

# Le service de l'eau

**Rapport annuel du délégataire 2016**

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

SIEP DE LA REGION DE  
JURANCON





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	12
1.3	Les indicateurs de performance.....	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	14
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les évolutions réglementaires .....	16
1.5	Les perspectives .....	17
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>25</b>
2.1	Le contrat .....	27
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	29
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	29
2.2.2	La gestion de crise.....	32
2.2.3	La relation clientèle.....	32
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	35
2.3.1	Les biens de retour.....	35
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>49</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	51
3.1.1	Les volumes prélevés .....	51
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits .....	52
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	52
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	54
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	55
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	56
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2.....	59
3.1.8	Le rendement contractuel .....	59
3.1.9	Les volumes de pointes .....	60
3.2	La qualité de l'eau .....	61
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	61
3.2.2	Le plan vigipirate .....	61
3.2.3	La ressource.....	62
3.2.4	La production.....	62
3.2.5	La distribution .....	62
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	63
3.3	Le bilan d'exploitation .....	65
3.3.1	La consommation électrique .....	65
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	66
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	67
3.3.4	Les autres interventions sur les installations .....	68
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution .....	70
3.3.6	La recherche des fuites.....	74
3.3.7	Les interventions en astreinte .....	74
3.4	Le bilan clientèle.....	78
3.4.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	78
3.4.2	Le nombre d'abonnements .....	78
3.4.3	Les volumes vendus .....	82
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	84
3.4.5	La typologie des contacts clients .....	86
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients .....	86
3.4.7	L'activité de gestion clients .....	88
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	89
3.4.9	Le fonds de solidarité.....	90
3.4.10	Les dégrèvements .....	91
3.4.11	La mesure de la satisfaction client .....	92

3.4.12 Le prix du service de l'eau potable.....	93
---	----

## **4 | Comptes de la délégation ..... 95**

4.1 Le CARE.....	97
4.1.1 Le CARE.....	98
4.1.2 Le détail des produits.....	99
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	100
4.2 La situation des biens et des immobilisations.....	108
4.2.1 La situation sur les installations.....	108
4.2.2 La situation sur les branchements.....	109
4.2.3 La situation sur les compteurs.....	109
4.3 Les investissements contractuels.....	111
4.3.1 Le renouvellement.....	111

