



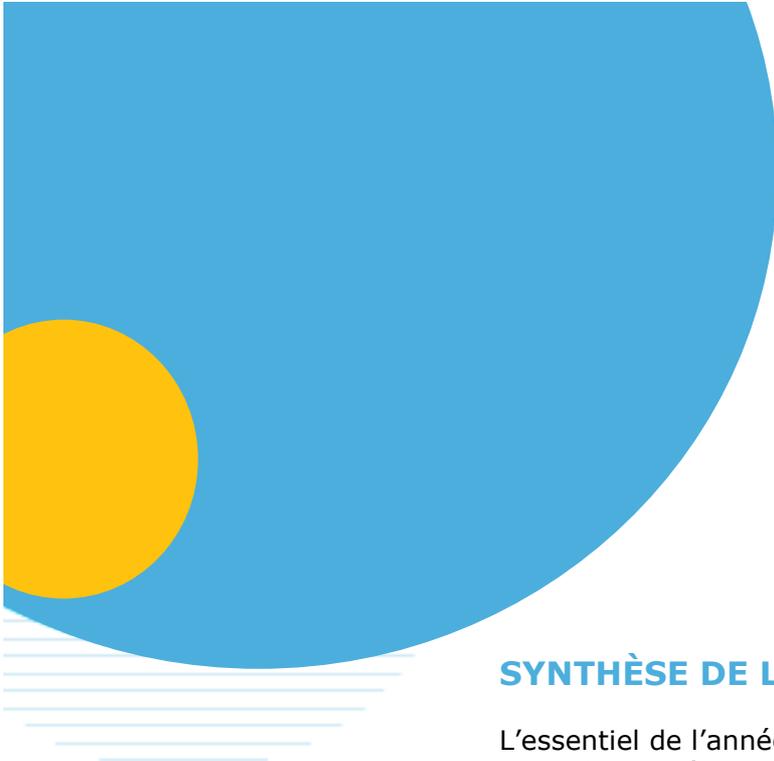
RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

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

2011

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	9
Les indicateurs de performance.....	10
Bilan et préconisations.....	12

GESTION DU PATRIMOINE 16

Le contrat	19
Les installations de production	20
Les installations de distribution	22
Le réseau de distribution	27
Les branchements	34
Le parc compteurs.....	36
Les moyens du délégataire	40

INDICATEURS D'EXPLOITATION 47

La production d'eau potable.....	49
La distribution et réseaux d'eau potable	54
La qualité de l'eau potable.....	57

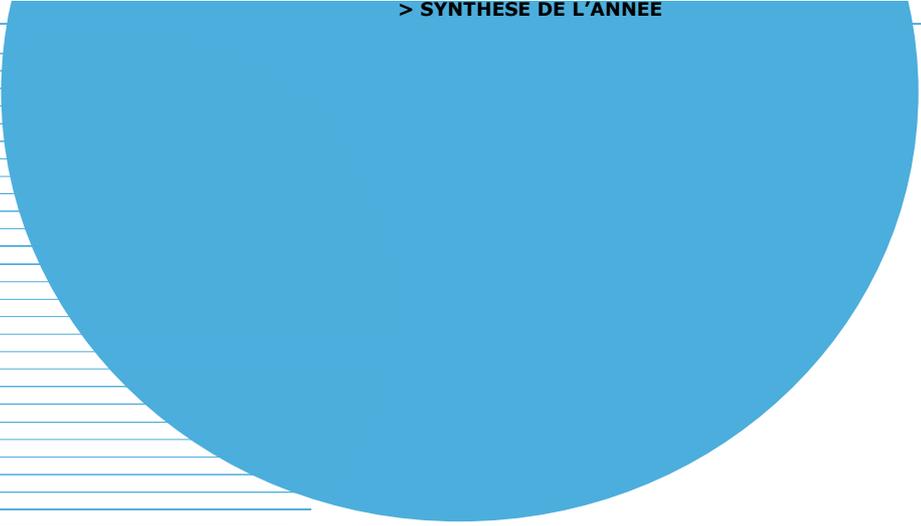
ACTIVITÉ CLIENTÈLE 59

Le service clientèle	60
Consommation et facturation d'eau potable	63
Le prix de l'eau	67
La relation clientèle	70

COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION 79

Le compte annuel de résultat de l'exploitation	81
La méthode d'élaboration	83

ANNEXES 90

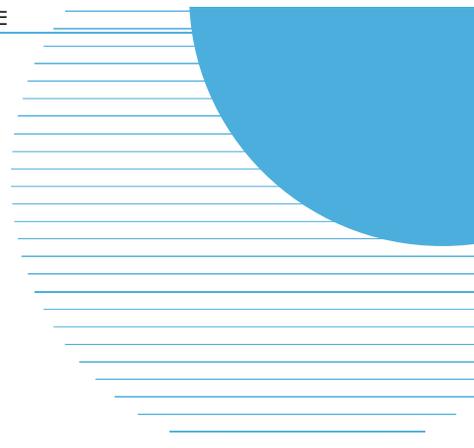


SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE.....	7
LES CHIFFRES CLÉS.....	9
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	10
BILAN ET PRECONISATIONS.....	12



L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



2011

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 les exercices 2010 et 2011. Concernant la réhabilitation des têtes de puits, le syndicat a lancé une consultation courant 2011 pour une réalisation au 1^{er} semestre 2012.

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 Bastarrouse) a définitivement abouti en septembre 2011. Le jugement rendu par la Cour de Cassation suite au recours introduit par le propriétaire en 2010 a confirmé le 1^{er} jugement rendu par le tribunal de Grande Instance de Pau le 18 février 2010 et confirme donc le SIEP de JURANCON comme propriétaire des ouvrages de Bastarrouse.

Réservoir Bastarrouse à GAN

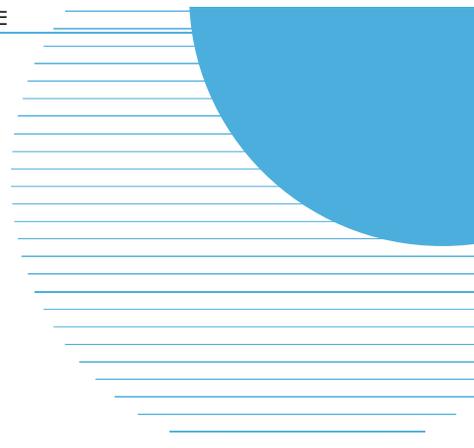
Reprise de l'encochement par la société CASADEBAIGT afin de contenir le talus

Renouvellement des compteurs

1383 compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2011 sur le SIEP de Jurançon. Il reste au 31 décembre 2011, 564 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. L'objectif est atteint à 98,1%. Il s'agit pour la plupart de compteurs difficilement accessibles.



L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



Station de reprise de Riant à GAN

Les travaux de réhabilitation de la station de reprise de Riant ont été engagés en juin 2011 et réceptionnés le 9 décembre 2011. En parallèle de ces travaux, Lyonnaise des Eaux a proposé le renouvellement du transformateur de la station par un nouveau transformateur extérieur à la station. Ces travaux ont été réalisés par l'entreprise CEGELEC pour un montant de 44 325,00 € H.T.

Réservoir de Laforgue Haut à ASSAT

La remise en eau du réservoir n'a pas pu être effectuée en décembre 2011 en raison de graves défauts d'étanchéité présentant des risques sanitaires. Les travaux de reprise de l'étanchéité de cet ouvrage avaient été réalisés en 2006 par l'entreprise BTPS de Morlaàs. Une procédure a été engagée dans le cadre de l'assurance décennale à l'encontre de la société BTPS. Une étude complète de la reprise de cet ouvrage est en cours.

La mise hors service de ce réservoir a impliqué un arrêt de la défense incendie sur le secteur de distribution concerné par cet ouvrage.

Réhabilitation et mise en sécurité des ouvrages

Des ouvrages du SIEP de Jurançon assurant la production, le stockage ou le transfert de l'eau potable présentent des insuffisances en matière de sécurité passive des sites (absence de grillages ou clôtures), ou active contre les risques de chute des personnels d'exploitation (garde-corps, trappes d'accès, échelles, etc ...). Un rapport réactualisé a été transmis en 2011. En outre, des réhabilitations partielles ou totales sont à envisager sur l'hydraulique des ouvrages les plus anciens.

Certains travaux de réhabilitation ont démarré fin 2011 et se poursuivront tout au long de l'année 2012.

Compteurs de sectorisation et rendement de réseau

Le rendement contractuel n'est toujours pas atteint sur l'exercice mais Lyonnaise des eaux a légèrement amélioré le rendement de l'exercice précédent.

Pour atteindre cet objectif, il a été décidé de mettre en place des réunions de suivi trimestrielle avec un groupe de travail Syndicat/Lyonnaise et embauche d'un agent de réseau uniquement dédié aux recherches de fuites.

De plus Lyonnaise des Eaux installera en 2012 des prélocalisateurs fixes sur une partie du réseau urbain du syndicat.

Lyonnaise des Eaux s'assurera du bon fonctionnement des compteurs de sectorisation et des débitmètres existants et ajoutera une vingtaine de nouveaux compteurs.

LES CHIFFRES CLÉS

29 022 clients desservis au 31 décembre 2011, ce qui représente une augmentation de + 4,1 % par rapport à l'année 2010 (+ 1136 clients) (*).

(*) La comptabilisation des clients a évolué en 2011 (voir détail rapport)

6 198 189 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable du SIEP de Jurançon (- 513 560 m³ par rapport à 2010)

100 % de conformité de l'eau distribuée

4 260 699 m³ facturés sur l'année civile. (- 367 714 m³ par rapport à 2010)

1,09 € TTC/m³ Prix de l'Eau potable - pour le service Eau potable sur le SIEP de Jurançon

268 456 € investis en 2011 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.

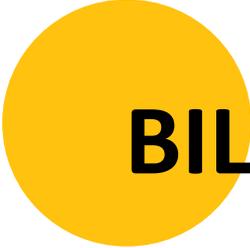
Thème ½	Indicateur ½	2010	2011	Unité
Caractéristiques techniques du service	Volume prélevé sur l'ensemble des ressources	6 967 434	6 510 957	m3
	Volume acheté à d'autres services publics d'eau potable	31 149	35 200	m3
	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	67 000	69 633	
	Nombre d'abonnements	27 886	29 022	
	Volume d'eau vendu aux abonnés domestiques et assimilés	4 628 413	4 294 493	m3
	Volume d'eau vendu aux autres abonnés	-	-	m3
	Volume d'eau vendu à d'autres services publics d'eau potable	62 294	37 431	m3
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	856(*) avec branchements	817	km
Prix	Prix TTC du service Eau au m3 pour 120 m3	1,08	1,09	€ TTC/m3
Indicateurs de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :			
	- la microbiologie (2)	100	100	%
	- les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	%
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	90	90	
	Rendement du réseau de distribution	70,9	71,1	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	6,53	6,26	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	6,17	6,01	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,0	0,87	%
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	100	%	

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2010	2011	Unité
Indicateurs de performance - Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Indicateur non suivi	11,1	/ 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	98,2	%
	Taux de réclamations	124	99	/ 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 2010	0,42	0,20	%
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	19	0	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2011	0	0	%
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	84	52	
	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)		8 324,09	€
			0,0019	€/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	2010	2011
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	OUI	OUI
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	OUI	OUI
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	OUI	OUI
Certification	Obtention ISO 9001 version 2008	OUI	OUI
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	NON	NON
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	OUI	OUI



BILAN ET PRECONISATIONS...



> Bilan et perspectives

- **Numéro CRISTAL**

Deux numéros de téléphones CRISTAL en 0 900 seront mis en service lors du début d'année 2012 comme le prévoit la réglementation. Ces deux numéros apparaîtront sur les factures du SIEP de Jurançon.

- **Qualité de l'eau**

En 2011, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été globalement préservée : aucune non-conformité décelée.

- **Renouvellement des branchements**

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.

- **Sectorisation et rendement de réseau**

La pénalité financière sur l'exercice 2010 engendrée par la non-atteinte du rendement de réseau contractuel a été investie dans la mise en place de nouveaux compteurs de sectorisation sur le territoire syndical.

A fin 2011, 41 compteurs de production, réservoirs et réseaux, servent à délimiter 31 secteurs. A horizon 2012, 66 compteurs délimiteront 45 secteurs.

De plus, l'ensemble des actions menées sur la sectorisation : comité de suivi, contrôle des comptages existants, pose de nouveaux appareils, embauche d'un agent dédié, mise en place de courbes de suivis journaliers, a permis de mettre en évidence et de localiser d'importantes fuites sur différents secteurs (SIAMELAP et Jardins de Billère en particulier).

- **Réhabilitation et sécurité des ouvrages**

Concernant la réhabilitation des têtes de puits, le syndicat a lancé une consultation courant 2011 pour une réalisation au 1^{er} semestre 2012. Est concerné l'ensemble des puits de forage sauf P12 et P13.

Concernant la réhabilitation des ouvrages, les travaux d'espaces verts et de reprise des clôtures ont démarrés fin 2011 par le CAT l'Ensoleillade et s'achèveront fin avril 2012. Les travaux de chaudronnerie et de mise en sécurité seront réalisés par la société SERRURERIE INDUSPAL avant la fin du 1^{er} semestre 2012.

BILAN ET PRECONISATIONS...

Les travaux de renouvellement et d'entretien général des installations sont pris en charge par Lyonnaise des Eaux dans le cadre du contrat.

Tous les travaux neufs de mise en sécurité des ouvrages sont financés par le SIEP de Jurançon.

> Préconisations

- **Cellule de transformation électrique de MAZERES II (rappel préconisations 2011)**

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

- **Cellule de transformation du puits P12**

La cellule de transformation électrique HTA du P12 doit être remise aux normes. Ces travaux sont urgents et restent à prévoir sur 2012.

