteur

- Gestion et exploitation des réseaux d'eau potable et d'assainissement,
- Maintenance et entretien des usines de production d'eau potable, des stations d'épuration et des postes de relèvement
- Recherche de fuites sur canalisations
- Gestion des poteaux incendie
- Réalisation de travaux neufs eau et assainissement
- Renouvellement des compteurs
- Hydrocurage
- Contrôle des réseaux et branchements
- Autosurveillance des réseaux d'assainissement
- Remplacement des branchements plomb

> Nos moyens techniques

- 11 fourgons d'intervention outillés
- 5 véhicules légers d'intervention
- 2 mini-pelles
- 2 camions légers et 3 camions poids lourds
- 4 camions hydrocureur
- 2 tablettes informatiques portables
- 1 équipement de perçage/prise en charge
- 1 corrélateur acoustique pour recherche de fuites
- 1 équipement pour test à la fumée
- Détecteurs de câbles et canalisations enterrés
- 1 appareil de mesure du débit des PI
- 1 appareil de désinfection des canalisations
- 3 détecteurs de gaz (4 fonctions)

> Votre bureau de secteur

SOBEP
3, avenue Bernadotte
64 110- Jurançon

Fax : 05.59.98.12.29

> Votre interlocuteur local

Vos interlocuteurs au quotidien sont :



Philippe LE COGUIEC
Chef de Secteur

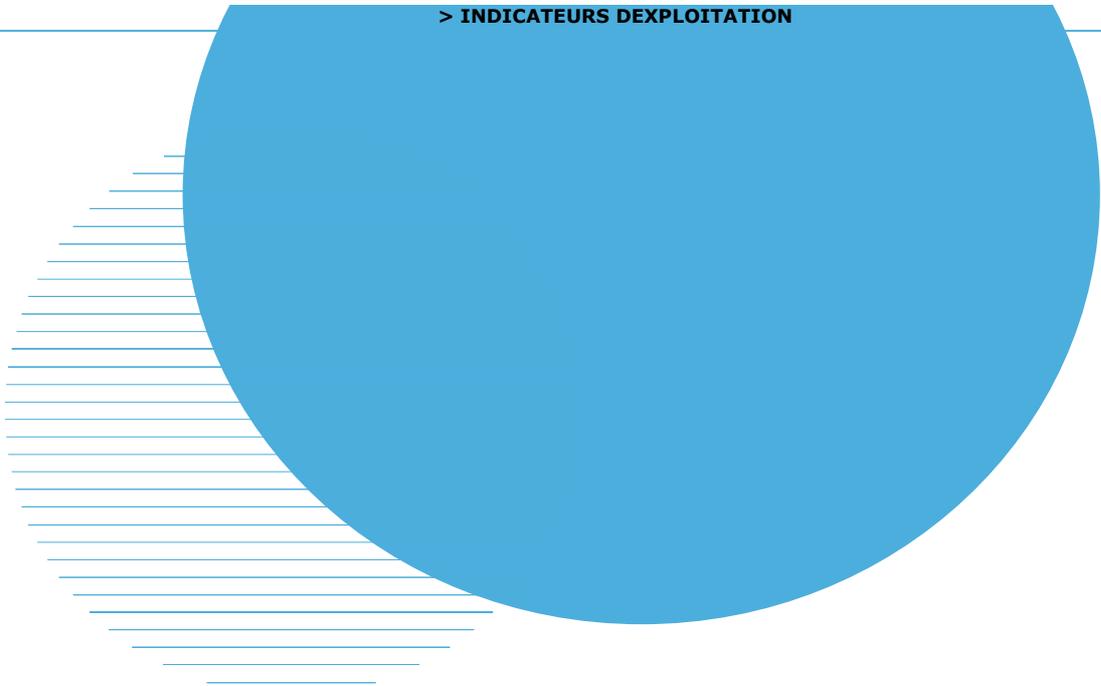
> Notre service clientèle



> Notre équipe à votre service

Notre équipe d'exploitation sur le secteur se compose de **28 agents**.

- 2 conducteurs de travaux
- 1 dessinateur
- 2 techniciens de réseau
- 5 agents de réseau
- 8 agents travaux neufs réseaux
- 1 agent de recherche de fuites
- 1 technicien établissement de devis
- 1 agent d'entretien des poteaux incendie
- 4 agents de curage
- 1 secrétaire technique
- 1 employée clientèle



INDICATEURS D'EXPLOITATION

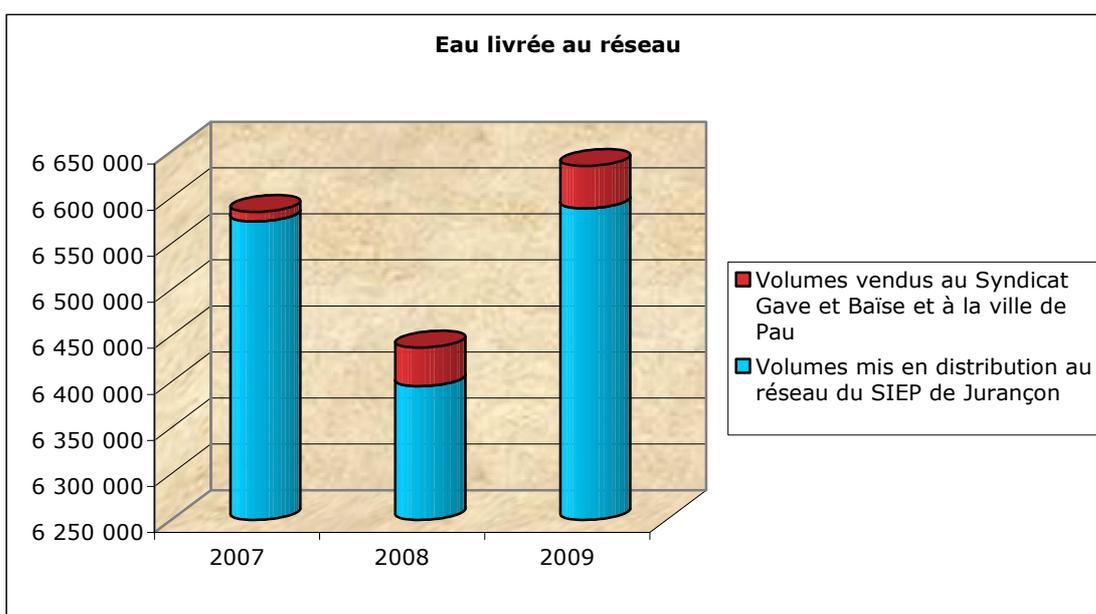
LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	41
LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE.....	46
LA QUALITÉ DE L'EAU POTALE.....	50

LA PRODUCTION D'EAU POTABLE

VOLUME PRODUIT ET MIS EN DISTRIBUTION

Le SIEP de Jurançon fournit de l'eau au Syndicat intercommunal Gave et Baïse et à la Ville de Pau à laquelle il en achète également.

Volumés mis en distribution (m3)				
	2007	2008	2009	Variation 2009/2008(%)
Eau produite	6 503 944	6 397 054	6 603 460	3,2%
Total volumés produits (A)	6 503 944	6 397 054	6 603 460	3,2%
Achat d'eau en gros - Ville de Pau	80 333	39 879	30 703	-23,0%
Total volumés achetés en gros (B)	80 333	39 879	30 703	-23,0%
Ventes d'eau en gros - Syndicat Gave et Baïse et Ville de Pau	10 253	41 860	45 946	9,8%
Total volumés vendus en gros (C)	10 253	41 860	45 946	9,8%
Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)	6 574 024	6 395 073	6 588 217	3,0%



VOLUME VENDUS ET ACHETES AUX COLLECTIVITES

Volumen vendus et achetés en gros									
Mois	Volumen vendus en gros						Volumen achetés en gros		
	Ville de Pau			Syndicat Gave et Baïse			Ville de Pau		
	2008	2009	Variation 2008/2009	2008	2009	Variation 2008/2009	2008	2009	Variation 2008/2009
Janvier	800	800	0,0%	1 306	0	-100,0%	2 400	2 748	14,5%
Février	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 837	2 661	-6,2%
Mars	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 775	2 671	-3,7%
Avril	800	800	0,0%	0	0	0,0%	3 161	2 582	-18,3%
Mai	800	800	0,0%	0	0	0,0%	3 056	2 588	-15,3%
Juin	387	314	-18,9%	3 397	1 917	-43,6%	7 011	2 184	-68,8%
Juillet	800	800	0,0%	10 000	15 000	50,0%	3 227	3 216	-0,3%
Août	800	800	0,0%	10 000	15 970	59,7%	2 614	2 593	-0,8%
Septembre	800	800	0,0%	8 026	1 309	-83,7%	2 702	2 898	7,3%
Octobre	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 691	2 450	-9,0%
Novembre	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 830	2 568	-9,3%
Décembre	744	128	-82,8%	0	3 308	0,0%	4 575	1 544	-66,3%
Total	9 131	8 442	-7,5%	32 729	37 504	14,6%	39 879	30 703	-23,0%

Conventions d'achat, de vente et d'échange d'eau en gros				
Syndicat ou commune	Date d'entrée en vigueur	Durée	Actif	Lieu de vente/achat
Achat d'eau en gros				
Ville de Pau	01/06/90	Selon besoin spécifique	OUI	Carrefour des rues Guindalos et Cyprien Loustau (JURANCON)
Vente d'eau en gros				
SIAEP de Lescar	25/07/74	1 an (reconduction tacite d'1 an)	OUI	Bordure de la RD945 à la limite des communes de LONS et LESCAR
Ville de Pau	01/01/85	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	Comptages de Poumireau, de Guindalos et du golf à Billère
Echange d'eau en gros				
SIAEP de Gave et Baïse	01/01/02	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	
SIAEP des Luy et Gabas	19/11/85	2 ans (reconduction tacite de 6 ans)	OUI	En limite de la commune de Buros; Angle du chemin de la piscine et de la RD39

> Jour et mois de pointe

Jour et mois de pointe		
	2008	2009
Volume moyen journalier (m3/j) produit sur l'année	17 478,3	18 091,7
Volume moyen journalier du mois de pointe (m3/j)	18 863,4	21 162,9
Mois de pointe	Janvier	Janvier

> Commentaire des données

Nous constatons que le volume produit journalier moyen a augmenté de 3,5%. Le mois de pointe reste Janvier dont le volume journalier moyen a augmenté de 12% par rapport à 2008.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET VOLUMES REFOULÉS

Consommation d'énergie (kWh/an)					
Désignation du site	Commune	2007	2008	2009	Variation (%)
Mazeres 1	MAZERES	75 071	72 802	73 027	0,3%
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11-P12A-P12B)	MAZERES	1 043 068	1 038 876	780 531	-24,9%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	340 514	165 835	305 654	84,3%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	708 951	754 797	738 279	-2,2%
Meillon (P15-P16)	MEILLON	486 713	736 043	746 909	1,5%
Meillon (P17)	MEILLON	440 107	404 640	504 421	24,7%
Total		3 094 424	3 172 993	3 148 821	-0,8%
Stations de reprise					
Lanot	GAN	24 408	25 283	24 762	-2,1%
Carrérot	GELOS	14 356	15 638	19 668	25,8%
Riant	GAN	256 147	293 611	305 102	3,9%
Pindats	BOSDARROS	67 546	59 786	58 027	-2,9%
Narcastet	NARCASTET	343 257	357 506	303 390	-15,1%
Berlanne	MORLAAS	146 439	155 745	190 606	22,4%
Laforgue	ASSAT	8 331	14 847	13 194	-11,1%
Total		860 484	922 416	914 749	-0,8%
Surpresseurs					
Carrazé	GELOS	-	320	638	99,4%
Bastarrous	GAN	1 342	2 101	2 862	36,2%
Cimetière	SERRES-MORLAAS	3 351	4 645	2 490	-46,4%
Haute Vue	MORLAAS	-	-	27 736	-
Aliou	GELOS	-	116	258	122,4%
Total		4 693	7 066	33 984	381,0%