## **5 | Votre délégataire ..... 113**

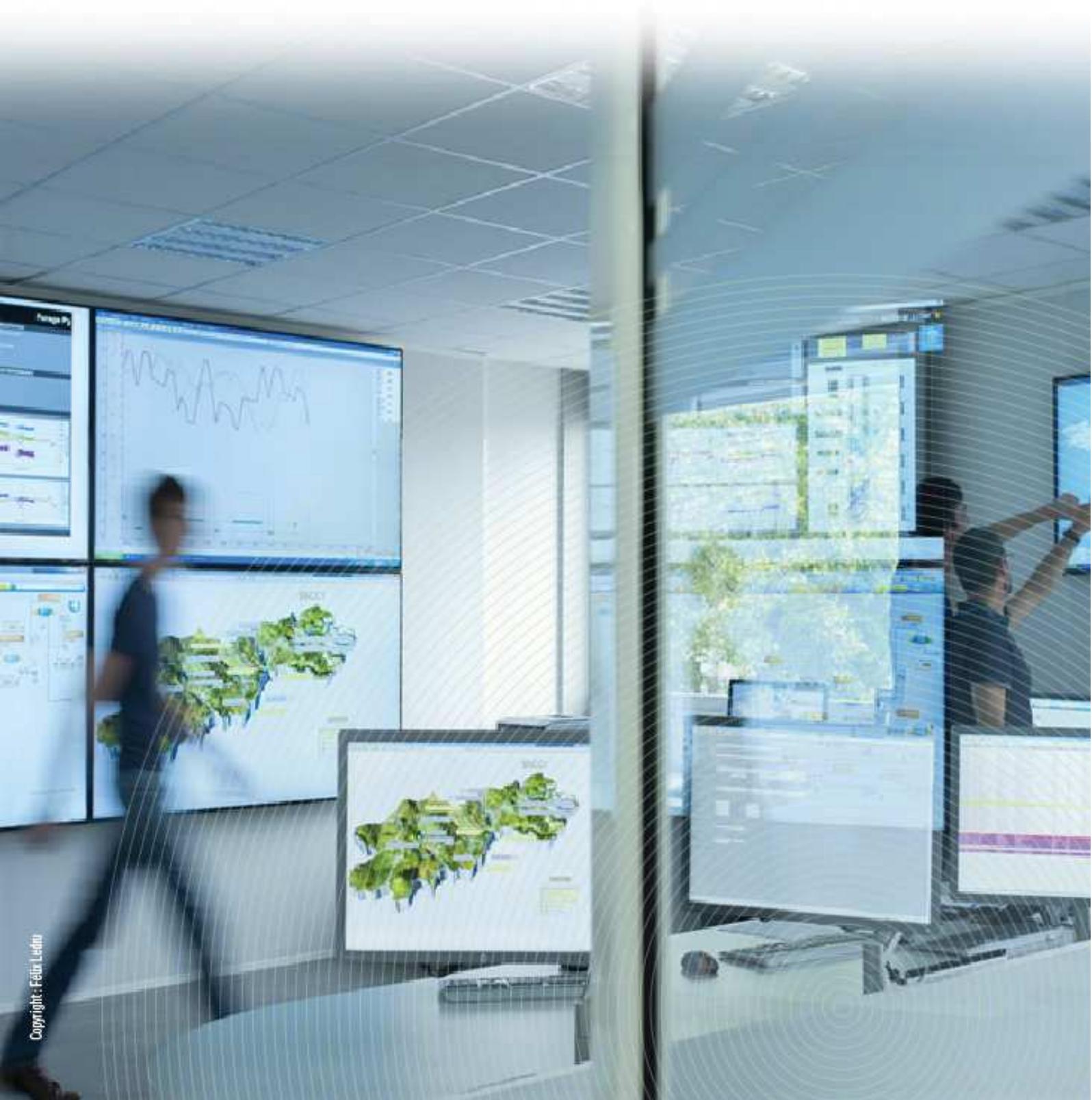
5.1 Notre organisation.....	116
5.1.1 L'entreprise régionale.....	116
5.1.2 Nos implantations.....	116
5.1.3 Nos moyens humains.....	117
5.1.4 Les autres moyens.....	118
5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	122
5.2 La relation clientèle.....	123
5.2.1 Le site internet et l'information client.....	123
5.2.2 L'entité de gestion client.....	125
5.3 Notre système de management.....	126
5.4 Notre démarche développement durable.....	129
5.5 Nos offres innovantes.....	131
5.5.1 Notre organisation VISIO.....	131
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation.....	132
5.6 Nos actions de communication.....	134
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	134

## **6 | Glossaire ..... 137**

## **7 | Annexes ..... 149**

7.1 Synthèse réglementaire.....	151
7.2 Annexe 2 : Liste des gros consommateurs > à 1000 m3.....	167
7.3 Annexe 3 : Détails des interventions réseau.....	175
7.4 Annexe 4 : Bilan ARS.....	177
7.5 Annexe 5 : Factures 120 m3.....	178
7.6 Annexe 6 : Plan de renouvellement.....	179
7.7 Annexe 7 : Plans des préconisations 2016.....	180
7.8 Annexe 8 : Détail de l'évolution du patrimoine.....	181
7.9 Annexe 9 : Liste des abandons de créances.....	195
7.10 Annexe 10 : Détail des recherches de fuites.....	196
7.11 Annexe 11 : Suivi des indicateurs de performance.....	201
7.11.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	201
7.11.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	201
7.11.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	202
7.12 Annexe 12 : Liste des dégrèvements.....	203

# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### ►► Champ captant

<p><b>Puits P12 à Mazères-Lezons</b></p>	<p>Le Syndicat a décidé en 2016 la réhabilitation hydraulique, la reprise de l'étanchéité du puits et la mise hors d'eau de la tête du puits. Les travaux sont programmés en 2017.</p>
<p><b>Puits P13 à Mazères-Lezons</b></p>	<p>En 2015 le renouvellement du puits P13 a été acté par le Syndicat. Un nouveau puits fin 2016 a donc été foré dans le périmètre immédiat en 2016 par SONDALP. Une inclinaison de l'ouvrage ayant été constatée à la réception des travaux, des adaptations ont été effectuées par l'entreprise. L'équipement du puits s'est poursuivi fin 2016 et le nouveau forage devrait être opérationnel en 2017. SONDALP s'engage à renouveler le matériel (pompes et équipements) si un vieillissement prématuré est constaté.</p>
<p><b>Puits P16</b></p>	<p>Un audit du puits réalisé en 2016 par le bureau d'études CETRA a démontré la nécessité d'effectuer une opération de décolmatage du puits par air pulsé. A prévoir par le Syndicat en 2017.</p>
<p><b>Puits P17 à Mazères-Lezons</b></p>	<p>Le puits P17 a été décolmaté en 2016 par la technique d'air pulsé et a retrouvé sa capacité nominale de pompage.</p>
<p><b>Puits P18 à Mazères-Lezons</b></p>	<p>Le forage P18 est entièrement équipé et prêt à fonctionner depuis 2012. La procédure de "Déclaration d'utilité publique" engagée par le Syndicat est toujours en cours. Par conséquent le puits P18 ne peut toujours pas fonctionner officiellement. L'arrêté de DUP devrait paraître dans le courant de l'été 2017 compte tenu des conclusions favorables rendues par le commissaire enquêteur.</p>
<p><b>Protection des périmètres contre les incivilités (rappel RAD 2015)</b></p>	<p>La présence des chemins de randonnée traversant les périmètres rapprochés du champ captant et massivement utilisé par le grand public, engendre régulièrement des incivilités et le dépôt de déchets divers à proximité de nos périmètres immédiats. Il est donc judicieux d'informer les communes concernées et les intercommunalités afin qu'elles assurent une meilleure surveillance et un entretien régulier.</p> <p>Ce sujet est toujours d'actualité avec le projet initié par la CDAPP de réalisation d'une voie verte le long des berges du Gave et qui se situera donc sur le passage du périmètre rapproché des champs captants. Ce projet sera a priori engagé début 2017.</p>

**Du 19 juin au 26 juin 2016**

A noter la présence des gens du voyage sur le périmètre de Mazères I et à proximité du périmètre de Mazères II au niveau du puits P8 en 2016. Pas de pollution constatée de la ressource captée grâce aux dispositions prises par des occupants et aux moyens mis en place pour y remédier.

Nous avons constaté que les inondations successives des périmètres immédiats du champ captant, en particulier au niveau du P16 et de la station d'alerte, entraînent une érosion des berges. La protection de ces berges par le Syndicat du Gave de Pau sera un enjeu pour les années à venir afin de pérenniser la sécurité du champ captant.

Un relevé topographique avec pose de jalons a été réalisé afin de suivre l'évolution du recul des berges en direction du puits P16.

A ce jour, l'enjeu reste toujours prioritaire.

## ► Réservoirs

### Station de reprise Lanot à Gan

Les travaux de renouvellement de l'hydraulique de la station démarrés en 2015 se sont achevés au 1<sup>er</sup> trimestre 2016. Les pompes ont été renouvelées par Suez et des variateurs de vitesse ont été ajoutés

### Réservoir de Laforgue Bas Pompage à Assat

Les travaux de renouvellement de l'hydraulique de la station ont été démarrés en 2015 et se sont achevés au 1<sup>er</sup> trimestre 2016. Le Syndicat prévoit la reprise de l'étanchéité de la toiture en 2017.

### Réservoir de Laforgue Haut à Assat

Pour pallier l'intrusion récurrente sur le dôme du réservoir, le Syndicat avait acté la pose d'une clôture sur le périmètre immédiat de l'ouvrage. Les travaux ont été réalisés en janvier 2016.

