



# RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

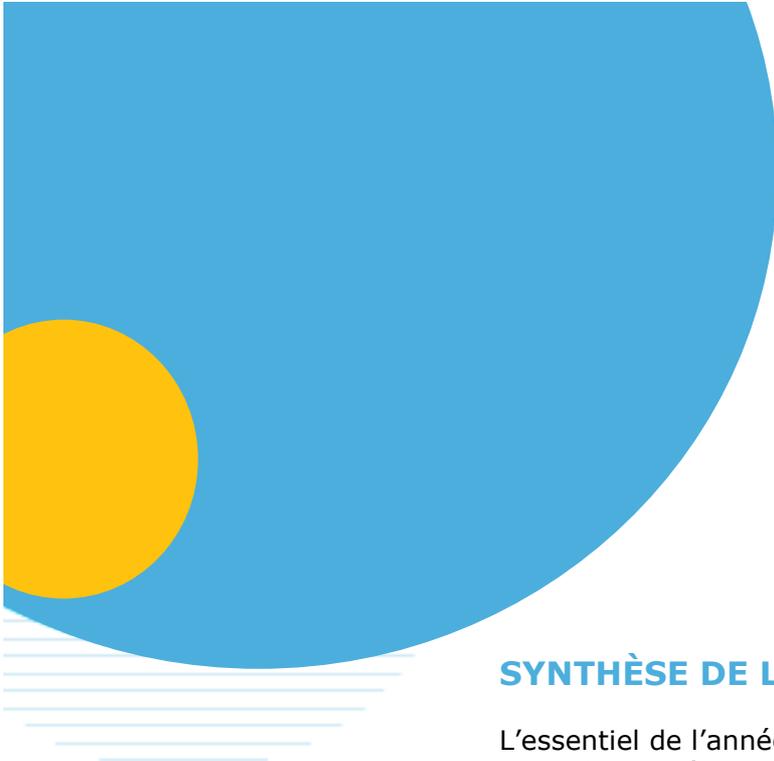
(Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

**2012**

## **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 ..... 17**

Le contrat .....	19
Les installations de production .....	20
Les installations de distribution .....	23
Le réseau de distribution .....	28
Les branchements .....	35
Le parc compteurs.....	37
Les moyens du délégataire .....	41

## **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 ..... 61**

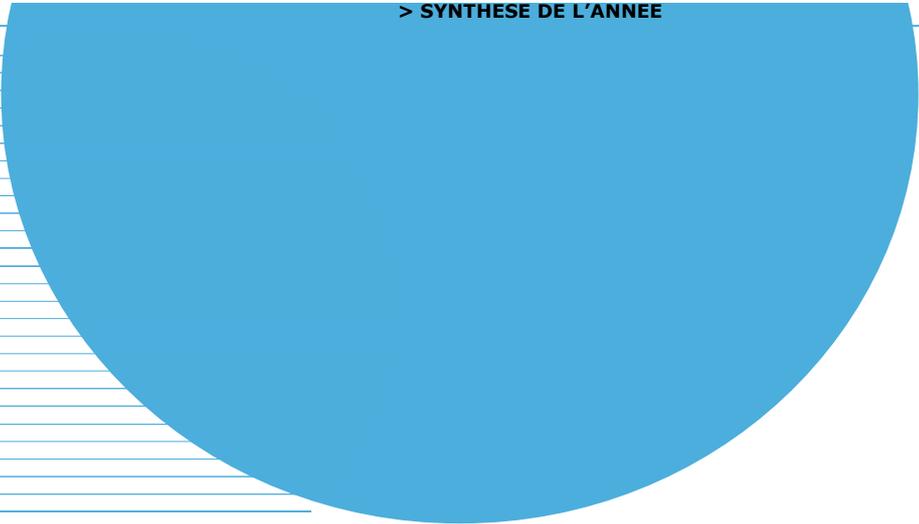
Le service clientèle .....	63
Consommation et facturation d'eau potable .....	64
Le prix de l'eau .....	68
La relation clientèle .....	71

## **COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION..... 81**

Le compte annuel de résultat d'exploitation .....	83
La méthode d'élaboration .....	85

## **ANNEXES ..... 93**





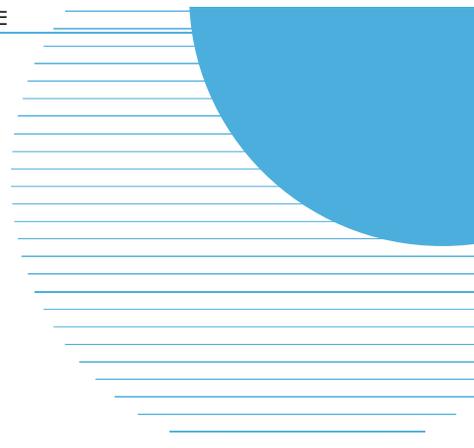
# SYNTHÈSE DE L'ANNÉE

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





# L'ESSENTIEL DE L'ANNÉE



## 2012

### Réhabilitation et mise hors d'eau des têtes de puits

La réhabilitation des têtes de puits s'est échelonnée durant toute l'année 2012. Un marché de travaux a été notifié à Lyonnaise des Eaux en janvier 2012 pour un montant de 247 857,22 € H.T. en tranche ferme et 90 726,41 € H.T. en tranche conditionnelle (équipement-raccordement du P18).

Ces travaux ont consisté en :

- la mise hors d'eau et l'étanchéification des têtes de puits
- la reprise du génie civil suivant les ouvrages
- la reprise de l'hydraulique intérieure et extérieure en inox
- la mise en place des débitmètres électromagnétiques
- l'équipement d'instruments de mesures (sondes de niveau de nappes, conductivimètres, température, turbidité)
- le capotage inox des puits avec la pose de capteurs anti-intrusion.

### Nouvelle bâche de 3000 m<sup>3</sup> à Mazères

Le Syndicat a décidé de doubler la capacité de stockage pour sécuriser la distribution en eau. Le marché de travaux a été attribué en décembre 2012 et les travaux se réaliseront durant l'année 2013.

### Réservoir Bastarousse à Gan

Reste toujours en suspens la ligne électrique provisoire traversant la propriété de Madame Bisch. Le Syndicat est toujours en attente de la décision de la SDEPA via la commune de Gan sur sa participation au déplacement de la ligne en voie publique.

### Réservoir Aguillon à Mazères

Travaux de renouvellement des canalisations inox du réservoir Aguillon à Mazères-Lezons avec traversée des parois du réservoir.

**Réservoir de Laforgue Haut à ASSAT**

La remise en eau du réservoir n'a pas pu être effectuée depuis 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.

L'évolution du dossier ne dépend que des assurances qui doivent définir le quantum de prise en charge entre les différentes parties.

**Réhabilitation et mise en sécurité des ouvrages**

Les travaux de sécurisation des ouvrages du SIEP de Jurançon assurant la production, le stockage ou le transfert de l'eau potable qui présentaient 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...) démarrés en 2011, se sont poursuivis et ont été achevés en 2012.

**Renouvellement des compteurs**

1335 compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2012 sur le SIEP de Jurançon. Il reste au 31 décembre 2012, 259 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 99,1%. Il s'agit pour la plupart de compteurs difficilement accessibles.

**Compteurs de sectorisation et rendement de réseau**

Le rendement contractuel a été atteint sur l'exercice 2012. Lyonnaise des Eaux a installé 50 prélocalisateurs fixes sur une partie du réseau urbain du Syndicat (secteur Gensemin et secteur Jardins de Billère).

# LES CHIFFRES CLÉS

**29 391** clients desservis au 31 décembre 2012, ce qui représente une augmentation de + 1,3 % par rapport à l'année 2011 (+ 369 clients).

**6 083 062** m<sup>3</sup> mis en distribution sur le réseau d'eau potable du SIEP de Jurançon (- 115 127 m<sup>3</sup> par rapport à 2011)

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

**4 286 717** m<sup>3</sup> vendus en 2012. (- 7 776 m<sup>3</sup> par rapport à 2011)

**1,45** € TTC/m<sup>3</sup> Prix de l'Eau potable y compris redevances de l'agence de l'eau - pour le service Eau potable sur le SIEP de Jurançon (1,40 €TTC/m<sup>3</sup> en 2011)

**243 537** € investis en 2012 en opérations de renouvellement et réhabilitation sur les réseaux et les ouvrages, mais aussi en opérations d'amélioration des installations. (268 456 € investis en 2011)

# 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](http://www.eaudanslaville).

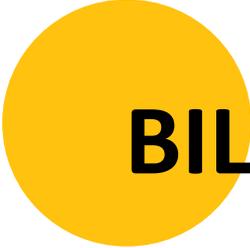
Thème ½	Indicateur ½	2011	2012	Unité
<b>Caractéristiques techniques du service</b>	Volume prélevé sur l'ensemble des ressources	6 510 957	6 154 263	m3
	Volume acheté à d'autres services publics d'eau potable	35 200	39 161	m3
	Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	69 633	70 407	
	Nombre d'abonnements	29 022	29 391	
	Volume d'eau vendu aux abonnés domestiques et assimilés	4 294 493	4 286 717	m3
	Volume d'eau vendu aux autres abonnés	-	-	m3
	Volume d'eau vendu à d'autres services publics d'eau potable	37 431	13 942	m3
	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	817	823	km
<b>Prix</b>	Prix TTC du service Eau au m3 pour 120 m3	1,40	1,45	€ TTC/m3
<b>2Indicateurs de performance</b>	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne :	100	100	%
	- la microbiologie (2)	100	100	%
	- les paramètres physico-chimiques (2)			
	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	70	70	
	Rendement du réseau de distribution	71,2	72,3	%
	Indice linéaire des volumes non comptés	6,26	5,86	m3/km/j
	Indice linéaire de pertes en réseau	6,01	5,62	m3/km/j
	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	1,17	0,92	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%

Thème 2/2	Indicateur 2/2	2011	2012	Unité
<b>Indicateurs de performance</b> <b>- Pour les services soumis à l'examen de la CCSPL</b>	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	11,1	4,5	/ 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	98,2	80,4	%
	Taux de réclamations	99	10	/ 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 2011	0,20	0,24	%
<b>Financement des investissements</b>	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	
	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 01/01/2011	0	0	%
<b>Actions de solidarité et de coopération</b>	Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	52	65	
	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	13 331,65	€
		0,0019	0,003	€/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	2011	2012
<b>Satisfaction des usagers</b>	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	OUI	OUI
<b>Accès à l'eau</b>	Existence d'une CCSPL	OUI	OUI
	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	OUI	OUI
<b>Certification</b>	Obtention ISO 9001 version 2008	OUI	OUI
	Obtention ISO 14001 des services du délégataire	NON	NON
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	OUI	OUI



# BILAN ET PRECONISATIONS...



## > Bilan et perspectives

- **Numéro CRISTAL**

Deux numéros de téléphones CRISTAL en 0 900 ont été mis en service début 2012 comme le prévoit la réglementation. Ces deux numéros apparaissent sur les factures du SIEP de Jurançon.

- **Qualité de l'eau**

En 2012, 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 par an) 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 2011 engendrée par la non-atteinte du rendement de réseau contractuel a été investie dans la mise en place de 40 pré-localisateurs pour la recherche de fuites sur le territoire syndical.

A fin 2012, 61 compteurs de production, réservoirs et réseaux, servent à délimiter 45 secteurs. A horizon 2013, 64 compteurs délimiteront 48 secteurs.

Le comité de suivi (syndicat + délégataire) permet un contrôle régulier des différentes actions engagées.

- **Réhabilitation et sécurité des ouvrages**

La réhabilitation des têtes de puits sauf P12 et P13 non prévus lors de la 1<sup>ère</sup> tranche de travaux, s'est achevée courant 2<sup>nd</sup> semestre 2012.

La réhabilitation des ouvrages en travaux divers et reprise des clôtures, démarrés fin 2011 par le CAT l'Ensoleillade et la société SERRURIE d'INDUSPAL et s'est achevée à la fin du 2<sup>nd</sup> semestre 2012.

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

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

## > Préconisations

- **Cellule de transformation électrique de MAZERES II (rappel préconisations 2011 et 2012)**

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 2013.

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 (étude en cours).

- **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 2013.

- **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. Les travaux seront réalisés en 2013.

- **Champ captant**

Le forage P18 est entièrement équipé et prêt à fonctionner. L'enquête publique à venir (DUP) devra permettre d'obtenir sa mise en route officielle.

- **Sectorisation et rendement de réseau**

Toujours dans un souci d'optimisation de recherches de fuites, il est souhaitable de redécouper certains secteurs en installant de nouveaux comptages dans les secteurs suivants :

- Picou
- Bouerner
- Monplaisir
- Loubanguï

La priorité sera donnée aux secteurs Picou et Bouerner.

- **Réservoirs de Mazères**

Réservoir 3000 m<sup>3</sup> : un contrôle du revêtement intérieur et de l'hydraulique est à prévoir pour vérifier l'intégrité de l'ouvrage afin d'envisager d'éventuels travaux de réfection.

Réservoir Aguillon : il est nécessaire de réhabiliter la vidange du réservoir (prise en charge par le délégataire dans les travaux de renouvellement). Toutefois à la demande du propriétaire terrien, une extension de la vidange serait souhaitable pour éviter les dommages sur le terrain (prise en charge 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.

Ci-dessous, vous pouvez consulter les préconisations à caractère prioritaire, 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.

A la demande des services du SIEP de Jurançon, Lyonnaise des Eaux a fourni un état exhaustif des renouvellements (plans transmis) à court et moyen terme.

