



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

**2010**

## **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**





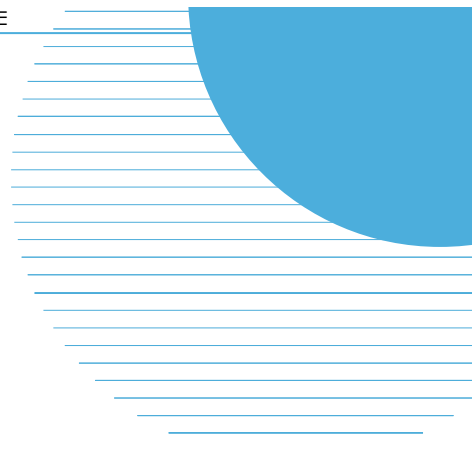
# SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

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





# L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



## 2010

### Visite ARS

En Août 2009, l'ARS 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. Une partie de ces préconisations a été mise en œuvre sur l'exercice 2010. L'échéance fixée par les sources de l'ARS pour finaliser les travaux de reprise est juin 2011.

### 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 2011 suite à un recours introduit par le propriétaire. Le recours introduit par le propriétaire n'étant pas suspensif des conclusions du 1<sup>er</sup> jugement, la Lyonnaise des Eaux exploite de nouveau l'ouvrage sans restriction d'accès pour le personnel.

### Renouvellement des compteurs

1 652 compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2010 sur le SIEP de Jurançon. Il reste à ce jour 696 compteurs à renouveler pour être en conformité avec les exigences contractuelles qui fixent la limite d'âge d'un compteur d'abonné à 15 ans maximum.

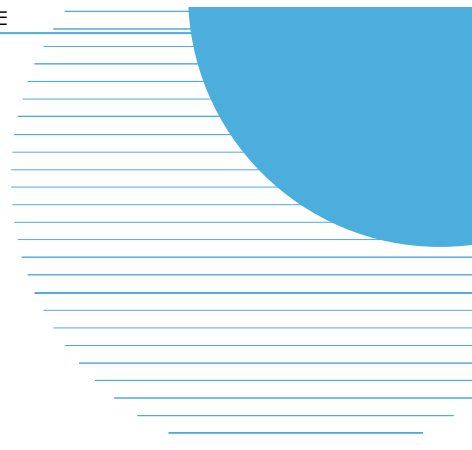
### Remise en service conduite d'eau sous chemin Labegor à GAN

La conduite d'eau implantée sous le chemin Labegor à GAN a été remise en service. Cette conduite qui permet la liaison entre les réservoirs de Sabalot et Miqueu était obstruée par des concrétions de calcaire déposées par le transit de l'eau. Deux opérations conjointes ont été menées le renouvellement et l'acidification d'une partie du tracé.

L'acidification a été réalisée sur les préconisations du service expertise eau Lyonnaise des Eaux et par les équipes de Jurançon. Elle a été prise en charge par Lyonnaise des Eaux au titre de son contrat de délégation.



# L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



## **Chloration de l'eau**

Une étude sur la chloration de l'eau a été réalisée par le service expertise eau du centre régional de Toulouse en vue d'améliorer la qualité de l'eau distribuée.

L'étude définitive a été finalisée et transmise au Syndicat en début 2011.

Ce document est joint en annexe 12 du rapport.

Les travaux de mise en œuvre du dispositif devraient être réalisés courant de l'exercice 2011.

## **Plan de secours**

La Lyonnaise des Eaux a finalisé le plan de secours du système de distribution de l'eau potable sur le Syndicat de Jurançon.

Ce document est joint en annexe 13 du rapport.

## **Cellule de transformation électrique de MAZERES II**

La cellule de transformation électrique HTA implantée à Mazères II est obsolète et doit être remise aux normes. Ces travaux sont urgents et à prévoir sur les exercices 2011 et 2012.

L'étude à mener de front avec cette remise aux normes, est une simplification et une centralisation des alimentations électriques des puits du champ captant.

Ci-joint en annexe 14 au rapport un courrier des services d'EDF en justification de la présente demande.

## **Branchements plomb**

Les branchements plomb qui subsistaient sur le syndicat ont été renouvelés au titre du renouvellement contractuel. Ils étaient principalement recensés sur les communes de Lons et Billère.

L'échéance légale de 2013 pour éradiquer les branchements plomb est donc respectée.



# LES CHIFFRES CLÉS

**27 886** clients desservis au 31 décembre 2010,  
ce qui représente une augmentation de + 2,7 % par rapport à  
l'année 2009 (+ 730 clients actifs).

**6 711 749** m<sup>3</sup> livrés  
au réseau d'eau potable du SIEP de Jurançon

**100 %** de  
conformité de l'eau distribuée

**4 628 413** m<sup>3</sup> facturés sur  
l'année civile

**1,08** € TTC/m<sup>3</sup> Prix de l'Eau potable  
- pour le service Eau potable sur le SIEP de  
Jurançon

**217 028** € investis en 2010 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 (SIEP) ou Délégataire (Lyonnaise des Eaux) ; (2) : producteur de l'information = ARS.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr).

Thème 1/2	Indicateur 1/2	2009	2010	Unité
<b>Caractéristiques techniques du service</b>	Volume prélevé sur l'ensemble des ressources	6 767 473	6 967 434	m3
	Volume acheté à d'autres services publics d'eau potable	30 703	33 584	m3
	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	66 000	67 000	
	Nombre d'abonnements	27 156	27 886	
	Volume d'eau vendu aux abonnés domestiques et assimilés	4 197 547	4 628 413	m3
	Volume d'eau vendu aux autres abonnés	-	-	m3
	Volume d'eau vendu à d'autres services publics d'eau potable	45 946	73814	m3
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	854	856	km
<b>Prix</b>	Prix TTC du service Eau au m3 pour 120 m3	1,07	1,08	€ TTC/m3
<b>Indicateurs de performance</b>	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	90	90	
	Rendement du réseau de distribution	69,3	70,9	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	6,59	6,53	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	6,45	6,17	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,0	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	2009	2010	Unité
<b>Indicateurs de performance</b> <b>- Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL</b>	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	2	2	jour
	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%
	Taux de réclamations	129,6	12	/ 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 2009	1,79	0,42	%
<b>Financement des investissements</b>	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	19	19	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2011	0,07	0	%
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	81	84	
	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		€/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	2010
<b>Satisfaction des usagers</b>	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	OUI	OUI
<b>Accès à l'eau</b>	Existence d'une CCSPL	OUI	OUI
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	OUI	OUI
<b>Certification</b>	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

- Les 19 branchements en Plomb recensés en 2009 ont été renouvelés courant 2010 dans le cadre du renouvellement contractuel. Il ne reste plus aucun branchement plomb sur les communes du SIEP de Jurançon.
- Le renouvellement contractuel des branchements vétustes (60 unités) à partir de 2011 sera concentré par ordre de priorité et en parallèle avec les travaux de renouvellement de canalisation engagés par le SIEP de Jurançon.

Les renouvellements pourront être partiels comme complets. Un détail des renouvellements de branchements réalisés sera joint au compte-rendu annuel.

## > Préconisations

- L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2011. (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.  
Cette mise en œuvre des ventouses automatiques des points hauts peut être considérée comme un complément à la sécurisation et à l'amélioration du service du réservoir de Bastarous.
- L'outil de sectorisation devra être complété notamment en aval du compteur « Bouerner » par lequel transite la quasi-totalité de l'eau livrée sur les communes de Bizanos, Idron, Morlaàs, Serres-Morlaàs.
- 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.

Suivi des Préconisations de renouvellement de réseau 2009				
N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires	Programme (P) / Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)
1	GAN	RD 230	Canalisation acier 33/42, acier vétuste	P
2	LONS	Rue du Val d'Or	Conduite vétuste	NR
3	GELOS	Route de Guindalos	PVC 63 HS et Fonte DN60 en propriété privée, fuites récurrentes	P
4	JURANCON	Chemin de Ségure	Conduite en propriété privée et détenteur enterré sous entrée privée (déplacement demandé par le propriétaire)	P
5	BIZANOS	Avenue de Sorrento	Casses récurrentes	Réalisé en 2011
6	BIZANOS / IDRON	Boulevard Mouchotte / Route de Tarbes/ Rue du Panorama	Casses récurrentes	NR
7	GELOS	Rue Louis Barthou	Pose d'une vanne de sectionnement	P
8	BOSDARROS	RD 209 - Route des Crêtes	Casses récurrentes	R
9	BILLERE	Rue F. Coli / Rue Nungesser	Casses récurrentes	P
10	GAN		Mise en place d'une ventouse automatique en lieu et place du souffleur existant	NR
11	LONS	Rue de la Marmotte	Casses récurrentes	R
12	LONS	Impasse des Genêts	Casses récurrentes	R
13	GAN / JURANCON	Axe Gan-Jurançon	Renouvellement de 2 canalisations transit, vétustes	NR
14	LONS	Chemin de Malihonda / Chemin de Lascourgues	Fuites récurrentes	R
15	LONS	Chemin d'Estieni	Suppression d'une conduite ø60 et renouvellement conduite	R
16	BILLERE	Rue Pilar / Impasse Pilar / Avenue J. Mermoz	Casses récurrentes et conduite posée en parties privatives	NR
17	BIZANOS	Avenue Beau Soleil	Casses récurrentes	R
18	GAN	Rue de Padoin	Casses récurrentes et conduite en domaine privé	NR
19	BILLERE	Rue du Tourmalet / Rue du Somport / Rue de l'Aubisque / Rue de l'Aspin	Casses récurrentes et conduites en parties privées	NR
20	BILLERE	Impasse Barrau	Casses récurrentes	Réalisé en 2011
21	BILLERE	Allée B. Laffite	Pose d'une vanne sur PI n°67	Réalisé en 2011
22	ARESSY	Chemin Labielle / Rue du Village	Conduite vétuste / fuites récurrentes	R