### Réservoir 3000 m3 à Mazères-Lezons

Une réhabilitation partielle du réservoir a été engagée en 2016 et se poursuivra en 2017 :

- Renouvellement du revêtement intérieur, traversée des parois hydrauliques, reprise de l'étanchéité de la toiture avec captage des eaux pluviales (financés par le Syndicat)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fourniture et pose de l'hydraulique intérieure du réservoir avec traversée des parois et renouvellement de 50% de la chambre des vannes (renouvelés par Suez).</li> </ul>
<b>Réservoir de Lanot à Gan</b>	Reprise de l'étanchéité du dôme et de l'extérieur de la cuve en 2016 (travaux financés par le Syndicat)
<b>Réservoir Mirassou à Gan</b>	<p>Les travaux de réhabilitation du réservoir ont démarrés en décembre 2016 pour une fin programmée en juin 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etanchéité du dôme et reprise du cuvelage financés par le Syndicat. Renouvellement de l'hydraulique et reprise des traversées de parois par Suez.</li> </ul>
<b>Réservoir Bas Service à Morlaàs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprise de l'étanchéité et des traversées de parois de la cuve droite par le Syndicat en 2016. En parallèle, Suez a renouvelé l'hydraulique intérieure de la cuve et la traversée de paroi. La remise en eau est prévue en 2017. Des travaux identiques sur la cuve gauche sont programmés en 2017.</li> </ul>
<b>Réservoir Batgusère à Gan</b>	<p>Les travaux de réhabilitation de la cuve droite du réservoir ont été réalisés en 2016 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etanchéité de la cuve par le Syndicat</li> <li>- Renouvellement de l'hydraulique et reprise des traversées de parois par Suez.</li> </ul> <p>Des travaux identiques sur la cuve gauche sont programmés en 2017.</p>

## ► Réseau

### **Fuites sur la canalisation d'alimentation du réservoir Le Nid Béarnais**

En 2016, 19 fuites ponctuelles sur la canalisation fonte de diamètre 400 pour un débit de 39 m<sup>3</sup>/h ont été détectées.

Une étude menée par le centre de recherche de Suez (le CIRSEE) en 2016 a permis de mettre en évidence plusieurs points critiques :

- Problème de préconisations de conception,
- Problème de l'environnement de la conduite qui se situe après un champ captant et qui subit de fortes variations de pression

Des propositions d'amélioration ou d'adaptation ont été faites au Syndicat en 2016 et des investigations complémentaires ont été effectuées par l'exploitant fin 2016.

Il a été acté que les fuites seraient réparées une fois les travaux d'amélioration validées et réalisés.

### **Sectorisation et rendement de réseau**

A fin 2016, 57 compteurs de sectorisation, 4 compteurs clients télésurveillés (Fromagerie Chaumes, Cap Ecologia, Pierre Fabre), 10 compteurs de production (9 compteurs forages et 1 compteur général), servent à délimiter **50** secteurs. A horizon 2017, 60 compteurs de sectorisation délimiteront 52 secteurs.

### **Vols d'eau**

En 2016 comme en 2015, nous avons constaté des vols d'eau sur les poteaux incendie des différentes communes du Syndicat et notamment sur le secteur de Lons Indupal où l'on peut estimer une perte entre 15 et 20 m<sup>3</sup>/h.

Nous détaillons dans le chapitre dédié au rendement de réseau l'estimation de ces volumes.

## ►► Compteurs

### **Renouvellement des compteurs**

**1457** compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2016 sur le SIEP de Jurançon. Il reste **718** compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans au 31 décembre 2016.

## ►► Branchements

### **Renouvellement des branchements**

Le renouvellement contractuel des branchements vétustes (60 unités par an) à partir de 2011 est 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.

En 2016, 77 branchements ont été renouvelés pour un montant de 92 409,20 €.

Un détail des renouvellements de branchements réalisés est joint en annexe au compte-rendu annuel

## ►► Qualité de l'eau

En 2016, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été globalement préservée : aucune non-conformité décelée.

## 1.2 Les chiffres clés

	4 066 847 m <sup>3</sup> d'eau facturée	
100 % de conformité sur les analyses bactériologiques		
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
75,3 % de rendement du réseau de distribution		
	4,88 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau	
824 km de réseau de distribution d'eau potable		
	1,72 € TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>	

## 1.3 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en septembre.

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/observatoire>.

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité ou Délégué

(2) : producteur de l'information = Agence Régionale de Santé.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	69 000	Nombre	A
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	31 102	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	824	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,72	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	75,3	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	115	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,18	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,37	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,88	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	41	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	0,002	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,3	Nombre / 1000 abonnés	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,4	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	-	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	%	A

En complément de l'indicateur P107.2, le linéaire de réseau remplacé au cours des 5 dernières années est de 36,3 km sur 2011-2015 (donnée fournie par la collectivité).