<b>Suivi des Préconisations de renouvellement de réseau 2011</b>				
	<b>Commune</b>	<b>Adresse</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Réalisé (R) / Non Réalisé (NR) / Programmé (P)</b>
1	BILLERE	Rue Bon Accueil	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	NR
2	BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la canalisation en fonte diamètre 50	NR
3	BILLERE/LONS	Bd Charles de Gaulle - RN 117	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2014 (en partie)</b>
4	BIZANOS	Route de Tarbes	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2015</b>
5	BIZANOS	Chemin Larribau	Renouvellement de la conduite fonte diamètre 200	<b>R</b>
6	GELOS	Route des Coteaux de Guindalos	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	NR
7	LONS	Chemin de Mirassou	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2013</b>
8	MORLAAS	Avenue de la Résistance	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2013 (en partie)</b>
9	RONTIGNON	Route de Piétat	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2013</b>

Préconisations de renouvellement de réseau 2012			
N° de plan	Commune	Adresse	Commentaires
1	BOSDARROS	Route des Pindats	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 de la salle des sports à la Déchetterie
2	BOSDARROS	Au départ de Bosdarros (Larroudé)	Renouvellement de la conduite acier Ø 114
3	BILLERE	Rue Beauséjour	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
4	BILLERE	Rue Pierre Laplante	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
5	BILLERE	Rue du 11 novembre	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
6	BILLERE	Rue du Bon Accueil	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
7	BIZANOS	rue Victor Hugo	Renouvellement de branchements acier
8	BIZANOS	Boulevard de l'Aviation/Route de Morlaàs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200
9	GAN	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
10	GAN	Route de Nay suite Bellegarde	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
11	GELOS	Rue des Trois Frères Peyroux	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
12	JURANCON	Rue Paul Jean Toulet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50
13	JURANCON	Four de Paysa	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100
14	LONS	Route de Bayonne	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et Ø 150 entre le rond point de la voie Nord Sud et la rue du stade
15	LONS	Rue du Château	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
16	MAZERES	Rue du Gave	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
17	MAZERES	Rue Henri IV	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250
18	MAZERES	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 + vanne de départ + remplacement détendeur
19	MORLAAS	Route Principale suite vers pompage+secteur Cachalat	Renouvellement des conduites fonte Ø 200 et Ø 60 de la rue des Landes jusqu'au lotissement du Luy
20	MAZERES	Réservoir 3000 de Mazères	Renouvellement de la conduite acier Ø 600





# **GESTION DU PATRIMOINE**

<b>LE CONTRAT.....</b>	<b>19</b>
<b>LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION.....</b>	<b>20</b>
<b>LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION.....</b>	<b>23</b>
<b>LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION.....</b>	<b>28</b>
<b>LES BRANCHEMENTS.....</b>	<b>35</b>
<b>LE PARC COMPTEURS.....</b>	<b>37</b>
<b>LES MOYENS DU DÉLÉGATAIRE.....</b>	<b>41</b>



# LE CONTRAT

## LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT ET LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES

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

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

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

Désignation	Date de dépôt en préfecture	Durée	Date d'échéance	Objet
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
<b>Forage de Mazere II - P6</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	70 inexploité	NON
<b>Forage de Mazere II - P8</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	70	OUI
<b>Forage de Mazere II - P9</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	60	OUI
<b>Forage de Mazere II - P10</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	inexploité	NON
<b>Forage de Mazere III - P11</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	125	OUI
<b>Forage de Mazere III - P12</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	280	OUI
<b>Forage de Mazere IV - P13</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	125	OUI
<b>Forage de Rontignon - P14</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	RONTIGNON	170	OUI
<b>Forage de Meillon - P16</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MEILLON	180	OUI
<b>Forage de Meillon - P17</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MEILLON	115	OUI
<b>Forage de Mazères II - P18</b>	Nappe alluviale du Gave de Pau	MAZERES-LEZONS	100/ en attente DUP	OUI

### > Commentaire des données

La télésurveillance est un outil de surveillance en continu du fonctionnement des équipements de production, de traitement et de distribution d'eau. Toutes les installations de production exploitées 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)
MAZERES LEZONS-Forage Mazères IV - P13	Renouvellement transformateur sur poteau	11 053,10
	Renouvellement compteur du forage P13	306,73
MAZERES LEZONS-Forage Mazères III - P12	Renouvellement compteur du forage P12	328,62
	Renouvellement de la pompe P12 B	6 358,63
	Renouvellement de la pompe P12 A	5 760,62
	Renouvellement partiel armoire électrique	2 165,74
MAZERES LEZONS-Forage Mazères III - P11	Renouvellement compteur du forage P11	328,62
MAZERES LEZONS-Forage Mazères II - P9	Equipement du puits P9	4 522,56
	Renouvellement compteur du forage P9	657,24
MAZERES LEZONS-Forage Mazères II - P8	Renouvellement compteur du forage P8	328,62
MAZERES LEZONS-Forage Mazères II - P6	Renouvellement compteur du forage P6	328,62
MAZERES LEZONS - local exploitation	Renouvellement de 2 chloromètres et de la vanne modulo	8 411,40
RONTIGNON-Forage Rontignon - P14	Renouvellement pompe immergée forage 200m3/h	657,25
	Renouvellement compteur du forage P14	328,62
TOTAL		<b>41 536,37</b>

### > Commentaire des données

Le montant total des investissements réalisés, au titre du renouvellement 2012, sur le champ captant est de 41 536,37 € HT (19 176,75 €HT en 2011).

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 2012	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
<b>Usines</b>	
<b>Champ captant-forages</b>	46 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants sur l'ensemble des sites

> **Commentaire des données**

En 2012, les travaux d'exploitation ont été effectués dans le cadre des travaux de renouvellement.

# LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION

## CARACTÉRISTIQUES DES INSTALLATIONS

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

<b>Réservoirs</b>			
<b>Nom du site / COMMUNE</b>		<b>Capacité (m<sup>3</sup>)</b>	<b>Télésurveillance</b>
Bas service MORLAAS	Semi-enterré	2×300	OUI
Haut service Surpressé MORLAAS	Semi-enterré	2×200	OUI
Haute Vue / MORLAAS	Sur tour	100	OUI
Laforge / ASSAT	Semi-enterré	100	OUI
MAZERES	Semi-enterré	3 000	OUI
Aguilon / MAZERES	Semi-enterré	2×400	OUI
Bastarrous / GAN	Semi-enterré	125+275	OUI
Clos Touzet / JURANCON	Semi-enterré	60	NON
Nid Béarnais / JURANCON	Semi-enterré	2× 1 500	OUI
Le Loulié / MAZERES	Semi-enterré	2× 1 500	OUI
Taillefer / GELOS	Semi-enterré	100	OUI
Alliou / GAN	Semi-enterré	100	NON
Batgusère / BOSDARROS	Semi-enterré	2×300	OUI
Lèbe / BOSDARROS	Semi-enterré	300	OUI
Mirassou / GAN	Semi-enterré	200	OUI
Miqueu / GAN	Semi-enterré	100	NON
Sabalot / GAN	Semi-enterré	50	OUI
Berdoulou / GAN	Semi-enterré	150	OUI
<b>Capacité totale</b>		<b>13 060</b>	

- **Commentaire des données**

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

<b>Surpresseurs et stations de reprise</b>					
<b>Nom d'usage du site</b>	<b>Commune</b>	<b>Capacité (m<sup>3</sup>/h)</b>	<b>Puissance électrique (kW)</b>	<b>Capacité de réserve (m<sup>3</sup>)</b>	<b>Télésurveillance</b>
<b>Surpresseurs</b>					
Carrazé	JURANCON	7	6	-	OUI
Bastarrrous	GAN	4	6	-	OUI
Cimetière	SERRES-MORLAAS	Abandonné	-	-	
Haute Vue	MORLAAS	4x30	18	-	OUI
Aliou	GELOS	7	9	-	OUI
<b>Stations de reprise</b>					
Berlanne	MORLAAS	77	54	100	OUI
Laforgeue	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
<b>Capacité totale de réserve</b>				<b>1 475</b>	

> **Commentaire des données**

Les 25 réservoirs et baches totalisent une capacité de réserve de 14 535 m<sup>3</sup>.

## 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
Aguillon D, / MAZERES	Pas nettoyé
Aguillon G, / MAZERES	Pas nettoyé
Alliou / GAN	18/09/12
Lébe / GAN	19/12/12
Bas service 1 D. / MORLAAS	19/09/12
Bas service 1 G. / MORLAAS	19/09/12
Bas service 2 N. / MORLAAS	23/08/12
Bas service 2 S. / MORLAAS	23/08/12
Haute Vue / MORLAAS	19/09/12
Bastarrous / GAN	Pas nettoyé
Batgusère D. / BOSDARROS	11/09/12
Batgusère G. / BOSDARROS	11/09/12
Lafforgue / ASSAT	Pas nettoyé
Le Loulié 1 / MAZERES	20/08/12
Le Loulié 2 / MAZERES	23/08/12
Mazères	Dérogation
Miqueu / GAN	28/09/12
Mirassou / GAN	20/12/12
Nid Béarnais 1 / JURANCON	24/09/12
Nid Béarnais 2 / JURANCON	27/09/12
Sabalot / GAN	17/09/12
Taillefer / GELOS	26/09/12
Touzet / JURANCON	10/09/12

Nettoyage des réservoirs	
Désignation du site	Date du nettoyage
<b>Réservoirs des stations de reprise</b>	
Riant D.	25/09/12
Riant G.	26/09/12
Carrerot	20/09/12
Narcastet	21/09/12
Pindats	18/12/12
Lanot	18/09/12
Morlaas reprise	24/08/12

> **Commentaire des données**

Le réservoir 3000 m<sup>3</sup> sur Jurançon ne peut être nettoyé car il est impossible d'isoler la cuve sans provoquer un manque d'eau généralisé sur toute sa zone d'influence. La réalisation en cours d'une nouvelle bâche de 3000 m<sup>3</sup>, travaux financés par le Syndicat, permettra à terme l'isolement de chaque cuve pour assurer le nettoyage.

Le réservoir de Lafforgue à Assat est toujours hors service en raison des problèmes d'étanchéité liés au revêtement non-conforme. Son nettoyage sera programmé après les travaux de réhabilitation en 2013.

Le réservoir d'Aguillon n'a pas été nettoyé en 2012 du fait des travaux de réhabilitation de l'hydraulique. Son nettoyage est programmé en 2013.

> **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 2012 est de 243 537 € dont le tableau ci-après détaille la répartition :

- Plan Prévisionnel de Renouvellement : 115 417 €
- Garantie de Renouvellement : 56 559 €
- Autres : 71 561 €

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

> Bilan des travaux de renouvellement électromécaniques et réseaux

<b>Bilan des travaux électromécaniques de renouvellement pour la continuité du service</b>						
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
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 €	90 627,00 €
Cumul des travaux du PPR	80 800,00 €	122 250,00 €	153 850,00 €	192 550,00 €	354 415,00 €	445 042,00 €
Montant de la garantie de renouvellement	31 520,00 €	32 287,00 €	44 588,00 €	45 225,00 €	74 780,00 €	78 795,00 €
Cumul garantie de renouvellement	65 820,00 €	98 107,00 €	142 695,00 €	187 920,00 €	262 700,00 €	341 495,00 €
Montant des travaux de renouvellement réalisés	19 568,40 €	69 750,94 €	23 566,25 €	34 449,02 €	179 349,00 €	171 976,00 €
Cumul travaux réalisés	25 142,40 €	94 893,34 €	118 459,59 €	152 908,61 €	332 257,61 €	504 233,61 €

En complément de ces travaux, Lyonnaise des Eaux a réalisé les travaux suivants sur l'année 2012 :

- Renouvellement des branchements : 56 559 €
- Sectorisation : 31 466 €

> **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 31/12/2012.

> **Travaux d'exploitation réalisés en 2012**

<b>Travaux d'exploitation en 2012</b>	
<b>Désignation de l'ouvrage</b>	<b>Travaux réalisés</b>
<b>Réservoirs</b>	40 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants
<b>Stations de reprise et surpresseurs</b>	44 interventions annuelles d'entretien et dépannages électromécaniques courants

# 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 822 857 mètres linéaires (ml).

### > Répartition par matériaux (ml) répertorié sous SIG

Répartition par matériau (ml) répertorié sous SIG	
Matériau	Longueur (ml)
Acier	1 823
Fonte ductile	197 056
Fonte grise	156 599
Fonte	4 117
PE à bandes bleues	10 406
PE	21 184
Fibre de verre	1 498
PVC	426 058
Inconnu	4 116
<b>Total</b>	<b>822 857</b>

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

<b>Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG</b>	
<b>Matériau Acier</b>	<b>Longueur (ml)</b>
25	182
40	157
50	418
70	23
80	237
100	50
110	200
125	61
150	62
250	24
500	410
<b>Total</b>	<b>1 824</b>

<b>Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG</b>	
<b>Matériau Fonte Ductile</b>	<b>Longueur (ml)</b>
32	34
50	541
60	5 650
80	2 646
100	65 051
125	4 622
150	58 178
175	128
200	18 940
250	12 332
300	5 416
350	3 664
400	12 247
450	2 740
500	3 759
600	1 102
Inconnu	5
<b>Total</b>	<b>197 055</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Fonte Grise	Longueur (ml)
40	97
50	2 782
60	25 552
80	36 223
100	21 245
125	19 010
150	20 536
175	6 670
200	14 398
250	3 350
300	1 504
350	1 071
400	3 104
450	884
500	173
<b>Total</b>	<b>156 599</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Fonte Inconnu	Longueur (ml)
60	26
80	12
100	1 018
125	85
150	1 304
200	1 592
250	48
400	32
<b>Total</b>	<b>4 117</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau Inconnu	Longueur (ml)
Inconnu	214
25	1 279
32	2 199
40	401
150	23
<b>Total</b>	<b>4 116</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PE Bandes Bleues	Longueur (ml)
32	1 012
40	2 583
50	6 356
63	455
<b>Total</b>	<b>10 406</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PE indéterminé	Longueur (ml)
25	2 042
32	2 471
34	202
40	5 530
50	8 802
60	9
63	474
90	1 654
<b>Total</b>	<b>21 184</b>

Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG	
Matériau PRV/Fibre de verre	Longueur (ml)
50	22
63	89
110	1 068
125	267
140	52
<b>Total</b>	<b>1 498</b>

<b>Répartition par diamètre (ml) répertorié sous SIG</b>	
<b>Matériau PVC</b>	<b>Longueur (ml)</b>
25	3 212
32	29 753
40	35 137
50	49 782
63	143 072
75	490
90	31 844
110	88 551
125	4 577
140	29 893
160	9 399
200	347
<b>Total</b>	<b>426 058</b>

> **Commentaires des données**

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

En 2012, nous avons requalifié les différents types de matériau "fonte" en fonction des dates de pose des canalisations. La "fonte grise" a été utilisée jusqu'en 1970 et a été ensuite remplacée par de la fonte ductile. Ce qui explique donc les différences de linéaires entre 2011 et 2012 sur ces 2 catégories.