# BILAN ET PRECONISATIONS...

## Préconisations de renouvellement de réseau 2010

N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires
1	BILLERE	Lotissement les Sapins	Conduite en partie privative
2	IDRON	Avenue du Camp	Pose de 2 vannes limitation arrêts d'eau à l'usine Pierre Fabre
3	PAU/BIZANOS	Rue Alfred Nobel	Pose d'une vanne de sectionnement
4	PAU/JURANCON	Rue Alfred Nobel	Comptage interconnexion à installer
5	JURANCON	Carrefour Avenue de Gelos/Avenue du 14 juillet	Simplification de la desserte et suppression de la conduite
6	GELOS	Avenue de la Vallée Heureuse	Déplacement de conduite sur domaine public
7	BILLERE	Rue des Prés	Renforcement réseau et renouvellement
8	GAN	Rue Tristan Derème	Renouvellement de vanne de maillage et vannes de sectionnement
9	GAN	Rue Avenue d'Aspe et rue Gubern	Renouvellement conduite et fuites récurrentes
10	SERRES-MORLAAS	Rue des Chênes	Déplacement conduite et maillage
11	BILLERE	Impasse bellevue	Renouvellement conduite vétuste en centriflex 40
12	BOSDARROS	RD 24	Renouvellement conduite - nombreuses fuites car canalisation corrodée
13	BILLERE	Rue du 11 novembre	Abandon de conduite et reprise de branchements
14	GAN	Rue d'Arrayo	Renouvellement de conduite - casses récurrentes
15	SYNDICAT	Points hauts secteurs coteaux	Mise en œuvre de ventouses automatiques en lieu et place de souffleurs manuels

## Bilan et Préconisations 2010 Usines

N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires
1	JURANCON	Réservoir 3000	Réalisation d'un by-pass de cuve de réserve complémentaire à créer



# GESTION DU PATRIMOINE

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







# 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, 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, dont sept communes desservies partiellement :

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

Désignation	Date de dépôt en préfecture	Durée	Date d'échéance	Objet
<b>Contrat</b>	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
Avenant n° 2	21/12/2010	10 ans	31/12/2020	Actualisation suite aux évolutions de service et aux travaux de révision quinquennale

# 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	0	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 P11-P12	Renouvellement de l'armoire électrique	20 123,06
Forage P6	Renouvellement partiel de la colonne de refoulement	245,06

### > Commentaire des données

Le montant total des investissements réalisés, au titre du renouvellement 2010, sur le champ captant est de 20 368,12 € HT.

### >Travaux d'exploitation

Travaux d'exploitation en 2010	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
<b>Champ captant-forages</b>	37 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Mazères II	Révision remise en état de la chloration de Mazères 2
Mazères III	Changement cartes télétrans entre P14 et P17

### > Commentaire des données

Néant.

# 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.

<b>Réservoirs</b>			
<b>Nom du site / COMMUNE</b>	<b>Type</b>	<b>Capacité (m<sup>3</sup>)</b>	<b>Télésurveillance</b>
Bas service 1 / MORLAAS	Semi-enterré	2x300	OUI
Bas service 2 / MORLAAS	Semi-enterré	2x200	OUI
Haute Vue / MORLAAS	Sur tour	100	OUI
Laforge / ASSAT	Semi-enterré	100	OUI
MAZERES	Semi-enterré	3 000	OUI
Aguilon / MAZERES	Semi-enterré	2x400	OUI
Bastarros / GAN	Semi-enterré	125+275	OUI
Touzet / 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
<b>Capacité totale</b>		<b>13 060</b>	

Surpresseurs et stations de reprise					
Nom d'usage du site	Commune	Capacité (m <sup>3</sup> /h)	Puissance électrique (kW)	Capacité de réserve (m <sup>3</sup> )	Télésurveillance
<b>Surpresseurs</b>					
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
<b>Stations de reprise</b>					
Berlanne	MORLAAS	77	68	100	OUI
Laforge	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
<b>Capacité totale de réserve</b>				<b>1475</b>	

> **Commentaire des données**

Les 25 réservoirs totalisent une capacité de réserve de 14 535 m<sup>3</sup>. 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
Aguilon D. / MAZERES	08/10/10
Aguilon G. / MAZERES	27/01/11
Alliou / GAN	28/01/11
Bas service 1 D. / MORLAAS	29/09/10
Bas service 1 G. / MORLAAS	04/10/10
Bas service 2 N. / MORLAAS	30/09/10
Bas service 2 S. / MORLAAS	10/03/10
Bastarrous D. / GAN	26/01/11
Bastarrous G. / GAN	06/10/10
Batgusère D. / BOSDARROS	05/10/10
Batgusère G. / BOSDARROS	07/10/10
Haute Vue / MORLAAS	28/09/10
Laforgue / ASSAT	30/09/10
Le Loulié 1 / MAZERES	29/09/10
Le Loulié 2 / MAZERES	27/09/10
Lèbe / BOSDARROS	27/01/11
MAZERES	Dérogation car pas de by-pass
Miqueu / GAN	06/10/10
Mirassou / GAN	25/01/11
Nid Béarnais 1 / JURANCON	07/10/10
Nid Béarnais 2 / JURANCON	07/10/10
Sabalot / GAN	15/11/10
Taillefer / GELOS	29/09/10
Touzet / JURANCON	24/01/11
Réservoirs des stations de reprise	
Berlanne	28/09/10
Lafforgue	20/09/10
Riant D.	23/09/10
Riant G.	23/09/10
Carrerot	04/11/10
Narcastet	05/11/10
Pindats	Programmé été 2011
Lanot	04/11/10

### > Commentaire des données

Au 31/12/2010, 79 % des réservoirs ont été nettoyés.

Le réservoir 3000 m<sup>3</sup> sur Jurançon ne peut être nettoyé car il est impossible d'isoler la cuve sans provoquer un manque d'eau généralisé sur toute sa zone d'influence.

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

<b>Travaux réalisés au titre du programme de renouvellement pour la continuité du service</b>		
<b>Désignation de l'ouvrage</b>	<b>Travaux réalisés</b>	<b>Montant des travaux (€HT)</b>
Station de reprise Riant	Renouvellement 1 pompe de reprise + canalisation	5 145,99
Station de reprise Lanot	Renouvellement capteur de niveau	1 080,37
Station de reprise Lanot	Renouvellement compteur d'eau d'entrée	1 493,37
Station de reprise Pindats	Renouvellement moteur de la pompe 1	1 062,04
Station de reprise Pindats	Renouvellement compteur d'eau d'entrée	1 499,85
Station de reprise Pindats	Renouvellement capteur de niveau	1 473,52
Station de reprise Berlanne	Renouvellement compteur d'eau pompée	1 169,37
Réservoir Morlaàs Bas service	Renouvellement compteur d'eau bas service	1 156,39

> **Commentaire des données**

Le montant total des investissements réalisés au titre de la garantie de renouvellement 2010 sur les installations de reprise est de 14 080,90 €HT.

> Travaux d'exploitation réalisés en 2010

Travaux d'exploitation en 2010	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
<b>Réservoirs</b>	
<b>Réservoirs</b>	29 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Mazères (3000 m3)	Changement de la sonde ultrasons
Miqueu - Gan	Remise en état de l'hydrosavy de remplissage
<b>Stations de reprise et surpresseurs</b>	
<b>Stations de reprise et surpresseurs</b>	54 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Surpresseur de Bastarrous	Remise en état provisoire armoire électrique avant renouvellement
	Révision et changement des roulements de la pompe
Station de reprise de Laforgue	Changement roulement pompe

> 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	2010
Montant des travaux du Plan Prévisionnel de Renouvellement annexé au contrat	34 300,00 €	46 500,00 €	41 450,00 €	31 600,00 €	38 700,00 €
Cumul des travaux du PPR	34 300,00 €	80 800,00 €	122 250,00 €	153 850,00 €	192 550,00 €
Montant de la garantie de renouvellement	34 300,00 €	31 520,00 €	32 287,00 €	44 588,00 €	45 225,00 €
Cumul garantie de renouvellement	34 300,00 €	65 820,00 €	98 107,00 €	142 695,00 €	187 920,00 €
Montant des travaux de renouvellement réalisés	5 574,00 €	19 568,40 €	69 750,94 €	23 566,25 €	34 449,02 €
Cumul travaux réalisés	5 574,00 €	25 142,40 €	94 893,34 €	118 459,59 €	152 908,61 €

> 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.