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe.

## 1.5 Les perspectives

### ► Préconisations sur le réseau

#### **Vols d'eau (rappel RAD 2015)**

Pour répondre aux vols d'eau de plus en plus importants sur le territoire syndical, il serait souhaitable de réunir en 2016 tous les maires des communes adhérentes au Syndicat pour envisager des solutions ensemble.

Toutefois deux pistes techniques simples :

- ▶ Mise en place des mouchards sur les poteaux incendie avec alerte SMS type Système COPERNIC de BAYARD.
- ▶ Mise en place de bornes de puisage sur les communes de Bizanos, Lons et Morlaàs. Une étude et une proposition ont été remises au Syndicat courant 2015.

#### **Amélioration de la sectorisation (rappel RAD 2015)**

Toujours dans un souci d'optimisation de recherches de fuites, il est prévu de redécouper certains secteurs en installant de nouveaux comptages dans les secteurs Mirassou et Alliou.

De plus, les secteurs très urbanisés et par conséquent avec des longueurs de réseau importantes devraient être découpés en sous-secteurs tels que sur SIAMELAP ou sur Bouerner. Pour ce dernier, cela ne sera possible qu'après le renouvellement du réseau en traversée du gave de Pau entre Mazères et Bizanos.

Par ailleurs, une réflexion pourra alors être envisagée sur la modulation de pression du bas de Bizanos.

#### **Renouvellement du réseau**

L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2017. Ci-dessous, vous pouvez consulter les préconisations à caractère prioritaire, de renouvellement de réseau émises par SUEZ auprès du SIEP de Jurançon pour 2017.

En annexe 7 les plans détaillés des préconisations.

### Préconisations de renouvellement de réseau RAD 2016

Commune	Adresse	Commentaires
BILLERE	Rue des Chênes	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
BILLERE	Rue de la Saligue	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
BILLERE	Rue du Paradou/impasse nord/Impasse Sud	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 80
BILLERE	Rue Gensemin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BILLERE	Rue de Galas	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100
BILLERE	Rue des Tamaris	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BIZANOS	Impasse de la châtaigneraie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BIZANOS	Rue Georges Clémenceau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
BIZANOS	Rue Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125
GAN	Rue Tristan (route de Lasseube)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
GAN	Rue du Padoin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
GAN	Route de Gelos	Renouvellement de la conduite Ø 40
GAN	Rue Marguerite de Navarre	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
GAN	Avenue des Pyrénées/Rue de Broca	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
GAN	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
GAN	Chemin Mesplet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
GAN	Route de Nay (Bellegarde)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
GAN	Haut de Gan RN 134	Renouvellement des conduite fonte Ø 80 et 60
GELOS	Avenue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
GELOS	Rue du Maquis/Rue du Béarn/Impasse des Pyrénées	Renouvellement des conduites fonte Ø 50
GELOS	Avenue Simin Palay	Renouvellement des conduites fonte Ø 100

## 1 | Synthèse de l'année

GELOS	Rue du Presbytère	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50
GELOS	Avenue du Gabizos	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 80
GELOS	Avenue de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150
IDRON	Avenue de Belsunce	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100
JURANCON	Chemin Vignats	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
JURANCON	Avenue du 18 juin 1940	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
JURANCON	Clos Dumoulou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
JURANCON	Rue Louis Barthou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
JURANCON	Rue des travailleurs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50
JURANCON	Avenue de Guindalos	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
JURANCON	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
JURANCON	Rue Louis Barthou/Av Général Leclerc	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200
JURANCON	Rue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250
JURANCON	Rue de la Paix/Rue Parmentier/Rue Ernest Renan/Rue de la Victoire	Renouvellement des conduites fonte Ø 50 60 100 et acier 40
LONS	Chemin Salié	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
LONS	Rue de la Mairie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100
LONS	Rue de Pau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80
MAZERES	Rue du Château/rue Pasteur	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 150
MAZERES	Avenue Général de Gaulle	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et 100
NARCASTET/RONTIGNON	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60

Les travaux préconisés lors des années précédentes se trouvent dans les pages suivantes pour mémoire.