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Travaux réalisés sur le réseau de distribution au 31/12/2012					
	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de réparations de fuites sur conduites	172	113	117	100	149
ml de canalisations renouvelées	6 521	9 390	8 875	7 411	5 332
ml de canalisations posées en travaux neufs	1 621	1 240	435	317	724

Nombre de fuites réparées en 2012	
Commune	Nombre de fuites
ARESSY	1
ASSAT	1
BILLERE	26
BIZANOS	14
BOSDARROS	7
GAN	18
GELOS	12
JURANCON	22
LAROIN	1
LASSEUBE	1
LONS	19
MAZERES LEZONS	9
MORLAAS	6
NARCASTET	2
RONTIGNON	7
SERRES MORLAAS	1
UZOS	2
<b>Total</b>	<b>149</b>

### > Commentaires des données

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

Le nombre de fuites canalisation a augmenté en 2012. Cette augmentation est liée à la vague de froid de février.

<b>Extensions, renouvellement et renforcement de réseau</b>	
<b>Commune</b>	<b>Adresse</b>
<b>Renouvellement et/ou renforcement</b>	
BILLERE	Rue du 8 mai 1945
BILLERE	Rue Pierre Laprade
BILLERE	Chemin Henri IV
BILLERE	Rue et Impasse Pilar
BILLERE	Impasse Bellevue
BIZANOS	Carrefour Chemin de Hourat et Rue des Cimes
BIZANOS	Rue des frères cousté
BIZANOS	Lotissement Tooley (dernière partie)
GAN	Quartier Mont Dore
GAN	Rue d'Aspe et de Goubern
GAN	Impasse Arrayo
GAN	Chemin Lamanet - Propriété Sabalot
GAN	Chemin Loustaunau/Côte Pehau
JURANCON	Chemin de Udée
JURANCON	Chemin Segure
LONS	Chemin Camy Deu Miey
MAZERES	Rue Prosper Loustau
MAZERES	Réservoir de 3000 m3
MAZERES	Carrefour Rue Pasteur/Rue du Château
MAZERES	Rue Louis Barthou et Avenue de la Républiqye
<b>Extension</b>	
ARESSY	Chemin Labielle
MORLAAS	ZA ST Exupéry

> **Commentaires des données**

Les travaux d'extension, de renouvellement et de renforcement cités ci-dessus ont été réalisés en 2012 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 2012, le nombre de branchements actifs est de 24 377 pour 29 391 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	2012
Nombre total de branchements	23 755	24 304	24 176	24 377
dont Branchement Plomb	19	0	0	0
% de branchements Plomb	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%

### > Commentaire des données

Le coût des renouvellements des branchements en 2012 s'élève à 56 559 € H.T.

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LES BRANCHEMENTS

Travaux réalisés sur les branchements				
	2009	2010	2011	2012
Nombre de réparations de fuites sur branchement	88	101	154	195
Nombre de branchements renouvelés	50	37	83	42
dont branchements en plomb remplacés	0	19	0	0
Nombre de branchements neufs réalisés	103	94	126	106

### > 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				
	2009	2010	2011	2012
Nombre de compteurs	28 303	28 925	29 427	29 391

### > Commentaire des données

Au 31/12/2012, le réseau du SIEP de Jurançon dispose d'un parc de 29 391 compteurs dont 341 ont été posés en 2012.

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre											
Année de fabrication	12	15	20	30	40	50	60	80	100	150	Total
1951	1										1
1953	1										1
1955	1										1
1956		1									1
1958	1	2									3
1960		1									1
1961		1									1
1963	1										1
1965		1									1
1966		2									2
1967	1	1	1								3
1968	1										1
1970		1									1
1971		1									1
1972			1								1
1973		3	1								4
1974		2	1								3
1975		1									1
1976		2									2
1977		3									3
1978		7									7
1979		4						1			5
1980		1									1
1981		3									3
1982		3									3
1983		5									5
1984		2									2
1985		7	1		1						9
1986		4	1		1						6
1987		3	1								4
1988		5							1		6
1989		3		1							4
1990		5	1								6
1991		1			2						3
1992		5		1	1						7
1993		11			2						13
1994		5	1		5			1			12
1995		9			2						11
1996		20			4						24
1997		89		2	2			2			95
1998		996	6	2	5	5	2		1		1 017
1999		2 305	25	2	3			2			2 337
2000		2 846	3	10	3	1			1		2 864
2001		1 550	21	34	2	1	4	3			1 615
2002		1 071	31	8	5		2	1		1	1 119
2003		789	25	37	9	1	3	2	2		868
2004		952	80	21	21	1	6				1 081
2005		965	44			3					1 012
2006		2 823		1	2				3		2 829
2007		2 506	43	22	1	2	2	3			2 579
2008		2 977	38	8	3		2	2			3 030
2009		3 128	36	15	8		6	1	1		3 195
2010		2 121	35	26	11		4	2	1		2 200
2011		1 814	9	24	8		9	4			1 868
2012		1 459	35	12	3	1	5	1	2		1 518
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>28 516</b>	<b>440</b>	<b>226</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>29 391</b>

<b>Le parc compteur</b>				
	12 - 15 mm	20 - 40 mm	> 40 mm	<b>Total</b>
Nombre de compteurs	28 523	770	98	29 391
<b>Age moyen du parc (ans)</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>

> **Commentaire des données**

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

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

L'âge moyen du parc compteur est de 7,6 ans.

## TRAVAUX RÉALISÉS SUR LE PARC COMPTEUR

<b>Travaux réalisés sur les compteurs en 2012</b>				
	15 mm	20-40 mm	>50 mm	<b>Total</b>
Neufs	332	6	3	<b>341</b>
Renouvelés	1 268	57	10	<b>1 335</b>
<b>Total</b>	<b>1 600</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>1 676</b>

<b>Travaux réalisés sur les compteurs</b>				
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Neufs	373	551	605	341
Renouvelés	2 547	1652	1 383	1335
Cumul renouvellement de compteur réalisé	6 525	8 177	9 560	10 895
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	9 551	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC
Compteurs > 15 ans	1 262	696	564	259
% objectif contractuel	95,5%	97,6%	98,1%	99,1%

> **Commentaire des données**

Les 259 compteurs supérieurs à 15 ans restant à renouveler sont des compteurs pour la plupart difficilement accessibles et qui nécessitent un rendez-vous avec le client pour le changer. Nous continuerons à faire diminuer cette quantité de compteurs sur l'année 2013.

<b>Compteurs neufs par commune</b>	
<b>Communes</b>	<b>Nombre compteurs neufs</b>
ARESSY	8
ASSAT	11
BILLERE	10
BIZANOS	17
BOSDARROS	1
GAN	22
GELOS	16
IDRON	34
JURANCON	29
LAROIN	2
LESCAR	1
LONS	134
MAZERES LEZONS	4
MEILLON	3
MORLAAS	19
NARCASTET	10
PARDIES PIETAT	1
RONTIGNON	6
SERRES MORLAAS	13
<b>Total</b>	<b>341</b>

#### > Commentaire des données

Le coût de renouvellement des compteurs en 2012 s'élève à 114 441,20 € HT.

L'agence Béarn a procédé au renouvellement de près de 10 895 compteurs en 4 ans mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 259 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.

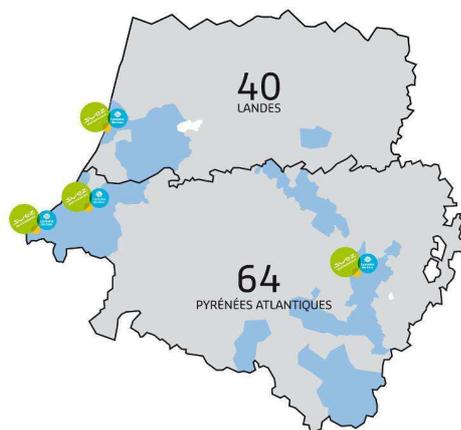
### > Une organisation de proximité

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**

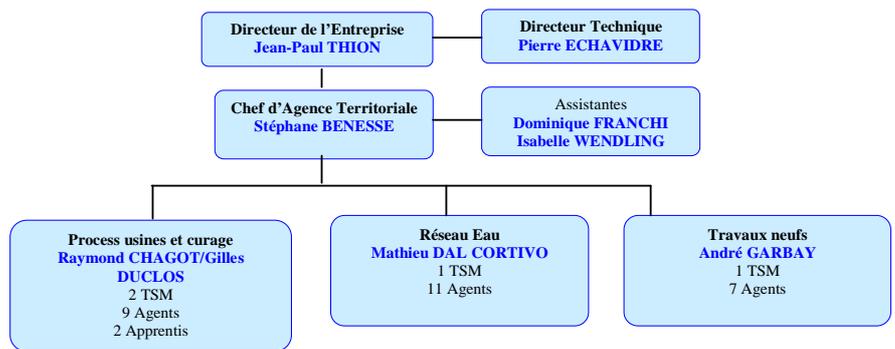
L'Agence territoriale assurera la prise en charge du contrat. Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'assainissement du Syndicat des Trois Cantons est placé sous la responsabilité opérationnelle du Chef d'Agence Stéphane BENESSE qui dépend directement du Directeur de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

Le chef d'agence, Stéphane BENESSE, 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.

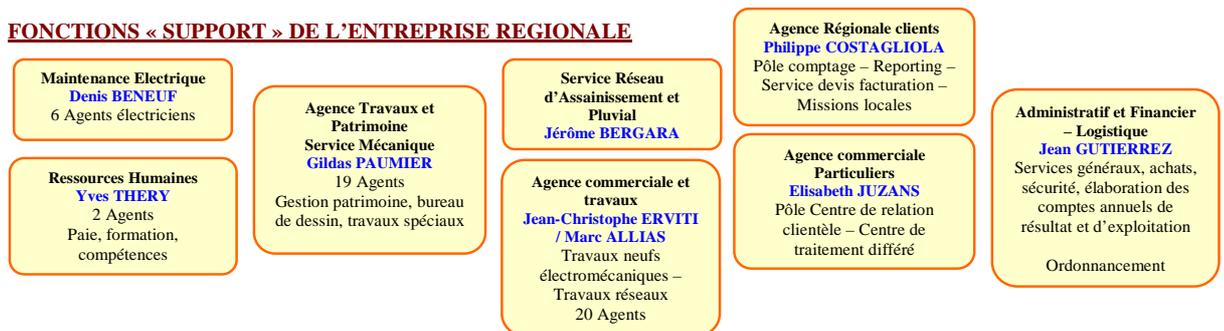
Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'Entreprise Régionale depuis 2004. L'organisation qui sera mise en œuvre par l'Agence Béarn est structurée autour des 5 services décrits ci-après :

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

**AGENCE BEARN**



**FONCTIONS « SUPPORT » DE L'ENTREPRISE REGIONALE**



> **Nos équipes locales**

**- LE SERVICE EXPLOITATION DU RESEAU 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 PROCESS CURAGE**

Ce service est composé de 8 agents et 2 apprentis dirigé par **Raymond CHAGOT et Gilles DUCLOS** qui peuvent intervenir sur le périmètre de l'Agence Béarn.

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.

Ce service est équipé de 3 camions-hydrocureurs (3 camions 19 T) et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement.



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

- 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.



**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 assure aussi :

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



### **- LE SERVICE TRAVAUX SPECIAUX**

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 vidéopériscope.

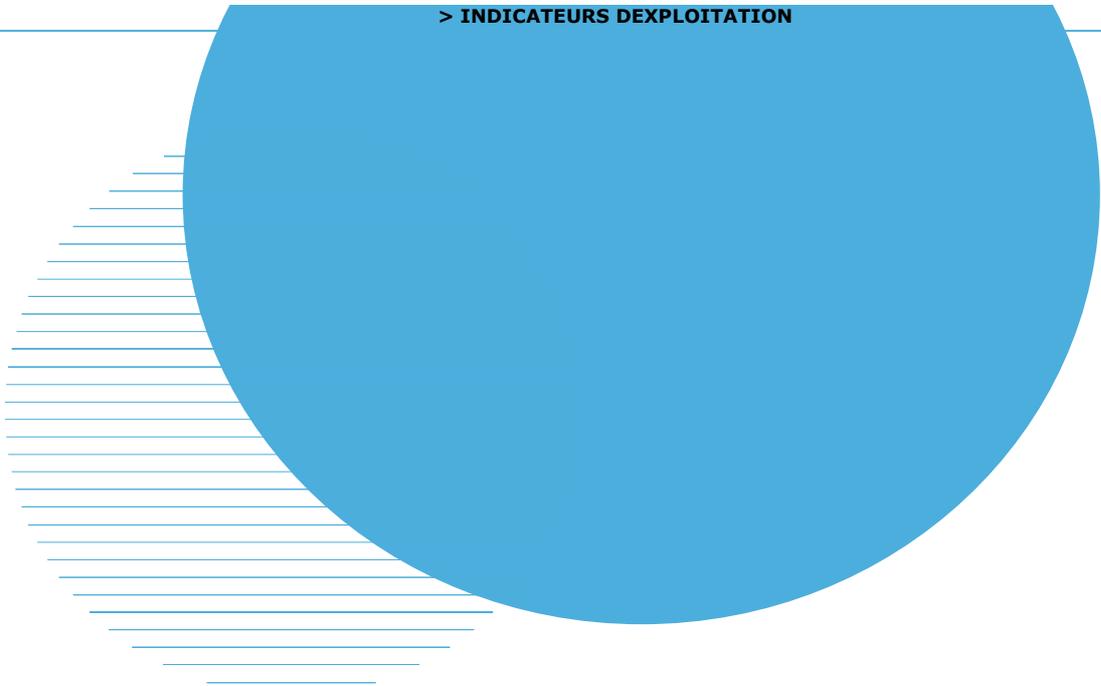
Cette équipe sera renforcée par des agents de travaux réseaux de Lyonnaise des Eaux dans le cadre des opérations de renouvellement (branchements, canalisations).

### **- LE SERVICE TRAVAUX ELECTROMECHANIQUES**

Placé sous la responsabilité de **Marc ALLIAS**, ce service bénéficie également de l'aide régulière de la Direction Technique.

Ce service assure :

- Les travaux nerufs électromécaniques, neufs ou réhabilitations, sur le périmètre de l'entreprise régionale ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique de certains équipement nécessitant une expertise plus importante et plus de moyens.