- **Chloration de l'eau**

Une étude sur la chloration de l'eau a été réalisée par le service expertise eau de Lyonnaise des Eaux en vue d'améliorer la qualité de l'eau distribuée. L'étude définitive a été finalisée et transmise au Syndicat en 2011. Le projet a été validé par le Syndicat.

- **Renouvellement du réseau**

L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2012. Les travaux préconisés lors des années précédentes se trouvent dans les pages suivantes.

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				
	Commune	Adresse	Commentaires	Programmé (P) / Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)
	GAN	RD 230	Canalisation acier 33/42, acier vétuste	en cours 2012
	LONS	Rue du Val d'Or	Conduite vétuste	NR
	GELOS	Route de Guindalos	PVC 63 HS et Fonte DN60 en propriété privée, fuites récurrentes	NR
	JURANCON	Chemin de Ségure	Conduite en propriété privée et détendeur enterré sous entrée privée (déplacement demandé par le propriétaire)	en cours 2012
	BIZANOS / IDRON	Boulevard Mouchotte / Route de Tarbes/ Rue du Panorama	Casses récurrentes	NR
	GELOS	Rue Louis Barthou	Pose d'une vanne de sectionnement	R en 2011
	BILLERE	Rue F. Coli / Rue Nungesser	Casses récurrentes	R en 2011
	GAN / JURANCON	Axe Gan-Jurançon	Renouvellement de 2 canalisations transit, vétustes	NR
	BILLERE	Rue Pilar / Impasse Pilar	Casses récurrentes et conduite posée en parties privatives	R en 2011
	GAN	Rue de Padoin	Casses récurrentes et conduite en domaine privé	NR
	BILLERE	Rue du Tourmalet / Rue du Somport / Rue de l'Aubisque / Rue de l'Aspin	Casses récurrentes et conduites en parties privées	R en 2011

BILAN ET PRECONISATIONS...

Suivi des Préconisations de renouvellement de réseau 2010				
	Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)
	BILLERE	Lotissement les Sapins	Conduite en partie privative	NR
	IDRON	Avenue du Camp	Pose de 2 vannes limitation arrêts d'eau à l'usine Pierre Fabre	R
	PAU/BIZANOS	Rue Alfred Nobel	Pose d'une vanne de sectionnement	NR
	PAU/JURANCON	Rue Alfred Nobel	Comptage interconnexion à installer	NR
	JURANCON	Carrefour Avenue de Gelos/Avenue du 14 juillet	Simplification de la desserte et suppression de la conduite	P en 2012
	GELOS	Avenue de la Vallée Heureuse	Déplacement de conduite sur domaine public	R
	BILLERE	Rue des Prés	Renforcement réseau et renouvellement	R
	GAN	Rue Tristan Derème	Renouvellement de vanne de maillage et vannes de sectionnement	NR
	GAN	Rue Avenue d'Aspe et rue Gubern	Renouvellement conduite et fuites récurrentes	en cours 2012
	SERRES-MORLAAS	Rue des Chênes	Déplacement conduite et maillage	2012
	BILLERE	Impasse bellevue	Renouvellement conduite vétuste en centriflex 40	R
	BOSDARROS	RD 24	Renouvellement conduite - nombreuses fuites car canalisation corrodée	NR
	BILLERE	Rue du 11 novembre	Abandon de conduite et reprise de branchements	P en 2012
	GAN	Rue d'Arrayo	Renouvellement de conduite - casses récurrentes	R
	SYNDICAT	Points hauts secteurs coteaux	Mise en œuvre de ventouses automatiques en lieu et place de souffleurs manuels	NR

BILAN ET PRECONISATIONS...

Préconisations de renouvellement de réseau 2011

N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires
1	BILLERE	Rue Bon Accueil	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
2	BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la canalisation en fonte diamètre 50
3	BILLERE/LONS	Bd Charles de Gaulle - RN 117	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
4	BIZANOS	Route de Tarbes	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
5	BIZANOS	Chemin Larribau	Renouvellement de la conduite fonte diamètre 200
6	GELOS	Route des Coteaux de Guindalos	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
7	LONS	Chemin de Mirassou	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
8	MORLAAS	Avenue de la Résistance	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes
9	RONTIGNON	Route de Piétat	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes



GESTION DU PATRIMOINE

LE CONTRAT.....	18
LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION.....	19
LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION.....	21
LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....	26
LES BRANCHEMENTS.....	33
LE PARC COMPTEURS.....	35
LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE.....	39

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
Contrat	01/01/2006	15 ans	31/12/2020	Affermage service de l'eau potable
Avenant n°1	18/10/2008	13 ans	31/12/2020	Intégration de nouveaux ouvrages et transfert du contrat à la société Lyonnaise des Eaux
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	inexploité	OUI
Forage de Mazere II - P8	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	60	OUI
Forage de Mazere II - P9	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	60	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	280	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	130	OUI

> Commentaire des données

La télé-surveillance 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)
GAN-Station de reprise Riant	Renouvellement transformateur HT	50 514,96
RONTIGNON-Forage Rontignon (P14)	Renouvellement pompe immergée forage 200m3/h	6 052,49
	Renouvellement compteur du forage P14	953,71
MAZERES LEZONS-Forage Mazères II (P6/P8)	Renouvellement compteur du forage P6	1 159,94
	Renouvellement compteur du forage P9	1 159,94
MAZERES LEZONS-Forage Mazères III (P11/P12)	Renouvellement compteur du forage P12	1 582,54
	Renouvellement armoire électrique	5 637,25
	Renouvellement compteur du forage P11	1 311,44
MAZERES LEZONS-Forage Mazères IV (P13)	Renouvellement compteur du forage P14	1 311,44
		69 683,71

> Commentaire des données

Le montant total des investissements réalisés, au titre du renouvellement 2011, sur le champ captant est de 19 168,75 € HT.

Les compteurs ont été renouvelés par des débitmètres.

Les montants liés aux renouvellements des capots, échelles, huisseries se retrouvent dans le détail du suivi en annexe.

>Travaux d'exploitation

Travaux d'exploitation en 2011	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Champ captant-forages	32 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Ensemble des sites	Analyses des huiles diélectriques des transformateurs MT/BT recherche des PCB
Mazères III	Changement de l'armoire électrique générale
	Changement du groupe de pompage P12A 125m3/h
Rontignon P14	Changement du groupe de pompage 180m3/h
Meillon P16	Changement de la batterie de condensateur rectiphase

> 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.

Réservoirs			
Nom du site / COMMUNE	Type	Capacité (m³)	Télésurveillance
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
Aguillon / 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
Capacité totale		13 060	

▪ Commentaire des données

Le réservoir de Berdoulou est utilisé en tant que défense incendie et sa télégestion n'est plus activée.



LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION

Surpresseurs et stations de reprise					
Nom d'usage du site	Commune	Capacité (m ³ /h)	Puissance électrique (kW)	Capacité de réserve (m ³)	Télesurveillance
Surpresseurs					
Carrazé	GELOS	7	6	-	OUI
Bastarrrous	GAN	4	6	-	OUI
Cimetière	SERRES-MORLAAS	Abandonné	-	-	
Haute Vue	MORLAAS	4x30	18	-	OUI
Aliou	GELOS	7	9	-	OUI
Stations de reprise					
Berlanne	MORLAAS	77	54	100	OUI
Laforgue	ASSAT	12	18	100	OUI
Riant	GAN	63	80	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
Capacité totale de réserve				1 475	

> **Commentaire des données**

Les 25 réservoirs et bâches totalisent une capacité de réserve de 14 535 m³.

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	06/12/11
Aguilon G. / MAZERES	27/01/11
Alliou / GAN	11/08/11
Bas service 1 D. / MORLAAS	18/08/11
Bas service 1 G. / MORLAAS	19/09/11
Bas service 2 N. / MORLAAS	17/08/11
Bas service 2 S. / MORLAAS	22/09/11
Bastarrous D. / GAN	26/01/11
Bastarrous G. / GAN	26/01/11
Batgusère D. / BOSDARROS	21/09/11
Batgusère G. / BOSDARROS	21/09/11
Haute Vue / MORLAAS	17/08/11
Laforge / ASSAT	Revêtement non-conforme
Le Loulié 1 / MAZERES	09/08/11
Le Loulié 2 / MAZERES	09/08/11
Lèbe / BOSDARROS	27/01/11
MAZERES	Dérogation
Miqueu / GAN	12/08/11
Mirassou / GAN	23/09/11
Nid Béarnais 1 / JURANCON	10/08/11
Nid Béarnais 2 / JURANCON	18/08/11
Sabalot / GAN	08/12/11
Taillefer / GELOS	20/09/11
Touzet / JURANCON	20/09/11
Réservoirs des stations de reprise	
Berlanne	10/08/11
Lafforgue	08/08/11
Riant D.	06/10/11
Riant G.	29/11/11
Carrerrot	09/08/11
Narcastet	13/09/11
Pindats	21/09/11
Lanot	11/08/11

> **Commentaire des données**

Au 31/12/2011, 94 % des réservoirs ont été nettoyés.

Le réservoir 3000 m3 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. La réalisation d'une bâche de 3000 m3, travaux financés par le Syndicat, permettra à terme l'isolement de chaque cuve pour assurer le nettoyage.

Le réservoir de Lafforgue à Assat a été mis hors service en raison des problèmes d'étanchéité liés au revêtement non-conforme.

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

Le détail des travaux est repris dans le suivi du PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DES OUVRAGES en Annexe 9

> **Commentaire des données**

Le montant total du renouvellement et des investissements réalisés en 2011 est de 236 645 € dont le tableau ci-après détaille la répartition :

- Plan Prévisionnel de Renouvellement : 137 108 €
- Garantie de Renouvellement : 42 241
- Autres : 89 107 €

Le détail de ces montants se retrouve dans l'annexe 9.

> **Bilan des travaux de renouvellement électromécaniques et réseaux**

Bilan des travaux électromécaniques de renouvellement pour la continuité du service					
	2007	2008	2009	2010	2011
Montant des travaux du Plan Prévisionnel de Renouvellement annexé au contrat	46 500,00 €	41 450,00 €	31 600,00 €	38 700,00 €	161 865,00 €
Cumul des travaux du PPR	80 800,00 €	122 250,00 €	153 850,00 €	192 550,00 €	161 865,00 €
Montant de la garantie de renouvellement	31 520,00 €	32 287,00 €	44 588,00 €	45 225,00 €	74 780,00 €
Cumul garantie de renouvellement	65 820,00 €	98 107,00 €	142 695,00 €	187 920,00 €	74 780,00 €
Montant des travaux de renouvellement réalisés	19 568,40 €	69 750,94 €	23 566,25 €	34 449,02 €	179 349,00 €
Cumul travaux réalisés	25 142,40 €	94 893,34 €	118 459,59 €	152 908,61 €	179 349,00 €

En complément de ces travaux, Lyonnaise des Eaux a réalisé les travaux suivants sur l'année 2011 :

- Renouvellement des branchements (reliquat 2010 restant à solder) : 61 000 €
- Sectorisation : 28 107 € (travaux à poursuivre sur 2012)

> **Commentaire des données**

Le détail du suivi du plan se trouve en annexe de ce compte rendu.

Ces montants sont les montants engagés sur chacune des opérations au 31/12/2011.

> Travaux d'exploitation réalisés en 2011

Travaux d'exploitation en 2011	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Réservoirs	
Réservoirs	33 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Réservoir de Laforgue	Equipements de niveau provisoires pour travaux de réhabilitation
Réservoir de Mazères - Aguilon 3000	Changement de la sonde ultrason
Réservoir de Lèbe	Changement de la sonde ultrason
Réservoir de Mirassou	Changement du système de transmission de niveau
Stations de reprise et surpresseurs	
Stations de reprise et surpresseurs	48 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
Station de reprise de Laforgue -Assat	Mise en place de pompes à vitesse variable pour les travaux du réservoir

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 817 467 mètres linéaires (ml).

En 2011, la longueur des branchements ne sont pas pris en compte ce qui explique la diminution du linéaire par rapport aux comptes rendus précédents.

> Répartition par matériaux (ml) répertorié sous SIG

Répartition par matériau (ml) répertorié sous SIG	
Matériau	Longueur (ml)
Acier	2 249
Acier Inox	23
Fonte ductile	293 328
Fonte grise	60 313
Fonte	5 079
PE à bandes bleues	8 219
PE	21 438
Fibre de verre	2 393
PVC	417 230
PVC Inconnu	3 539
Inconnu	3 656
Total	817 467

> **Détail de la répartition par matériaux (ml) répertorié sous SIG**

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Acier	Longueur (ml)
25	111
40	633
50	418
70	44
80	237
100	50
114	200
125	61
150	62
250	24
500	410
Total	2 249

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Acier Inox	Longueur (ml)
150	23
Total	23

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Inconnu	Longueur (ml)
Inconnu	47
25	1 250
32	2 006
40	401
Total	3 703

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Fonte Ductile	Longueur (ml)
50	2 599
60	23 379
80	25 407
100	77 294
125	15 247
150	69 252
175	4 893
200	29 052
250	12 384
300	6 342
350	4 572
400	14 288
450	3 620
500	3 900
600	1 095
Inconnu	5
Total	293 328

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Fonte Grise	Longueur (ml)
40	96
50	903
60	8 656
80	13 659
100	8 474
125	8 179
150	10 576
175	1 901
200	3 318
250	3 250
300	73
350	156
400	1 053
500	19
Total	60 313

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Fonte Inconnu	Longueur (ml)
50	95
60	267
80	450
100	1 011
125	78
150	1 317
200	1 772
250	48
300	10
400	32
Total	5 079

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PE Bandes Bleues	Longueur (ml)
32	856
40	2 056
50	5 019
63	288
Total	8 219

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PE indéterminé	Longueur (ml)
25	2 041
32	2 466
34	202
40	5 451
50	9 186
60	9
63	474
90	1 609
Total	21 438

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PRV/Fibre de verre	Longueur (ml)
50	22
63	97
90	4
110	1 787
125	430
140	52
Total	2 393

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PVC	Longueur (ml)
25	2 858
32	28 232
40	33 916
50	49 591
63	140 094
75	490
90	31 465
110	86 577
125	4 648
140	29 876
160	9 384
200	100
Total	417 230

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PVC inconnu	Longueur (ml)
25	170
32	781
40	172
50	357
63	1 867
90	193
Total	3 539

> Commentaires des données

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Travaux réalisés sur le réseau de distribution au 31/12/2011				
	2008	2009	2010	2011
Nombre de réparations de fuites sur conduites	172	113	117	100
ml de canalisations renouvelées	6 521	9 390	8 875	7 411
ml de canalisations posées en travaux neufs	1 621	1240	435	317

Nombre de fuites réparées en 2011	
Commune	Nombre de fuites
ARESSY	0
ASSAT	1
BILLERE	15
BIZANOS	9
BOSDARROS	10
BUZY	0
GAN	19
GELOS	5
IDRON	5
JURANCON	14
LAROIN	2
LASSEUBE	0
LONS	9
MAZERES LEZONS	4
MEILLON	0
MORLAAS	1
RONTIGNON	2
UZOS	4
Total	100

> Commentaires des données

Le détail des fuites réparées se trouvent en **annexe 6**.