Suivi des Préconisations de renouvellement de réseau RAD 2011			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Rue Bon Accueil	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2019</b>
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la canalisation en fonte diamètre 50	<b>P en 2017</b>
BIZANOS	Route de Tarbes	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>R en 2016</b>
GELOS	Route des Coteaux de Guindalos	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>P en 2017</b>
MORLAAS	Avenue de la Résistance	Renouvellement de la conduite - Casses récurrentes	<b>R en 2016 et 2017</b>

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2012			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BOSDARROS	Route des Pindats	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 de la salle des sports à la Déchetterie	<b>P en 2019</b>
BILLERE	Rue Pierre Laplante	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	<b>P en 2019</b>
BILLERE	Rue du 11 novembre	Renouvellement de la conduite fonte <sub>s</sub> Ø 80	<b>R en 2016</b>
BIZANOS	rue Victor Hugo	Renouvellement de branchements acier	<b>NR</b>
BIZANOS	Boulevard de l'Aviation/Route de Morlaàs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	<b>P en 2017</b>
GAN	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	<b>P en 2017</b>
GAN	Route de Nay suite Bellegarde	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	<b>NR</b>
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	<b>P en 2017</b>
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	<b>P en 2017</b>

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2013			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
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	<b>P pour 2017</b>

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2014			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Avenue Lalanne	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 150 - Casses récurrentes	NR
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60	R en partie
BILLERE	Impasse de Ligne	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60	R en 2016
BOSDARROS	Route du Village	Renouvellement de la conduite PVC $\varnothing$ 110	NR
JURANCON	Avenue Gaston Cambot	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 250 - Casses récurrentes	R en partie en 2016
JURANCON	Avenue des Frères Barthélémy et de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 150 - Casses récurrentes	Pen 2020 et 2021
MAZERES/UZOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 150	NR
MORLAAS	Avenue de la Résistance	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 50 - Casses récurrentes	R en 2016/2ème partie P en 2017

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2015			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 80 Fonte grise de 1958 4 fuites sur canalisation depuis 2003 Dernière fuite le 26/02/2016	P en 2020
LONS	Rue du Souvenir	Renouvellement de la conduite acier $\varnothing$ 100 Fonte grise de 1958 5 fuites sur branchements depuis 2002 3 fuites sur canalisation depuis 2002 dont une restée pendant plus	P en 2021
LONS	Avenue de Pau	Renouvellement des conduites fonte $\varnothing$ 60 et $\varnothing$ 40 Fonte grise de 1958 2 fuites sur branchements depuis 2002 5 fuites sur canalisation depuis 2002	R en 2016
GELOS	Rue du Béarn - Impasse des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 50 Fonte grise 50 mm de 1963 9 fuites sur branchement (acier) depuis 2002 1 fuite sur canalisation depuis 2002	P en 2019
GELOS	Rue Simin Palay	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 100 Fonte grise de 1973 (?) 7 fuites sur branchement (acier) depuis 2002 5 fuites sur canalisation depuis 2002	NR
BIZANOS	Rue du Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 125 Fonte grise de 1941 10 fuites sur canalisation depuis 2002 dont 4 durant les travaux d'assainissement de la CDAPP. Conduite fragile dans terrain	P en 2019/2020
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise depuis 1941 5 fuites depuis 2002 1 fuite sur branchement depuis 2002	P en 2020