Volumes pompés (m3/an)					
Désignation du site	Commune	2007	2008	2009	Variation 2008-2009
Mazeres 2 (P6)	MAZERES	44 629	110 386	11 268	-89,8%
Mazeres 2 (P8)	MAZERES	118 386	143 985	24 165	-83,2%
Mazeres 2 (P11)	MAZERES	415 310	442 970	413 843	-6,6%
Mazeres 2 (P12A-P12B)	MAZERES	1 534 050	1 379 410	1 150 330	-16,6%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	828 590	388 880	760 520	95,6%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	1 685 080	1 583 260	1 920 520	21,3%
Meillon (P16)	MEILLON	939 959	1 420 841	1 430 842	0,7%
Meillon (P17)	MEILLON	972 330	960 949	1 055 985	9,9%
Total		6 538 334	6 430 681	6 767 473	5,2%

> **Commentaire des données**

La consommation d'énergie électrique des sites de production et des stations de reprise n'a pas varié de manière notable. Par contre, la forte augmentation de la consommation énergétique des surpresseurs vient de l'installation en 2009 du nouveau surpresseur « Haute Vue » associé au nouveau réservoir « Bas Service 2 ». La consommation au niveau du surpresseur « Cimetière » normalement abandonné ne peut provenir que du fonctionnement du chauffage ou d'un autre appareil électrique secondaire dans le local. Un agent procèdera à une visite pour déceler la cause exacte de cette consommation énergétique.

Les différences entre les volumes pompés et les volumes produits viennent du fait que les volumes pompés sont mesurés à partir de compteurs mécaniques au niveau de chaque puits alors que les volumes produits sont mesurés par un débitmètre électromagnétique général plus en aval dans le réseau.

CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

Contrôles APAVE	
Installation	Date de contrôle
Mazeres 1	24/09/2009
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11-P12A-P12B)	24/09/2009
Mazeres 4 (P13)	21/09/2009
Rontignon (P14)	21/09/2009
Meillon (P15-P16)	18/09/2009
Meillon (P17)	18/09/2009

SOBEP lèvera en 2010 les réserves émises par l'APAVE suite à ces contrôles.

LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE

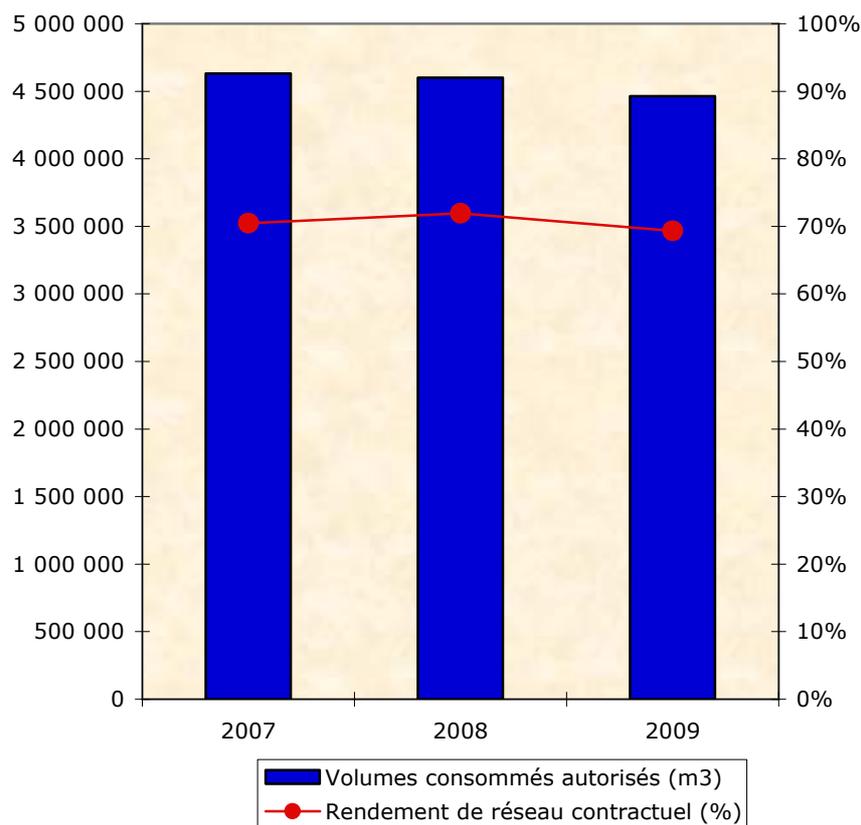
VOLUMES CONSOMMÉS ET RENDEMENTS

Volumes consommés autorisés (m3)				
	2007	2008	2009 (359 jours)	Variation 2009/2008(%)
Volumes comptabilisés (E)	4 503 791	4 434 258	4 387 310	-1,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	49 000	49 000	49 000	0,0%
Dégrèvements (G)	53 574	50 303	51 870	3,1%
Volumes de service du réseau (H)	25 000	67 000	25 000	-62,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G+H) = (I)	4 557 365	4 484 561	4 464 180	-0,5%

Volumes non comptés (m3) et Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)				
	2007	2008	2009	Variation 2009/2008
Nombre de jour dans la période de relève (J)	365	365	359	-
Volumes mis en distribution dans la période relève (K)	6 493 691	6 355 194	6 406 794	1%
Volumes comptabilisés (E)	4 503 791	4 434 258	4 387 310	-1%
Total des volumes non comptés (K-E) = (L)	1 989 900	1 920 936	2 019 484	5%
Linéaire du réseau de distribution (km) (M)	849,7	852,0	854,0	0%
Indice linéaire des volumes non comptés (L)/(JxM)	6,42	6,18	6,59	7%

Pertes en réseau (m3), Indice linéaire de pertes (m3/km/j) et Rendement de réseau (%)				
	2007	2008	2009	Variation 2009/2008
Volumes consommés autorisés (m3) (I)	4 631 365	4 600 561	4 464 180	-3,0%
Volumes ventes en gros (m3) dans la période de relève (1)	10 253	41 860	41 628	-0,6%
Volumes produits dans la période de relève (m3) (2)	6 503 944	6 397 054	6 448 422	0,8%
Volumes achetés en gros dans la période de relève (m3) (3)	80 333	39 879	33 675	-15,6%
Total des pertes en réseau N = (2+3-I-1)	1 942 659	1 794 512	1 976 289	10,1%
Indice linéaire de pertes N / (J x M)	6,26	5,77	6,45	11,7%
Rendement de réseau SOBEP (I+1)/(2+3) (%)	70,5%	72,1%	69,5%	-3,6%
Rendement contractuel I/(2+3-1)	70,4%	71,9%	69,3%	-3,6%

Consommation et rendement de réseau



> **Commentaire des données**

La période de consommation correspond à la période entre deux dates médianes de relève. Par conséquent, cette période étant différente de l'année civile les données fournies sont imputables sur une durée inférieure ou supérieure à 365 jours.

En 2009, la relève a été effectuée le 23 juillet et en 2008 la relève avait été effectuée le 29 juillet, soit 359 jours entre les deux dates médianes de relève. Le volume livré pendant la période relève est donc calculé à partir des volumes livrés comptabilisés mensuellement.

Le rendement du réseau est calculé selon la formule Lyonnaise des Eaux et la formule contractuelle ci-dessous avec les volumes de la période de relève.

$$SOBEP : \eta = \frac{V_{conso. autorisé} + V_{vendu.en.gros}}{V_{produit} + V_{acheté.en.gros}}$$

$$Contrat : \eta = \frac{V_{conso. autorisé}}{V_{produit} + V_{acheté.en.gros} - V_{vendu.en.gros}}$$

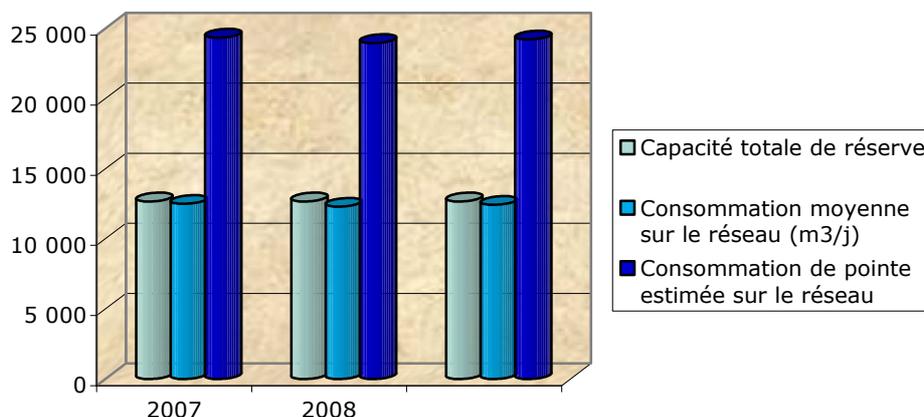
Le rendement 2009 est légèrement inférieur à l'objectif contractuel de 72%, nous notons une baisse de 2,6 % du rendement de réseau alors que l'été fut beau et sec.

Les volumes consommés ont continué à diminuer sur 2009 sans que les pertes sur le réseau aient pu être compressées, cet effet ciseau contribue à la baisse du rendement de réseau.

AUTONOMIE DE CONSOMMATION

Autonomie de réseau (h)			
	2007	2008	2009
Capacité totale de réserve (m3) (A)	12 660	12 660	12 660
Consommation moyenne sur le réseau (m3/j) (B)	12 486	12 286	12 221
Autonomie de réseau en période de consommation moyenne assurée par le stockage (h) (A/Bx24)	24	25	25
Consommation de pointe sur le réseau (m3/j) (C=Bx1,95)	24 348	23 959	23 831
Autonomie de réseau en période de pointe assurée par le stockage (h) (A/Cx24)	12	13	13

Capacité totale de réserve (m3)



> **Commentaire des données**

La consommation moyenne sur le réseau correspond au rapport : volume total consommé autorisé/nombre de jour de la période de relève.

L'autonomie de consommation reste constante en 2009.

CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

SOBEP lèvera en 2010 les réserves émises par l'APAVE suite à ces contrôles.

Contrôles APAVE	
Installation	Date de contrôle
Surpresseurs	
Carrazé	16/09/2009
Bastarrous	24/09/2009
Cimetière	21/09/2009
Haute Vue	21/09/2009
Stations de reprise	
Berlanne	21/09/2009
Laforgue	16/09/2009
Riant	24/09/2009
Carrérot	16/09/2009
Narcastet	21/09/2009
Pindats	18/09/2009
Lanot	25/09/2009



LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

LES MODALITÉS DE CONTRÔLE QUALITÉ DE L'EAU

Le contrôle de la qualité de l'eau est réalisé depuis les captages jusqu'au point de distribution selon les modalités suivantes :

> Contrôle DDASS

La qualité de l'eau est systématiquement contrôlée par la DDASS dans le respect des prescriptions des autorités sanitaires.