# INDICATEURS D'EXPLOITATION

LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	49
LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE...	54
LA QUALITÉ DE L'EAU POTALE.....	57

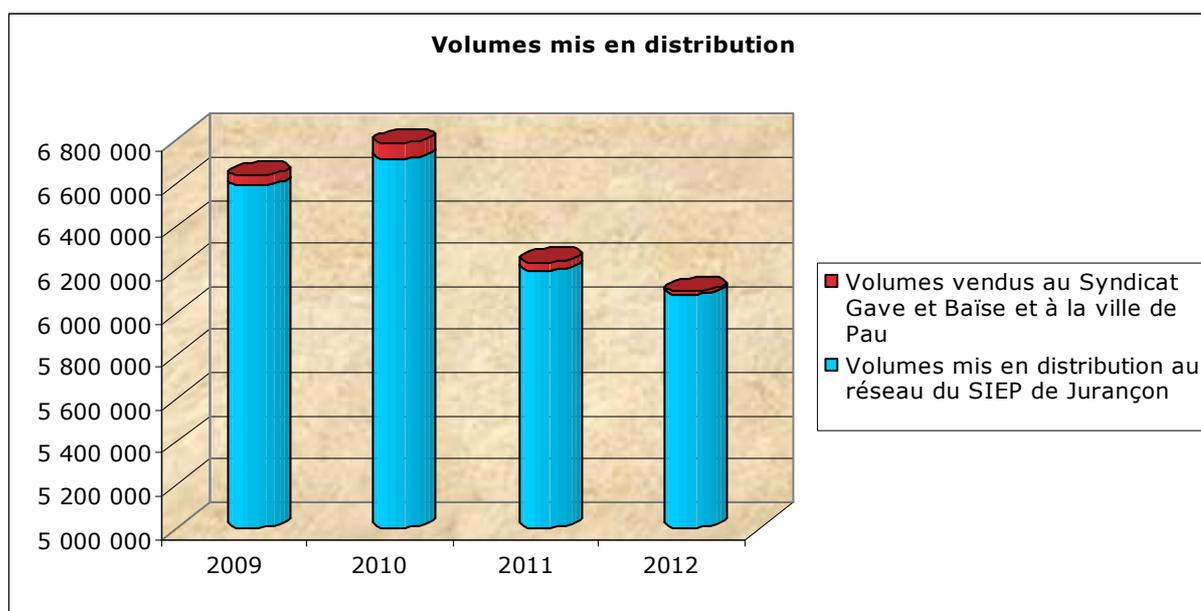


# LA PRODUCTION D'EAU POTABLE

## 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.

Volumes mis en distribution (m3)					
	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Eau produite	6 603 460	6 751 979	6 200 420	6 057 843	-2,3%
<b>Volumes produits (A)</b>	<b>6 603 460</b>	<b>6 751 979</b>	<b>6 200 420</b>	<b>6 057 843</b>	<b>-2,3%</b>
Achat d'eau en gros - Ville de Pau	30 703	33 584	35 200	39 161	11,3%
<b>Volumes importés (B)</b>	<b>30 703</b>	<b>33 584</b>	<b>35 200</b>	<b>39 161</b>	<b>11,3%</b>
Ventes d'eau en gros - Syndicat Gave et Baïse et Ville de Pau	45 946	73 814	37 431	13 942	-62,8%
<b>Volumes exportés (C)</b>	<b>45 946</b>	<b>73 814</b>	<b>37 431</b>	<b>13 942</b>	<b>-62,8%</b>
<b>Volumes mis en distribution (A + B - C) = (D)</b>	<b>6 588 217</b>	<b>6 711 749</b>	<b>6 198 189</b>	<b>6 083 062</b>	<b>-1,7%</b>



## VOLUME VENDUS ET ACHETES AUX COLLECTIVITES

Volumés vendus en gros (m3)										
Mois	Ville de Pau					Syndicat Gave et Baïse				
	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1
Janvier	800	800	800	800	0,0%	0	10 191	19 143	1 220	-93,6%
Février	800	800	800	800	0,0%	0	1 332	3 684	396	-89,3%
Mars	800	800	800	800	0,0%	0	0	3 000	1 038	-65,4%
Avril	800	800	800	800	0,0%	0	0	0	0	-
Mai	800	800	800	800	0,0%	0	8 426	0	0	-
Juin	314	871	983	744	-24,3%	1 917	12 117	214	0	-100,0%
Juillet	800	800	800	800	0,0%	15 000	12 671	0	0	-
Août	800	800	800	800	0,0%	15 970	4 526	0	0	-
Septembre	800	800	800	800	0,0%	1 309	724	0	0	-
Octobre	800	800	800	800	0,0%	0	1 670	0	1 876	-
Novembre	800	800	800	800	0,0%	0	0	969	89	-90,8%
Décembre	128	798	1 290	699	-45,8%	3 308	12 488	28	0	-100,0%
<b>Total</b>	<b>8 442</b>	<b>9 669</b>	<b>10 273</b>	<b>9 443</b>	<b>-8,1%</b>	<b>37 504</b>	<b>64 145</b>	<b>27 038</b>	<b>4 619</b>	<b>-82,9%</b>

Pour 2012, les volumes vendus et achetés en gros correspondent aux relevés d'exploitation (du 28/12/2011 au 31/12/2012 soit 369 jours) et diffèrent des volumes extrapolés à l'année civile.

Volumés achetés en gros (m3)					
Mois	Ville de Pau				
	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1
Janvier	2 748	2 514	2 993	3 005	0,4%
Février	2 661	2 700	2 808	2 873	2,3%
Mars	2 671	2 925	3 235	2 786	-13,9%
Avril	2 582	2 278	3 247	2 918	-10,1%
Mai	2 588	2 527	3 496	3 510	0,4%
Juin	2 184	3 002	2 216	3 409	53,8%
Juillet	3 216	3 343	2 824	3 335	18,1%
Août	2 593	2 376	3 792	5 081	34,0%
Septembre	2 898	2 922	2 287	3 567	56,0%
Octobre	2 450	2 888	3 655	3 456	-5,4%
Novembre	2 568	2 448	2 929	2 587	-11,7%
Décembre	1 544	3 661	1 575	2 777	76,3%
<b>Total</b>	<b>30 703</b>	<b>33 584</b>	<b>35 057</b>	<b>39 304</b>	<b>12,1%</b>

L'augmentation provient de la consommation sur l'interconnexion « Camp Astra » à LONS (caserne ETAP).

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
<b>Echange d'eau en gros</b>					
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 Baïse	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 Berlanne 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	2012
Volume moyen journalier (m3/j) produit sur l'année	18 091,7	18 498,6	16 987,5	16 551,5
Volume moyen journalier du mois de pointe (m3/j)	21 162,9	19 496,0	18 597,5	19 362,4
Mois de pointe	Janvier	Janvier	Janvier	Février

> Commentaire des données

Nous constatons que le volume produit journalier moyen a diminué de 2,57 %. Le mois de pointe est Février dont le volume journalier moyen a augmenté de 4,1 % par rapport à 2011. Cette augmentation est due à la période de gel particulièrement forte en février 2012.

Le volume journalier de pointe sur 2012, 15 février 2012 a été de 21612 m<sup>3</sup>.

## CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET VOLUMES PRÉLEVÉS

Consommation d'énergie (kWh)						
Désignation du site	Commune	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Mazeres 1	MAZERES	73 027	70 230	72 724	72 909	0,3%
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11-P12A-P12B)	MAZERES	758 310	826 665	896 922	846 952	-5,6%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	305 654	266 126	349 351	340 655	-2,5%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	738 279	743 460	639 140	622 793	-2,6%
Meillon (P15-P16)	MEILLON	746 909	763 768	703 582	696 722	-1,0%
Meillon (P17)	MEILLON	504 421	511 946	506 985	505 528	-0,3%
<b>Total</b>		<b>3 126 600</b>	<b>3 182 195</b>	<b>3 168 704</b>	<b>3 085 559</b>	<b>-2,6%</b>
Stations de reprise						
Lanot	GAN	24 762	16 201	22 270	26 251	17,9%
Carrérot	GELOS	19 668	29 204	14 394	18 472	28,3%
Riant	GAN	305 102	243 548	248 125	300 648	21,2%
Pindats	BOSDARROS	58 027	60 475	54 223	65 418	20,6%
Narcastet	NARCASTET	303 390	238 717	320 730	325 325	1,4%
Berlanne	MORLAAS	190 606	172 856	187 606	184 873	-1,5%
Laforgue	ASSAT	13 194	17 028	11 313	30 484	169,5%
<b>Total</b>		<b>914 749</b>	<b>778 029</b>	<b>858 661</b>	<b>951 471</b>	<b>10,8%</b>
Surpresseurs / Réservoirs						
Carrazé	GELOS	638	784	680	749	10,1%
Bastarrous	GAN	2 862	5 492	2 369	7 944	235,3%
Cimetière	SERRES-MORLAAS	2 490	0	0	0	-
Haute Vue	MORLAAS	27 736	Problème compteur EDF	23 879	26 278	10,0%
Aliou	GELOS	258	331	198	365	84,3%
Nid Béarnais	JURANCON	238	214	280	265	-5,4%
<b>Total</b>		<b>34 222</b>	<b>6 821</b>	<b>27 406</b>	<b>35 601</b>	<b>29,9%</b>

### > Commentaire des données

Nous constatons que la consommation électrique sur les stations de reprise et surpresseurs a fortement augmenté en 2012. Cette hausse est liée à la période de grand froid de février où de nombreuses casses de canalisations sont intervenues.

Pour la station de reprise de Laforgue, la hausse de consommation est liée à la non utilisation du réservoir (problèmes d'étanchéité) compensée par la mise en place d'une surpression continue.

Volumés prélevés (m3)						
Désignation du site	Commune	2009	2010	2011	2012	Variation N/N-1 (%)
Mazeres 2 (P6)	MAZERES	11 268	0	0	0	0,0%
Mazeres 2 (P8)	MAZERES	24 165	0	0	64 678	0,0%
Mazeres 2 (P9)	MAZERES	0	0	0	67 515	0,0%
Mazeres 2 (P11)	MAZERES	413 843	486 952	525 060	600 650	14,4%
Mazeres 2 (P12A-P12B)	MAZERES	1 150 330	1 341 820	1 347 748	943 402	-30,0%
Mazeres 4 (P13)	MAZERES	760 520	668 630	811 660	798 130	-1,7%
Rontignon (P14)	RONTIGNON	1 920 520	1 914 730	1 463 590	1 509 626	3,1%
Meillon (P16)	MEILLON	1 430 842	1 483 186	1 347 025	1 224 340	-9,1%
Meillon (P17)	MEILLON	1 055 985	1 064 138	980 198	996 367	1,6%
<b>Total</b>		<b>6 767 473</b>	<b>6 959 456</b>	<b>6 475 281</b>	<b>6 204 708</b>	<b>-4,2%</b>

Pour 2012, les volumes prélevés correspondent aux relevés d'exploitation (du 28/12/2011 au 31/12/2012 soit 369 jours)

#### > Commentaire des données

Les volumes prélevés ont baissé en lien avec la baisse de la consommation constatée pour l'année 2012 mais également de l'intensification des recherches de fuites et des réparations.

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 RÈGLEMENTAIRES

Contrôles APAVE	
Installation	Date de contrôle
Mazeres 1	23/10/2012
Mazeres 2 (P6-P8-P9-P10-P11)	22/10/2012
Mazeres 3 (P12A-P12B)	armoires neuves/visite complète prévue en 2013
Mazeres 4 (P13)	22/10/2012
Rontignon (P14)	22/10/2012
Meillon (P15-P16)	30/10/2012
Meillon (P17)	22/10/2012

# LA DISTRIBUTION ET RÉSEAUX D'EAU POTABLE

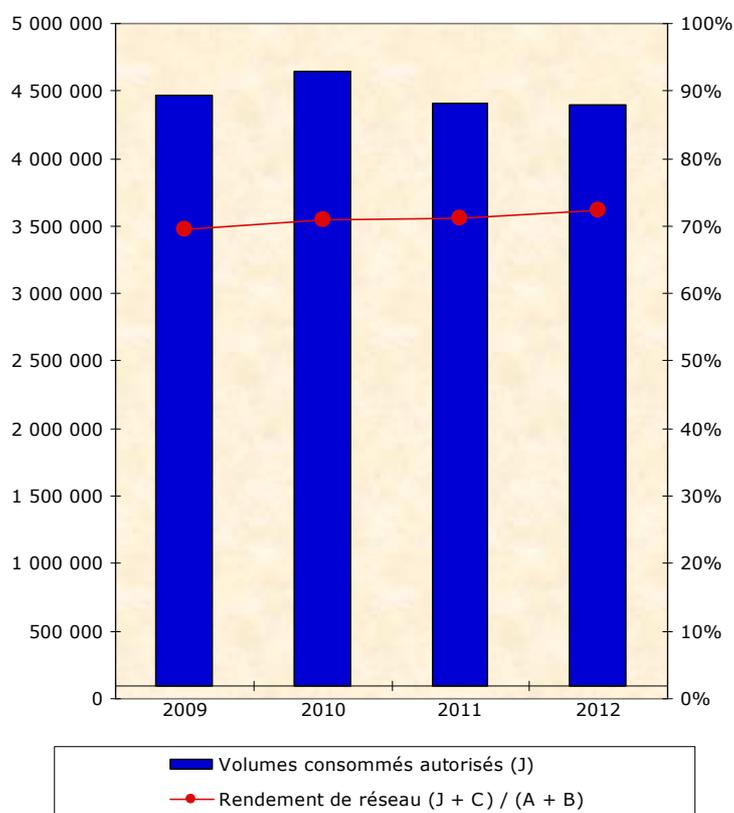
## VOLUMES CONSOMMÉS ET RENDEMENTS

<b>Volumes consommés autorisés (m3)</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Volumes facturés (E)	4 387 310	4 530 691	4 260 699	4 248 253	-0,3%
Volumes dégrévés (F)	51 870	40 145	69 555	69 316	-0,3%
<b>Volumes comptabilisés (E + F) = (G)</b>	<b>4 439 180</b>	<b>4 570 836</b>	<b>4 330 254</b>	<b>4 317 569</b>	<b>-0,3%</b>
Volumes consommés sans comptage (H)	49 000	49 000	49 000	49 000	0,0%
Volumes de service du réseau (I)	25 000	25 000	25 000	25 000	0,0%
<b>Volumes consommés autorisés (G + H + I) = (J)</b>	<b>4 464 180</b>	<b>4 644 836</b>	<b>4 404 254</b>	<b>4 391 569</b>	<b>-0,3%</b>