Le nombre de fuites canalisation a diminué en 2011 mais le nombre total de fuites réparées en prenant en compte les canalisations et les branchements a augmenté (+ 36 fuites avec terrassement en 2011)

Extensions, renouvellement et renforcement de réseau	
Commune	Adresse
Renouvellement et/ou renforcement	
BILLERE	Rue Ningesser et Rue Coli
BILLERE	Rue des Prés
BILLERE	Impasse Barau
BIZANOS	Quatier Tooley tranche 2
BIZANOS	Avenue Albert 1er
BIZANOS	Rue des frères cousté
BIZANOS	RD 117 -Route de Tarbes
GAN	Chemin Lacau
GAN	Chemin Mesplet
GELOS	Chemin Capderou
GELOS	RD 285
JURANCON	TRéservoir Clos touzet
LONS	Rue des Genêts
LONS	Rue de la Marmotte
LONS	Allée d'Estiéni
SERRES-MORLAAS	Chemin Marque Dehens
Extension	
ARESSY	Chemin de Coste
LONS	Avenue Joliot Curie
MEILLON	Rue du Canal
MEILLON	Chemin de la drague

> **Commentaires des données**

Les travaux d'extension, de renouvellement et de renforcement cités ci-dessus ont été réalisés en 2011 par la collectivité.

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 2011, le nombre de branchements actifs est de 24 176 pour 29022 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	2011
Nombre total de branchements	23 755	24 304	24 176
dont Branchement Plomb	19	0	0
% de branchements Plomb	0,08%	0,00%	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.

Le coût des renouvellements des branchements en 2011 s'élève à 103 240,82 € H.T.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LES BRANCHEMENTS

Travaux réalisés sur les branchements				
	2008	2009	2010	2011
Nombre de réparations de fuites sur branchement	172	88	101	154
Nombre de branchements renouvelés	31	50	37	83
dont branchements en plomb remplacés	4	0	19	0
Nombre de branchement renouvelés partiellement	60	30	27	41
Nombre de branchements neufs réalisés	129	103	94	126

> Commentaire des données

Les recherches de fuites réalisées sur le syndicat ont révélées de nombreuses fuites branchements ce qui explique l'augmentation du nombre de fuites réparées.

LE PARC COMPTEURS

CARACTÉRISTIQUES DU PARC COMPTEURS

Le parc compteurs				
	2008	2009	2010	2011
Nombre de compteurs	27 878	28 303	28 925	29 427

> Commentaire des données

Au 31/12/2011, le réseau du SIEP de Jurançon dispose d'un parc de 29 427 compteurs dont 605 ont été posés en 2011.

Le nombre de compteurs est en augmentation de 1,7 % sur le réseau du SIEP.

> Commentaire des données

Sur les 29 427 compteurs, 41 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.

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre													
Année de fabrication	12	15	20	30	40	50	60	80	100	125	150	200	Total
1951	1												1
1953	1												1
1955	1												1
1956		1											1
1957	2	2											4
1958	1	2											3
1959			1										1
1960		3											3
1961		2											2
1963	3	1											4
1 964		4											4
1 965		2											2
1 966		4											4
1967	1	7	1										9
1968	1	2											3
1969		2											2
1970		6											6
1971		2											2
1972		2	2										4
1973		7	1										8
1974		4	1										5
1975		2											2
1976		5					1	1					7
1977		4											4
1978		14						1	1				16
1979		10		1				1					12
1980		7					1						8
1981		6											6
1982		7	1										8
1983		12						1					13
1984		8											8
1985		31	2		2								35
1986		10	3		1								14
1987		6	1				2						9
1988		11		1					1				13
1989		12		1									13
1990		20	3	1									24
1991		14		1	2								17
1992		11		1	2								14
1993		28	1		2	1							32
1994		21	1	3	6			1					32
1995		29		1	2								32
1996		159	4	4	5		3						175
1997		681	11	6	2			4					704
1998		1 050	6	2	6	7	2		1				1 074
1999		2 378	25	2	3	1		2					2 411
2000		2 915	3	10	3	1	1		1				2 934
2001		1 608	23	39	2	1	4	4					1 681
2002		1 106	32	8	5		2	1	1		2		1 157
2003		810	27	38	12	1	3	3	4				898
2004		974	85	21	23	1	7		1	1			1 113
2005		988	48			3							1 039
2006		2 912		1	2				3				2 918
2007		2 555	44	21	1	2	2	3					2 628
2008		3 003	40	8	3		2	2					3 058
2009		3 169	37	16	8		5	1	1				3 237
2010		2 173	36	29	11		4	2	1				2 256
2011		1 667	9	18	7		10	2				1	1 714
Total	11	28 469	448	233	110	18	49	29	15	1	2	1	29 386

Le parc compteur				
	12 - 15 mm	20 - 40 mm	> 40 mm	Total
Nombre de compteurs	28 480	791	115	29 386
Age moyen du parc (ans)	6,9	7,7	9,5	7,8

> **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 7,8 ans. Le SIEP de Jurançon dispose d'un parc compteur rajeunis.

TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE PARC COMPTEUR

Travaux réalisés sur les compteurs en 2011				
	15 mm	20-40 mm	>50 mm	Total
Neufs	574	26	5	605
Renouvelés	1 333	41	9	1 383
Total	1 907	67	14	1 988

Travaux réalisés sur les compteurs					
	2007	2008	2009	2010	2011
Neufs	549	360	373	551	605
Renouvelés	2 009	2 691	2 547	1 652	1 383
Cumul renouvellement de compteur réalisé	4 287	6 978	9 525	11 177	12 560
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	5 125	7 284	9 551	suivant PRC	suivant PRC
Compteurs > 15 ans	-	-	1 262	696	564
% objectif contractuel	83,6%	95,8%	95,5%	97,6%	98,1%

> **Commentaire des données**

Les 564 compteurs supérieurs à 15 ans restant à renouveler sont des compteurs pour la plupart difficilement accessible et qui nécessite un rendez-vous avec le client pour le changer. Nous continuerons à faire diminuer cette quantité de compteurs sur l'année 2012.

Compteurs neufs par commune	
Communes	Nombre compteurs neufs
Aressy	6
Assat	7
Billère	147
Bizanos	14
Bosdarros	4
Buzy	0
Gan	19
Gelos	30
Idron	84
Jurançon	109
Laroin	1
Lasseube	0
Lasseubetat	0
Lescar	2
Lons	90
Mazeres-Lezons	2
Meillon	6
Morlaas	53
Narcastet	11
Pardies-Pietat	0
Rontignon	8
St Faust	0
Serres-Morlaas	10
Uzos	2
Total	605

> **Commentaire des données**

Le coût de renouvellement des compteurs en 2011 s'élève à 18 941,90 € HT.

L'agence Béarn a procédé au renouvellement de près de 12 560 compteurs en 5 ans mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 562 compteurs qui ont plus de 15 ans d'âge soit 1,9 % du parc compteurs.

LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE

L'ENTREPRISE RÉGIONALE EN QUELQUES CHIFFRES

> Une entreprise à taille humaine

L'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn a son siège à Biarritz. Cette Entreprise Régionale gère l'ensemble des activités de **Lyonnaise des Eaux** sur le département des Landes et des Pyrénées Atlantiques.

Dans ce cadre, le Directeur Régional dispose des pouvoirs et de l'autorité nécessaires à la gestion des contrats et des obligations qui en découlent. Pour mener à bien sa mission, il s'appuie sur une équipe de 300 personnes qualifiées.

L'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn met à disposition du syndicat l'ensemble de ses compétences et de ses moyens pour assurer une prestation de qualité irréprochable.

Les moyens mis en œuvre pour assurer la gestion du service reposent sur une volonté de proximité entre la structure d'exploitation et les services de la collectivité afin d'être à l'écoute de leurs besoins et en mesure de répondre aux rigueurs d'un service de qualité.

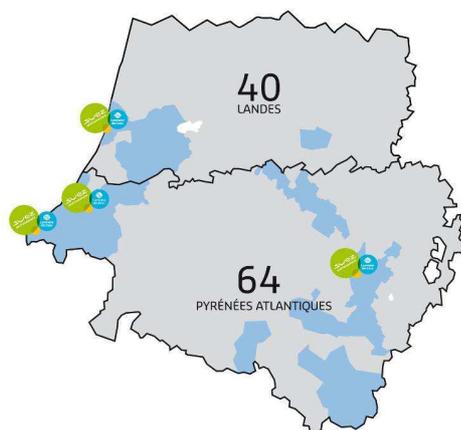
> Une organisation de proximité

Pour accomplir l'ensemble des missions qui lui sont confiées par les collectivités territoriales et les industriels, l'Entreprise Régionale s'est doté d'une organisation capable de faire face à toutes les sollicitations de ses clients.

3 agences territoriales ont en charge l'exploitation et la gestion des contrats sur leur territoire :

- Agence BEARN
- Agence BAB – Landes
- Agence Pays Basque

Les Chefs d'Agences territoriaux sont les garants du bon fonctionnement des services exploités et est l'interlocuteur privilégié des collectivités clientes sur son territoire.



Une agence technique qui assure l'exploitation technique et la maintenance des installations sur l'ensemble du périmètre de l'Entreprise régionale.

Une agence Clientèle qui a en charge les relations clientèles ainsi que la facturation du service à nos clients usagers des services d'eau et d'assainissement délégués.

De plus, l'Entreprise régionale dispose de **l'ensemble des services supports nécessaires à l'exploitation** : expertise technique en qualité eau potable et en traitement des eaux usées, qualité-sécurité-environnement, juridique et réglementation, administratif et finances, ressources humaines, gestion du patrimoine, achats et approvisionnement, organisation et méthodes, commercial et communication.

> Le personnel de l'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn

L'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn comprend 300 personnes qualifiées et bénéficiant de programmes de formation adaptés aux besoins de chaque salarié :

Le personnel d'exploitation se charge :

- de la conduite des installations de traitement d'eau potable ;
- du contrôle de la qualité de l'eau potable distribuée ;
- de la conduite des stations d'épuration d'eaux usées ;
- du contrôle de la qualité des eaux traitées avant leur rejet dans le milieu naturel ;
- de l'entretien courant des installations et de la maintenance des équipements ;
- du suivi des dispositifs de télésurveillance des installations ;
- des dépannages et réparations des installations et des réseaux ;
- du contrôle et du curage des réseaux d'assainissement ;
- de la relève des compteurs d'eau ;
- ainsi que de la relation avec la clientèle sur le terrain.

Nos agents sont des professionnels qualifiés qui participent, pour la plupart, aux astreintes du service.



> La formation continue, la clé de la compétence

Chaque année, près de 4% de la masse salariale sont investis dans des programmes de formation adaptés aux besoins de chaque salarié.

Les grands axes de formation concernent notamment la qualité de l'eau, la dépollution des eaux usées, l'optimisation du fonctionnement des ouvrages, la relation clientèle.

Les femmes et les hommes de l'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn sont des professionnels des métiers de l'eau.

Qu'ils travaillent sur le terrain, en laboratoire, ou dans nos bureaux, qu'ils soient releveurs, techniciens, ingénieurs ou gestionnaires, ils constituent un véritable gisement de compétences.

> L'expertise technique en assainissement

Nos experts en eau potable possèdent une très solide expérience accumulée tout au long de leur carrière, passée au sein du Groupe Suez Environnement, chez Lyonnaise des Eaux.

Leur rôle est d'optimiser l'exploitation des installations, de suivre la modification des normes réglementaires, de conseiller les collectivités, de monter des dossiers techniques.

Ils travaillent en étroite collaboration avec le CIRSEE, le Lab'eau et les services de l'Agence territoriale Béarn et la Direction Technique nationale de Lyonnaise des Eaux. Ils participent au réseau national d'experts en assainissement.

> Les services fonctionnels de l'entreprise Régionale

Ces services sont localisés à Biarritz.

- La Direction Technique

Comme on l'a vu précédemment, cette direction vient en appui de l'agence territoriale en matière de qualité de traitement et process mais aussi pour la détermination des schémas directeurs investissements. C'est aussi l'interface avec la Direction Technique Nationale, le Centre de recherche (CIRSEE) et le laboratoire d'analyses central (L.E Lab'eau).

- Le Service Patrimoine

Ce service support comprend le bureau d'études, en charge :

- des divers projets techniques engagés par le Centre Régional ;
- de l'élaboration et la mise à jour des plans des réseaux et usines ;
- de la gestion des systèmes d'information géographique associés.

Ses missions sont aussi :

- d'établir la politique de suivi et de renouvellement des installations qui entrent dans les domaines délégués par les Collectivités ;
- d'assurer le suivi des dossiers d'assurances.