En application du décret 2001-1220 du 20 décembre 2001, à partir du 26 décembre 2003, la DDASS a augmenté le suivi de la qualité de l'eau. La recherche de nouveaux paramètres grève le coût des analyses depuis 2004 ; ces nouvelles dépenses, facturées au délégataire, devront être répercutées sur le coût du service.

> Autosurveillance

En complément des analyses réglementaires effectuées par la DDASS, Lyonnaise des Eaux France effectue des contrôles sur la qualité de l'eau à la sortie des stations de traitement, au niveau des réservoirs ainsi que sur différents secteurs du réseau.

> Établissement des statistiques

Le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001, applicable à partir du 26 décembre 2003, a introduit des notions de références et de limites de qualité pour l'eau destinée à la consommation humaine.

Un paramètre en dehors de la référence de qualité n'est pas non conforme mais est considéré comme une alerte, comme un indicateur de qualité de l'eau.

En revanche, un paramètre en dehors de la limite de qualité est une non conformité.

La méthode d'établissement des statistiques a été modifiée en 2006 : le calcul des pourcentages de conformité des paramètres ne se fait plus sur la totalité des paramètres analysés (paramètre « limite de qualité », « limite de qualité et référence » et « référence ») mais sur la totalité des paramètres analysés qui possèdent une « limite de qualité » ou une « limite de qualité et une référence » comme l'exige la législation en vigueur.

BILAN QUALITÉ DES EAUX DISTRIBUÉES

> Conformité paramètre

Conformité globale		
Type	Conformité globale	Nombre de paramètres analysés jugeant les limites de qualité
Bactériologique (1)	100%	214
Physico-chimique (2)	100%	818
Total	100%	1 032

(1) : coliformes thermotolérants, streptocoques fécaux, coliformes totaux, clostridium sulfitoréducteurs

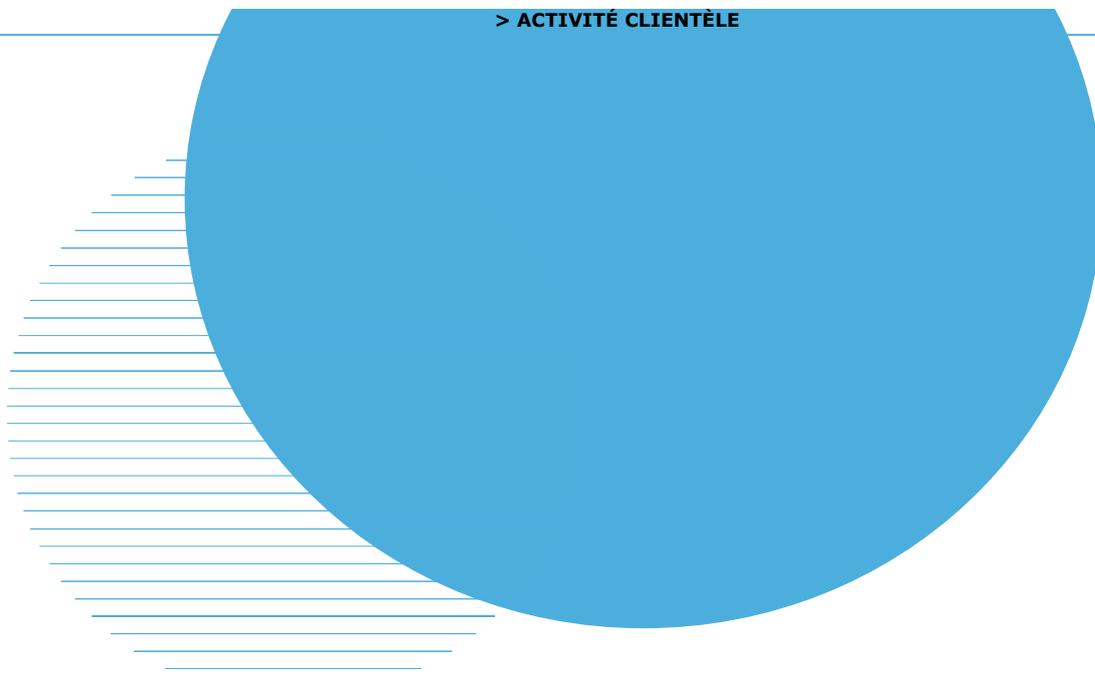
(2) : organoleptiques, métaux, substances indésirables, autres physico-chimiques

> Commentaire des données

En 2009, sur le SIEP de Jurançon, 100 % des paramètres analysés, dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire DDASS, sont conformes à la norme dans les limites de qualité et dans les limites de références.

La totalité des rapports d'analyses effectuées par Lyonnaise des Eaux en 2008 et 2009 sont disponible en Annexe 8.

Analyses de l'eau produite et distribuée en 2009	
Nombre total de prélèvements	181
Dont analyses non conformes	0
% de conformité	100%
Nombre de paramètres	3 122
Jugeant les limites de qualité	1 167
Dont paramètres en dehors des limites de qualité	0
% de conformité des paramètres	100%
Prélèvements DDASS	127
Dont analyses non conformes	0
% de conformité	100%
Nombre de paramètres	2 931
Jugeant les limites de qualité	1 032
Dont paramètres en dehors des limites de qualité	0
% de conformité des paramètres	100%
Prélèvements Lyonnaise des Eaux	54
Dont analyses non conformes	0
% de conformité	100%
Nombre de paramètres	191
Jugeant les limites de qualité	135
Dont paramètres en dehors des limites de qualité	0
% de conformité des paramètres	100%



ACTIVITÉ CLIENTÈLE

LE SERVICE CLIENTÈLE.....	55
CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE	56
LE PRIX DE L'EAU.....	60
LA RELATION CLIENTÈLE.....	63



LE SERVICE CLIENTÈLE

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE CLIENTÈLE

Pour Lyonnaise des Eaux, le service clientèle a pour mission permanente de satisfaire les demandes de ses clients avec trois objectifs fondamentaux :

- Être le lien privilégié entre les clients et Lyonnaise des Eaux du Centre Régional Midi-Pyrénées Béarn (CR MPB).
- Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance : un indice de confiance de 8,5/10 est enregistré parmi les réclamants sur le CR MPB en 2009.
- Veiller au meilleur niveau de service apporté au client : les 3/4 des demandes ont été suivis d'une réponse dans les 5 jours sur le CR MPB en 2009.

Par ailleurs, notre agence clientèle gère l'accueil des clients, la facturation, les courriers, les impayés et l'encaissement.

La mise à disposition sur le terrain d'une équipe d'agents dédiés exclusivement au relevé des compteurs garantit une approche professionnelle et de confiance avec le client.

Enfin, à travers une politique active de communication et une politique d'écoute et de mesure de la satisfaction de ses clients, Lyonnaise des Eaux veille à apporter son meilleur niveau de service.

Le fonctionnement détaillé du service clientèle est présenté en Annexe 9.

CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CLIENTS

Le nombre de clients mentionné représente le nombre de clients actifs au 31 décembre de chaque année.

Nombre de clients par commune			
Communes	2008	2009	Variation 2009-2008
Aressy	263	268	1,9%
Assat	572	583	1,9%
Billère	4 996	5 053	1,1%
Bizanos	2 167	2 223	2,6%
Bosdarros	457	458	0,2%
Buzy	33	33	0,0%
Gan	2 343	2 398	2,3%
Gelos	1 619	1 637	1,1%
Idron	1 541	1 600	3,8%
Jurançon	3 240	3 298	1,8%
Laroin	75	78	4,0%
Lasseube	43	48	11,6%
Lasseubetat	27	28	3,7%
Lescar	48	48	0,0%
Lons	4 965	5 129	3,3%
Mazeres-Lezons	796	797	0,1%
Meillon	343	353	2,9%
Morlaas	1 875	1 898	1,2%
Narcastet	277	295	6,5%
Pardies-Pietat	18	18	0,0%
Rontignon	296	303	2,4%
St Faust	6	6	0,0%
Serres-Morlaas	294	298	1,4%
Uzos	305	306	0,3%
Total	26 599	27 156	2,1%

Nombre de clients				
	2007	2008	2009	Variation (%) 2008-2009
Particuliers	26 318	26 556	27 110	2,1%
Gros consommateurs	43	43	46	7,0%
Total	26 361	26 599	27 156	2,1%

> **Commentaire des données**

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 1,6 % alors que seulement 6 gros consommateurs se sont ajoutés au chiffre de 2008.

Les gros consommateurs tels que mentionnés dans le tableau ci-dessus correspondent aux clients relevés trimestriellement. La liste de gros consommateur est consultable en Annexe 4.

VOLUMES FACTURÉS SUR ANNEE CIVILE

Volumes vendus (m3)				
	2007	2008	2009	Variation (%) 2008-2009
Aressy	62 317	64 104	54 442	-15%
Assat	70 270	63 193	61 329	-3%
Billère	675 089	653 497	658 111	1%
Bizanos	259 902	250 819	241 732	-4%
Bosdarros	82 934	81 347	82 186	1%
Buzy	3 968	3 771	3 961	5%
Gan	337 841	326 696	316 789	-3%
Gelos	196 746	193 038	178 907	-7%
Idron	292 965	282 850	304 125	8%
Jurançon	967 778	1 004 078	992 670	-1%
Laroin	7 933	7 630	8 302	9%
Lasseube	5 484	5 128	5 240	2%
Lasseubetat	3 369	3 268	3 477	6%
Lescar	69 599	62 542	60 872	-3%
Lons	765 992	710 090	702 472	-1%
Mazeres-Lezons	105 386	97 206	98 784	2%
Meillon	40 361	40 538	39 940	-1%
Morlaas	245 004	229 809	229 996	0%
Narcastet	30 576	28 461	29 073	2%
Pardies-Pietat	1 930	1 944	1 456	-25%
Rontignon	44 793	39 902	41 255	3%
St Faust	474	584	440	-25%
Serres-Morlaas	47 690	43 789	45 646	4%
Uzos	40 920	39 208	36 342	-7%
Total	4 359 321	4 233 492	4 197 547	-1%

> Commentaire des données

La facturation est semestrielle pour Lyonnaise des Eaux France. Chaque client reçoit 2 factures par an. Chaque facture est établie suite à une relève des compteurs qui débute respectivement en Janvier et Juin de chaque année.

Les volumes facturés sont en diminution de 1 % en 2009 alors que le nombre de clients a augmenté de 5% et malgré une période estivale belle et sèche.

DÉGRÈVEMENTS

Les dégrèvements sont des avoirs sur les factures consentis par la collectivité et Lyonnaise des Eaux. Ils sont réalisés notamment suite à des fuites après compteur ayant généré des surconsommations, et dans le cas du SIEP de Jurançon, ils s'appliquent sur la facture d'eau.

Dégrèvements				
	2007	2008	2009	Variation 2009/2008
Volume dégrévé (m3)	53 574	50 373	51 870	3,0%
Nombre de dégrèvements	218	205	161	-21,5%
Nombre de dégrèvements > 500 m3	-	-	26	-

> Commentaire des données

Les volumes dégrévés ont augmenté de 3 % en 2009.

MUTATIONS, MODES DE PAIEMENT ET IMPAYÉS

Le nombre d'arrêts de compte, de clients mensualisés, d'échéanciers demandés et les impayés concernent les clients eau potable.