# 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 846 925 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 **855 687 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	419 893
101-199 mm	331 055
200-299 mm	50 713
>=300 mm	37 530
Diamètre inconnu	7 734
<b>Total</b>	<b>846 925</b>

> Répartition par matériaux (ml) répertorié sous SIG

<b>Répartition par matériau (ml) répertorié sous SIG</b>	
<b>Matériau</b>	<b>Longueur (ml)</b>
Acier	2 255
Autres	274
Fonte ductile	301 690
Fonte grise	59 911
Fonte	3 297
PE à bandes bleues	6 856
PE	22 458
Fibre de verre	2 393
PVC	429 779
Inconnu	18 012
<b>Total</b>	<b>846 925</b>

> Commentaires des données

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

<b>Travaux réalisés sur le réseau de distribution au 31/12/2010</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nombre de réparations de fuites sur conduites	172	113	117
ml de canalisations renouvelées	6521	9390	8875
ml de canalisations posées en travaux neufs	1 621	1240	435

<b>Nombre de fuites réparées en 2010</b>	
<b>Commune</b>	<b>Nombre de fuites</b>
ARESSY	2
ASSAT	2
BILLERE	15
BIZANOS	7
BOSDARROS	9
BUZY	1
GAN	18
GELOS	18
IDRON	4
JURANCON	12
LAROIN	5
LASSEUBE	1
LONS	10
MAZERE LEZONS	1
MEILLON	1
MORLAAS	5
RONTIGNON	5
UZOS	1
<b>Total</b>	<b>117</b>

### > Commentaires des données

65% de fuites ont été réparées suite aux opérations de recherches de fuites sur le réseau en 2010.

<b>Extensions, renouvellement et renforcement de réseau</b>	
<b>Commune</b>	<b>Adresse</b>
<b>Renouvellement et/ou renforcement</b>	
JURANCON	Rue Pichon
GAN	Chemin Labau
BILLERE	Rue Mongelous
BIZANOS	Rue Victor Hugo
BOSDARROS	Propriété Morterou - RD 322
LAROIN	Chemin des Crêtes
LONS	Rue du Cazala
JURANCON	Chemin Lalanne
IDRON	LIDL - Route de Tarbes
PARDIES-PIETAT	Santuaire de la Chapelle
LASSEUBETAT	Chemin du Brouch - propriété Cerizet
BOSDARROS	Quartier du Rey
GAN	Quartier Bouillet
GELOS	Chemin Capderou
LONS	Chemin Malihonda
BILLERE	Résidence du Golf
GAN	Chemin Labegorre
PARDIES-PIETAT	Chemin de Houn de Breque
SAINT FAUST	Propriété Bazaillac
BILLERE	Rue du Bois d'Amour
GAN	Réservoir Bastarrous
SERRES-MORLAAS	Chemin Touyaa
<b>Extension</b>	
MEILLON	Impasse du Brouilh
MORLAAS	ZI Gaston Phoebus
MORLAAS	Lotissement Gaston Phoebus
UZOS	Lotissement Parc des Artisans
IDRON	Lotissement Domaine du Roy
IDRON	Lotissement Les Aigrettes
LONS	Lotissement le Forum
UZOS	Parc des Artisans

### > Commentaires des données

Les travaux d'extension, de renouvellement et de renforcement cités ci-dessus ont été réalisés par la collectivité, à l'exception des lotissements Domaine du Roy et Aigrettes à Idron et le Forum à Lons, financés par des lotisseurs privés.

La liste des réparations de fuite sur le réseau du SIEP de Jurançon en 2010 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 2010, le nombre de branchements actifs est de 24 304 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		
	2009	2010
Nombre total de branchements	23 755	24 304
dont Branchement Plomb	19	0
% de branchements Plomb	0,08%	0,00%

### > Commentaire des données

Pour satisfaire au décret 2001.1220 relatif à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, Lyonnaise des Eaux a procédé en 2010 au renouvellement des 19 branchements en plomb identifiés en 2009 et ce au titre du renouvellement contractuel de branchement.

**Il ne reste plus aucun branchement en plomb sur les communes du SIEP de Jurançon.**

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LES BRANCHEMENTS

<b>Travaux réalisés sur les branchements</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Nombre de réparations de fuites sur branchement	172	88	101
Nombre de branchements renouvelés	31	50	37
dont branchements en plomb remplacés	4	0	19
Nombre de branchement renouvelés partiellement	60	30	27
Nombre de branchements neufs réalisés	129	103	94

### > 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 2010 s'élève à 94 421,82 € HT.

# LE PARC COMPTEURS

## CARACTÉRISTIQUES DU PARC COMPTEURS

Le parc compteurs			
	2008	2009	2010
Nombre de compteurs	27 878	28 303	28 925

### > Commentaire des données

Au 31/12/2010, le réseau du SIEP de Jurançon dispose d'un parc de 28 925 compteurs dont 527 ont été posés en 2010.

Le nombre de compteurs est en augmentation de 2,2 % 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	13 367	5 672	8 393	198	93	73	45	21	43	141	<b>28 046</b>
20 - 40 mm	213	375	117	40	12	6	3	5	3	0	<b>774</b>
> 40 mm	21	42	29	2	5	0	5	0	0	1	<b>105</b>
<b>Total</b>	<b>13 601</b>	<b>6 089</b>	<b>8 539</b>	<b>240</b>	<b>110</b>	<b>79</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>142</b>	<b>28 925</b>

### > Commentaire des données

Sur les 28 925 compteurs, 142 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.

<b>Le parc compteur</b>				
	12 - 15 mm	20 - 40 mm	> 40 mm	<b>Total</b>
Nombre de compteurs	28 046	774	105	<b>28 925</b>
<b>Age moyen du parc (ans)</b>	<b>6,32</b>	<b>7,59</b>	<b>9,58</b>	<b>6,37</b>

> **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 6,37 ans. Le SIEP de Jurançon dispose d'un parc compteur rajeunis.

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE PARC COMPTEUR

<b>Travaux réalisés sur les compteurs en 2010</b>				
	15 mm	20-40 mm	>50 mm	<b>Total</b>
Neufs	527	21	3	<b>551</b>
Renouvelés	1 591	59	2	<b>1 652</b>
<b>Total</b>	<b>2 118</b>	<b>80</b>	<b>5</b>	<b>2 203</b>

<b>Travaux réalisés sur les compteurs</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Neufs	549	360	373	551
Renouvelés	2 009	2 691	2 547	1652
Cumul renouvellement de compteur réalisé	4 287	6 978	9 525	11 177
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	5 125	7 284	9 551	suivant PRC
Compteurs > 15 ans	-	-	1 262	696
% objectif contractuel	83,6%	95,8%	95,5%	97,6%

> **Commentaire des données**

Le différentiel de 26 compteurs entre le cumul prévu et le cumul réalisé a été absorbé sur le renouvellement PRC 2010.



Compteurs neufs par commune	
Communes	Nombre compteurs neufs
Aressy	3
Assat	9
Billère	55
Bizanos	32
Bosdarros	0
Buzy	0
Gan	28
Gelos	6
Idron	182
Jurançon	67
Laroin	1
Lasseube	0
Lasseubetat	1
Lescar	0
Lons	61
Mazeres-Lezons	2
Meillon	6
Morlaas	64
Narcastet	18
Pardies-Pietat	0
Rontignon	3
St Faust	0
Serres-Morlaas	7
Uzos	6
<b>Total</b>	<b>551</b>

> **Commentaire des données**

Le coût de renouvellement des compteurs en 2010 s'élève à 88 157,82 € HT.

SOBEP a procédé au renouvellement de près de 11 177 compteurs en 4 ans mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 696 compteurs qui ont plus de 15 ans d'âge soit 2.4% du parc compteurs.

# LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

## LE CENTRE RÉGIONAL EN QUELQUES CHIFFRES

### >Une entreprise à taille humaine

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.