- Le Service Qualité, Sécurité, Environnement

Un responsable assiste les chefs d'agence dans la mise en place du Système de Management de la Qualité, concentre l'expérience acquise sur l'Entreprise régionale et assure le partage d'expériences avec les autres Entreprises régionales dans le cadre de la certification multi-sites ISO 9001 de Lyonnaise des Eaux.

Il est également animateur de la Prévention Sécurité et de la politique environnementale tant interne qu'externe (suivi des engagements contractuels, comme par exemple la mise en place d'une certification ISO 14001, ISO 22000).

- Le Service Administratif et Finance

Pour une plus grande efficacité, le service comptabilité est mutualisé au niveau de la Délégation Ouest de Lyonnaise des Eaux à Bordeaux.

Un Responsable Administratif et Financier demeure attaché à l'Entreprise Régionale, pour assurer notamment le contrôle de gestion et l'élaboration des rapports financiers annuels dus aux collectivités.

- Le Service Ressources Humaines

Les missions de recrutement, paie, communication interne sont assurées par l'Entreprise Régionale.

- Le Service Commercial

Les renouvellements et les conquêtes de contrats, les marchés de travaux ou prestations de services sont étudiés et préparés par l'Entreprise Régionale.

L'AGENCE BEARN

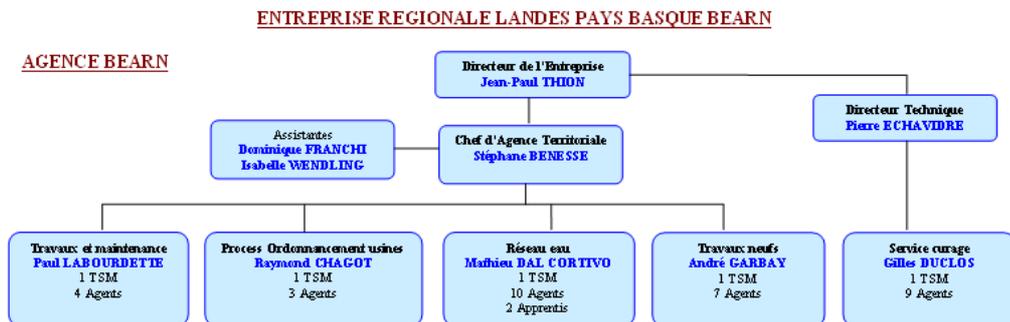
L'Agence territoriale assurera la prise en charge du contrat. Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'assainissement du Syndicat des Trois Cantons est placé sous la responsabilité opérationnelle du Chef d'Agence Stéphane BENESE qui dépend directement du Directeur de l'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

Le chef d'agence, Stéphane BENESE, sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les différents services. Il disposera des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles.

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'Entreprise Régionale depuis 2004.

L'organisation qui sera mise en œuvre par l'Agence Béarn est structurée autour des 5 services décrits ci-après :

- exploitation du Réseau d'eau ;
- service travaux neufs ;
- service hydrocurage ;
- service process usines ;
- service maintenance usines ;
- process ordonnancement usines ;
- service curage.



FONCTIONS « SUPPORT » DE L'ENTREPRISE REGIONALE



> Nos équipes locales

- Le Service exploitation du réseau eau

Sous la responsabilité du chef d'Agence, **Mathieu DAL CORTIVO** (de formation BTS Gestion et maîtrise de l'eau), les missions du service exploitation et maintenance réseaux sont les suivantes :

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de collecte (enquêtes préventives et curatives sur les réseaux et les branchements, curage préventif et curatif, détection et réparation des casses) ;
- le repérage de conduites, la participation aux réunions de chantiers, les rendez-vous clients) ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs de branchements.

Ce service sera également le garant opérationnel de la mise en œuvre de la politique de recherche des eaux parasites et de maintenance du réseau.

L'équipe a pour mission l'exploitation au quotidien du réseau de collecte et le suivi des travaux afférents l'étude des branchements neufs, le suivi de l'écoulement des effluents dans les canalisations, les relations avec les usagers.



- Le Service travaux neufs

L'équipe, dirigée par **André GARBAY**, composée de 7 agents intervient sur le périmètre de l'Agence Béarn, et connaît par conséquent très bien le territoire des communes du SIEP de Jurançon, du SIEP de la Vallée d'Ossau, de Précilhon, la Pierre-Saint-Martin et le SIEA des Trois Cantons.

Ces agents dédiés aux travaux sur réseau sont appuyés dès que nécessaire par notre service travaux de Biarritz, disposant de tous les moyens classiques d'interventions sur réseaux et voiries. Les missions principales de ces agents sur les réseaux d'assainissement sont, les réparations de casses « branchement », les réparations de casses « canalisation », les interventions sur les regards de visite, la réalisation de travaux neufs.



- Le Service curage

Ce service est composé de 9 agents dirigé par **Gilles DUCLOS** qui peuvent intervenir sur le périmètre de l'Agence Béarn. Il est équipé de 6 camions-hydrocureurs (5 camions 19 T et 1 camion 26 T) et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement.



- Camion hydrocureur 19T avec haute performance de curage
- Equipements mixtes (aspirateur et hydrocureur)
- Cuve de 8,5 m3, pompe haute pression KD 716 150/1700 bars, pompe à vide VTB 820 2400 m3/h.

- Camion hydrocureur 19T
- Equipements mixtes (aspirateur et hydrocureur).
- Cuve de 9 m3, pompe haute pression 170 bars, pompe à vide 1200 m3/h



- Le Service travaux spéciaux

Le service « travaux spéciaux », mutualisé au niveau de l'Entreprise Régionale, dispose de tous les moyens modernes nécessaires à l'accomplissement des missions liées au fonctionnement du réseau :

- Contrôle de conformité des branchements individuels (colorant, fumée,...) ;
- Inspections télévisées des canalisations avec robot et vidéopériscopes.

Cette équipe sera renforcée par des agents de travaux réseaux de Lyonnaise des Eaux dans le cadre des opérations de renouvellement (branchements, canalisations).

- Le Service maintenance

Placé sous la responsabilité de **Paul LABOURDETTE**, ce service composé de 4 personnes bénéficie également de l'aide régulière de la Direction Technique.

Ce service assure :

- La maintenance préventive de second niveau ;
- Les interventions curatives ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique des équipements.

Ses collaborateurs sont au nombre de quatre.

- Le Service process

Ses missions sont l'exploitation, la maintenance et le renouvellement des ouvrages de traitement et des ouvrages de relèvement. Il sera le garant de la bonne application de la politique de maintenance et du respect de la qualité de l'eau traitée.

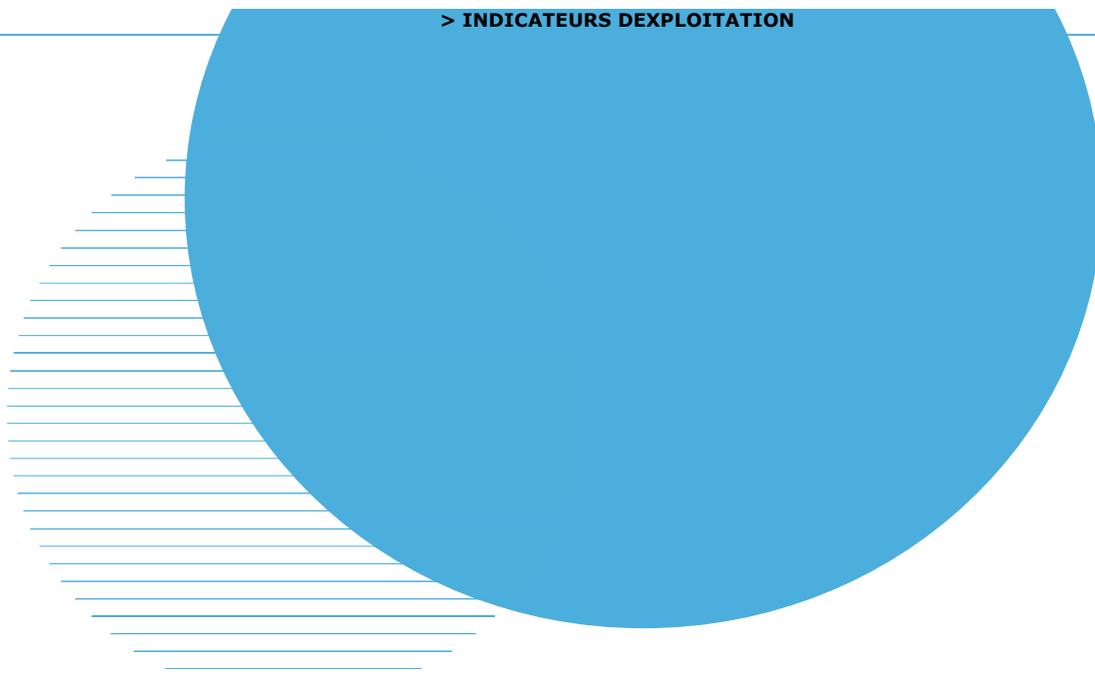
L'organisation mise en œuvre sur les ouvrages de traitement et de relèvement du SIEA des 3 Cantons sera structurée autour des trois services suivants :

Le service Process a pour mission l'exploitation au quotidien des installations, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau épurée avant rejet en milieu naturel.

Ce service est dirigé par **Raymond CHAGOT**. Sa formation initiale est un BTS Chimie. Les formations lui ont permis d'acquérir de solides compétences en Process traitement assainissement. Depuis l'année 2000, il est au service Process Eau et Assainissement.

Ses collaborateurs sont au nombre de trois.





INDICATEURS D'EXPLOITATION

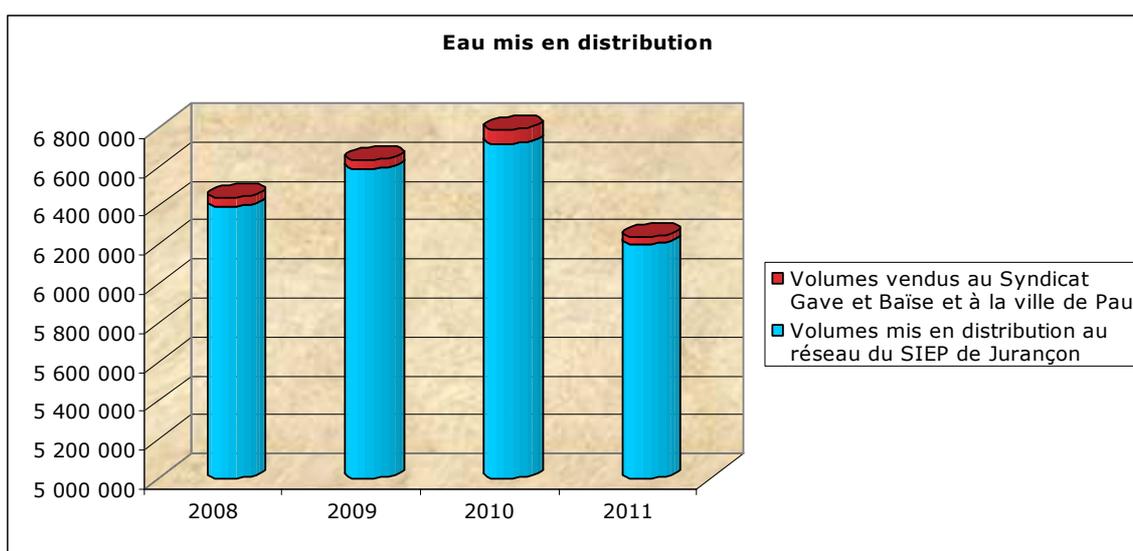
LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	48
LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE.....	53
LA QUALITÉ DE L'EAU POTALE.....	56

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	2011	Variation 2011/2010(%)
Eau produite	6 397 054	6 603 460	6 751 979	6 200 420	-8,2%
Volumés produits (A)	6 397 054	6 603 460	6 751 979	6 200 420	-8,2%
Achat d'eau en gros - Ville de Pau	39 879	30 703	33 584	35 200	4,8%
Volumés importés (B)	39 879	30 703	33 584	35 200	4,8%
Ventes d'eau en gros - Syndicat Gave et Baïse et Ville de P	41 860	45 946	73 814	37 431	-49,3%
Volumés exportés (C)	41 860	45 946	73 814	37 431	-49,3%
Volumés mis en distribution (A + B - C) = (D)	6 395 073	6 588 217	6 711 749	6 198 189	-7,8%



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 Baise				Ville de Pau			
	2009	2010	2011	Variation 2011/2010	2009	2010	2011	Variation 2011/2010	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Janvier	800	800	800	0,0%	0	10 191	19 143	87,8%	2 748	2 514	2 993	19,1%
Février	800	800	800	0,0%	0	1 332	3 684	176,6%	2 661	2 700	2 808	4,0%
Mars	800	800	800	0,0%	0	0	3 000	0,0%	2 671	2 925	3 235	10,6%
Avril	800	800	800	0,0%	0	0	0	0,0%	2 582	2 278	3 247	42,5%
Mai	800	800	800	0,0%	0	8 426	0	-100,0%	2 588	2 527	3 496	38,3%
Juin	314	871	983	12,9%	1 917	12 117	214	-98,2%	2 184	3 002	2 216	-26,2%
Juillet	800	800	800	0,0%	15 000	12 671	0	-100,0%	3 216	3 343	2 824	-15,5%
Août	800	800	800	0,0%	15 970	4 526	0	-100,0%	2 593	2 376	3 792	59,6%
Septembre	800	800	800	0,0%	1 309	724	0	-100,0%	2 898	2 922	2 287	-21,7%
Octobre	800	800	800	0,0%	0	1 670	0	-100,0%	2 450	2 888	3 655	26,6%
Novembre	800	800	800	0,0%	0	0	969	0,0%	2 568	2 448	2 929	19,6%
Décembre	128	798	1 290	61,7%	3 308	12 488	28	-99,8%	1 544	3 661	1 575	-57,0%
Total	8 442	9 669	10 273	6,2%	37 504	64 145	27 038	-57,8%	30 703	33 584	35 057	4,4%

Pour 2011, les volumes vendus et achetés en gros correspondent aux relevés d'exploitation (du 31/12/2010 au 28/12/2011) et diffèrent des volumes extrapolés à l'année civile.