Mutations, modes de paiement et impayés			
	2008	2009	Variation 2009/2008 (%)
Nombre d'arrêts de compte	-	2 436	-
Nombre de clients mensualisés	7 384	9 239	25,1%
Nombre d'échéanciers demandés	46	341	641%
Montant total HT des impayés > 6 mois (consommation, travaux assainissement) (€)	72 062,05	40 329,28 €	-44,0%

> Commentaire des données

On constate que le nombre d'impayés a diminué de 44 % en 2009.

Cependant, le nombre de client mensualisés est en augmentation de plus de 25 % sur 2009 et le nombre d'échéanciers demandés a connu une hausse très importante de 641 %. Ces résultats peuvent s'expliquer par la période économique difficile.



LE PRIX DE L'EAU

Les prix de l'eau et de l'assainissement découlent de l'application de contrats passés avec la collectivité et se décomposent en plusieurs parts :

> Le prix de l'eau

- L'abonnement
Mise à disposition du service de l'eau potable, montant variant en fonction du diamètre du compteur.
- La consommation,
Frais de production, de traitement et de distribution de l'eau chez les usagers ainsi que les frais de gestion clientèle du service

> Le prix de l'assainissement

- L'abonnement
Mise à disposition du service de l'assainissement
- La consommation,
Frais de collecte, de traitement des eaux usées ainsi que les frais de gestion clientèle du service.

> L'agence de l'Eau Adour Garonne

Les Agences de l'Eau sont des établissements publics de l'Etat. Elles bâtissent des « plans pour l'eau » dans chaque bassin hydrographique et aident financièrement les communes à s'équiper conformément à ces plans.

> Prix de l'eau en 2009 et montant facturé pour un client ayant consommé 120 m³

Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m³					
	m3	Montant facturé 2008	Prix unitaire 2009	Montant facturé 2009	Variation 2009/2008 (%)
Distribution de l'eau					
Part du délégataire		68,60		69,64	1,5%
Partie fixe		22,24		22,58	1,5%
Consommation	120	46,36	0,3922	47,06	1,5%
Part de la collectivité		44,40		46,66	5,1%
Redevance communale	120	44,40	0,3888	46,66	5,1%
Organismes publics		5,42		5,17	-4,6%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	5,42	0,0431	5,17	-4,6%
TVA (5,5%)		6,51		6,68	2,6%
Prix eau TTC		124,93		128,15	2,6%
Prix au m3 TTC		1,04		1,07	2,6%

> **Commentaire des données**

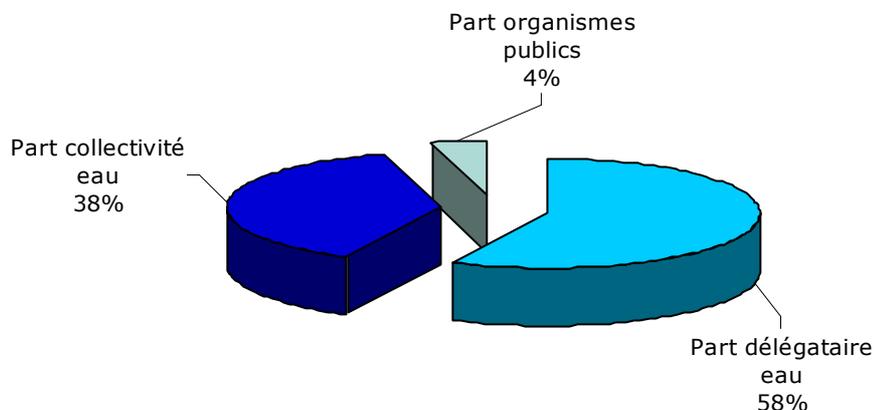
Ce bilan ne présente que les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SIEP de Jurançon.

Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m³. Par conséquent, afin de comparer le prix de l'eau d'une collectivité à une autre et d'une année sur l'autre, le prix théorique au m³ est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120 m³ divisé par 120.

Le prix de l'eau a augmenté de 2,6% en raison de la hausse de 1,5% de la part de Lyonnaise des Eaux et de 5,1% de la part de la collectivité.

En annexe 10 sont présentées pour certaines communes du Syndicat les factures spécimen pour un usager ayant consommé 120 m³.

Répartition des différentes composantes du prix de l'eau hors taxes pour une consommation annuelle de 120 m³



> Poids de la partie fixe de la facture

L'arrêté du 6 août 2007 stipule que le montant maximal des parties fixes d'une facture d'eau 120 m³ ne peut dépasser, par logement desservi et pour une durée de 12 mois, 40% du coût du service.

Le calcul porte sur les valeurs HT, hors organismes publics de la facture 120 m³.

Répartition du prix de l'eau		
	Fixe	Variable
Part du délégataire	19,42%	40,47%
Part de la collectivité	0,0%	40,1%
Total	19,42%	80,58%

> Commentaire des données

Le montant des parties fixes de la facture d'eau potable 120 m³ ne dépassent pas 40% du coût du service.

LA RELATION CLIENTÈLE

CONTACTS ET VISITES EN AGENCE

En 2009, on dénombre 19 462 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 2 038 visites en agence.

Typologie des contacts	
Modes de contact	Pourcentage
Téléphone	78%
Courrier	14%
Internet	1%
Fax	0%
Agence en ligne	4%
Visites en agence	3%

Bilan Accueil des clients			
	2007	2008	2009
Nombre de clients venus en Agence	2 511	1 775	2 038

> Commentaire des données

Les contacts comprennent l'ensemble des demandes et réclamations des clients. Parallèlement à cela, nous suivons le nombre de visites client en Agence quelque soit la raison de leur venue.

Les vecteurs de contact les plus utilisés par les abonnés sont le téléphone et le courrier.

ANALYSE DES DEMANDES

On désigne sous le terme « demande » toute demande d'information ou d'intervention, dénuée d'expression de mécontentement.

Motif des demandes			
	2008	2009	Variation 2009/2008 (%)
Motifs administratifs			
Abonnement	5 099	5 558	9,0%
Encaissement	11 172	6 122	-45,2%
Facturation	2 137	1 633	-23,6%
Relève	1 258	1 255	-0,2%
Sous total	19 666	14 568	-25,9%
Motifs techniques			
Distribution	4 264	1 235	-71,0%
Qualité de l'eau	34	15	-55,9%
Sous total	4 298	1 250	-70,9%
Total	23 964	15818	-34,0%

> Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en baisse de 34% en 2009. Seules les demandes sur les abonnements ont connu une augmentation.

ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

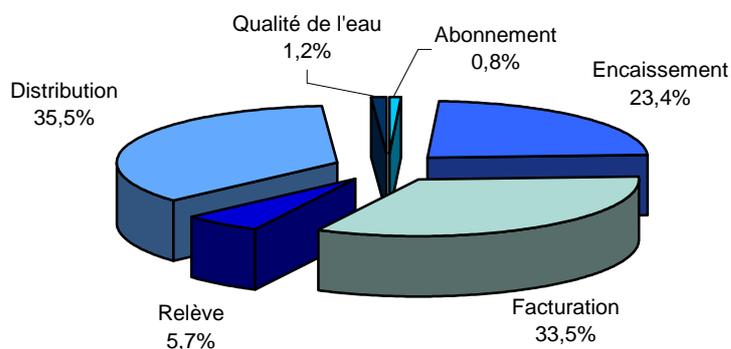
L'exigence des clients vis-à-vis du service de l'eau est de plus en plus forte. Cette constatation a amené le Centre Régional à prendre spécifiquement en compte leurs attentes par l'analyse détaillée des réclamations.

Une réclamation est l'expression de la part du client d'un mécontentement, d'une contestation ou le signalement (quelque soit le ton adopté par le client) d'une anomalie concernant l'ensemble des domaines de l'entreprise, notamment :

- la gestion clientèle (facture, paiement, service)
- la qualité de l'eau (goût, odeur, aspect)
- le domaine technique et le réseau (fuites, pression, eaux usées)

Motif des réclamations			
	2008	2009	Variation 2009/2008 (%)
Motifs administratifs			
Abonnement	79	27	-65,8%
Encaissement	715	834	16,6%
Facturation	930	1 194	28,4%
Relève	47	202	329,8%
Sous total	1771	2257	27,4%
Motifs techniques			
Distribution	1 106	1 268	14,6%
Qualité de l'eau	49	44	-10,2%
Sous total	1 155	1 312	13,6%
Total	2926	3 569	22,0%

Répartition des réclamations 2009



> Commentaire des données

En 2009, les réclamations sont en augmentation de 22%.

Les réclamations les plus nombreuses concernent la distribution de l'eau, la hausse la plus importante a été observée pour les réclamations concernant la relève alors que celles portant sur les abonnements sont en forte baisse.

ENQUETE NATIONALE DE SATISFACTION

La dernière étude de 2009 montre que les efforts réalisés depuis quelques années ont porté leur fruit et sont devenus des acquis pour Lyonnaise des Eaux

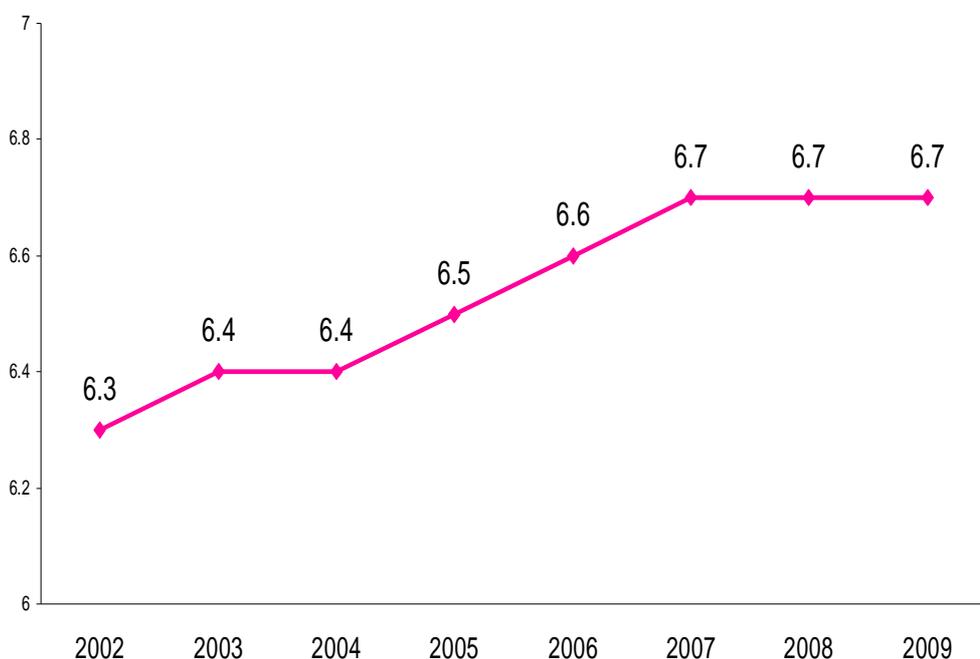
> Méthodologie

Lyonnaise des Eaux réalise tous les ans, avec l'aide de l'institut de sondage TNS-Sofres, un baromètre national afin de mesurer sa notoriété et la satisfaction de ses clients vis-à-vis des services qu'elle propose (facturation, relevé, information, paiement).

En 2009, au niveau national, **2.015** questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux. Cette enquête a été réalisée par téléphone entre le **3 et le 18 juillet 2009**.

> Satisfaction globale envers Lyonnaise des Eaux:

Le niveau de **satisfaction globale** des clients particuliers s'est stabilisé depuis plusieurs années. 2009 enregistre une note de 6,7/10 ; identique à celle de 2008.