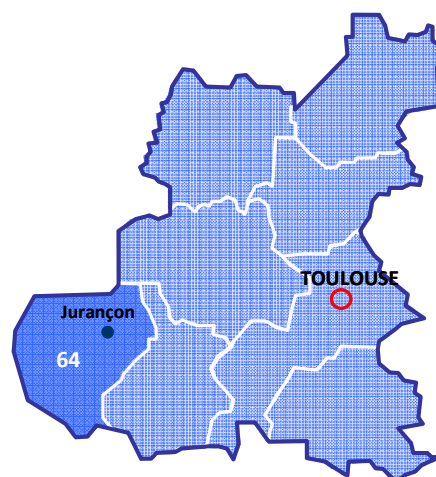


## LE SECTEUR SOBEP

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

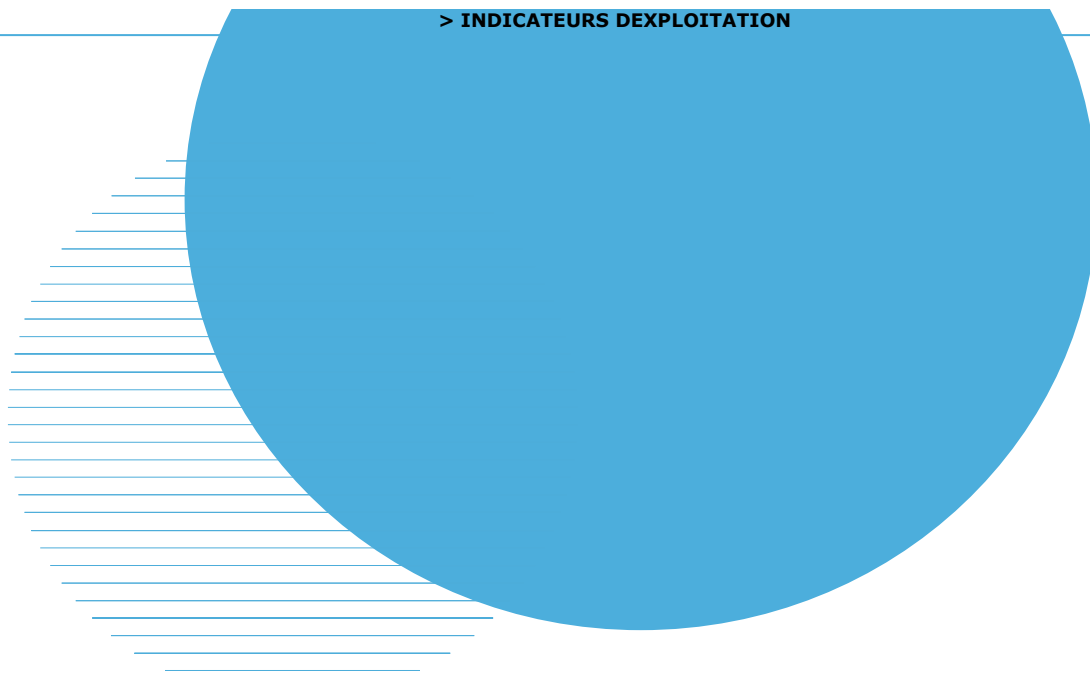
### > Notre service clientèle

**Notre service Client :**  
N°Azur 0 810 825 810  
PREMIER APPEL LOCAL  
Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h.

### > 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



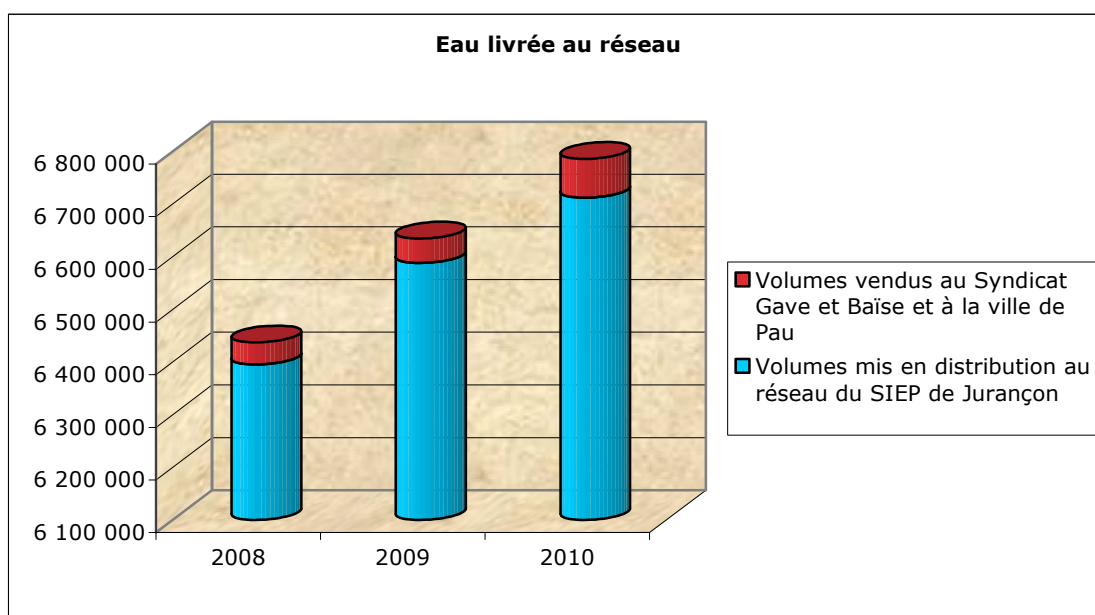


# LA PRODUCTION D'EAU POTABLE

## 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)				
	2008	2009	2010	Variation 2010/2009(%)
Eau produite	6 397 054	6 603 460	6 751 979	2,2%
<b>Total volumés produits (A)</b>	<b>6 397 054</b>	<b>6 603 460</b>	<b>6 751 979</b>	<b>2,2%</b>
Achat d'eau en gros - Ville de Pau	39 879	30 703	33 584	9,4%
<b>Total volumés achetés en gros (B)</b>	<b>39 879</b>	<b>30 703</b>	<b>33 584</b>	<b>9,4%</b>
Ventes d'eau en gros - Syndicat Gave et Baïse et Ville de P	41 860	45 946	73 814	60,7%
<b>Total volumés vendus en gros (C)</b>	<b>41 860</b>	<b>45 946</b>	<b>73 814</b>	<b>60,7%</b>
<b>Total volumés mis en distribution (A+B-C) = (D)</b>	<b>6 395 073</b>	<b>6 588 217</b>	<b>6 711 749</b>	<b>1,9%</b>



## 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		
	2009	2010	Variation 2009/2010	2009	2010	Variation 2008/2009	2009	2010	Variation 2009/2010
Janvier	800	800	0,0%	0	10 191	0,0%	2 748	2 514	-8,5%
Février	800	800	0,0%	0	1 332	0,0%	2 661	2 700	1,5%
Mars	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 671	2 925	9,5%
Avril	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 582	2 278	-11,8%
Mai	800	800	0,0%	0	8 426	0,0%	2 588	2 527	-2,4%
Juin	314	871	177,4%	1 917	12 117	532,1%	2 184	3 002	37,5%
Juillet	800	800	0,0%	15 000	12 671	-15,5%	3 216	3 343	3,9%
Août	800	800	0,0%	15 970	4 526	-71,7%	2 593	2 376	-8,4%
Septembre	800	800	0,0%	1 309	724	-44,7%	2 898	2 922	0,8%
Octobre	800	800	0,0%	0	1 670	0,0%	2 450	2 888	17,9%
Novembre	800	800	0,0%	0	0	0,0%	2 568	2 448	-4,7%
Décembre	128	798	523,4%	3 308	12 488	277,5%	1 544	3 661	137,1%
<b>Total</b>	<b>8 442</b>	<b>9 669</b>	<b>14,5%</b>	<b>37 504</b>	<b>64 145</b>	<b>71,0%</b>	<b>30 703</b>	<b>33 584</b>	<b>9,4%</b>

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
<b>Achat d'eau en gros</b>				
Ville de Pau	01/06/90	Selon besoin spécifique	OUI	Carrefour des rues Guindalos et Cyprien Loustau (JURANCON)
<b>Vente d'eau en gros</b>				
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
<b>Echange d'eau en gros</b>				
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

<b>Jour et mois de pointe</b>		
	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Volume moyen journalier (m3/j) produit sur l'année	18 091,7	18 498,6
Volume moyen journalier du mois de pointe (m3/j)	21 162,9	19 496,0
Mois de pointe	Janvier	Janvier

> Commentaire des données

Nous constatons que le volume produit journalier moyen a augmenté de 2,2%. Le mois de pointe reste Janvier dont le volume journalier moyen a diminué de 8,5% par rapport à 2009.

Le volume journalier de point sur 2010, samedi 16 janvier 2010 a été de 21 308 m3.

## CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET VOLUMES REFOULÉS

Consommation d'énergie (kWh/an)					
Désignation du site	Commune	2008	2009	2010	Variation (%)
Mazeres 1	MAZERES	72 802	73 027	70 230	-3,8%
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11-P12A-P12B)	MAZERES	1 038 876	780 531	826 665	5,9%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	165 835	305 654	266 126	-12,9%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	754 797	738 279	743 460	0,7%
Meillon (P15-P16)	MEILLON	736 043	746 909	763 768	2,3%
Meillon (P17)	MEILLON	404 640	504 421	511 946	1,5%
<b>Total</b>		<b>3 172 993</b>	<b>3 148 821</b>	<b>3 182 195</b>	<b>1,1%</b>
Stations de reprise					
Lanot	GAN	25 283	24 762	16 201	-34,6%
Carrérot	GELOS	15 638	19 668	29 204	48,5%
Riant	GAN	293 611	305 102	243 548	-20,2%
Pindats	BOSDARROS	59 786	58 027	60 475	4,2%
Narcastet	NARCASTET	357 506	303 390	238 717	-21,3%
Berlanne	MORLAAS	155 745	190 606	172 856	-9,3%
Laforgue	ASSAT	14 847	13 194	17 028	29,1%
<b>Total</b>		<b>922 416</b>	<b>914 749</b>	<b>778 029</b>	<b>-14,9%</b>
Surpresseurs					
Carrazé	GELOS	320	638	784	22,9%
Bastarrous	GAN	2 101	2 862	5 492	91,9%
Cimetière	SERRES-MORLAAS	4 645	2 490	0	-100,0%
Haute Vue	MORLAAS	-	27 736	Problème compteur EDF	-
Aliou	GELOS	116	258	331	28,3%
<b>Total</b>		<b>7 066</b>	<b>33 726</b>	<b>6 607</b>	<b>-80,4%</b>