Conventions d'achat, de vente et d'échange d'eau en gros					
Syndicat ou commune	Date d'entrée en vigueur	Nombre Interco	Durée	Actif	Lieu de vente/achat
Echange d'eau en gros					
Syndicat Vallée de l'Ousse	03/08/00	2	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	IDRON : Rue du Béarn Avenue des Pyrénées/Chemin Bidaou
SIAEP de Gave et Baise	20/09/2002 avenant 14/10/06	1	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	LAROIN/JURANCON - CD2 Ets Mourlaas-Laplace
SIAEP des Luy et Gabas	19/11/1985 avenant 07/09/00	3	2 ans (reconduction tacite de 6 ans)	OUI	MORLAAS :LEP de Morlaàs Piscine rue de la Bastide STEP de Berlianne chemin d'Ossau et chemin des Landes
Ville de Pau	renouvellement convention 08/11/2010	19	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	Avenue Didier Daurat - Golf de Billère Carrefour des rues Guindalos et Cyprien Loustau - Soubacq Alfred Nobel - SOGEB Pissard - Santarelli Poeymirau -Pasteur -Guindalos à Gelos
SIAEP de Lescar	renouvellement convention 30/06/2011	1	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	Avenue de Tarbes à Lescar

> Jour et mois de pointe

Jour et mois de pointe			
	2009	2010	2011
Volume moyen journalier (m ³ /j) produit sur l'année	18 091,7	18 498,6	16 987,5
Volume moyen journalier du mois de pointe (m ³ /j)	21 162,9	19 496,0	18 597,5
Mois de pointe	Janvier	Janvier	Janvier

> Commentaire des données

Nous constatons que le volume produit journalier moyen a diminué de 8,1 %. Le mois de pointe reste Janvier dont le volume journalier moyen a diminué de 4,6 % par rapport à 2010.

Le volume journalier de pointe sur 2011, samedi 21 mai 2011 a été de 21 136m³.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET VOLUMES REFOULÉS

Consommation d'énergie (kWh/an)						
Désignation du site	Commune	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010(%)
Mazeres 1	MAZERES	72 802	73 027	70 230	72 724	3,6%
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11-P12A-P12B)	MAZERES	1 038 876	758 310	826 665	896 922	8,5%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	165 835	305 654	266 126	349 351	31,3%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	754 797	738 279	743 460	639 140	-14,0%
Meillon (P15-P16)	MEILLON	736 043	746 909	763 768	703 582	-7,9%
Meillon (P17)	MEILLON	404 640	504 421	511 946	506 985	-1,0%
Total		3 172 993	3 126 600	3 182 195	3 168 704	-0,4%
Stations de reprise						
Lanot	GAN	25 283	24 762	16 201	22 270	37,5%
Carrérot	GELOS	15 638	19 668	29 204	14 394	-50,7%
Riant	GAN	293 611	305 102	243 548	248 125	1,9%
Pindats	BOSDARROS	59 786	58 027	60 475	54 223	-10,3%
Narcastet	NARCASTET	357 506	303 390	238 717	320 730	34,4%
Berlanne	MORLAAS	155 745	190 606	172 856	187 606	8,5%
Laforgue	ASSAT	14 847	13 194	17 028	11 313	-33,6%
Total		922 416	914 749	778 029	858 661	10,4%
Surpresseurs						
Carrazé	GELOS	320	638	784	680	-13,3%
Bastarrous	GAN	2 101	2 862	5 492	2 369	-56,9%
Cimetière	SERRES-MORLAAS	4 645	2 490	0	0	-
Haute Vue	MORLAAS	-	27 736	Problème compteur EDF	23 879	-
Aliou	GELOS	116	258	331	198	-40,2%
Total		7 182	33 984	6 607	27 126	310,6%

Volumes prélevés (m3/an)						
Désignation du site	Commune	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010(%)
Mazeres 2 (P6)	MAZERES	110 386	11 268	0	0	0,0%
Mazeres 2 (P8)	MAZERES	143 985	24 165	0	0	0,0%
Mazeres 2 (P9)	MAZERES	0	0	0	0	0,0%
Mazeres 2 (P11)	MAZERES	442 970	413 843	486 952	525 060	7,8%
Mazeres 2 (P12A-P12B)	MAZERES	1 379 410	1 150 330	1 341 820	1 347 748	0,4%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	388 880	760 520	668 630	811 660	21,4%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	1 583 260	1 920 520	1 914 730	1 463 590	-23,6%
Meillon (P16)	MEILLON	1 420 841	1 430 842	1 483 186	1 347 025	-9,2%
Meillon (P17)	MEILLON	960 949	1 055 985	1 064 138	980 198	-7,9%
Total		6 430 681	6 767 473	6 959 456	6 475 281	-7,0%

Pour 2011, les volumes prélevés correspondent aux relevés d'exploitation (du 31/12/2010 au 28/12/2011).

> **Commentaire des données**

Les volumes prélevés ont baissé en lien avec la baisse de la consommation constatée pour l'année 2011.

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.

Après les travaux sur les têtes de puits de forages, il ne restera que le compteur de P12 comme compteur mécanique ce qui devrait améliorer la fiabilité du comptage des volumes prélevés.

CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

Contrôles APAVE	
Installation	Date de contrôle
Mazeres 1	23/11/2011
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11)	02/11/2011
Mazeres 3 (P12A-P12B)	contrôle en 2012 armoires élec. neuves
Mazeres 4 (P13)	03/11/2011
Rontignon (P14)	04/11/2011
Meillon (P15-P16)	03/11/2011
Meillon (P17)	03/11/2011

LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE

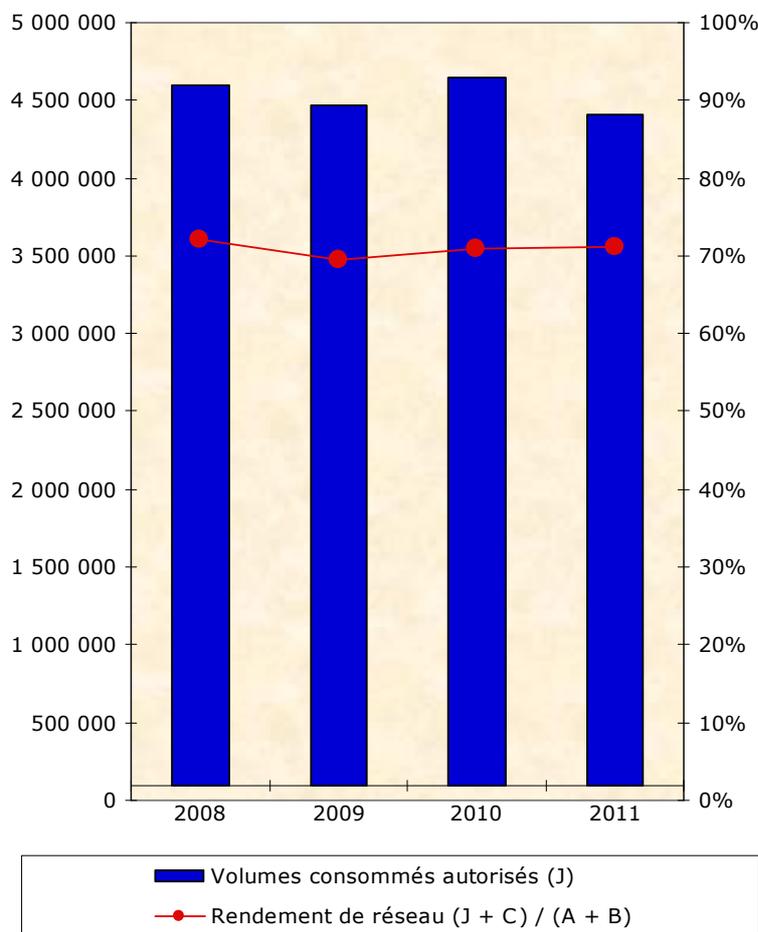
VOLUMES CONSOMMÉS ET RENDEMENTS

Volumes consommés autorisés (m3)					
	2008	2009 (359 jours)	2010	2011	Variation 2011/2010 (%)
Volumes facturés (E)	4 434 258	4 387 310	4 530 691	4 260 699	-6,0%
Volumes dégrévés (F)	50 303	51 870	40 145	69 555	73,3%
Volumes comptabilisés (E + F) = (G)	4 484 561	4 439 180	4 570 836	4 330 254	-5,3%
Volumes consommés sans comptage (H)	49 000	49 000	49 000	49 000	0,0%
Volumes de service du réseau (I)	67 000	25 000	25 000	25 000	0,0%
Volumes consommés autorisés (G + H + I) = (J)	4 600 561	4 464 180	4 644 836	4 404 254	-5,2%

Volumes non comptés (m3) et Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)					
	2008	2009 (359 jours)	2010	2011	Variation 2011/2010
Nombre de jours (K)	365	359	365	365	-
Volumes mis en distribution (D)	6 355 194	6 406 794	6 571 184	6 198 189	-6%
Volumes comptabilisés (G)	4 434 258	4 387 310	4 530 691	4 330 254	-4%
Volumes non comptés (D - G) = (L)	1 920 936	2 019 484	2 040 493	1 867 935	-8%
Linéaire du réseau de distribution en km (M)	852,0	854,0	855,7	817,467	-4%
Indice linéaire des volumes non comptés (L) / (M) / (K)	6,18	6,59	6,53	6,26	-4%

Pertes en réseau (m3), Indice linéaire de pertes (m3/km/j) et Rendement de réseau (%)					
	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Volumes consommés autorisés (J)	4 600 561	4 464 180	4 644 836	4 404 254	-5,2%
Volumes exportés (C)	41 860	41 628	62 294	37 431	-39,9%
Volumes produits (A)	6 397 054	6 448 422	6 603 339	6 200 420	-6,1%
Volumes importés (B)	39 879	33 675	31 149	35 200	13,0%
Volumes de pertes en réseau (A + B - C - J) = (N)	1 794 512	1 976 289	1 927 358	1 793 935	-6,9%
Indice linéaire de pertes (N) / (M x K)	5,77	6,45	6,17	6,01	-2,6%
Rendement de réseau (J + C) / (A + B)	72,1%	69,5%	70,9%	71,2%	0,4%
Rendement contractuel (J) / (A + B - C)	71,9%	69,3%	70,7%	71,1%	0,5%

Consommation et rendement de réseau



> **Commentaire des données**

Le rendement 2011 est inférieur à l'objectif contractuel de 72%, nous notons toutefois une augmentation de 0,5 % du rendement de réseau par rapport à 2010.

Les volumes facturés ont diminué de 6% sur 2011. Le volume facturé est une extrapolation à partir des informations de la dernière relève.

CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

L'agence Béarn a levé les réserves émises par l'APAVE suite aux contrôles de l'année précédente.

Contrôles APAVE réseau	
Installation	Date de contrôle
Surpresseurs	
Alliou	18/11/2011
Carrazé	15/11/2011
Bastarrrous	15/11/2011
Haute Vue	08/11/2011
Stations de reprise - Réservoirs	
Berlanne	08/11/2011
Laforge	05/12/2011
Riant	contrôle en 2012 réhabilitation en 2011
Carrérot	04/11/2011
Narcastet	05/12/2011
Pindats	18/11/2011
Lanot	18/11/2011
Haute Vue	08/11/2011
Nid Béarnais	25/11/2011



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

> Conformité de la production

Production		
Contrôle sanitaire ARS		
2011		
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	35	706
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

Production		
Surveillance		
2011		
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	18	31
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

> Conformité de la distribution

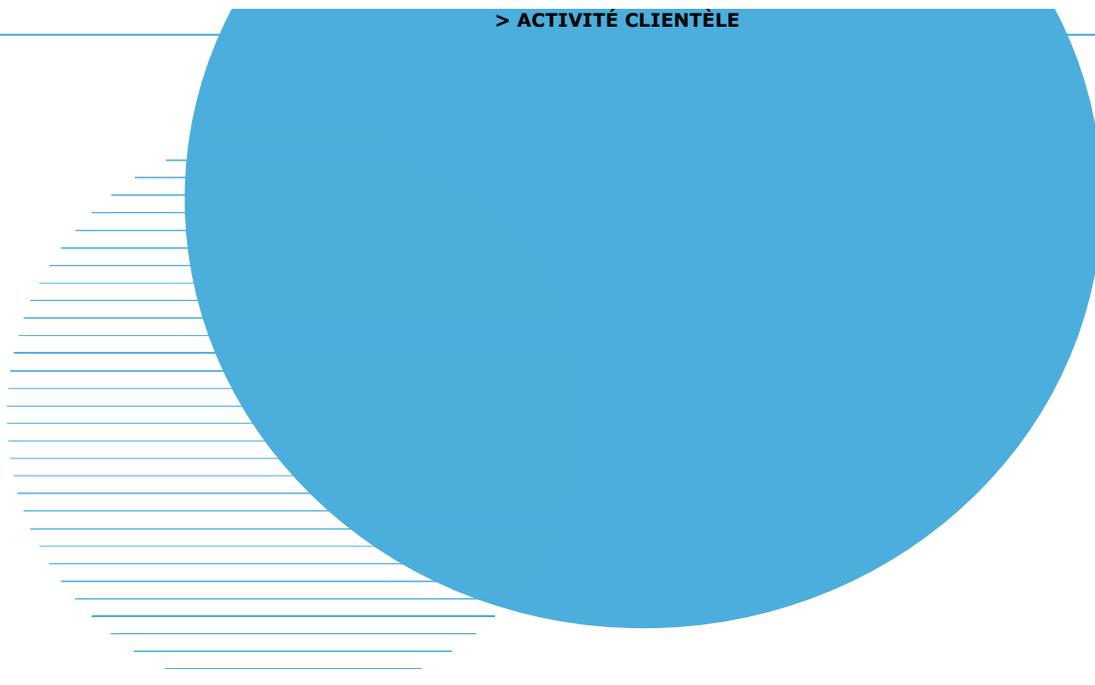
Distribution		
Contrôle sanitaire ARS		
2011		
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	78	752
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

Distribution		
Surveillance		
	2011	
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	78	51
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

> **Commentaire des données**

En 2011, 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 2011 est disponible en **Annexe 7**.