<b>Volumes non comptés (m3) et Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j)</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Nombre de jours (K)	359	365	365	366	-
Volumes mis en distribution (D)	6 406 794	6 571 184	6 198 189	6 083 062	-2%
Volumes comptabilisés (G)	4 387 310	4 530 691	4 330 254	4 317 569	0%
<b>Volumes non comptés (D - G) = (L)</b>	<b>2 019 484</b>	<b>2 040 493</b>	<b>1 867 935</b>	<b>1 765 493</b>	<b>-5%</b>
Linéaire du réseau de distribution en km (M)	854,0	855,7	817,467	822,855	1%
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (L) / (M) / (K)</b>	<b>6,59</b>	<b>6,53</b>	<b>6,26</b>	<b>5,86</b>	<b>-6%</b>

<b>Pertes en réseau (m3), Indice linéaire de pertes (m3/km/j) et Rendement de réseau (%)</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Volumes consommés autorisés (J)	4 464 180	4 644 836	4 404 254	4 391 569	-0,3%
Volumes exportés (C)	41 628	62 294	37 431	13 942	-62,8%
Volumes produits (A)	6 448 422	6 603 339	6 200 420	6 057 843	-2,3%
Volumes importés (B)	33 675	31 149	35 200	39 161	11,3%
<b>Volumes de pertes en réseau (A + B - C - J) = (N)</b>	<b>1 976 289</b>	<b>1 927 358</b>	<b>1 793 935</b>	<b>1 691 493</b>	<b>-5,7%</b>
<b>Indice linéaire de pertes (N) / (M) / (K)</b>	<b>6,45</b>	<b>6,17</b>	<b>6,01</b>	<b>5,62</b>	<b>-6,6%</b>
<b>Rendement de réseau (J + C) / (A + B)</b>	<b>69,5%</b>	<b>70,9%</b>	<b>71,2%</b>	<b>72,3%</b>	<b>1,4%</b>
<b>Rendement contractuel (J) / (A + B - C)</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,7%</b>	<b>71,1%</b>	<b>72,2%</b>	<b>1,6%</b>

**Consommation et rendement de réseau**



> **Commentaire des données**

Nous notons une augmentation de 1,6 % du rendement de réseau par rapport à 2011. Le rendement 2012 est conforme à l'objectif contractuel de 72%.

Les volumes facturés ont légèrement diminué de 0,3% sur 2012. Le volume facturé est une extrapolation à partir des informations de la dernière relève.

## CONTRÔLES RÉGLEMENTAIRES

<b>Contrôles APAVE</b>	
<b>Installation</b>	<b>Date de contrôle</b>
<b>Surpresseurs</b>	
Carrazé	26/10/2012
Bastarrrous	25/10/2012
Haute Vue	30/10/2012
<b>Stations de reprise</b>	
Alliou	26/10/2012
Berlanne	30/10/2012
Laforgue	26/10/2012
Riant	réhabilitation fin 2011/visite complète prévue en 2013
Carrérot	26/10/2012
Narcastet	25/10/2012
Pindats	24/10/2012
Lanot	24/10/2012
<b>Réservoirs</b>	
Morlàas	30/10/2012
Nid Béarnais	25/10/2012



# 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		
	2012	
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	61	908
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

Production		
Surveillance		
	2012	
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	12	32
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		
	2012	
	Bactériologiques	Physico-chimiques
Nombre de paramètres	480	1074
Nombre NC	0	0
% NC	0,0%	0,0%
Nombre HR	0	0
% HR	0,0%	0,0%

<b>Distribution</b>		
<b>Surveillance</b>		
	<b>2012</b>	
	<b>Bactériologiques</b>	<b>Physico-chimiques</b>
<b>Nombre de paramètres</b>	48	23
<b>Nombre NC</b>	0	0
<b>% NC</b>	0,0%	0,0%
<b>Nombre HR</b>	3	0
<b>% HR</b>	6,3%	0,0%

Trois paramètres ont des valeurs supérieures :

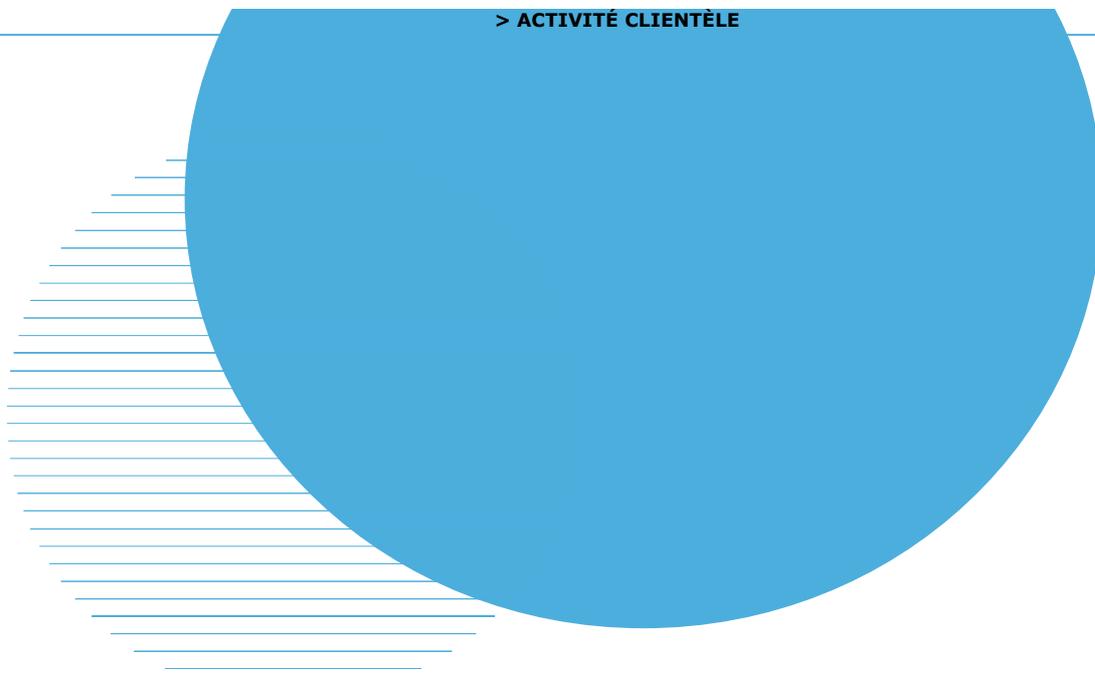
- le 17/12/2012 au centre de GAN, avec une valeur de germes sulfito-réducteurs de 1/100ml
- le 17/12/2012 au bourg d'IDRON, avec une valeur de coliformes totaux de 1/100ml
- le 02/04/2012 au bourg d'IDRON, avec une valeur de coliformes totaux de 1/100ml

#### > **Commentaire des données**

En 2012, 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 2012 est disponible en **Annexe 7**.





# ACTIVITÉ CLIENTÈLE

LE SERVICE CLIENTÈLE .....	63
CONSOMMATION ET FACTURATION D'EAU POTABLE	64
LE PRIX DE L'EAU .....	68
LA RELATION CLIENTÈLE .....	71





# 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	2011	2012	Variation % 2012/2011
Aressy	280	285	1,8%
Assat	621	633	1,9%
Billère	5 383	5 380	-0,1%
Bizanos	2 386	2 404	0,8%
Bosdarros	467	468	0,2%
Buzy	33	33	0,0%
Gan	2 511	2 540	1,2%
Gelos	1 711	1 737	1,5%
Idron	1 898	1 927	1,5%
Jurançon	3 565	3 599	1,0%
Laroin	78	81	3,8%
Lasseube	47	47	0,0%
Lasseubetat	32	32	0,0%
Lescar	54	55	1,9%
Lons	5 374	5 516	2,6%
Mazeres-Lezons	809	816	0,9%
Meillon	370	376	1,6%
Morlaas	2 071	2 103	1,5%
Narcastet	336	346	3,0%
Pardies-Pietat	21	22	4,8%
Rontignon	339	344	1,5%
St Faust	6	6	0,0%
Serres-Morlaas	315	328	4,1%
Uzos	315	313	-0,6%
<b>Total</b>	<b>29 022</b>	<b>29 391</b>	<b>1,3%</b>

Nombre de clients					
	2009	2010	2011	2012	Variation (%) 2012/2011
Nombre de clients	27 156	27 886	29 022	29 391	1,3%
<i>Dont particuliers</i>	27 110	27 845	28 995	28 846	-0,5%

Nombre de clients					
	2009	2010	2011	2012	Variation (%) 2012/2011
Gros consommateurs	46	41	27	39	44,4%

> **Commentaire des données**

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 1,3% tandis que le nombre de clients gros consommateurs a fortement progressé +44,4%. Cette forte augmentation est liée à un paramétrage dans notre base clientèle des gros consommateurs.

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 m<sup>3</sup> dans l'année 2012.

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

Depuis 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.

## VOLUMES VENDUS

<b>Volumes vendus (m3)</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation (%) 2012/2011</b>
Aressy	54 442	59 236	53 349	54 693	2,5%
Assat	61 329	68 561	66 517	64 418	-3,2%
Billère	658 111	683 803	648 471	764 494	17,9%
Bizanos	241 732	255 886	250 805	244 554	-2,5%
Bosdarros	82 186	87 814	86 184	85 144	-1,2%
Buzy	3 961	4 142	3 874	3 516	-9,2%
Gan	316 789	329 276	323 821	314 900	-2,8%
Gelos	178 907	195 954	183 649	182 232	-0,8%
Idron	304 125	309 171	323 739	323 334	-0,1%
Jurançon	992 670	1 069 496	1 012 052	914 120	-9,7%
Laroin	8 302	8 537	9 298	9 263	-0,4%
Lasseube	5 240	4 580	4 879	4 460	-8,6%
Lasseubetat	3 477	3 574	3 733	3 689	-1,2%
Lescar	60 872	56 224	62 922	67 482	7,2%
Lons	702 472	744 301	704 783	703 793	-0,1%
Mazeres-Lezons	98 784	109 771	102 980	96 404	-6,4%
Meillon	39 940	46 733	42 900	44 846	4,5%
Morlaas	229 996	251 305	248 328	242 756	-2,2%
Narcastet	29 073	35 006	36 538	35 862	-1,9%
Pardies-Pietat	1 456	1 779	1 902	1 874	-1,5%
Rontignon	41 255	45 830	39 982	42 232	5,6%
St Faust	440	421	666	567	-14,9%
Serres-Morlaas	45 646	47 480	43 718	43 387	-0,8%
Uzos	36 342	42 490	39 403	38 697	-1,8%
<b>Total</b>	<b>4 197 547</b>	<b>4 461 370</b>	<b>4 294 493</b>	<b>4 286 717</b>	<b>-0,2%</b>

> **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 baisse de 0,2% en 2012.

Ce volume est le volume facturé sur les factures envoyés en 2012 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.

<b>Dégrèvements</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation N/N-1 (%)</b>
Volume dégrév (m3)	51 870	40 145	69 555	69 316	-0,3%
Nombre de dégrèvements	161	221	197	234	18,8%
Nombre de dégrèvements > 500 m3	26	13	24	33	37,5%

> **Commentaire des données**

Nous constatons une légère diminution des volumes dégrévés (-0,3 %) en 2012 tandis que les demandes ont augmenté.

## MUTATIONS, MODES DE PAIEMENT ET IMPAYÉS

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

<b>Mutations, modes de paiement et impayés</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Variation 2012/2011 (%)</b>
Nombre d'arrêts de compte	2 436	2 561	2 646	2 742	3,6%
Nombre de clients mensualisés	9 239	10 150	10 759	17 239	60,2%
Nombre d'échéanciers demandés	341	361	363	366	0,8%
<b>Montant total HT des impayés &gt; 6 mois (€)</b>	<b>40 329,28</b>	<b>12 209,76</b>	<b>19 784,44</b>	<b>75 234,90</b>	<b>280,3%</b>

> **Commentaire des données**

On constate que le montant des impayés a très fortement augmenté en 2012.



# 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 m<sup>3</sup>

<b>Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup></b>						
	m <sup>3</sup>	Tarifs au 01/01/2012	2012	Tarifs au 01/01/2013	2013	Variation (%)
<b>Distribution de l'eau</b>						
<b>Part du délégataire</b>			<b>64,26</b>		<b>64,65</b>	<b>0,6%</b>
Partie fixe		11,69	23,38	11,81	23,62	1,0%
Consommation 0 à 60m <sup>3</sup>	120	0,2537	40,88	0,2563	41,03	0,4%
Consommation 60 à 120m <sup>3</sup>				0,4321		
<b>Part du SIEP</b>			<b>51,60</b>		<b>56,40</b>	<b>9,3%</b>
Surtaxe sur consommation du 01/01/2010 au 31/03/2010 du 01/04/2010 u 31/12/2010	120	0,43	51,60	0,47	56,40	9,3%
<b>Organismes publics</b>			<b>42,96</b>		<b>43,80</b>	<b>2,0%</b>
Lutte contre la pollution	120	0,293	35,16	0,3	36,0	2,4%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	0,065	7,80	0,065	7,80	0,0%
<b>TVA (5,5%)</b>			<b>8,73</b>		<b>9,07</b>	<b>3,8%</b>
<b>Prix eau TTC</b>			<b>167,55</b>		<b>173,92</b>	<b>3,8%</b>
<b>Prix au m<sup>3</sup> TTC</b>			<b>1,40</b>		<b>1,45</b>	<b>3,8%</b>

> **Commentaire des données**

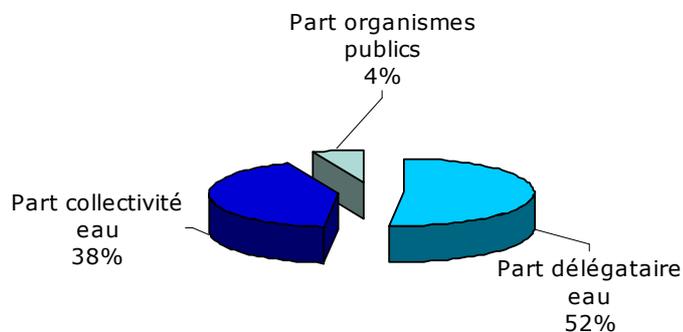
Ce bilan présente les redevances de l'agence de l'eau et les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SIEP de Jurançon.

Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m<sup>3</sup>. Par conséquent, afin de comparer le prix de l'eau d'une collectivité à une autre et d'une année sur l'autre, le prix théorique au m<sup>3</sup> est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120 m<sup>3</sup> divisé par 120.

Le prix de l'eau potable reste stable pour l'année 2012 par rapport à 2011.

En **annexe 8** sont présentées pour les communes du Syndicat les factures spécimen pour un usager ayant consommé 120 m<sup>3</sup>.

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



> Poids de la partie fixe de la facture

L'arrêté du 6 août 2007 stipule que le montant maximal des parties fixes d'une facture d'eau 120 m<sup>3</sup> ne peut dépasser, par logement desservi et pour une durée de 12 mois, 40% du coût du service.

Le calcul porte sur les valeurs HT, hors organismes publics de la facture 120 m<sup>3</sup>.

Répartition du prix de l'eau		
	Fixe	Variable
Part du délégataire	19,51%	33,90%
Part de la collectivité		46,6%
<b>Total</b>	<b>19,51%</b>	<b>80,49%</b>

> Commentaire des données

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

# LA RELATION CLIENTÈLE

## CONTACTS ET VISITES EN AGENCE

En 2012, on dénombre 20 577 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 1 811 visites en agence.

Typologie des contacts	
Modes de contact	Pourcentage
Téléphone	75%
Courrier	14%
Internet	2%
Fax	0%
Agence en ligne	0%
Visites	9%

Bilan Accueil des clients				
	2009	2010	2011	2012
Nombre de clients venus en Agence	2 038	1 123	1 832	1 811

### > Commentaire des données

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

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

## ANALYSE DES DEMANDES

**NOTA :** Au cours de l'année 2012, la qualification des demandes et réclamations a évolué. Cette qualification s'est détaillée afin de mieux cibler les demandes clients lors des analyses. Ce changement ayant été fait au cours de l'année, les tableaux joints tiennent compte des 2 méthodologies. A partir de 2013, la classification sera uniforme. Nous tenons à votre disposition si besoin un dictionnaire permettant de lier les 2 classifications.

La rubrique "eaux" regroupe toutes les demandes (installation client, qualité eau, manque d'eau, pression, gestion sinistre) ayant nécessité une enquête.

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

<b>Motif des demandes</b>				
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Motifs administratifs</b>				
Abonnement	5 558	5 835	6 092	1 903
Encaissement	6 122	7 399	7 933	2 470
Facturation	1 633	2 200	3 362	1 729
Relève	1 255	1 539	1 910	690
Dégrevement				482
Demande d'information				3 093
Mensualisation prélèvement				1 856
Modification des données				897
Règlement				1 207
<b>Sous total</b>	<b>14 568</b>	<b>16 973</b>	<b>19 297</b>	<b>14 327</b>
<b>Motifs techniques</b>				
Distribution	1 235	1 068	3 518	1 185
Qualité de l'eau	15	13	58	31
Divers eaux				544
<b>Sous total</b>	<b>1 250</b>	<b>1 081</b>	<b>3 576</b>	<b>1 760</b>
<b>Total</b>	<b>15 818</b>	<b>18 054</b>	<b>22 873</b>	<b>16 087</b>

### > Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en baisse de 29,6 % en 2012.

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

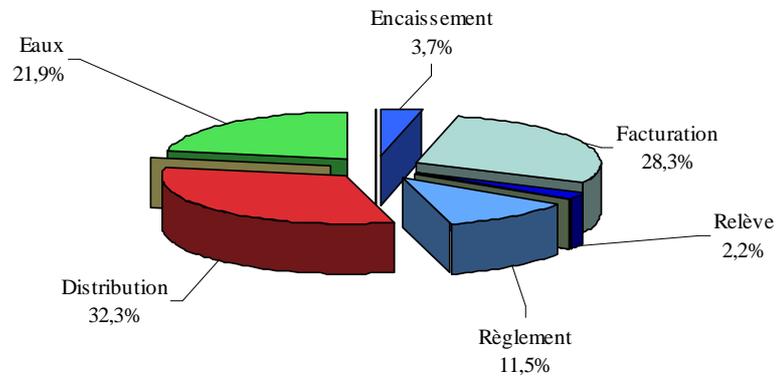
L'exigence des clients vis-à-vis du service de l'eau est de plus en plus forte. Cette constatation a amené l'Entreprise Régionale à prendre spécifiquement en compte leurs attentes par l'analyse détaillée des réclamations.

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

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

<b>Motif des réclamations</b>				
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Motifs administratifs</b>				
Abonnement	27	1	1	0
Encaissement	834	1029	828	92
Facturation	1 194	864	622	702
Relève	202	283	162	55
Dégrevement				0
Demande d'information				0
Mensualisation prélèvement				0
Modification des données				0
Règlement				285
<b>Sous total</b>	<b>2257</b>	<b>2177</b>	<b>1613</b>	<b>1134</b>
<b>Motifs techniques</b>				
Distribution	1 268	1 259	1 248	802
Qualité de l'eau	44	35	25	0
Divers eaux				544
<b>Sous total</b>	<b>1 312</b>	<b>1 294</b>	<b>1 273</b>	<b>1 346</b>
<b>Total</b>	<b>3569</b>	<b>3 471</b>	<b>2 886</b>	<b>2 480</b>

### Répartition des réclamations 2012



#### > Commentaire des données

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 Environnement 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 201 foyers de particuliers âgés de 18 ans et plus.

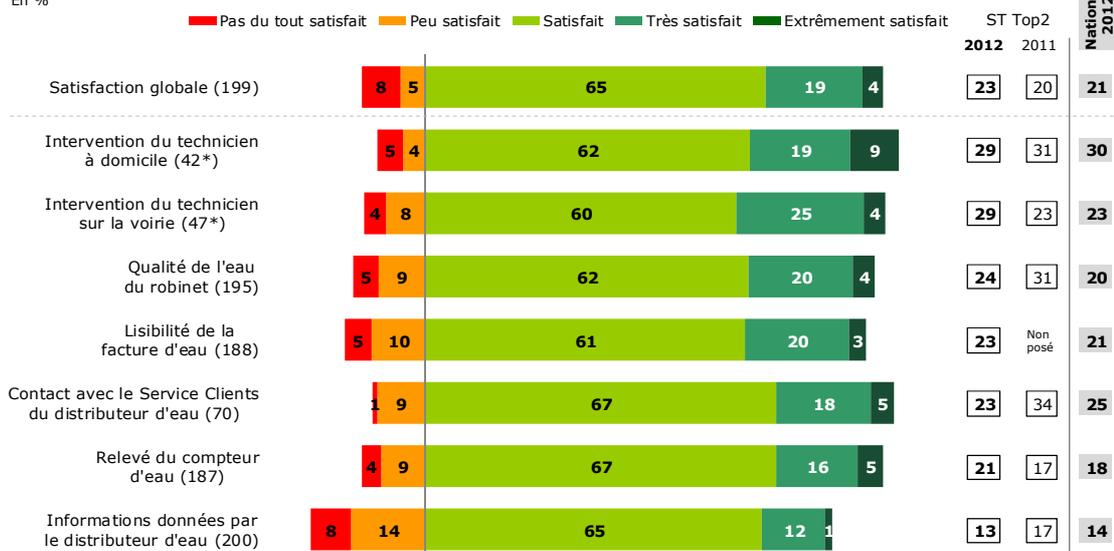
Au sein du foyer, nous interrogeons la personne en charge de la facture d'eau le cas échéant, ou le chef de ménage / la maîtresse de maison. Une représentativité de l'échantillon assurée par la méthode des quotas : âge, catégorie socio- professionnelle (PCS) du chef de famille et taille d'agglomération. 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 12 au 22 décembre 2012.

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

#### Satisfaction globale par thème

En %



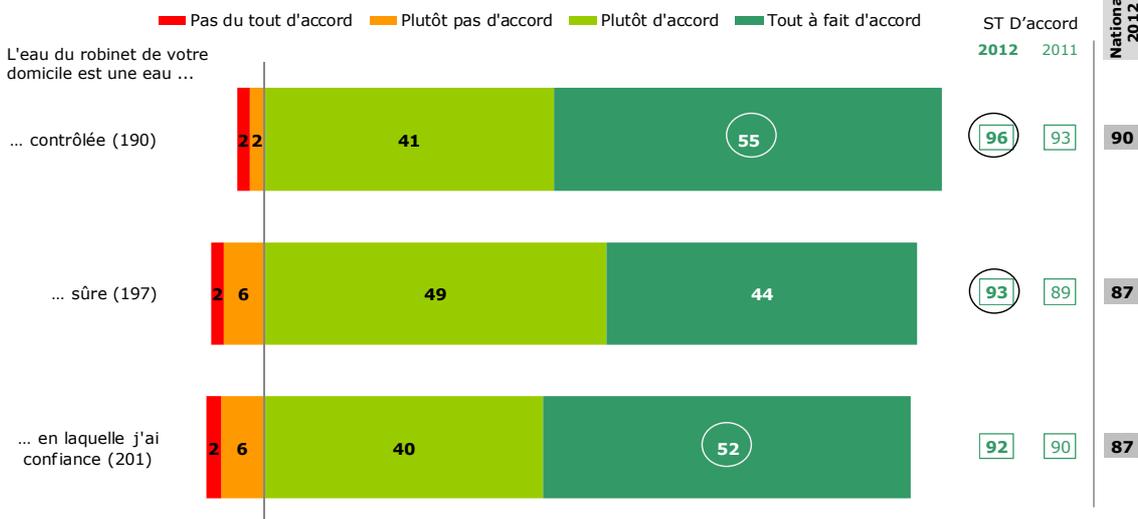
Base : À tous  
Parlons maintenant de différents points concernant votre distributeur d'eau.  
E1. Diriez-vous que vous êtes globalement...

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

> La consommation d'eau du robinet pour la boisson

Opinion vis-à-vis de l'eau du robinet

En %



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.

2012 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

En %



Base : À tous

Parlons maintenant de la qualité de votre eau du robinet.

F1. Etes-vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait de... ? ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

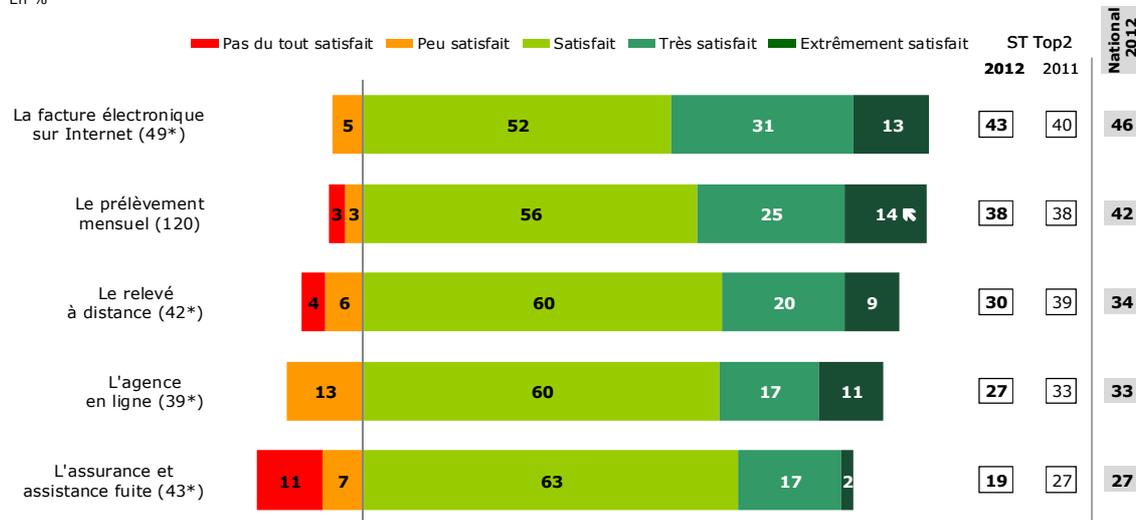
La consommation régulière ou non de l'eau du robinet apparaît principalement liée :

- 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 vis-à-vis des services utilisés

En %



Seuls les services utilisés avec des bases suffisantes sont présentés

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

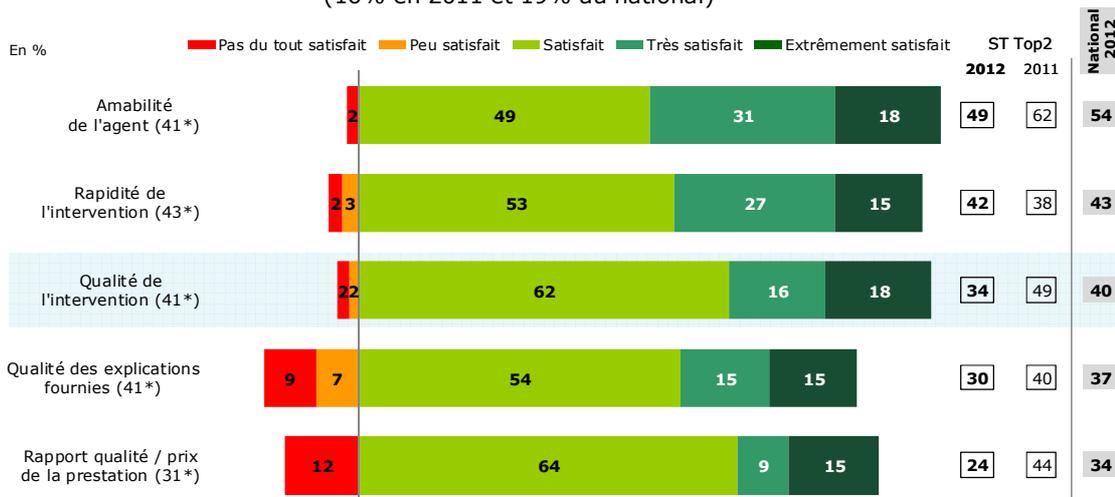
Le choix du moyen de paiement, notamment le **prélèvement mensuel**, constitue un facteur qui contribue activement à l'amélioration du taux de satisfaction.