Volumes pompés (m3/an)					
Désignation du site	Commune	2008	2009	2010	Variation 2009-2010
Mazeres 2 (P6)	MAZERES	110 386	11 268	0	-100,0%
Mazeres 2 (P8)	MAZERES	143 985	24 165	0	-100,0%
Mazeres 2 (P9)	MAZERES	0	0	0	-
Mazeres 2 (P11)	MAZERES	442 970	413 843	486 952	17,7%
Mazeres 2 (P12A-P12B)	MAZERES	1 379 410	1 150 330	1 341 820	16,6%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	388 880	760 520	668 630	-12,1%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	1 583 260	1 920 520	1 914 730	-0,3%
Meillon (P16)	MEILLON	1 420 841	1 430 842	1 483 186	3,7%
Meillon (P17)	MEILLON	960 949	1 055 985	1 064 138	0,8%

> **Commentaire des données**

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	15/12/2010
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11)	15/12/2010
Mazeres 3 (P12A-P12B)	15/12/2010
Mazeres 4 (P13)	15/12/2010
Rontignon (P14)	14/12/2010
Meillon (P15-P16)	14/12/2010
Meillon (P17)	14/12/2010

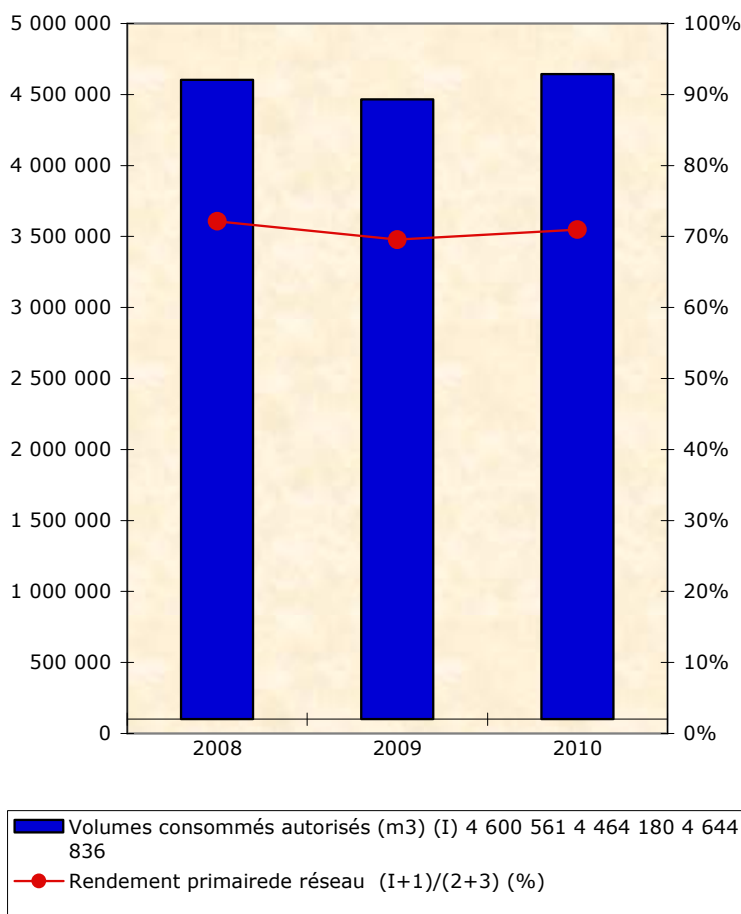
## VOLUMES CONSOMMÉS ET RENDEMENTS

<b>Volumes consommés autorisés (m3)</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009 (359 jours)</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009 (%)</b>
Volumes comptabilisés (E)	4 434 258	4 387 310	4 530 691	3,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	49 000	49 000	49 000	0,0%
Dégrèvements (G)	50 303	51 870	40 145	-22,6%
Volumes de service du réseau (H)	67 000	25 000	25 000	0,0%
<b>Total des volumes consommés autorisés (E+F+G+H) = (I)</b>	<b>4 484 561</b>	<b>4 464 180</b>	<b>4 644 836</b>	<b>4,0%</b>

<b>Volumes non comptés (m3) et Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009 (359 jours)</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009</b>
Nombre de jour dans la période de relève (J)	365	359	365	-
Volumes mis en distribution dans la période relève (K)	6 355 194	6 406 794	6 571 184	3%
Volumes comptabilisés (E)	4 434 258	4 387 310	4 530 691	3%
<b>Total des volumes non comptés (K-E) = (L)</b>	<b>1 920 936</b>	<b>2 019 484</b>	<b>2 040 493</b>	<b>1%</b>
Linéaire du réseau de distribution (km) (M)	852,0	854,0	855,7	0%
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (L)/(JxM)</b>	<b>6,18</b>	<b>6,59</b>	<b>6,53</b>	<b>-1%</b>

<b>Pertes en réseau (m3), Indice linéaire de pertes (m3/km/j) et Rendement de réseau (%)</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009</b>
Volumes consommés autorisés (m3) (I)	4 600 561	4 464 180	4 644 836	4,0%
Volumes ventes en gros (m3) dans la période de relève (1)	41 860	41 628	62 294	49,6%
<b>Volumes produits dans la période de relève (m3) (2)</b>	<b>6 397 054</b>	<b>6 448 422</b>	<b>6 603 339</b>	<b>2,4%</b>
Volumes achetés en gros dans la période de relève (m3) (3)	39 879	33 675	31 149	-7,5%
<b>Total des pertes en réseau N = (2+3-I-1)</b>	<b>1 794 512</b>	<b>1 976 289</b>	<b>1 927 358</b>	<b>-2,5%</b>
<b>Indice linéaire de pertes N / (J x M)</b>	<b>5,77</b>	<b>6,45</b>	<b>6,17</b>	<b>-4,3%</b>
<b>Rendement primaire de réseau (I+1)/(2+3) (%)</b>	<b>72,1%</b>	<b>69,5%</b>	<b>70,9%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Rendement contractuel I/(2+3-1)</b>	<b>71,9%</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,7%</b>	<b>2,0%</b>

**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.

Le rendement 2010 est inférieur à l'objectif contractuel de 72%, nous notons toutefois une augmentation de 2,1 % du rendement de réseau par rapport à 2009.

Les volumes consommés ont augmenté sur 2010.

## CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

SOBEP lèvera en 2011 les réserves émises par l'APAVE suite à ces contrôles.

<b>Contrôles APAVE</b>	
<b>Installation</b>	<b>Date de contrôle</b>
<b>Surpresseurs</b>	
Carrazé	17/12/2010
Bastarrrous	pas accessible en 2010
Cimetière	supprimé en 2010
Haute Vue	28/12/2010
<b>Stations de reprise</b>	
Berlanne	07/12/2010
Laforge	23/12/2010
Alliou	20/12/2010
Riant	20/12/2010
Carrérot	17/12/2010
Narcastet	07/12/2010
Pindats	21/12/2010
Lanot	22/12/2010





# LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

## LES MODALITÉS DE CONTROLE 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 ARS

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

En application du décret 2001-1220 du 20 décembre 2001, à partir du 26 décembre 2003, l'ARS 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 l'ARS, Lyonnaise des Eaux 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 PRODUITES ET DISTRIBUÉES

Analyses de la Ressource		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	7	1
Physico-chimique	7	31
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>32</b>

Analyses de l'eau produite et distribuée		
	Contrôle sanitaire	Surveillance de l'exploitant
Type	Nbre de prélèvements	Nbre de prélèvements
Bactériologique	113	12
Physico-chimique	120	14
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>26</b>

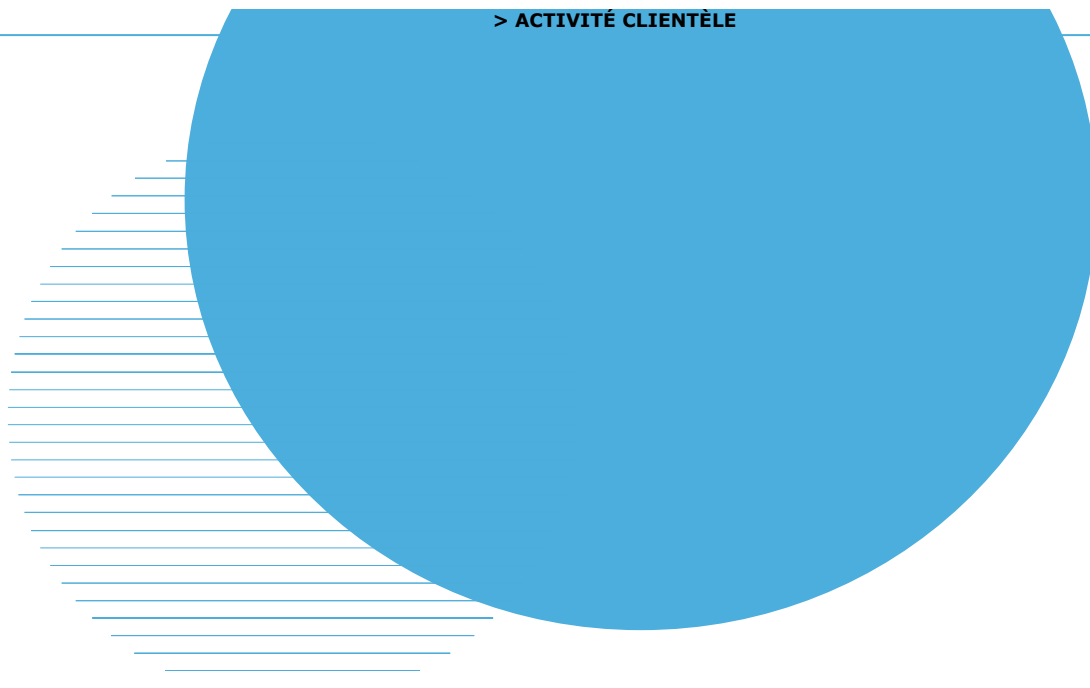
### > Conformité paramètre

Conformité globale		
Type	Conformité globale	Nombre de paramètres analysés jugeant les limites de qualité
Bactériologique (1)	100%	565
Physico-chimique (2)	100%	2 896
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>3 461</b>

### > Commentaire des données

En 2010, sur le SIEP de Jurançon, 100 % des paramètres analysés, dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire ARS, sont conformes à la norme dans les limites de qualité et dans les limites de références.