ACTIVITÉ CLIENTÈLE

LE SERVICE CLIENTÈLE.....	61
CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE	62
LE PRIX DE L'EAU.....	66
LA RELATION CLIENTÈLE.....	69



LE SERVICE CLIENTÈLE

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE CLIENTÈLE

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

- Être le lien privilégié entre les clients et Lyonnaise des Eaux.
- Garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.
- Veiller au meilleur niveau de service apporté au client.

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.

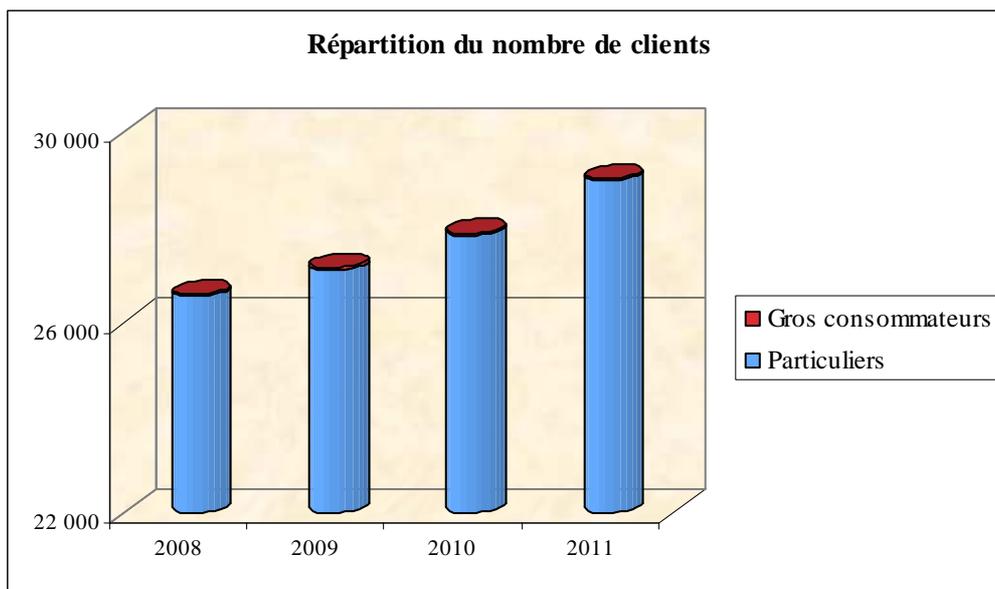
CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CLIENTS

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

Nombre de clients par commune			
Communes	2010	2011	Variation 2011/2010
Aressy	274	280	2,2%
Assat	606	621	2,5%
Billère	5 101	5 383	5,5%
Bizanos	2 319	2 386	2,9%
Bosdarros	466	467	0,2%
Buzy	33	33	0,0%
Gan	2 465	2 511	1,9%
Gelos	1 649	1 711	3,8%
Idron	1 758	1 898	8,0%
Jurançon	3 380	3 565	5,5%
Laroin	79	78	-1,3%
Lasseube	48	47	-2,1%
Lasseubetat	32	32	0,0%
Lescar	52	54	3,8%
Lons	5 199	5 374	3,4%
Mazeres-Lezons	798	809	1,4%
Meillon	363	370	1,9%
Morlaas	1 983	2 071	4,4%
Narcastet	321	336	4,7%
Pardies-Pietat	20	21	5,0%
Rontignon	319	339	6,3%
St Faust	6	6	0,0%
Serres-Morlaas	303	315	4,0%
Uzos	312	315	1,0%
Total	27 886	29 022	4,1%

Nombre de clients					
	2008	2009	2010	2011	Variation (%) 2011/2010
Particuliers	26 556	27 110	27 845	28 995	4,1%
Gros consommateurs	43	46	41	27	-34,1%
Total	26 599	27 156	27 886	29 022	4,1%



> **Commentaire des données**

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 4,1%. Par contre le nombre de clients gros consommateurs a régressé.

La liste des gros consommateurs ainsi que leur consommation est consultable en **Annexe 4**.

Les gros consommateurs sont les consommateurs ayant consommé plus de 6000 m³ dans l'année 2011.

Jusqu'en 2010, le nombre de client était déterminé à partir des éléments de facturation.

A compter de 2011, le nombre de clients est établi à partir du fichier client extrait au 31 décembre de l'année concernée. Il s'agit d'une photo à cette date qui est plus représentative sachant que le nombre de client évolue au cours de l'année civile.

Le nombre de branchement est extrait à partir du même fichier.

VOLUMES FACTURÉS SUR ANNEE CIVILE

Volumen vendus (m3)					
	2008	2009	2010	2011	Variation (%) 2011/2010
Aressy	64 104	54 442	59 236	53 349	-9,9%
Assat	63 193	61 329	68 561	66 517	-3,0%
Billère	653 497	658 111	683 803	648 471	-5,2%
Bizanos	250 819	241 732	255 886	250 805	-2,0%
Bosdarros	81 347	82 186	87 814	86 184	-1,9%
Buzy	3 771	3 961	4 142	3 874	-6,5%
Gan	326 696	316 789	329 276	323 821	-1,7%
Gelos	193 038	178 907	195 954	183 649	-6,3%
Idron	282 850	304 125	309 171	323 739	4,7%
Jurançon	1 004 078	992 670	1 069 496	1 012 052	-5,4%
Laroin	7 630	8 302	8 537	9 298	8,9%
Lasseube	5 128	5 240	4 580	4 879	6,5%
Lasseubetat	3 268	3 477	3 574	3 733	4,4%
Lescar	62 542	60 872	56 224	62 922	11,9%
Lons	710 090	702 472	744 301	704 783	-5,3%
Mazeres-Lezons	97 206	98 784	109 771	102 980	-6,2%
Meillon	40 538	39 940	46 733	42 900	-8,2%
Morlaas	229 809	229 996	251 305	248 328	-1,2%
Narcastet	28 461	29 073	35 006	36 538	4,4%
Pardies-Pietat	1 944	1 456	1 779	1 902	6,9%
Rontignon	39 902	41 255	45 830	39 982	-12,8%
St Faust	584	440	421	666	58,2%
Serres-Morlaas	43 789	45 646	47 480	43 718	-7,9%
Uzos	39 208	36 342	42 490	39 403	-7,3%
Total	4 233 492	4 197 547	4 461 370	4 294 493	-3,7%

> Commentaire des données

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

Les volumes facturés sont en diminution de 3,7% en 2011.

Ce volume est le volume facturé sur les factures envoyés en 2011 mais ne correspond pas à la consommation du 01/01 au 31/12 car les périodes de facturation sont décalées.

Ce volume est différent du volume facturé du 01/01 au 31/12 qui est utilisé pour les calculs de rendement par exemple.

DÉGRÈVEMENTS

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

Dégrèvements					
	2008	2009	2010	2011	Variation 2011/2010
Volume dégrévé (m3)	50 373	51 870	40 145	69 555	73,3%
Nombre de dégrèvements	205	161	221	197	-10,9%
Nombre de dégrèvements > 500 m3	-	26	13	24	84,6%

> Commentaire des données

Nous constatons une forte augmentation des volumes dégrévés (+73,3 %) en 2011 tandis que les demandes ont diminué.

MUTATIONS, MODES DE PAIEMENT ET IMPAYÉS

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

Mutations, modes de paiement et impayés				
	2009	2010	2011	Variation 2011/2010 (%)
Nombre d'arrêts de compte	2 436	2 561	2 646	3,3%
Nombre de clients mensualisés	9 239	10 150	10 759	6,0%
Nombre d'échéanciers demandés	341	361	363	0,6%
Montant total HT des impayés > 6 mois (€)	40 329,28	12 209,76	19 784,44	62,0%

> Commentaire des données

On constate que le montant des impayés a augmenté de 62 % en 2011, mais le montant global des impayés reste très correct.

Le nombre de client mensualisés est en augmentation de 6,0 % sur 2011 et le nombre d'échéanciers demandés est en hausse de 0,6 %.



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 potable et montant facturé pour un client ayant consommé 120 m³

Prix de l'eau potable pour un client ayant consommé 120 m³					
	m ³	01/01/11	Tarifs au 01/01/2012	01/01/12	Variation (%)
Distribution de l'eau					
Part du délégataire		70,37		64,26	-8,7%
Partie fixe		22,62	11,69	23,38	3,4%
Consommation 0 à 60m ³	120	47,75	0,2537	40,88	-14,4%
Consommation 60 à 120m ³			0,4276		
Part du SIEP		47,10		51,60	9,6%
Surtaxe sur consommation	120	47,10	0,43	51,6	9,6%
Organismes publics		5,17		7,80	50,8%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	5,17	0,065	7,80	50,8%
TVA (5,5%)		6,75		6,80	0,8%
Prix eau TTC		129,39		130,46	0,8%
Prix au m³ TTC		1,08		1,09	0,8%

> **Commentaire des données**

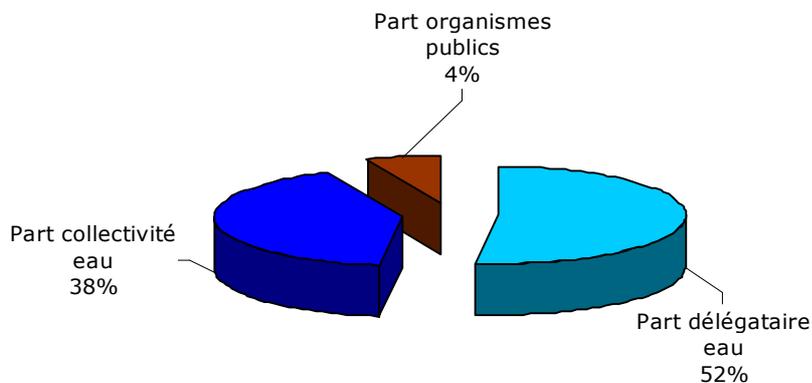
Ce bilan ne présente que les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SIEP de Jurançon.

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

Le prix de l'eau potable est donc resté stable pour l'année 2011.

En **annexe 8** sont présentées pour certaines communes du Syndicat les factures spécimen pour un usager ayant consommé 120 m³.

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



> Poids de la partie fixe de la facture

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

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

Répartition du prix de l'eau		
	Fixe	Variable
Part du délégataire	20,18%	35,28%
Part de la collectivité		44,5%
Total	20,18%	79,82%

> Commentaire des données

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

LA RELATION CLIENTÈLE

CONTACTS ET VISITES EN AGENCE

En 2011, on dénombre 25 924 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 1 832 visites en agence.

Typologie des contacts	
Modes de contact	Pourcentage
Téléphone	71%
Courrier	18%
Internet	2%
Fax	0%
Agence en ligne	2%
Visites en agence	7%

Bilan Accueil des clients				
	2008	2009	2010	2011
Nombre de clients venus en Agence	1 775	2 038	1 123	1 832

> 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.

En 2011, l'adresse des bureaux de jurançon a de nouveau été indiqué sur la facture ce qui peut expliquer l'augmentation des visites sur 2011.

ANALYSE DES DEMANDES

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

Motif des demandes				
	2009	2010	2011	Variation 2011/2010 (%)
Motifs administratifs				
Abonnement	5 558	5 835	6 092	4,4%
Encaissement	6 122	7 399	7 933	7,2%
Facturation	1 633	2 200	3 362	52,8%
Relève	1 255	1 539	1 910	24,1%
Sous total	14 568	16 973	19 297	13,7%
Motifs techniques				
Distribution	1 235	1 068	3 518	229,4%
Qualité de l'eau	15	13	58	346,2%
Sous total	1 250	1 081	3 576	230,8%
Total	15 818	18 054	22 873	26,7%

> Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en hausse de 26,7 % en 2011.

Pour 2011, le calcul prend en compte tout type de contact (demande interne et externe, réclamation, autres). L'objectif étant d'avoir facilement la comparaison entre le nombre de réclamation et la totalité des contacts. C'est pourquoi la variation sur le tableau ci-dessus peut être importante par rapport à 2010.

ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

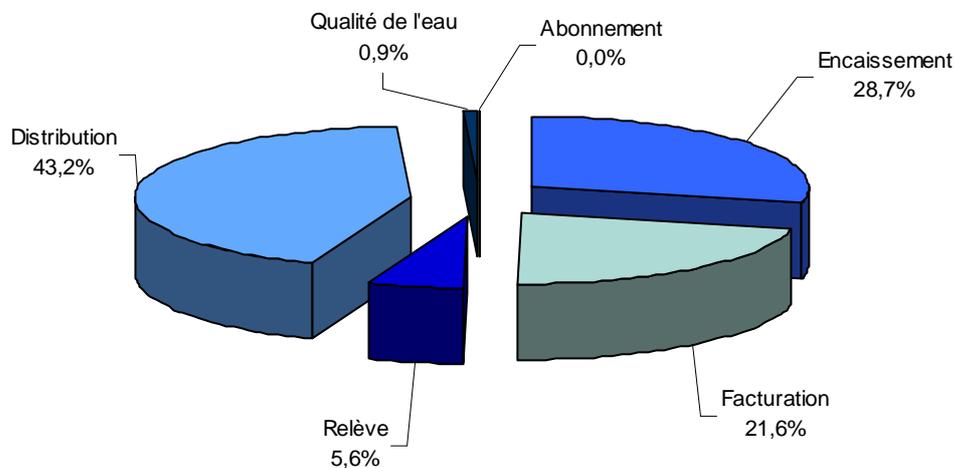
L'exigence des clients vis-à-vis du service de l'eau est de plus en plus forte. Cette constatation a amené le Centre Régional à prendre spécifiquement en compte leurs attentes par l'analyse détaillée des réclamations.