Evolution de la note de satisfaction globale moyenne par année (sur 10)

> La consommation d'eau du robinet pour la boisson:

En 2009, **77%** des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (77% en 2008).

L'eau du robinet continue de bénéficier d'une bonne image auprès de la majorité des habitants

- **88 %** ont **confiance** en l'eau du robinet (87 % en 2008) ;
- **93 %** considèrent qu'elle est bien **contrôlée** (93 % en 2008) ;
- **89 %** considèrent qu'elle est **sûre** (89 % en 2008).

2009 confirme l'**augmentation continue de la consommation d'eau du robinet** comme eau de boisson, un phénomène observable depuis plusieurs années et lié cette année à l'augmentation de la part des buveurs d'eau réguliers.

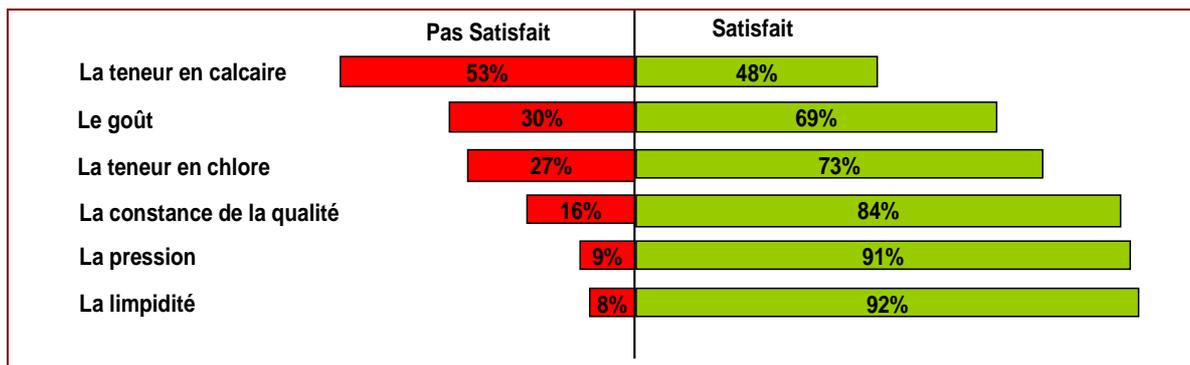
A noter que l'eau du robinet permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et coûte 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.

> La qualité de l'eau du robinet

Les buveurs réguliers ou occasionnels sont satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Ils la déclarent correspondre à leurs attentes. Ils donnent une note moyenne de satisfaction de la qualité de l'eau du robinet de **6,9/10** pour 2009 (valeur qui reste stable en comparaison à 2008).

La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît principalement liée :

- au **goût** qui reste un facteur de non consommation et d'insatisfaction, et apparaît en partie lié à l'insatisfaction à l'égard de la teneur en chlore
- à la présence de **calcaire** qui demeure le point le plus critiqué dans de nombreuses zones de distribution.



> Satisfaction sur les prestations fournies par Lyonnaise des Eaux

La satisfaction sur la **qualité des informations** fournies aux habitants reste stable par rapport à l'année dernière. Cela reste donc un axe de progrès pour Lyonnaise des Eaux.

Le choix du moyen de paiement, notamment le **prélèvement mensuel**, constitue un facteur qui contribue activement à l'amélioration du taux de satisfaction.

Une satisfaction élevée est maintenue quant à la facturation et au relevé des compteurs

	Note moyenne sur 10	Note moyenne sur 10
	National 2009	National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Facturation (clients directs)	7,2	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	7,0	7,1
Prix	5,8	5,5
Informations	5,1	5,1

> L'image de Lyonnaise des Eaux pour ses clients particuliers

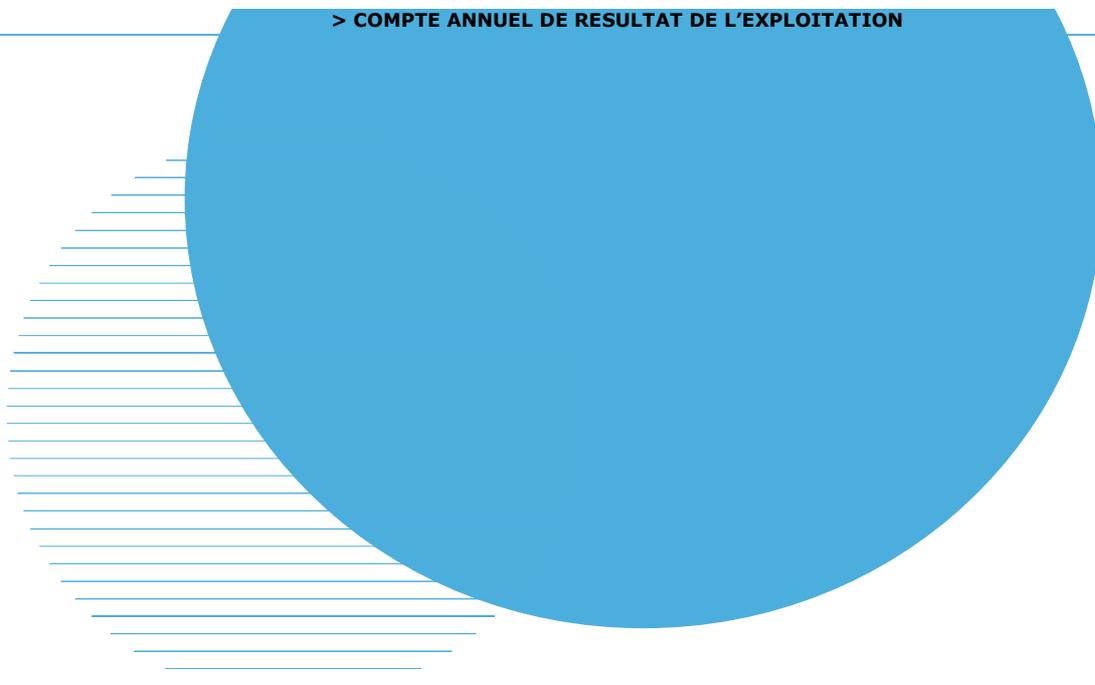
L'image institutionnelle est stable depuis quelques années ; la notoriété d'une société « sérieuse » et qui inspire « confiance » constitue aujourd'hui un acquis pour Lyonnaise des Eaux.

	% Total D'accord	% Total D'accord
	National 2009	National 2008
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2.015	9.004
Sérieux	94%	93%
Inspire confiance	88%	87%
Dynamique	81%	81%
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	80%	80%
Transparent	73%	72%

> Les points qui constituent des axes d'amélioration

Ce sondage montre qu'il reste encore des efforts à faire pour satisfaire la totalité de nos clients. Les principales sources d'amélioration concernent :

- l'information notamment sur la production d'eau potable et le traitement des eaux usées ;
- l'information concernant les enjeux liés à la protection de l'environnement.



COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION....	71
MÉTHODE D'ÉLABORATION.....	73

COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

COMPTES ANNUELS 2008 ET 2009

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

en €uros	2008	2009	Ecart en %
PRODUITS	4 774 470	4 877 800	2,2%
Exploitation du service	2 098 936	2 172 418	
Collectivités et autres organismes publics	2 403 566	2 406 724	
Travaux attribués à titre exclusif	143 721	163 599	
Produits accessoires	128 247	135 059	
CHARGES	4 942 133	4 918 568	-0,5%
Personnel	490 973	528 285	
Energie électrique	262 094	251 300	
Achats d'eau	7 669	7 106	
Produits de traitement	2 925	3 343	
Analyses	25 515	27 002	
Sous-traitance, matières et fournitures	999 901	892 182	
Impôts locaux et taxes	36 409	34 590	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	221 717	269 027	
• télécommunication, postes et télégestion	17 856	15 806	
• engins et véhicules	66 133	74 739	
• informatique	61 089	115 493	
• assurance	3 385	0	
• locaux	10 810	8 598	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	0	0	
Contribution des services centraux et recherche	124 413	104 051	
Collectivités et autres organismes publics	2 403 566	2 406 724	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	118 444	127 149	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	0	1 326	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	173 442	175 578	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	71 383	60 589	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	-2 551	17 143	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	6 234	13 172	
Résultat avant impôt	-167 663	-40 768	75,7%
RESULTAT	-167 663	-40 768	75,7%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

PRODUITS D'EXPLOITATION

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

Détail des produits

en €uros	2008	2009	Ecart en %
TOTAL	4 774 470	4 877 800	2,2%
Exploitation du service	2 098 936	2 172 418	3,5%
• Partie fixe	606 803	637 910	
• Partie proportionnelle	1 491 195	1 534 508	
• Cession d'eau	938	0	
Collectivités et autres organismes publics	2 403 566	2 406 724	0,1%
• Part Collectivité	1 564 487	1 576 867	
• Redevance prélèvement	201 391	181 098	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	637 688	648 760	
Travaux attribués à titre exclusif	143 721	163 599	13,8%
• Branchements	143 721	163 599	
Produits accessoires	128 247	135 059	5,3%
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	6 842	7 929	
• Autres produits accessoires	121 405	127 130	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006



MÉTHODE D'ÉLABORATION

- 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.

ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ

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 Lyonnaise des Eaux France s'appuie sur le Centre Régional qui est l'unité de base.

> Le Centre Régional 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 Lyonnaise des Eaux France.

> Le Centre Régional 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 centres.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés dans les comptes des centres régionaux.

LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité du Centre Régional.

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges déclarées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

> 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, ristournes contractuelles, taxe professionnelle, taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

> **Éléments déclarés 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 clef 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.

Clés reposant sur des critères physiques :

Activité	Clé
Production eau potable	Volume d'eau potable produite (milliers m ³)
Distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Produits accessoires	Nombre de clients Eau
Facturation	Nombre de factures émises
Relèves des compteurs	Nombre de compteurs relevés
Entretien des branchements Eau	Nombre de branchements eau
Branchements neufs	Nombre de branchements neufs

Clés reposant sur des critères financiers :

Activité / Nature	Clé
Charges de main d'œuvre annexes (participation, intéressement, retraites et autres)	Charges de personnel affectées directement au contrat
Charges de structure de l'activité travaux (secrétariat, service facturation, informatique,)	Produits travaux

> Charges indirectes

- 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 centres régionaux de la société et aux filiales est répartie en fonction des principes suivants :
 - identification des charges imputables
 - répartition par unité d'œuvre à chaque fois que cela a été possible
 - pour les autres domaines, la répartition entre les sociétés est faite au chiffre d'affaires hors achat d'eau avec un coefficient de pondération, puis pour les centres régionaux en fonction de la valeur ajoutée.
- Cette contribution et les frais généraux du centre régional Midi Pyrénées Béarn sont ensuite 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 le centre.
- 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. 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 Lyonnaise des Eaux France.

> 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 centres régionaux, 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 les centres régionaux, sont répartis suivant la même règle.

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), 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 centres régionaux.

> 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.

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 des items a et b 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.

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

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.

> 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 prédéterminé de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ».

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements prévus sur la durée du contrat.

> Charges domaine privé

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

– Cas des compteurs ('charges relatives aux compteurs du domaine privé')

Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels 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, au coût moyen pondéré du capital de Lyonnaise des Eaux France égal à 7,15%.

La charge à inscrire dans le CARE est fonction de la durée de vie des compteurs éventuellement adaptée en fonction des dispositions contractuelles.

– Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel, notamment les logiciels.

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 le coût moyen pondéré des capitaux de Lyonnaise des Eaux France égal à 7,15%.