Le bilan de la qualité des eaux ARS sur 2010 est disponible en Annexe 7.



# ACTIVITÉ CLIENTÈLE

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





# 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 :

- Etre le lien privilégié entre les clients et Lyonnaise des Eaux .
- Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance : un indice de confiance de 6,7/10 est enregistré parmi les réclamants en 2010.
- 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 2010.

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.

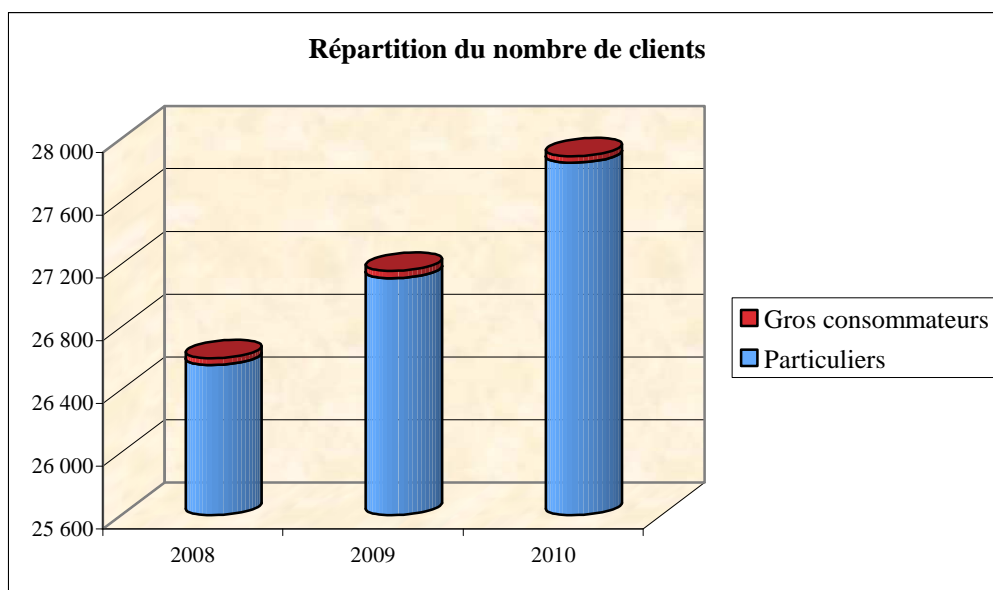
# CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE

## RÉPARTITION DU NOMBRE DE CLIENTS

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

<b>Nombre de clients par commune</b>			
<b>Communes</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010-2009</b>
Aressy	268	274	2,2%
Assat	583	606	3,9%
Billère	5 053	5 101	0,9%
Bizanos	2 223	2 319	4,3%
Bosdarros	458	466	1,7%
Buzy	33	33	0,0%
Gan	2 398	2 465	2,8%
Gelos	1 637	1 649	0,7%
Idron	1 600	1 758	9,9%
Jurançon	3 298	3 380	2,5%
Laroin	78	79	1,3%
Lasseube	48	48	0,0%
Lasseubetat	28	32	14,3%
Lescar	48	52	8,3%
Lons	5 129	5 199	1,4%
Mazeres-Lezons	797	798	0,1%
Meillon	353	363	2,8%
Morlaas	1 898	1 983	4,5%
Narcastet	295	321	8,8%
Pardies-Pietat	18	20	11,1%
Rontignon	303	319	5,3%
St Faust	6	6	0,0%
Serres-Morlaas	298	303	1,7%
Uzos	306	312	2,0%
<b>Total</b>	<b>27 156</b>	<b>27 886</b>	<b>2,7%</b>

<b>Nombre de clients</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation (%) 2009-2010</b>
Particuliers	26 556	27 110	27 845	2,7%
Gros consommateurs	43	46	41	-10,9%
<b>Total</b>	<b>26 599</b>	<b>27 156</b>	<b>27 886</b>	<b>2,7%</b>



> **Commentaire des données**

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 2,7%. Par contre le nombre de clients gros consommateurs a régressé.

La liste de gros consommateur ainsi que leur consommation est consultable en Annexe 4.

## VOLUMES FACTURÉS SUR ANNEE CIVILE

<b>Volumes vendus (m3)</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation (%) 2009-2010</b>
Aressy	64 104	54 442	59 236	9%
Assat	63 193	61 329	68 561	12%
Billère	653 497	658 111	683 803	4%
Bizanos	250 819	241 732	255 886	6%
Bosdarros	81 347	82 186	87 814	7%
Buzy	3 771	3 961	4 142	5%
Gan	326 696	316 789	329 276	4%
Gelos	193 038	178 907	195 954	10%
Idron	282 850	304 125	309 171	2%
Jurançon	1 004 078	992 670	1 069 496	8%
Laroin	7 630	8 302	8 537	3%
Lasseube	5 128	5 240	4 580	-13%
Lasseubetat	3 268	3 477	3 574	3%
Lescar	62 542	60 872	56 224	-8%
Lons	710 090	702 472	744 301	6%
Mazeres-Lezons	97 206	98 784	109 771	11%
Meillon	40 538	39 940	46 733	17%
Morlaas	229 809	229 996	251 305	9%
Narcastet	28 461	29 073	35 006	20%
Pardies-Pietat	1 944	1 456	1 779	22%
Rontignon	39 902	41 255	45 830	11%
St Faust	584	440	421	-4%
Serres-Morlaas	43 789	45 646	47 480	4%
Uzos	39 208	36 342	42 490	17%
<b>Total</b>	<b>4 233 492</b>	<b>4 197 547</b>	<b>4 461 370</b>	<b>6%</b>

### > 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 augmentation de 6 % en 2010.



## 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.

<b>Dégrèvements</b>				
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009</b>
Volume dégrévé (m3)	50 373	51 870	40 145	-22,6%
Nombre de dégrèvements	205	161	221	37,3%
Nombre de dégrèvements > 500 m3	-	26	13	-50,0%

### > Commentaire des données

Nous constatons une forte diminution des volumes dégrévés (- 22,6 %) en 2010 tandis que les demandes ont fortement augmenté.

## 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.

<b>Mutations, modes de paiement et impayés</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009 (%)</b>
Nombre d'arrêts de compte	2 436	2 561	5,1%
Nombre de clients mensualisés	9 239	10 150	9,9%
Nombre d'échéanciers demandés	341	361	6%
<b>Montant total HT des impayés &gt; 6 mois (€)</b>	<b>40 329,28</b>	<b>12 209,76</b>	<b>-69,7%</b>

### > Commentaire des données

On constate que le nombre d'impayés a diminué de 69,7 % en 2010.

Le nombre de client mensualisés est en augmentation de 9,9 % sur 2010 et le nombre d'échéanciers demandés est en hausse de 6 %.



# 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

L'agence de l'Eau Adour Garonne est un établissement public du ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement. L'Agence de l'Eau met en œuvre les orientations de la politique de l'eau, en accord avec le comité de bassin.

Elle fait jouer la solidarité des usagers de l'eau en contribuant au financement des ouvrages et actions de :

- réductions des pollutions,
- préservation des milieux aquatiques continentaux et marins,
- gestion économe et durable des ressources en eau,
- connaissance de l'état et de l'évolution des ressources.