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

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

Motif des réclamations				
	2009	2010	2011	Variation 2011/2010 (%)
Motifs administratifs				
Abonnement	27	1	1	0,0%
Encaissement	834	1029	828	-19,5%
Facturation	1 194	864	622	-28,0%
Relève	202	283	162	-42,8%
Sous total	2257	2177	1613	-25,9%
Motifs techniques				
Distribution	1 268	1 259	1 248	-0,9%
Qualité de l'eau	44	35	25	-28,6%
Sous total	1 312	1 294	1 273	-1,6%
Total	3569	3 471	2 886	-16,9%

Répartition des réclamations 2011



> Commentaire des données

En 2011, les réclamations sont en baisse de 16,9%.

Les réclamations les plus nombreuses concernent la distribution de l'eau. Les réclamations concernant la relève sont en forte baisse.

ENQUETE NATIONALE DE SATISFACTION

> Contexte

En 2011, Lyonnaise des Eaux-Suez Lyonnaise a lancé son nouveau Baromètre National auprès des clients particuliers. Deux évolutions majeures : un nouveau questionnaire et une nouvelle manière de répartir l'échantillon, pour une lecture des résultats par Entreprise Régionale et par Centre de Relation Clientèle.

> Objectifs

Ce baromètre a pour vocation d'être un réel outil de pilotage qui soit à la fois un outil de suivi mais aussi de management de la Relation Clients visant à mesurer la satisfaction de vos clients et actionner des plans d'action opérationnels.

> Méthodologie

Enquêtes auprès de 200 foyers de particuliers âgés de 18 ans et plus.

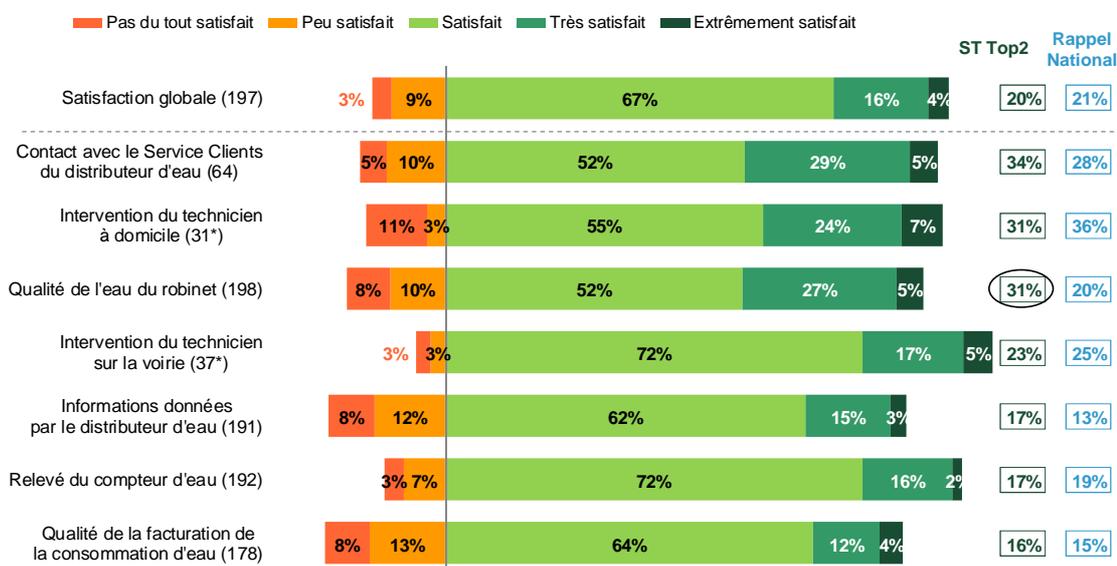
Au sein du foyer, nous interrogeons la personne en charge de la facture d'eau le cas échéant, ou le chef de ménage / la maîtresse de maison.

Une représentativité de l'échantillon assurée par la méthode des quotas : âge, catégorie socio-professionnelle (PCS) du chef de famille et taille d'agglomération. Un suivi par type de client (directs : 75% / indirects : 25%).

Mode de recueil : interviews par téléphone d'une durée de 20 minutes en moyenne, réalisés depuis notre centre d'appels, du 25 au 28 décembre 2011.

> Satisfaction globale envers L'entreprise régionale Landes Pays Basque Béarn

Satisfaction globale par thème



○ Écart significatif par rapport au National

Base : À tous

Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.

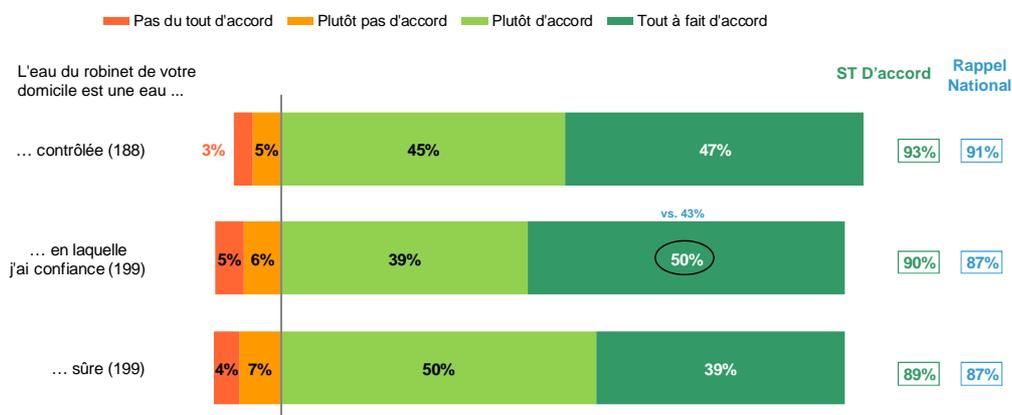
E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

> La consommation d'eau du robinet pour la boisson

Opinion vis-à-vis de l'eau du robinet



○ Écart significatif par rapport au National

ST D'accord = % Tout à fait d'accord + % Plutôt d'accord

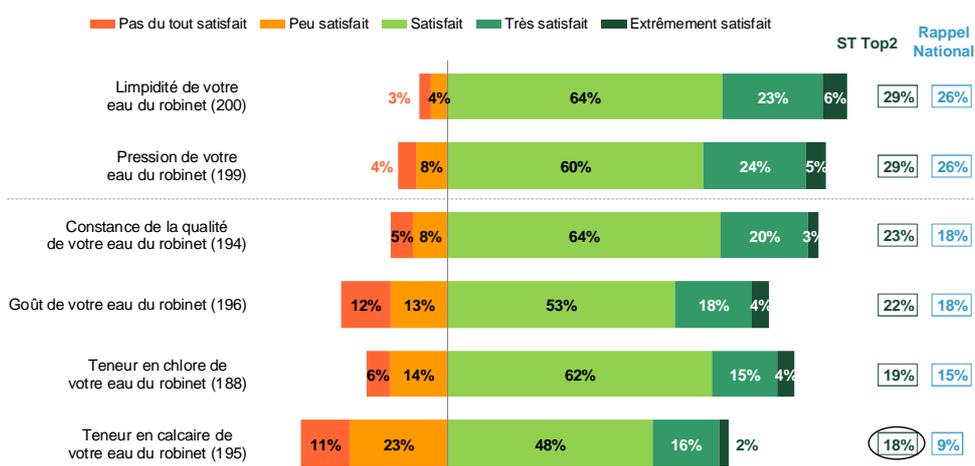
Base : À tous

F2. Pour chacune des caractéristiques suivantes, dites-moi si elle s'applique tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout à l'eau du robinet que vous consommez à votre domicile.

2011 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.

> La qualité de l'eau du robinet

Satisfaction vis-à-vis de la qualité de l'eau



○ Écart significatif par rapport au National

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Base : À tous

Parlons maintenant de la qualité de votre eau du robinet.

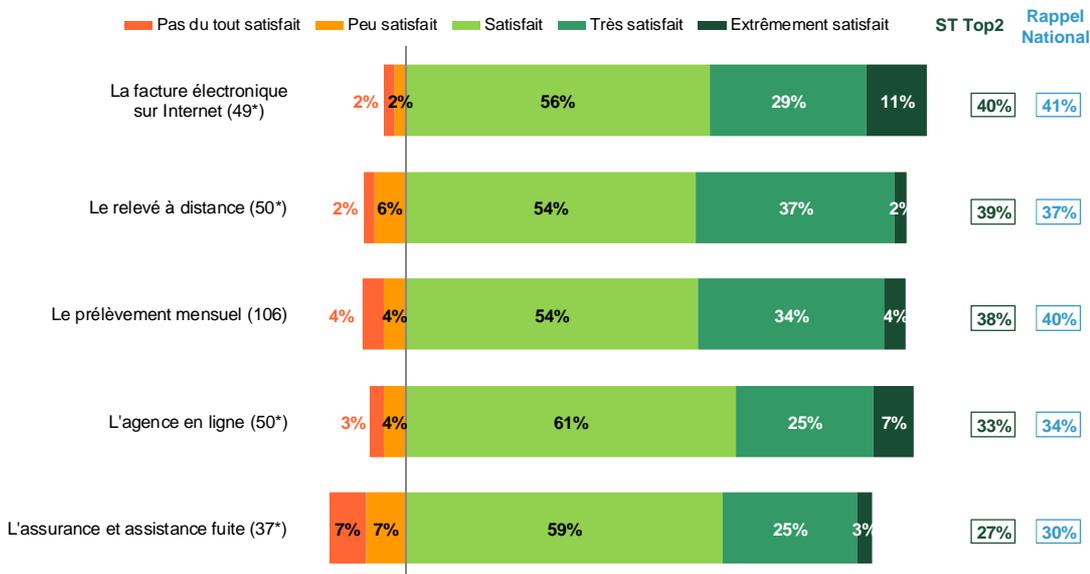
F1. Êtes-vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait de... ?

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

Satisfaction globale vis-à-vis des services utilisés



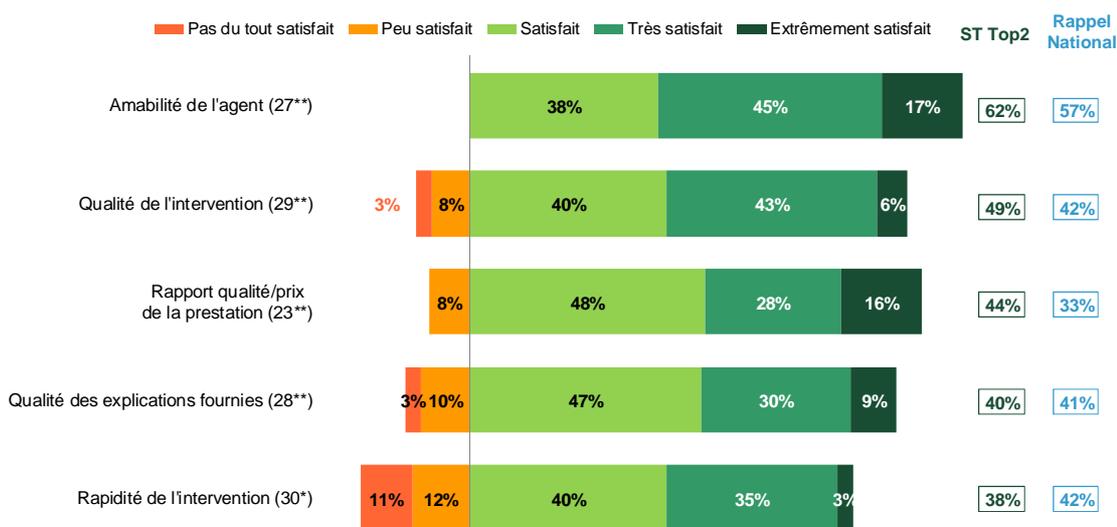
Pas d'écart significatif par rapport au National
 Les items « Une boutique en ligne », « Le service Alete Fuite » et « La garantie multi électroménager » ne sont pas présentés, base trop faible.
 Base : Utilisateurs des services
 H1. Pour chacun des services, je vais vous demander de me dire si globalement vous êtes extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait :
 ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait
 (*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

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

> Satisfaction sur les interventions de Lyonnaise des Eaux

Satisfaction vis-à-vis des interventions à domicile

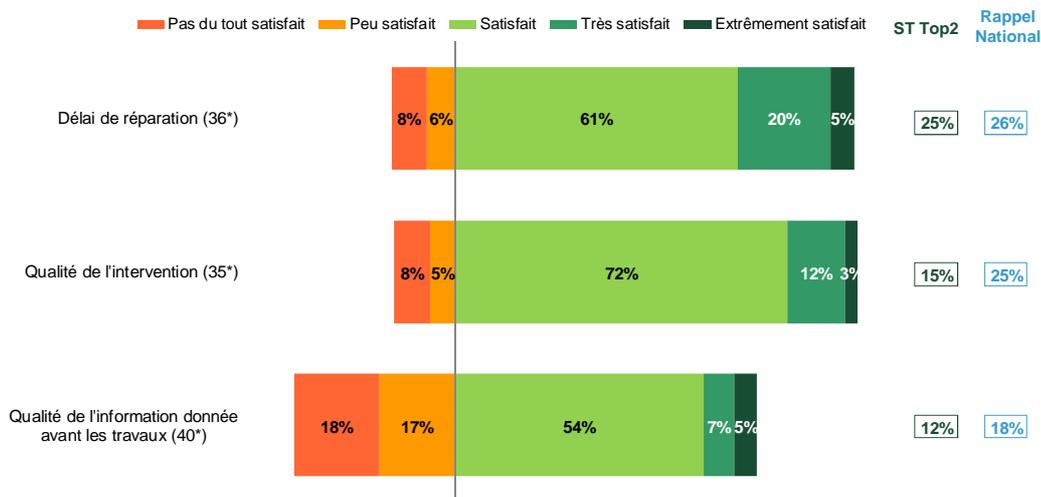
16% ont vécu une intervention technique à domicile (19% au national)