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

> 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 0,71% (1,21% en position emprunteur (BFR positif) et 0,56% en position prêteur (BFR négatif)).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

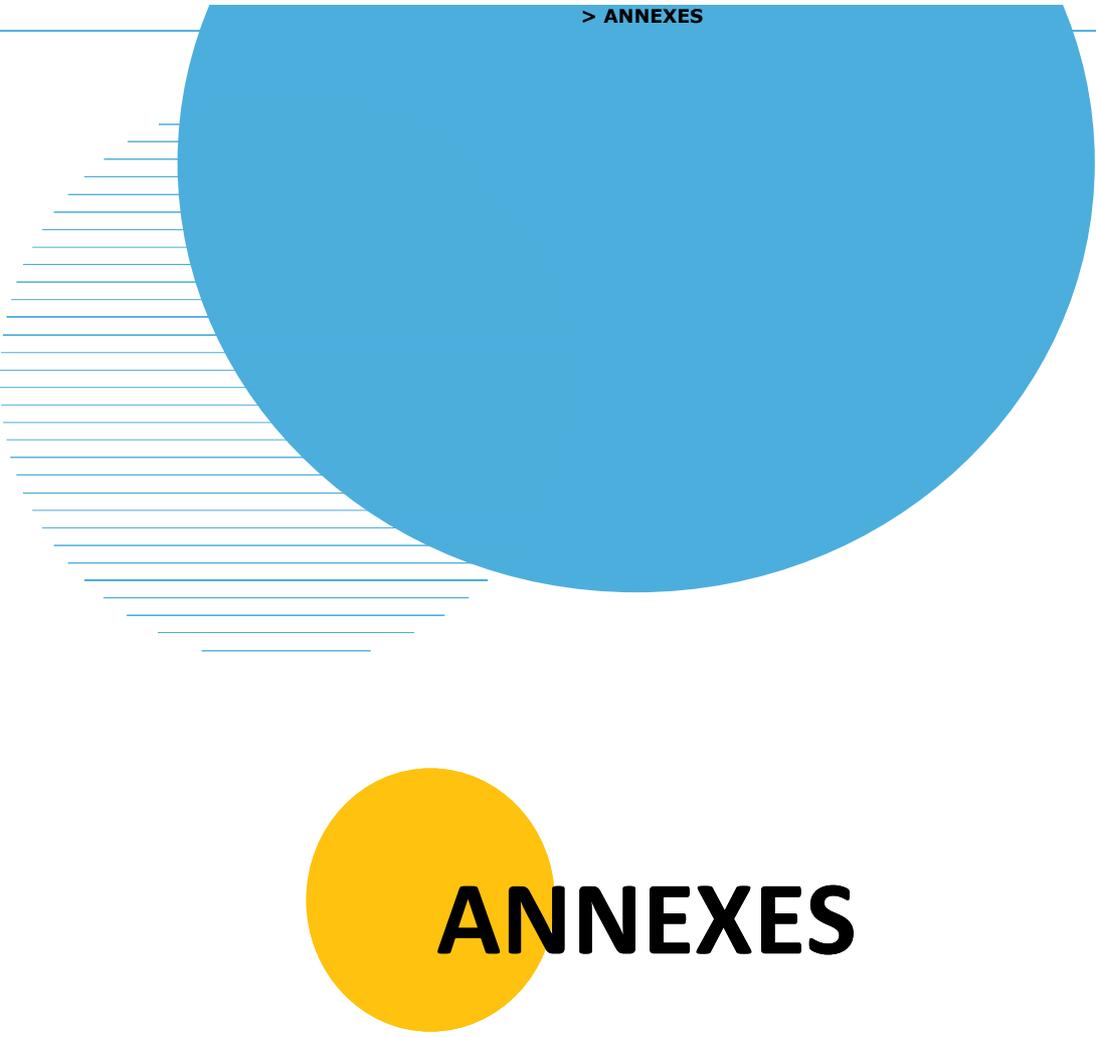
Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

en K€	Déficit reportable	Montant imputé	Solde déficit reportable
2006	-194 362	0	-194 362
2007	-186 739	0	-381 101
2008	-167 663	0	-548 763

IMPÔT SUR LES SOCIETES

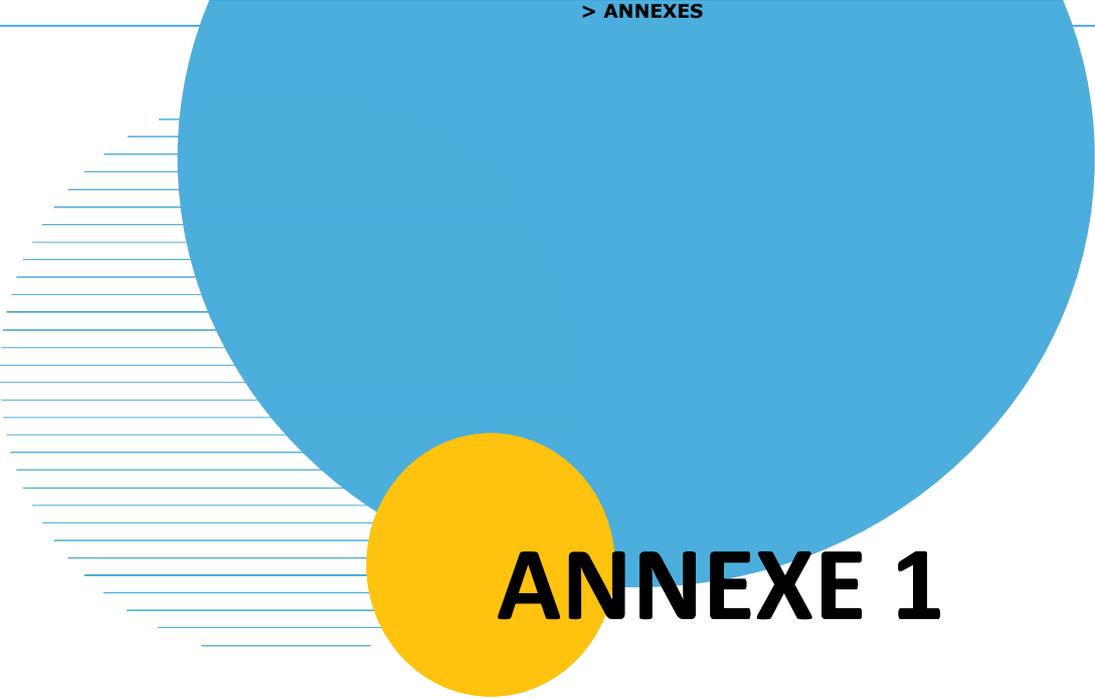
Un impôt théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le taux applicable est de 34,43%



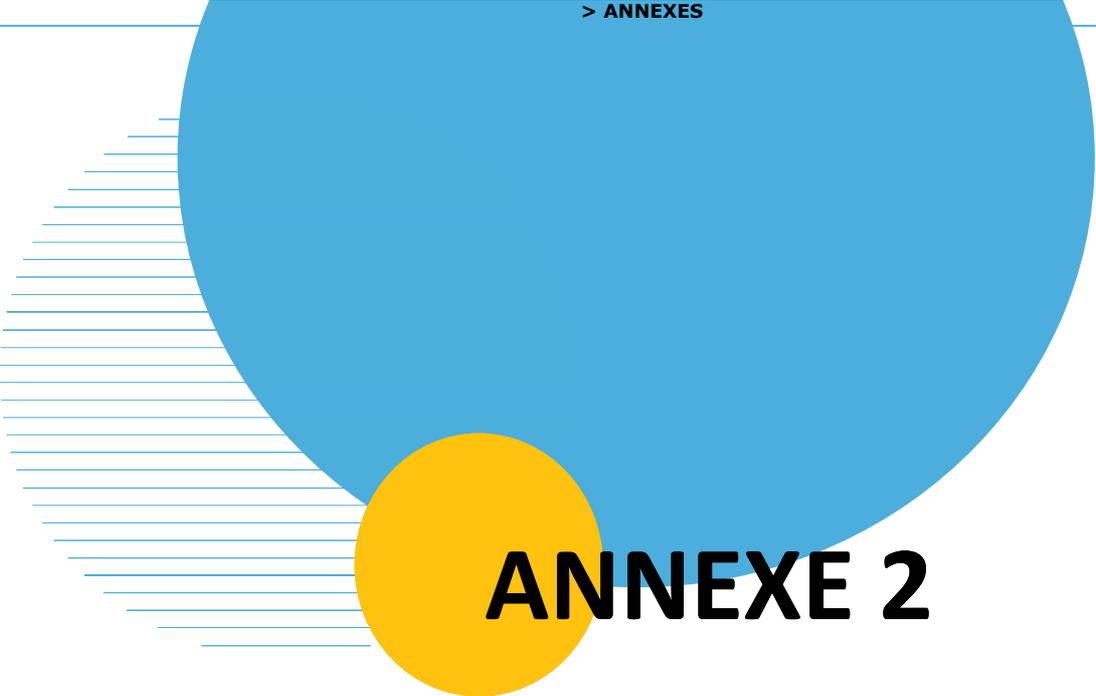
ANNEXES

ANNEXE 1 : ASPECT RÉGLEMENTAIRE.....
ANNEXE 2 : MANAGEMENT QUALITE.....
ANNEXE 3 : DEVELOPPEMENT DURABLE.....
ANNEXE 4 : LISTE DES GROS CONSOMMATEURS.....
ANNEXE 5 : PLANS DES PRECONISATIONS.....
ANNEXE 6 : LISTE DES FUITES SUR RESEAU EN 2009.....
ANNEXE 7 : LISTE DES BRANchemENTS EN PLOMB.....
ANNEXE 8 : BULLETINS D'ANALYSES 2008-2009.....
ANNEXE 9 : LE SERVICE CLIENTÈLE.....
ANNEXE 10 : FACTURES 120 M3.....
ANNEXE 11 : BAROMÈTRE DES RÉCLAMANTS.....
ANNEXE 12 : ANNEXE AU CARE.....