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

**22% ont vécu une intervention technique à domicile.**  
(16% en 2011 et 19% au national)



Base : Ont eu une intervention à domicile

L1. Vous m'avez dit qu'un technicien était intervenu à votre domicile.

ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Par rapport à cette intervention, êtes vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait des points suivants :

## Satisfaction vis-à-vis des interventions sur la voirie

**24% ont vécu une intervention technique sur la voirie.**  
(21% en 2011 et 25% au national)



Base : Ont eu une intervention sur la voirie

L2. Vous m'avez dit qu'un technicien était intervenu sur la voirie.

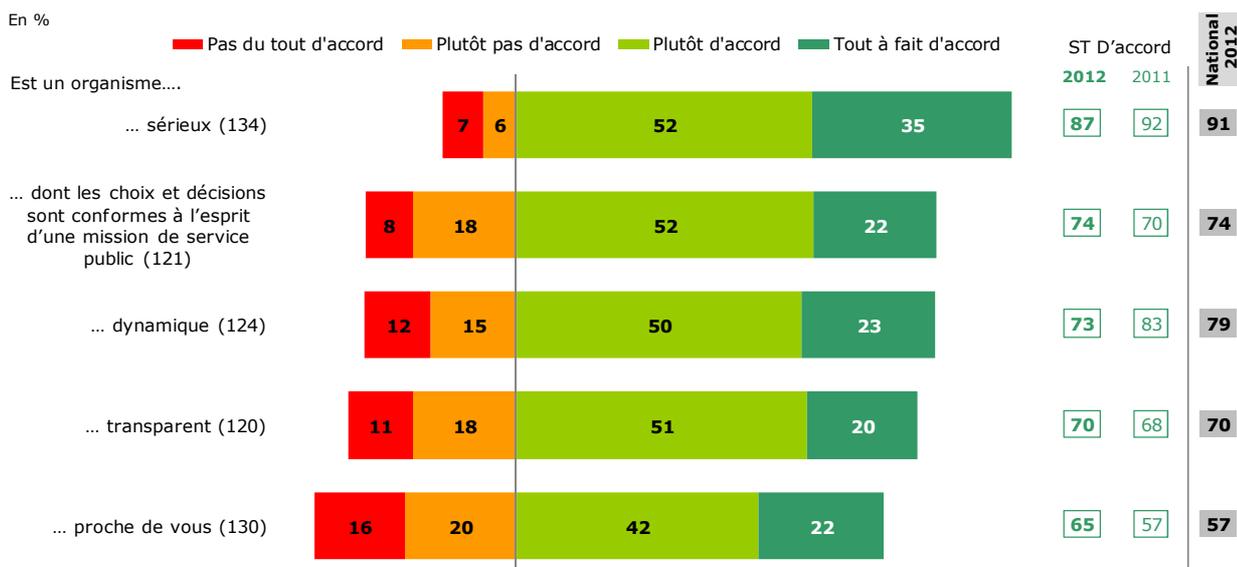
ST Top2 = % Extrêmement satisfait + % Très satisfait

Par rapport à cette intervention, êtes vous extrêmement satisfait, très satisfait, satisfait, peu ou pas du tout satisfait des points suivants :

### > 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 – Suez-Lyonnaise



Base : A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau

B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise.

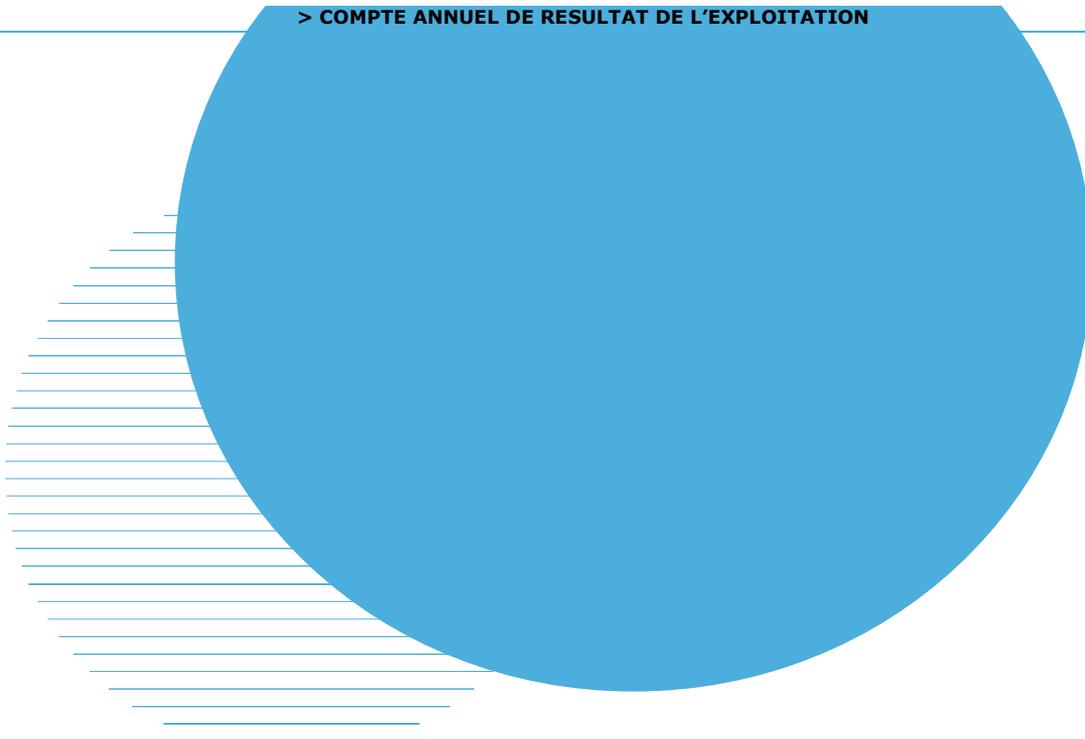
Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

> **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.....83

MÉTHODE D'ÉLABORATION.....85



# COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION

## SIEP DE JURANCON EAU POTABLE

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2012

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

	2011	2012	Ecart en
<b>PRODUITS</b>	<b>5 412 677</b>	<b>5 711 232</b>	<b>5,5%</b>
Exploitation du service	2 123 588	2 137 654	
Collectivités et autres organismes publics	2 865 429	3 209 032	
Travaux attribués à titre exclusif	229 767	180 376	
Produits accessoires	193 894	184 171	
<b>CHARGES</b>	<b>5 730 200</b>	<b>6 031 619</b>	<b>5,3%</b>
Personnel	1 116 295	1 101 889	
Energie électrique	333 650	297 817	
Achats d'eau	2 570	13 268	
Produits de traitement	5 338	4 041	
Analyses	18 985	15 566	
Sous-traitance, matières et fournitures	465 552	425 567	
Impôts locaux et taxes	21 534	33 214	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	469 560	511 494	
• télécommunication, postes et télégestion	44 259	39 306	
• engins et véhicules	128 149	154 745	
• informatique	123 849	115 409	
• assurance	5 121	8 499	
• locaux	38 272	44 393	
Frais de contrôle			
Ristournes et redevances contractuelles			
Contribution des services centraux et recherche	78 315	78 205	
Collectivités et autres organismes publics	2 865 429	3 209 032	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	137 000	140 344	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	148 036	146 370	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	56 725	53 000	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	14 563	1 813	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	-3 350		
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-317 523</b>	<b>-320 386</b>	
<b>RESULTAT</b>	<b>-317 523</b>	<b>-320 386</b>	<b>0,9%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## RECETTES

<b>LIBELLES</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Evolutions</b>
<b>EXPLOITATION DU SERVICE :</b>	<b>2 123 588 €</b>	<b>2 137 654 €</b>	<b>0,66%</b>
Primes Fixes :	662 820 €	694 136 €	4,72%
Unités de Logement :			
Location Compteurs :	262 €		
Entretien Branchements :			
Régularisation sur Exercices antérieurs Parties Fixes :	-1 587 €	-524 €	
<b>Partie Fixe :</b>	<b>661 495 €</b>	<b>693 612 €</b>	<b>4,86%</b>
Consommation Eau au détail :	1 466 081 €	1 451 392 €	-1,00%
Ventes d'eau en gros :	-39 €	730 €	1971,79%
Régularisation sur Exercices antérieurs Consommations :	-3 949 €	-8 080 €	
<b>Partie Proportionnelle :</b>	<b>1 462 093 €</b>	<b>1 444 042 €</b>	<b>-1,23%</b>
<b>REDEVANCES ET SURTAXES :</b>	<b>2 865 428 €</b>	<b>3 209 032 €</b>	<b>11,99%</b>
Surtaxe Communale :			
Surtaxe Syndicale :	1 715 111 €	1 901 813 €	10,89%
Redevance Prélèvement :	278 234 €	276 804 €	-0,51%
Redevance Pollution d'origine domestique :	872 311 €	1 030 415 €	18,12%
Redevance Pollution :			
Fonds National :	-228 €		
Redevance Domaniale :			
<b>TRAVAUX ATTRIBUÉS À TITRE EXCLUSIF :</b>	<b>229 767 €</b>	<b>180 376 €</b>	<b>-21,50%</b>
<b>PRODUITS ACCESSOIRES</b>	<b>193 893 €</b>	<b>184 170 €</b>	<b>-5,01%</b>
Rémunération Agence de bassin :	12 888 €	12 976 €	0,68%
Rémunération facturation assainissement et autres :	51 755 €	58 632 €	13,29%
Autres Recettes prestations diverses :	2 019 €		
Frais d'accès au réseau :	70 961 €	48 405 €	-31,79%
Redevance des Hydrants :			
Pose Compteurs :	27 466 €	30 648 €	11,59%
Frais de Fontainerie :	11 540 €	7 481 €	-35,17%
Autres Recettes accessoires diverses :	494 €	504 €	
Arrêtés de compte :	1 364 €	3 049 €	123,53%
Frais de relance :	16 403 €	22 475 €	37,02%
Régularisation sur Exercices antérieurs autres :	-997 €		
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>5 412 676 €</b>	<b>5 711 232 €</b>	<b>5,52%</b>



# MÉTHODE D'ÉLABORATION

## PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2012

---

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

## **Sommaire**

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

## **I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

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

### **1. L'ENTREPRISE REGIONALE EST L'UNITE DE BASE DE L'ORGANISATION DE LA SOCIETE**

- 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 REGIONALE DISPOSE DE SA PROPRE COMPTABILITE D'ETABLISSEMENT**

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

### 1. ELEMENTS DIRECTEMENT IMPUTES PAR CONTRAT

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

### 2. ELEMENTS DECLARES SUR UNE BASE TECHNIQUE

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

### 3. CHARGES INDIRECTES

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux Entreprises Régionales de la société et aux filiales est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes
- Cette contribution est ensuite répartie entre les contrats eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par l'Entreprise Régionale. La répartition est réalisée au prorata du chiffre d'affaires.
- 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 d'un 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.

#### 4. LA PARTICIPATION DES SALAIRES ET LES PROVISIONS POUR INDEMNITES DE DEPART A LA RETRAITE

- 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. Il en est de même pour les provisions pour indemnités de départ en retraite, qui sont, elles, comptabilisées au niveau des Entreprises Régionales.

### 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 RENOUVELLEMENTS

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

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

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

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

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

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

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

c. « **Fonds contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1<sup>er</sup> établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité).

b. « **Fonds contractuel** » : cette rubrique renseignée lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements est 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 fixé pour la durée du contrat et égal à 5,49% depuis 2010 (moyenne annuelle du taux des OAT toutes durées confondues, augmenté de 2%).

La méthode consiste à calculer l'annuité équivalente d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements prévus 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 5,03%.

La charge ainsi calculée, est répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective, plafonnée aux valeurs du Compte d'Exploitation Prévisionnel

### 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 0,73% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

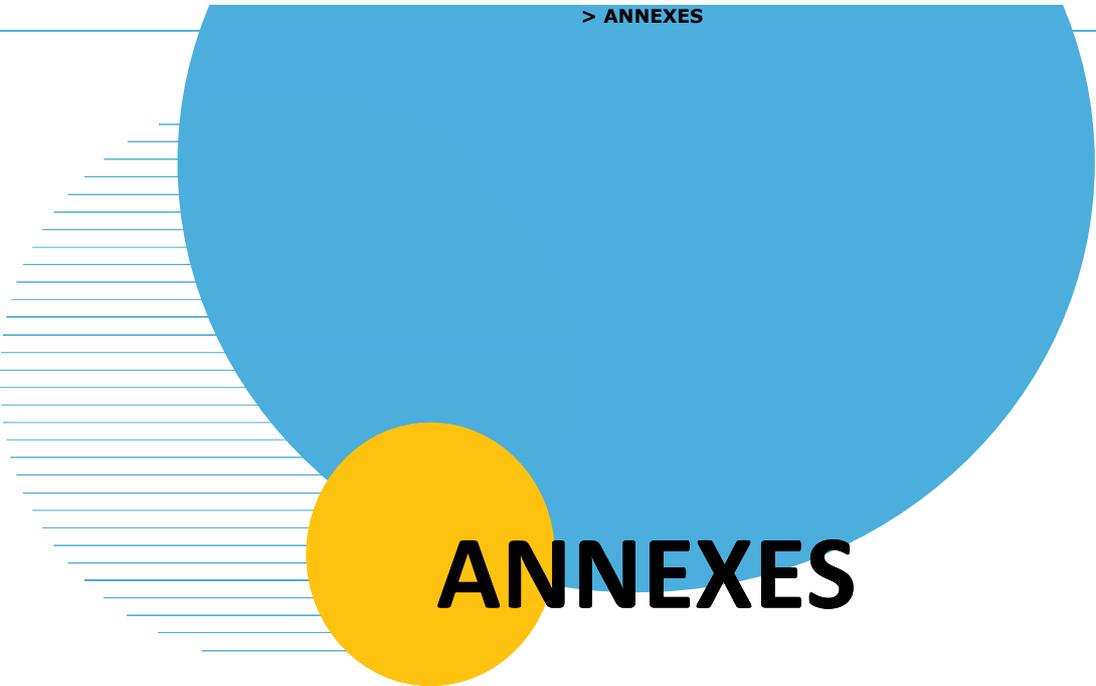
Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