Pas d'écart significatif par rapport au National
 Base : Ont eu une intervention à domicile
 L1. Vous m'avez dit qu'un technicien était intervenu à votre domicile. Par rapport à cette intervention, êtes vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait des points suivants :
 ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait
 (*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence
 (**) Bases très faibles

Satisfaction vis-à-vis des interventions sur la voirie

21% ont vécu une intervention technique sur la voirie (26% au national)



Pas d'écart significatif par rapport au National

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Base : Ont eu une intervention sur la voirie

L2. Vous m'avez dit qu'un technicien était intervenu sur la voirie. Par rapport à cette intervention, êtes vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait des points suivants :

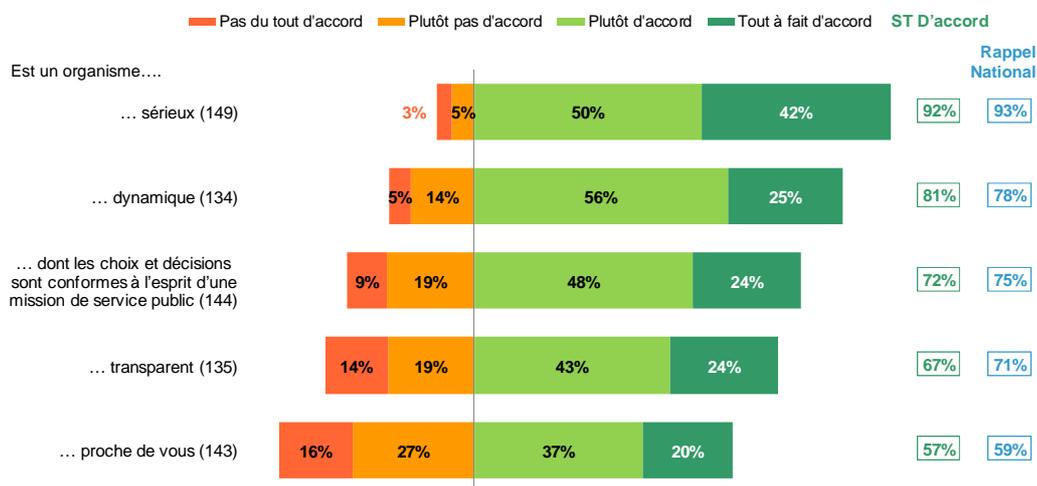
(*) Bases faibles, résultats à interpréter avec prudence

> 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.

Image du distributeur d'eau

Lyonnaise des Eaux et ses filiales



Pas d'écart significatif par rapport au National

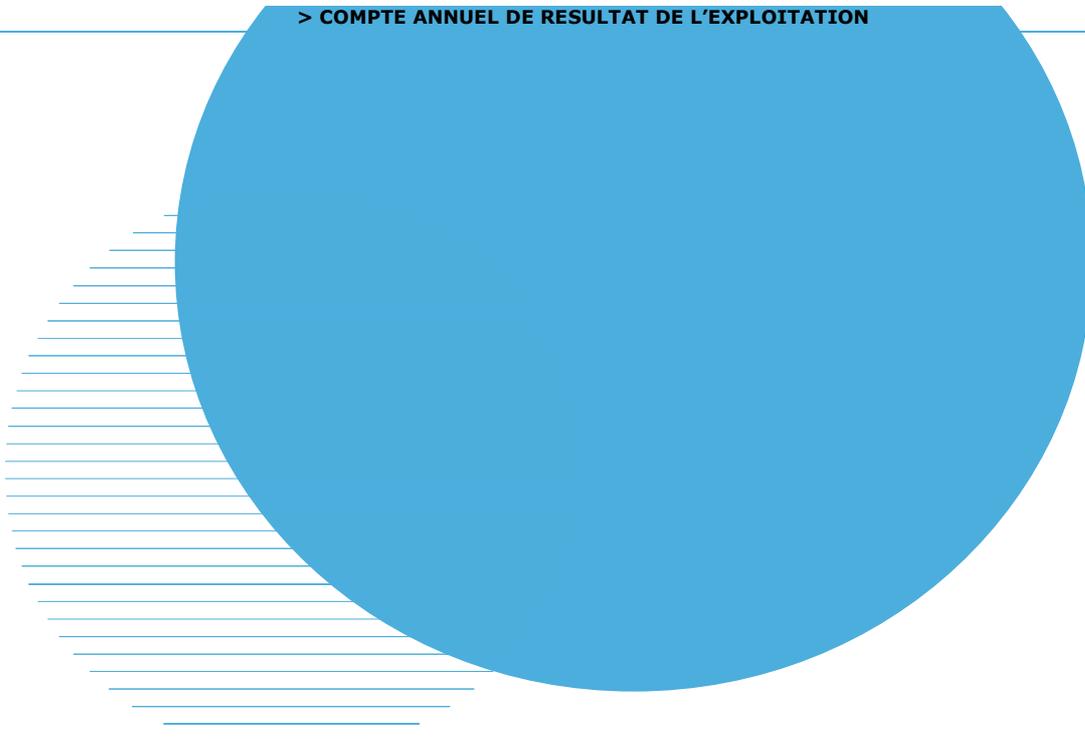
Base : A la Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise ou une de ses filiales comme distributeur d'eau

B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise. Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

> 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 :

- la qualité de l'information donnée ;
- la perception du goût de l'eau.



COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

LE COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION....	81
MÉTHODE D'ÉLABORATION.....	83

COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

SIEP DE JURANCON EAU POTABLE

Compte annuel de résultat de l'exploitation

2011

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

en milliers d'€uros	2010	2011	Ecart en %
PRODUITS	5 291	5 413	2,3%
Exploitation du service	2 296	2 124	
Collectivités et autres organismes publics	2 707	2 865	
Travaux attribués à titre exclusif	131	230	
Produits accessoires	157	194	
CHARGES	5 366	5 730	6,8%
Personnel	1 143	1 116	
Energie électrique	289	334	
Achats d'eau	8	3	
Produits de traitement	5	5	
Analyses	18	19	
Sous-traitance, matières et fournitures	250	466	
Impôts locaux et taxes	30	22	
Autres dépenses d'exploitation	441	470	
- télécommunication, postes et télégestion	38	44	
- engins et véhicules	146	128	
- informatique	107	124	
- assurance	5	5	
- locaux	21	38	
Frais de contrôle			
Ristournes et redevances contractuelles			
Contribution des services centraux et recherche	120	78	
Collectivités et autres organismes publics	2 707	2 865	
Charges relatives aux renouvellements			
- pour garantie de continuité du service	129		
- programme contractuel		137	
- fonds contractuel			
Charges relatives aux investissements			
- programme contractuel	1		
- fonds contractuel			
- annuité d'emprunt de la collectivité prises en charge			
- investissements incorporels			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	165	148	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	35	57	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	14	15	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	11	-3	
Résultat avant impôt	-74	-318	-327,7%
Apurement des déficits antérieurs			
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)			
RESULTAT	-74	-318	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

COLLECTIVITE :
REFERENCE CONTRAT :

SIEP REGION JURANCON
B14001

INTERLOCUTEURS :

Directeur du Centre Régional :
Chef d'Agence :
Chef de Secteur :
Responsable Administratif et Financier :

Jean-Paul THION
Stéphane BENESSE
Stéphane BENESSE
Jean GUTIERREZ

RECETTES

LIBELLES	2010	2011	Evolutions
EXPLOITATION DU SERVICE :	2 296 129 €	2 235 574 €	-2,64%
Primes Fixes :	651 572 €	662 820 €	1,73%
Unités de Logement :			
Location Compteurs :	702 €	262 €	-62,68%
Entretien Branchements :			
Régularisation sur Exercices antérieurs Parties Fixes :	-1 277 €	-1 587 €	
Partie Fixe :	650 997 €	661 495 €	1,61%
Consommation Eau au détail :	1 647 277 €	1 466 081 €	-11,00%
Ventes d'eau en gros :	530 €	-39 €	-107,36%
Régularisation sur Exercices antérieurs Consommations :	-2 675 €	-3 949 €	
Partie Proportionnelle :	1 645 132 €	1 462 093 €	-11,13%
Autres Recettes prestations diverses :		2 019 €	
Frais d'accès au réseau :		70 961 €	
Redevance des Hydrants :			
Pose Compteurs :		27 466 €	
Frais de Fontainerie :		11 540 €	
Autres Produits :		111 986 €	
REDEVANCES ET SURTAXES :	2 706 986 €	2 865 428 €	5,85%
Surtaxe Communale :			
Surtaxe Syndicale :	1 731 379 €	1 715 111 €	-0,94%
Redevance Prélèvement :	190 698 €	278 234 €	45,90%
Redevance Pollution d'origine domestique :	784 944 €	872 311 €	11,13%
Redevance Pollution :			
Fonds National :	-35 €	-228 €	551,43%
Redevance Domaniale :			
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION :	5 003 115 €	5 101 002 €	1,96%
BRANCHEMENTS EAU :	131 348 €	229 767 €	74,93%
PRODUITS ACCESSOIRES	156 940 €	81 907 €	-47,81%
Rémunération Agence de bassin :	13 092 €	12 888 €	-1,56%
Rémunération facturation assainissement et autres :		51 755 €	
Autres Recettes prestations diverses :	143 848 €	494 €	
Frais d'accès au réseau :			
Redevance des Hydrants :			
Frais de Fontainerie :			
Arrêtés de compte :		1 364 €	
Frais de relance :		16 403 €	
Régularisation sur Exercices antérieurs autres :		-997 €	
TOTAL PRODUITS	5 291 403 €	5 412 676 €	2,29%

(1) A compter de 2011, cette ligne présente les abonnés recensés et non plus uniquement les abonnés facturés



MÉTHODE D'ÉLABORATION

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2011

- 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 SOCIÉTÉ
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ÉCONOMIQUES CALCULÉES
- IV. APUREMENT DES DÉFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

I. ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2011 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'ENTREPRISE RÉGIONALE 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.

2. L'ENTREPRISE RÉGIONALE 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 entreprises régionales.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

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 directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

1. ELEMENTS DIRECTEMENT IMPUTES 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 Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

2. ELEMENTS AFFECTES SUR UNE BASE TECHNIQUE

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est pas toujours propre à un contrat particulier.

3. CHARGES INDIRECTES

Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'entreprise régionale. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).

- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Lyonnaise des Eaux France.

La contribution des services centraux et recherche

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

4. LA PARTICIPATION ET LA PROVISION POUR INDEMNITE DE DEPART A LA RETRAITE DES SALARIES

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les entreprises régionales, 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.

La provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des entreprises régionales.

1. CHARGES RELATIVES AUX RENOUELEMENTS

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- a. garantie pour continuité du service,
- b. programme contractuel,
- c. fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La traduction économique des items a et b de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre

d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2. CHARGES RELATIVES AUX INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a. programme contractuel,
- b. fonds contractuel,
- c. annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

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

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

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

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

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

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

3. CHARGES DOMAINE PRIVE

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 5,80%.

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

4. REMUNERATION 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 0,87% (1,37% en position emprunteur (BFR positif) et 0,72% en position prêteur (BFR négatif)).

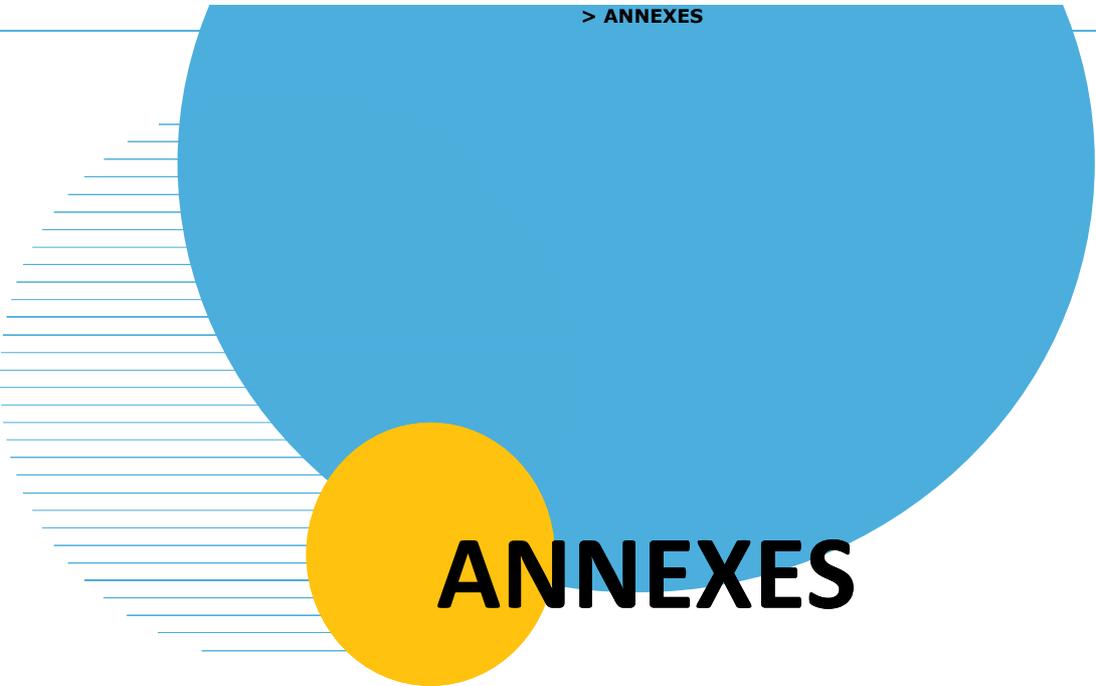
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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 36,10%.



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 2011**
- ANNEXE 7 : BILAN DE LA QUALITE DES EAUX DISTRIBUEES EN 2011**
- ANNEXE 8 : FACTURE TYPE 120 m³**
- ANNEXE 9 : SUIVI DU RENOUELEMENT**



ANNEXE 1