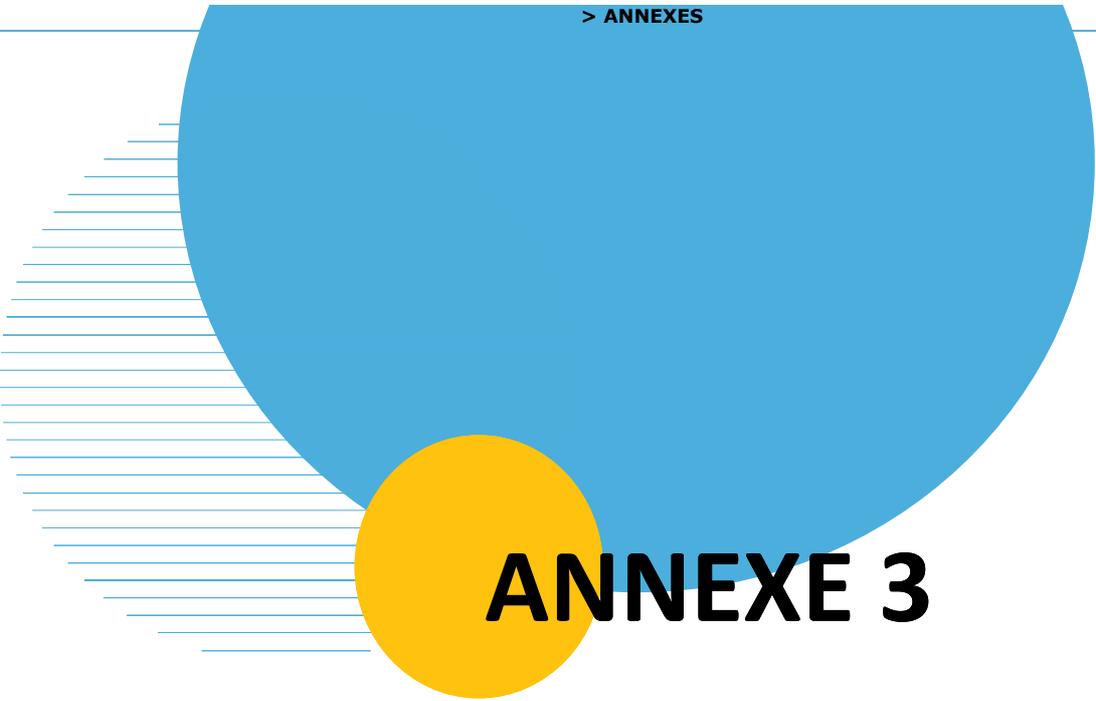
ANNEXE 1

ASPECT RÉGLEMENTAIRE



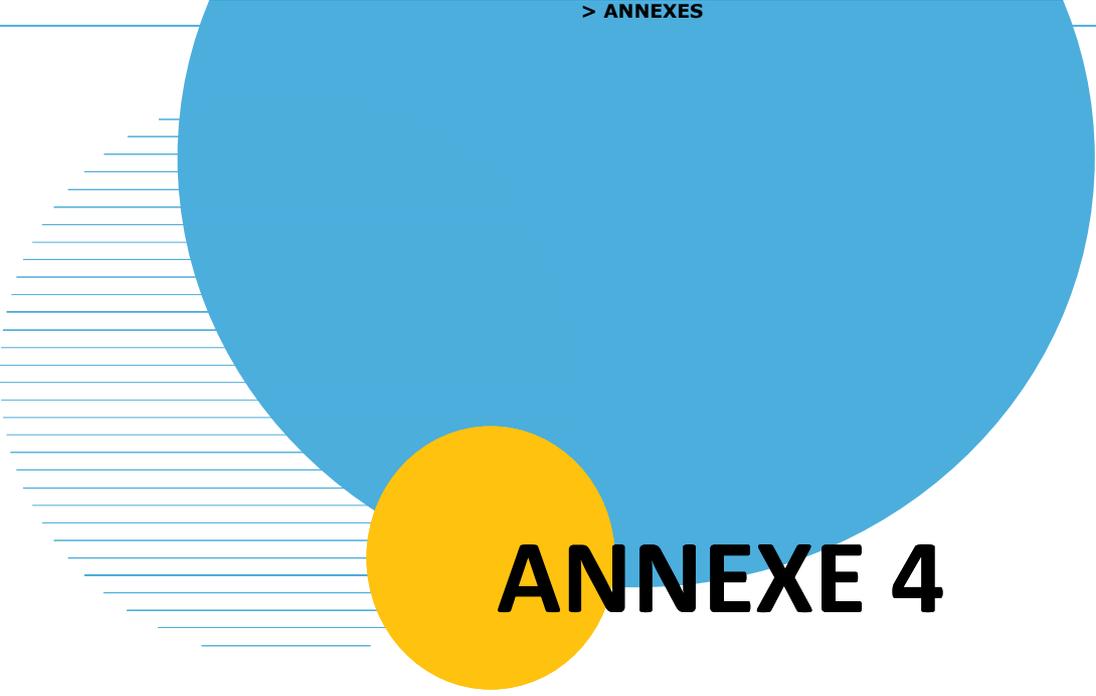
ANNEXE 2

MANAGEMENT QUALITE



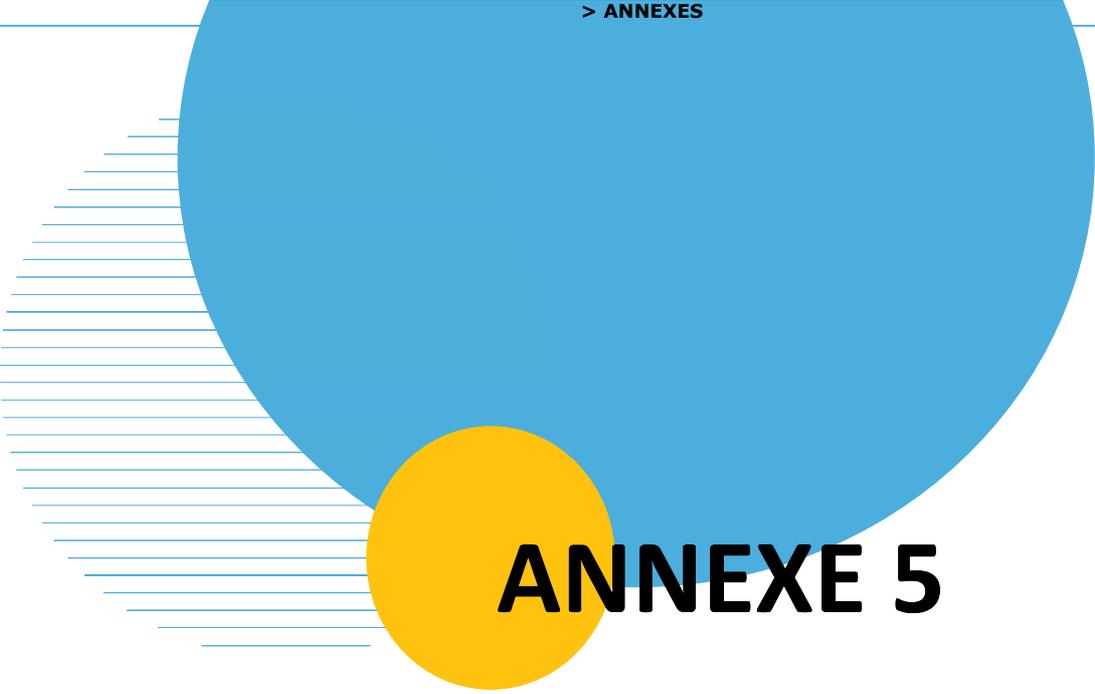
ANNEXE 3

DEVELOPPEMENT DURABLE



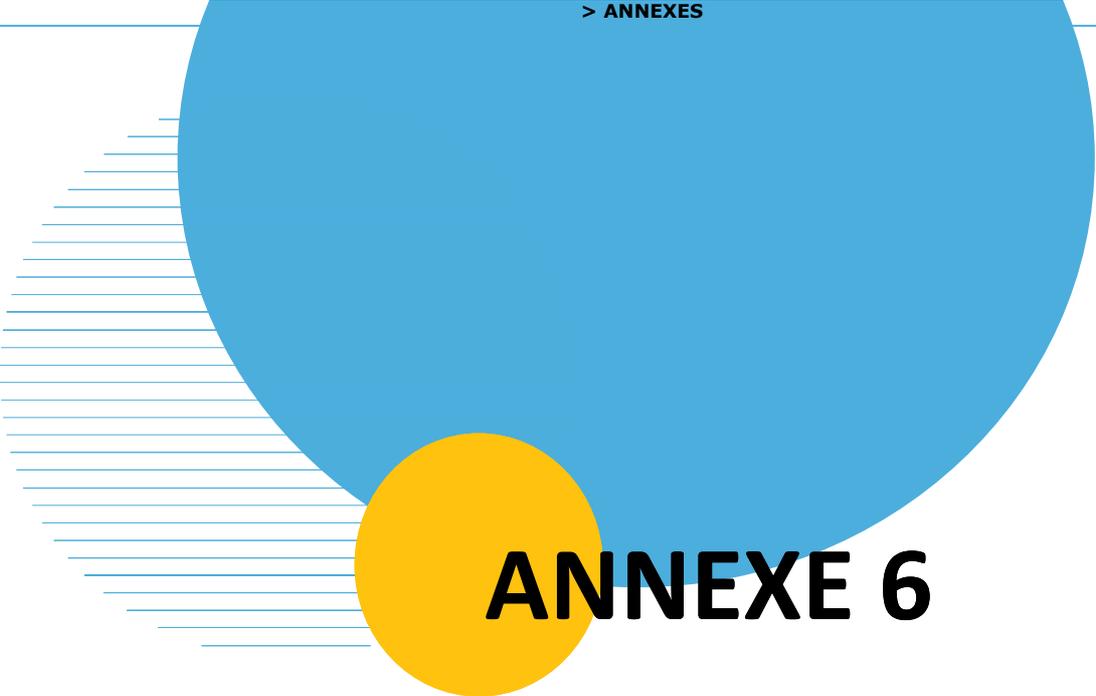
ANNEXE 4

LISTE DES GROS CONSOMMATEURS



ANNEXE 5

PLANS DES PRECONISATIONS



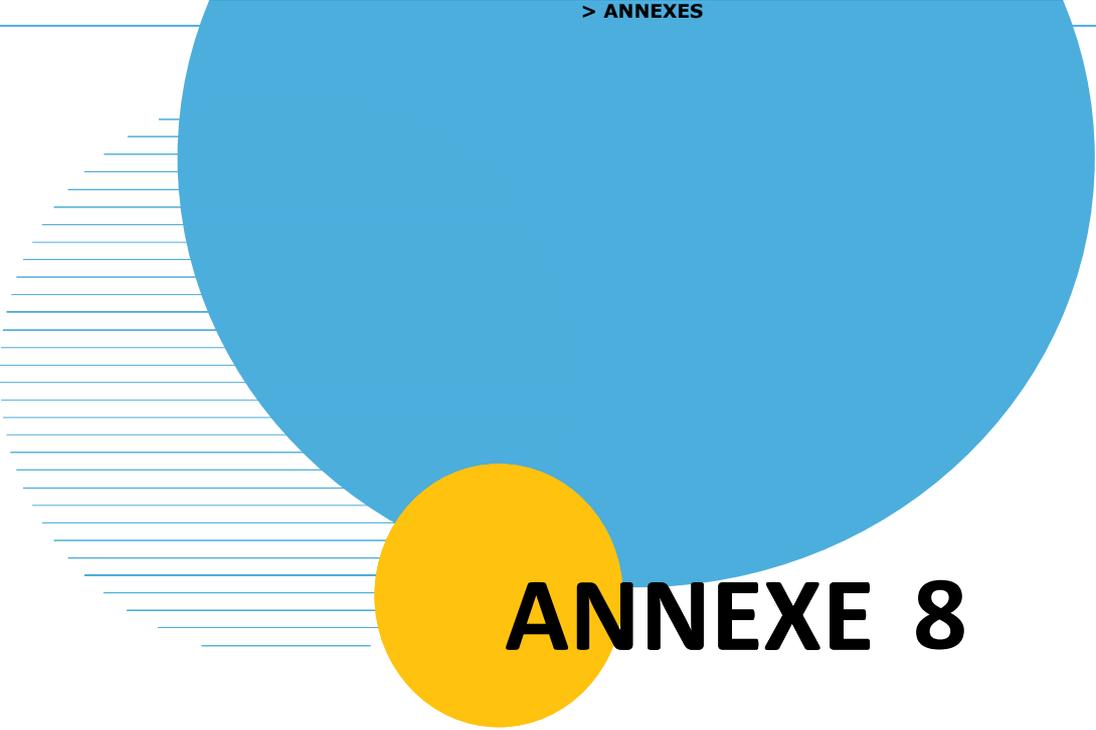
ANNEXE 6