> Prix de l'eau en 2010 et montant facturé pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>

<b>Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup></b>					
	m <sup>3</sup>	Montant facturé 2009	Prix unitaire 2010	Montant facturé 2010	Variation 2010/2009 (%)
<b>Distribution de l'eau</b>					
<b>Part du délégataire</b>		<b>69,64</b>		<b>70,37</b>	<b>1,0%</b>
Partie fixe		22,58		22,62	0,2%
Consommation	120	47,06	0,3979	47,75	1,5%
<b>Part du SIEP</b>		<b>46,66</b>		<b>47,70</b>	<b>2,2%</b>
Surtaxe sur consommation du 01/01/2010 au 31/03/2010	120	46,66	0,3975	47,70	2,2%
du 01/04/2010 u 31/12/2010			0,3900		
			0,4000		
<b>Organismes publics</b>		<b>5,17</b>		<b>5,17</b>	<b>0,0%</b>
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	5,17	0,0431	5,17	0,0%
<b>TVA (5,5%)</b>		<b>6,68</b>		<b>6,78</b>	<b>1,5%</b>
<b>Prix eau TTC</b>		<b>128,15</b>		<b>130,02</b>	<b>1,5%</b>
<b>Prix au m<sup>3</sup> TTC</b>		<b>1,07</b>		<b>1,08</b>	<b>1,5%</b>

> **Commentaire des données**

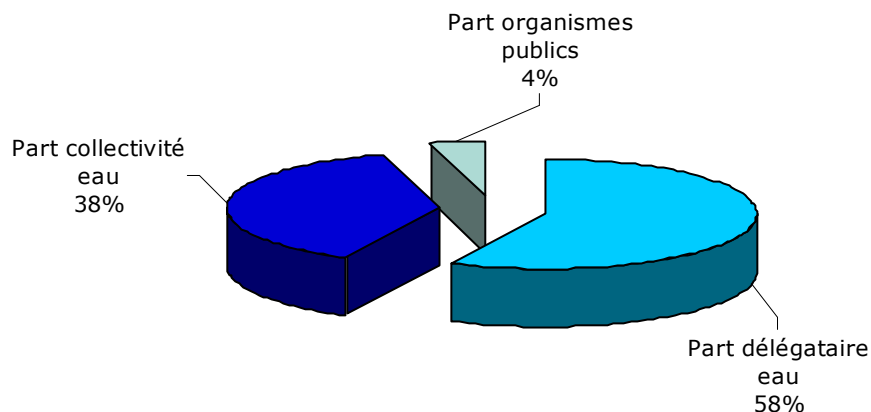
Ce bilan ne présente que les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SIEP de Jurançon.

Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m<sup>3</sup>. 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 m<sup>3</sup> est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120 m<sup>3</sup> divisé par 120.

Le prix de l'eau a augmenté de 1,5% en raison de la hausse de 1% de la part de Lyonnaise des Eaux et de 2,2% 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 m<sup>3</sup>.

**Répartition des différentes composantes du prix de l'eau hors taxes pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>**



> 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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>.

Répartition du prix de l'eau		
	Fixe	Variable
Part du délégataire	19,16%	40,44%
Part de la collectivité		40,4%
<b>Total</b>	<b>19,16%</b>	<b>80,84%</b>

> Commentaire des données

Le montant des parties fixes de la facture d'eau potable 120 m<sup>3</sup> ne dépassent pas 40% du coût du service.

# LA RELATION CLIENTÈLE

## CONTACTS ET VISITES EN AGENCE

En 2010, on dénombre 23 927 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 1 123 visites en agence.

Typologie des contacts	
Modes de contact	Pourcentage
Téléphone	73%
Courrier	17%
Internet	1%
Fax	0%
Agence en ligne	4%
Visites en agence	5%

Bilan Accueil des clients			
	2008	2009	2010
Nombre de clients venus en Agence	1 775	2 038	1 123

### > 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.

<b>Motif des demandes</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009 (%)</b>
<b>Motifs administratifs</b>			
Abonnement	5 558	5 835	5,0%
Encaissement	6 122	7 399	20,9%
Facturation	1 633	2 200	34,7%
Relève	1 255	1 539	22,6%
<b>Sous total</b>	<b>14 568</b>	<b>16 973</b>	<b>16,5%</b>
<b>Motifs techniques</b>			
Distribution	1 235	1 068	-13,5%
Qualité de l'eau	15	13	-13,3%
<b>Sous total</b>	<b>1 250</b>	<b>1 081</b>	<b>-13,5%</b>
<b>Total</b>	<b>15 818</b>	<b>18054</b>	<b>14,1%</b>

### > Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en hausse de 14,1% en 2010. Seules les demandes pour motifs techniques ont connu une baisse.

## ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

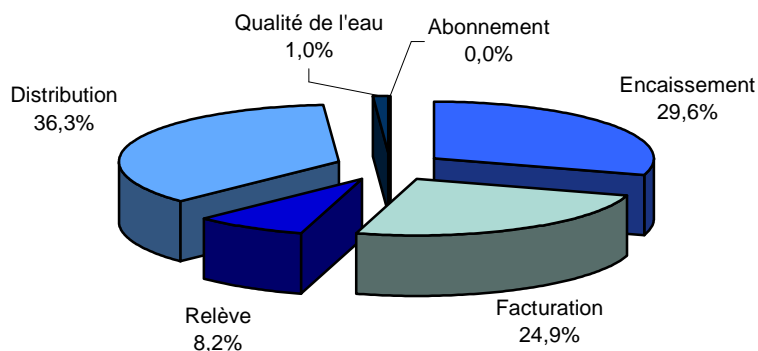
L'exigence des clients vis-à-vis du service de l'eau est de plus en plus forte. Cette constatation a amené le Centre Régional à prendre spécifiquement en compte leurs attentes par l'analyse détaillée des réclamations.

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)

<b>Motif des réclamations</b>			
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2010/2009 (%)</b>
<b>Motifs administratifs</b>			
Abonnement	27	1	-96,3%
Encaissement	834	1029	23,4%
Facturation	1 194	864	-27,6%
Relève	202	283	40,1%
<b>Sous total</b>	<b>2257</b>	<b>2177</b>	<b>-3,5%</b>
<b>Motifs techniques</b>			
Distribution	1 268	1 259	-0,7%
Qualité de l'eau	44	35	-20,5%
<b>Sous total</b>	<b>1 312</b>	<b>1 294</b>	<b>-1,4%</b>
<b>Total</b>	<b>3569</b>	<b>3 471</b>	<b>-2,7%</b>

### Répartition des réclamations 2010



#### > Commentaire des données

En 2010, les réclamations sont en baisse de 2,7%.

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

## ENQUETE NATIONALE DE SATISFACTION

La dernière étude de 2010 montre que les efforts réalisés depuis quelques années ont porté leur fruit et sont devenus des acquis pour Lyonnaise des Eaux

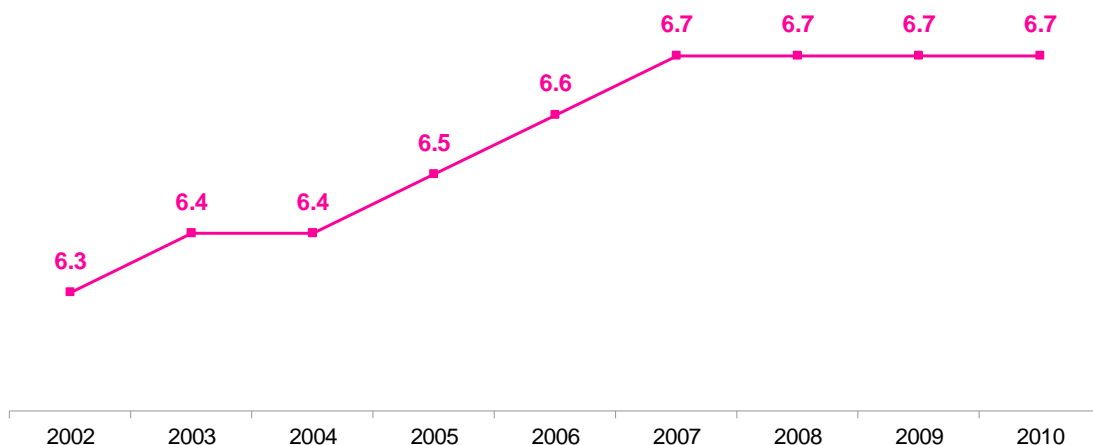
### > Méthodologie

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 2010, au niveau national, **2.003** questionnaires ont été administrés auprès de foyers de particuliers clients Lyonnaise des Eaux. Cette enquête a été réalisée par téléphone entre le **8 et le 25 octobre 2010**.

### > Satisfaction globale envers Lyonnaise des Eaux:

Le niveau de **satisfaction globale** des clients particuliers s'est stabilisé depuis plusieurs années. 2010 enregistre une note de 6,7/10 ; identique à celle de 2009.



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

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

En 2010, **77%** des clients déclarent boire de l'eau du robinet régulièrement ou occasionnellement (77% en 2009).

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 (88 % en 2009) ;
- **96 %** considèrent qu'elle est bien **contrôlée** (93 % en 2009) ;
- **92 %** considèrent qu'elle est **sûre** (89 % en 2009).

*2010 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.*

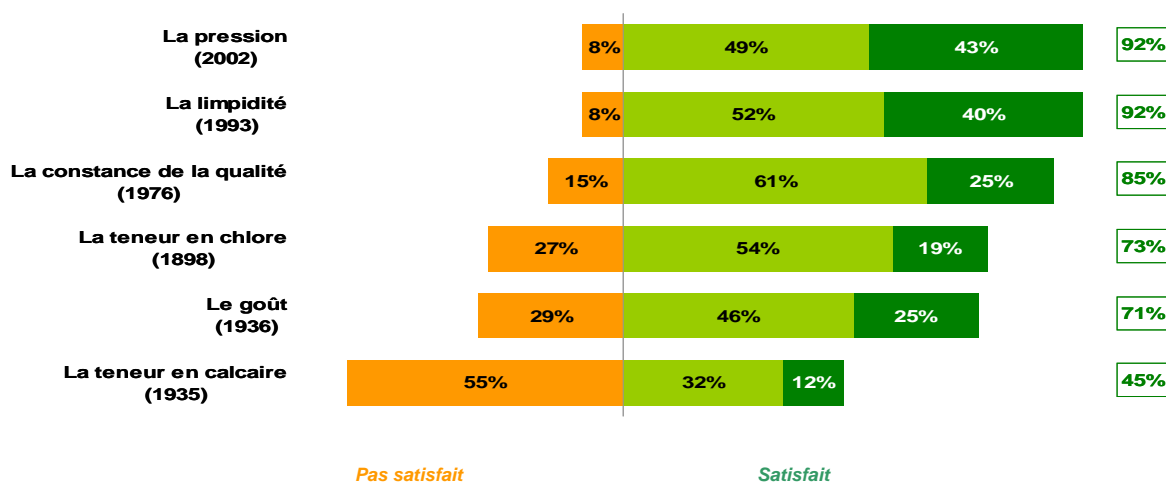


> La qualité de l'eau du robinet

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 2010 (valeur qui reste stable en comparaison à 2009).