## **V. IMPOT 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%.

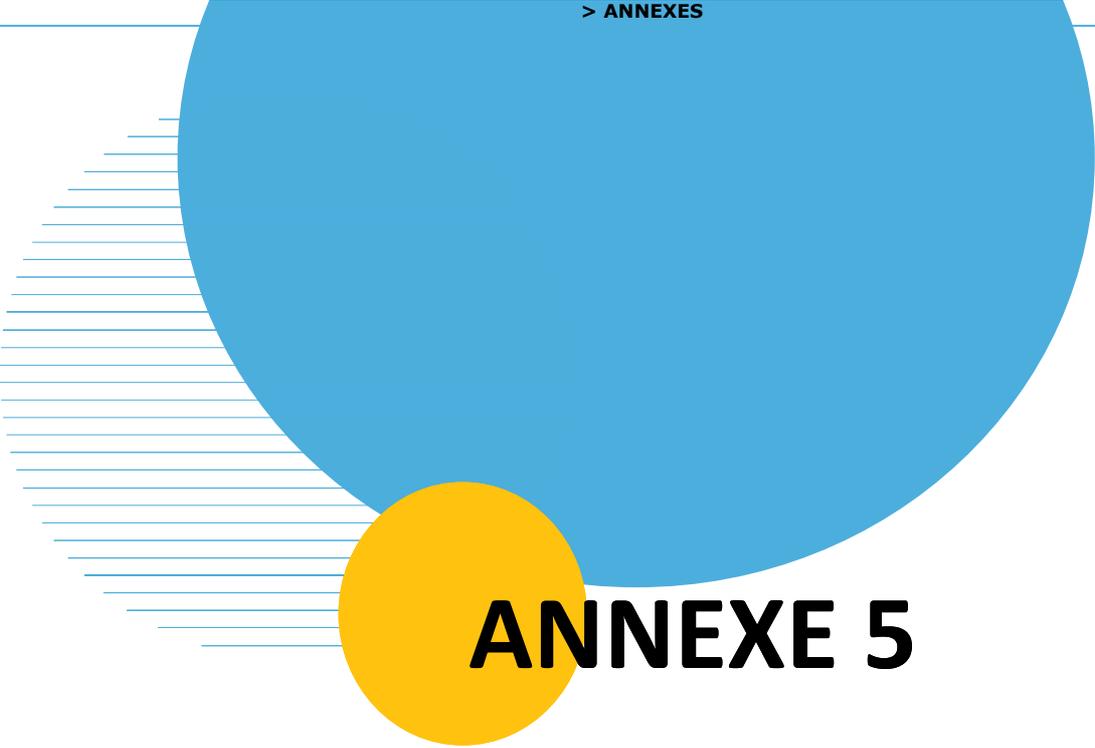




# ANNEXES

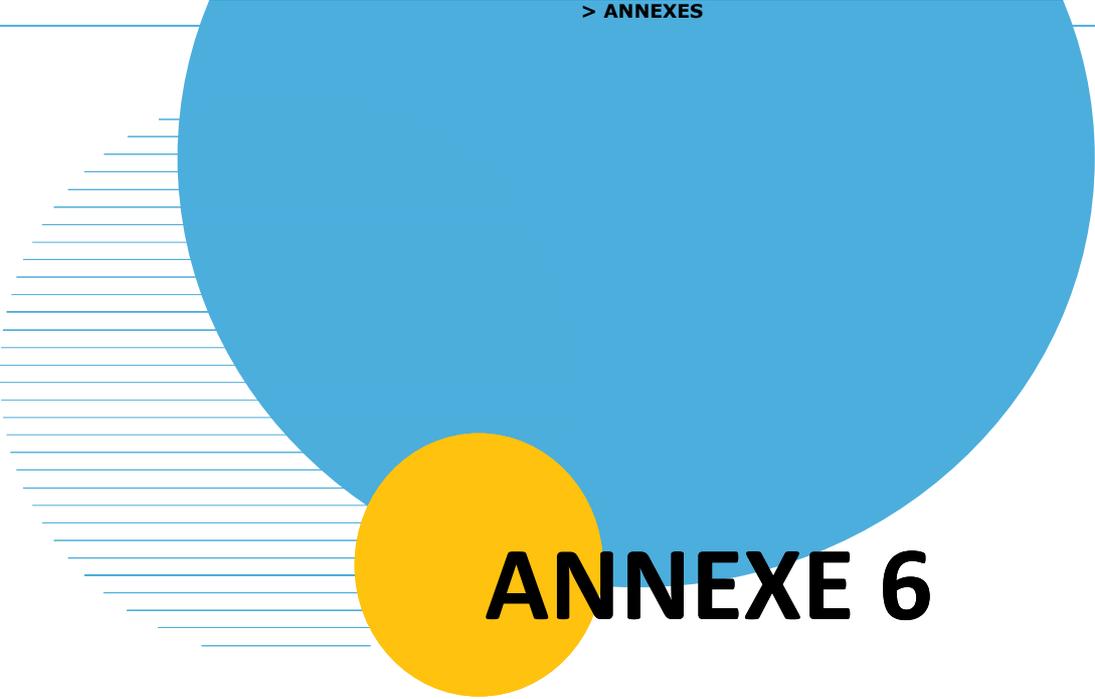
- ANNEXE 1 : ASPECT RÉGLEMENTAIRE**
- ANNEXE 2 : MANAGEMENT QUALITE**
- ANNEXE 3 : DEVELOPPEMENT DURABLE**
- ANNEXE 4 : LISTE DES GROS CONSOMMATEURS**
- ANNEXE 5 : PLANS DES PRECONISATIONS**
- ANNEXE 6 : LISTE DES FUITES SUR RESEAU EN 2012**
- ANNEXE 7 : BILAN DE LA QUALITE DES EAUX DISTRIBUEES EN 2012**
- ANNEXE 8 : FACTURE TYPE 120 m<sup>3</sup>**
- ANNEXE 9 : SUIVI DU RENOUVELLEMENT**





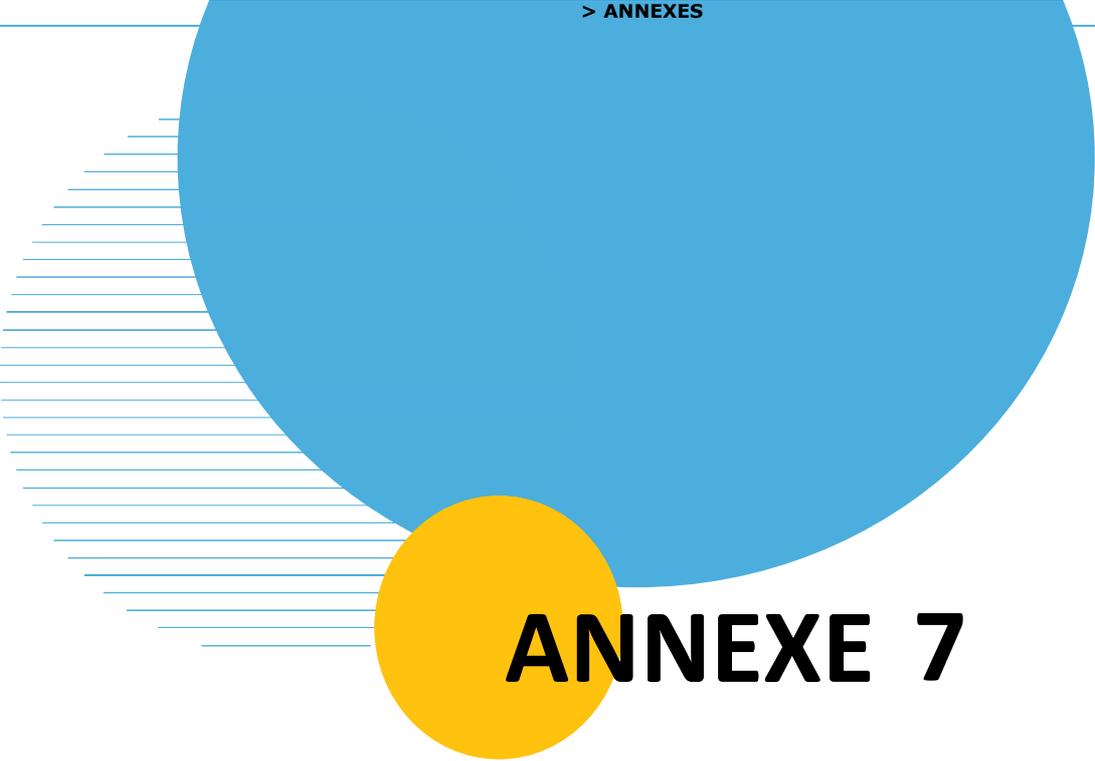
# ANNEXE 5

## PLANS DES PRECONISATIONS



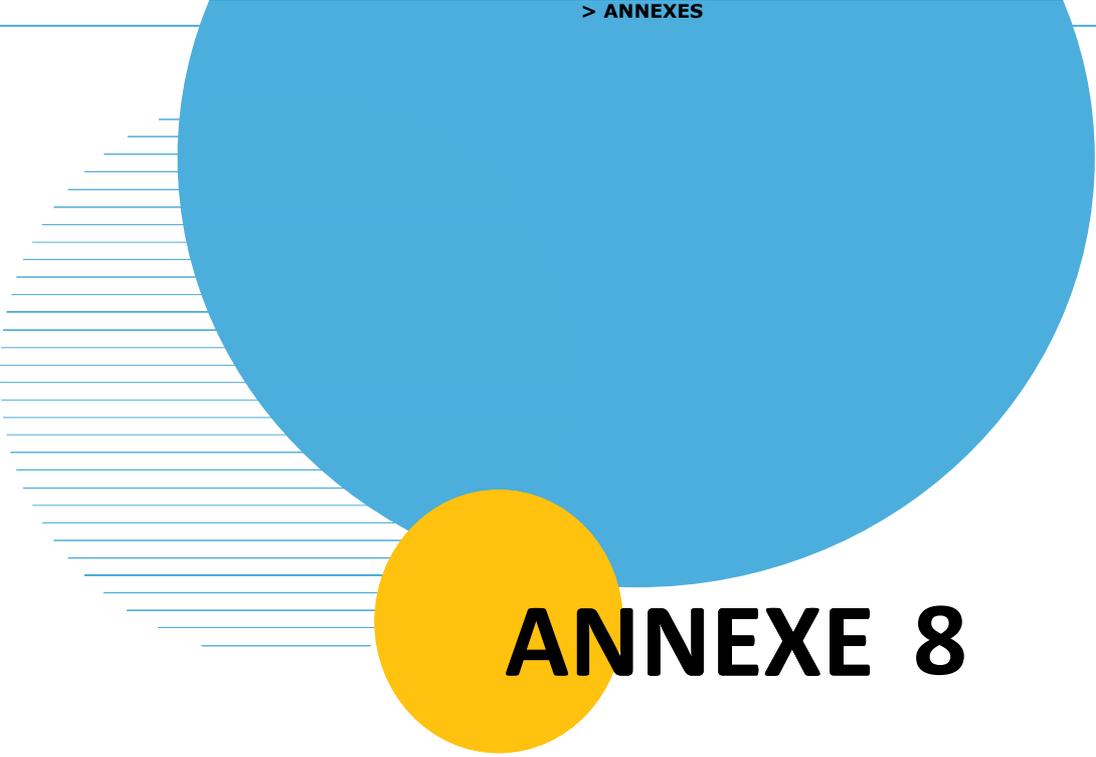
# **ANNEXE 6**

## **LISTE DES FUITES SUR RESEAU EN 2012**



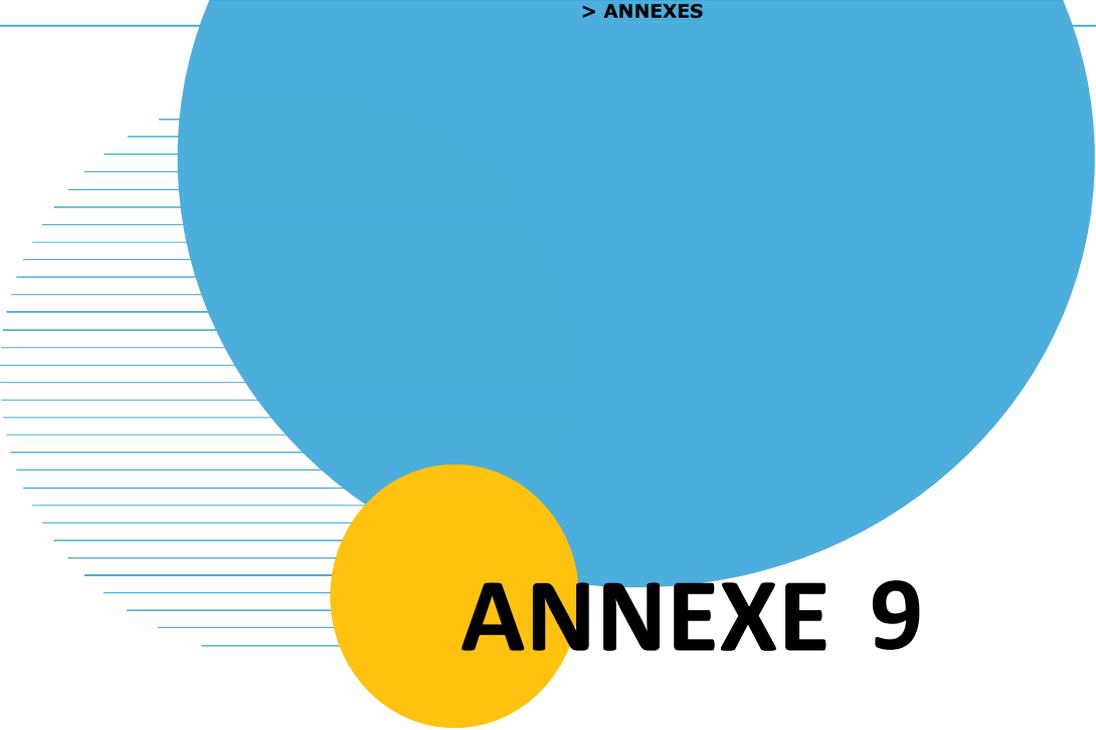
# ANNEXE 7

## BILAN DE LA QUALITE DES EAUX DISTRIBUEES EN 2012



# ANNEXE 8

## FACTURES 120 M3



# **ANNEXE 9**

## **SUIVI DU RENOUVELLEMENT**