LISTE DES FUITES SUR RESEAU EN 2009



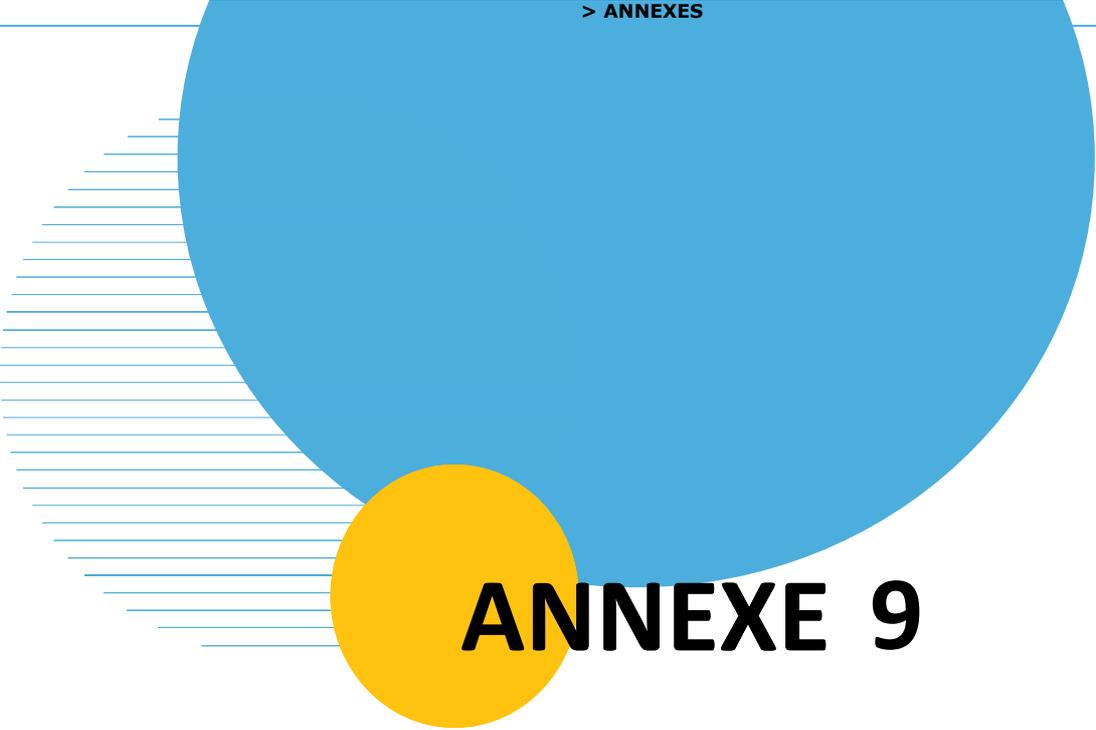
ANNEXE 7

LISTE DES BRANCHEMENTS EN PLOMB



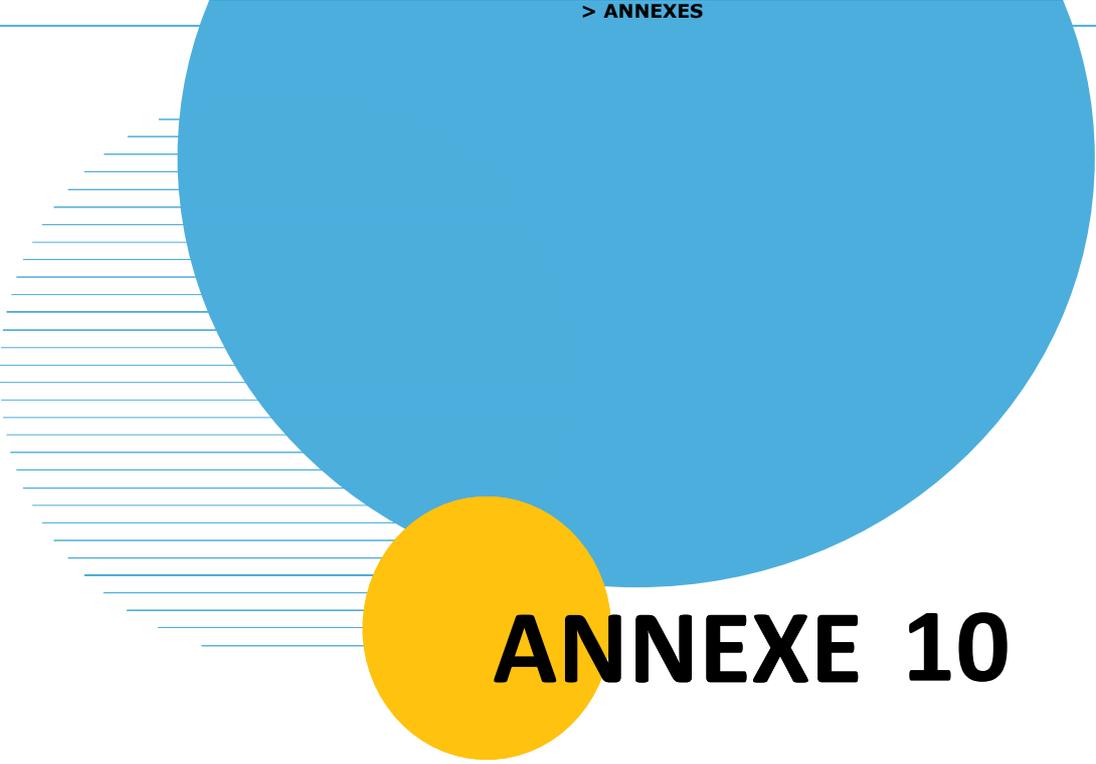
ANNEXE 8

**BULLETINS D'ANALYSES
2008-2009**



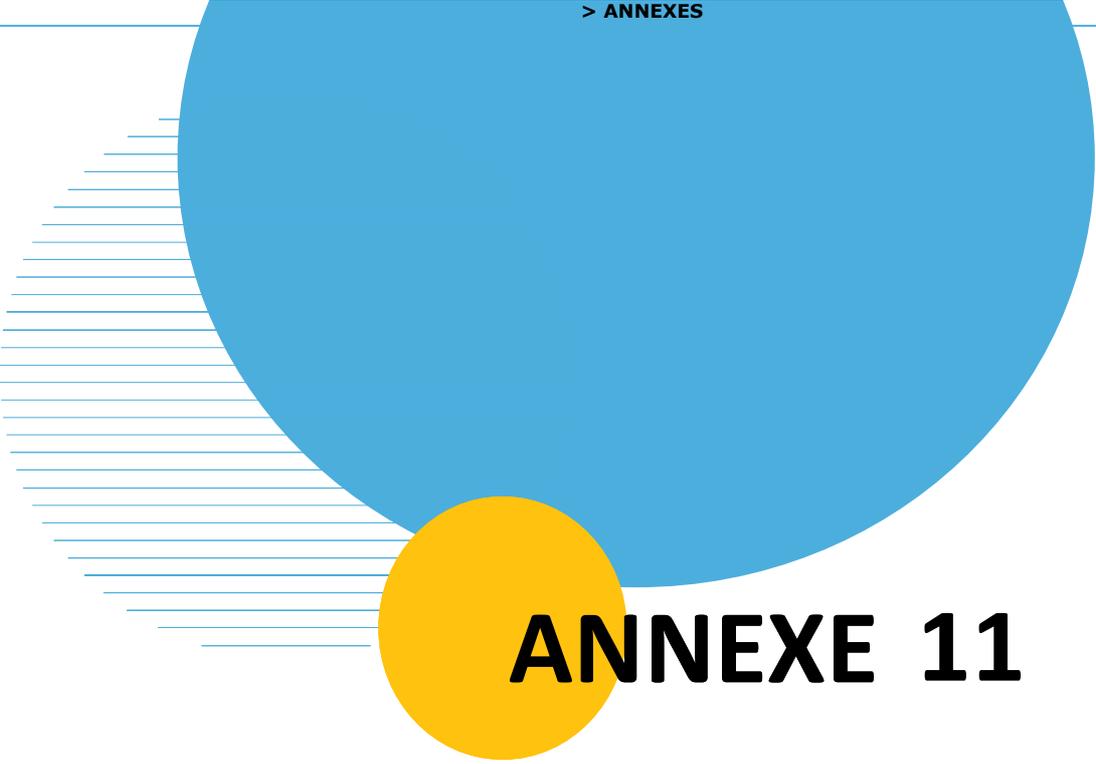
ANNEXE 9

LE SERVICE CLIENTELE



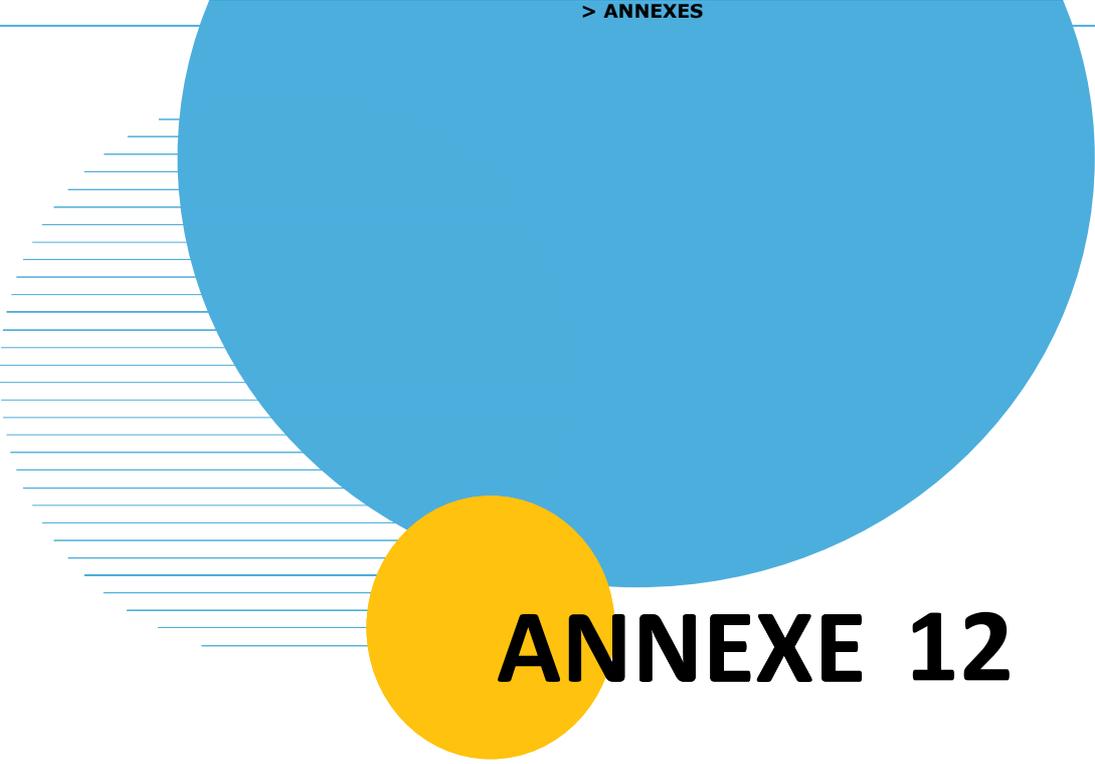
ANNEXE 10

FACTURES 120 M3



ANNEXE 11

BAROMETRE DES RECLAMANTS



ANNEXE 12

ANNEXE AU CARE