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 cette année encore 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 National 2010	Note moyenne sur 10 National 2009
Bases (nombre total de personnes interrogées)	2 003	2 015
Facturation (clients directs)	7,2	7,2
Relevé des compteurs (clients directs)	6,9	7
Prix	5,7	5,8
Informations	5,2	5,1

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

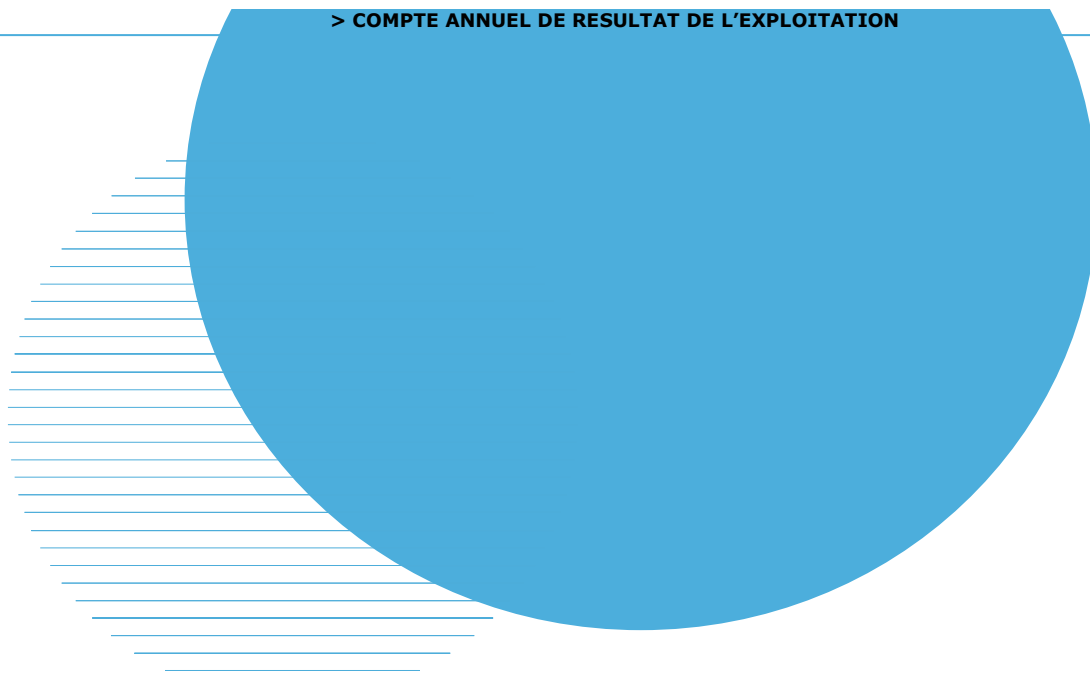
L'image institutionnelle est stable depuis quelques années ; la notoriété d'une société « sérieuse » et qui inspire « confiance » constitue aujourd'hui un acquis pour Lyonnaise des Eaux.

	% Total D'accord National 2010	% Total D'accord National 2009
<i>Bases (nombre total de personnes interrogées)</i>	2 003	2 015
Sérieux	<b>93%</b>	<b>93%</b>
Inspire confiance	<b>88%</b>	<b>88%</b>
Dynamique	<b>81%</b>	<b>81%</b>
Est un organisme dont les choix et décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public	<b>79%</b>	<b>80%</b>
Transparent	<b>74%</b>	<b>73%</b>

> 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 2009 ET 2010

## Compte annuel de résultat de l'exploitation

2010

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

en milliers d'€uros	2009	2010	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>4 877 800</b>	<b>5 291 403</b>	<b>8,5%</b>
Exploitation du service	2 172 418	2 296 129	
Collectivités et autres organismes publics	2 406 724	2 706 986	
Travaux attribués à titre exclusif	163 599	131 348	
Produits accessoires	135 059	156 940	
<b>CHARGES</b>	<b>4 918 568</b>	<b>5 365 649</b>	<b>9,1%</b>
Personnel	528 285	1 143 325	
Energie électrique	251 300	288 750	
Achats d'eau	7 106	7 600	
Produits de traitement	3 343	5 465	
Analyses	27 002	17 936	
Sous-traitance, matières et fournitures	892 182	249 844	
Impôts locaux et taxes	34 590	30 136	
Autres dépenses d'exploitation	269 027	440 857	
- télécommunication, postes et télégestion	15 806	37 563	
- engins et véhicules	74 739	145 972	
- informatique	115 493	106 505	
- assurance		4 900	
- locaux	8 598	20 948	
Frais de contrôle			
Ristournes et redevances contractuelles			
Contribution des services centraux et recherche	104 051	120 104	
Collectivités et autres organismes publics	2 406 724	2 706 986	
Charges relatives aux renouvellements			
- pour garantie de continuité du service	127 149	128 971	
- programme contractuel			
- fonds contractuel			
Charges relatives aux investissements			
- programme contractuel	1 326	1 352	
- fonds contractuel			
- annuité d'emprunt de la collectivité prises en charge			
- investissements incorporels			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	175 578	164 604	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	60 589	35 331	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	17 143	13 513	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	13 172	10 875	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-40 768</b>	<b>-74 246</b>	
Apurement des déficits antérieurs			
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)			
<b>RESULTAT</b>	<b>-40 768</b>	<b>-74 246</b>	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## PRODUITS D'EXPLOITATION

Détail des produits		2010	
en Euros	2009	2010	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>4 877 800</b>	<b>5 291 403</b>	<b>8,5%</b>
<b>EXPLOITATION DU SERVICE</b>	<b>2 172 418</b>	<b>2 296 129</b>	<b>5,7%</b>
Partie fixe	637 910	650 997	
Partie proportionnelle	1 534 508	1 645 132	
<b>COLLECTIVITÉS ET AUTRES ORGANISMES PUBLICS</b>	<b>2 406 724</b>	<b>2 706 986</b>	<b>12,5%</b>
Part Collectivité	1 576 867	1 731 379	
Redevance prélèvement	181 098	190 698	
Redevance pour pollution d'origine domestique	648 760	784 944	
Autres produits (travaux,...)	0	-35	
<b>TRAVAUX ATTRIBUÉS À TITRE EXCLUSIF</b>	<b>163 599</b>	<b>131 348</b>	<b>-19,7%</b>
Branchements	163 599	131 348	
<b>PRODUITS ACCESSOIRES</b>	<b>135 059</b>	<b>156 940</b>	<b>16,2%</b>
Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	7 929	13 092	
Autres produits accessoires	127 130	143 848	



# 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.

## SOMMAIRE

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

## I ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de 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.



## II 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, Cotisation Foncières Entreprises (CFE), 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.

### > 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.

## III LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt), 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 m<sup>3</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 éventuel 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 m<sup>3</sup> 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 en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

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 un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 5,09 %.

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 0,44% (0,94% en position emprunteur (BFR positif) et 0,29% en position prêteur (BFR négatif)).

## IV APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le 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 2010**
- ANNEXE 7 : BILAN DE LA QUALITE DES EAUX DISTRIBUEES EN 2010**
- ANNEXE 8 : LE SERVICE CLIENTÈLE**
- ANNEXE 9 : FACTURES 120 M3**
- ANNEXE 10 : BAROMÈTRE DES RÉCLAMANTS**
- ANNEXE 11 : ANNEXE AU CARE**
- ANNEXE 12 : AMELIORATION DE LA CHLORATION DE L'EAU DE MAZERES**
- ANNEXE 13 : PLAN DE SECOURS**
- ANNEXE 14 : COURRIER EDF SUR REMISE AUX NORMES CELLULE DE TRANSFORMATION ELECTRIQUE DE MAZERES II**







# 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 2010



# **ANNEXE 7**

## **BILAN DE LA QUALITE DES EAUX DISTRIBUEES EN 2010**



# ANNEXE 8

## LE SERVICE CLIENTELE





# **ANNEXE 9**

## **FACTURES 120 M3**



# ANNEXE 10

## BAROMETRE DES RECLAMANTS



# **ANNEXE 11**

**ANNEXE AU CARE**



# **ANNEXE 12**

## **AMELIORATION DE LA CHLORATION DE L'EAU DE MAZERES**



# **ANNEXE 13**

## **PLAN DE SECOURS**



# **ANNEXE 14**

## **COURRIER EDF SUR LA REMISE AUX NORMES DE LA CELLULE DE TRANSFORMATION ELECTRIQUE DE MAZERES II**