## 1 | Synthèse de l'année

BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise de 1945 Branchements et colliers acier, 4 fuites depuis 2002	<b>R en 2016</b>
BIZANOS	Chemin Larribau	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 200 Fonte 5 fuites sur canalisation depuis 2005 (dernière le 30/12/2015)	<b>P en 2018</b>
MORLAAS	Chemin de Mousset à Cachalat	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise de 1964 4 fuites sur canalisation depuis 2002 1 fuite sur branchement	<b>NR</b>
BILLERE	Rue de la Plaine	Abandon de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise de 1952 très cassante 11 fuites depuis 2002	<b>P en 2017</b>
BILLERE	Rue Gensemin	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise (année de pose incertaine) 2 fuites sur canalisation	<b>P en 2017</b>
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 50 Fonte grise de 1964 2 fuites sur canalisation 2002 Recherche de fuite rendue difficile par surpresseurs résidences et	<b>P en 2017</b>
BILLERE	Rue de Galas	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 100 Fonte grise de 1941 3 fuites sur branchements depuis 2002 2 fuites sur canalisation depuis 2002	<b>P en 2017</b>
JURANCON	Chemin Vignats (bas)	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise de 1956 3 fuites sur canalisation depuis 2002 Habitations en contrebas et dégâts lors de fuites	<b>P en 2017</b>
JURANCON	Chemin Vignats (haut)	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 100 Fonte grise de 1960 PEBD de 1960 de diamètre 50 mm Environ 12 fuites depuis 2002	<b>R en 2016</b>
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet + Rue Roussille	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 50 Fonte de 1959 4 fuites sur canalisation depuis 2008 Plus de pièce fonte pour ce diamètre. Difficulté pour recherches de	<b>P en 2017</b>
	Rue parmentier + Ernest Renan	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 50 Fonte grise de 1959 6 branchements (acier) dont 4 renouvelés 2 fuites sur canalisation depuis 2002	<b>P en 2020</b>
	Rue de la victoire	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 100 Acier de diamètre 40 mm de 1957 (corrosion importante)	<b>NR</b>
GELOS	Rue du Maquis	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 60 Fonte grise de 1967 6 fuites sur branchements (acier) dont 3 renouvelés depuis 2001 2 fuites sur canalisation depuis 2007	<b>P en 2020</b>
GAN	Chemin Mesplet	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 80 Fonte grise de 1979 3 fuites depuis 2005 dont dernière en janvier 2016	<b>NR</b>
GAN	Rue de Broca	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 80 4 fuites sur canalisation depuis 2004 4 fuites sur branchement (PVC) depuis 2005	<b>NR</b>
GAN	Route de Nay	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 80 Fonte grise de 1966 Au moins 4 fuites sur canalisation depuis 2004 Très difficile d'accès (terrain privé)	<b>P en partie en 2017</b>
GAN	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte $\varnothing$ 80 Fonte grise de 1965 6 fuites sur branchements (PVC) depuis 2002 5 fuites sur canalisation depuis 2004	<b>P en 2017</b>

**En annexe 7 :** plans détaillés des préconisations

## ► Préconisations sur le champ captant

<b>Champ captant général</b>	<p>Dans le cadre de l'optimisation énergétique (ISO 50001), une étude puits par puits sera réalisée afin de déterminer si leur fonctionnement est en adéquation avec les volumes fournis et la consommation électrique et une analyse pour équiper certains puits en variateur de vitesse sera faite.</p> <p>Une attention particulière sera apportée au puits P16 délivrant à ce jour seulement 60% du volume attendu.</p>
<b>Puits P16</b>	<p>Prévoir en 2017 le décolmatage du puits.</p> <p>De plus, en cas de déclenchement sécurité du poste haute tension, le système de ré enclenchement est hors service. Un diagnostic devra être effectué afin de déterminer soit les réparations soit le remplacement du poste.</p>
<b>Protection des périmètres</b>	<p>La protection des berges à proximité du champ captant, en particulier au niveau du P16 et de la station d'alerte reste un enjeu prioritaire pour le Syndicat.</p>

## ► Perspectives sur les réservoirs

<b>Réservoir de Laforgue Bas Pompage à Assat</b>	<p>Le Syndicat prévoit la reprise de l'étanchéité de la toiture en 2017.</p>
<b>Réservoir 3000 m3 à Mazères-Lezons</b>	<p>Une réhabilitation partielle du réservoir a été réalisée en 2017 : Les 50% restants de la chambre des vannes, le capot du trou d'homme et l'échelle d'accès sont prévus en 2017.</p>
<b>Réservoirs</b>	<p>En 2017, il est prévu de renouveler les traversées de parois de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réservoir Taillefer</li> <li>Réservoir Morlaàs Tour</li> <li>Réservoir de Sabalot</li> <li>Réservoir de Miqueu</li> <li>Station de reprise Berlanne</li> <li>Réservoir Lèbe</li> </ul>

Station de reprise de Narcastet  
Station de reprise de Pindats

Dans un même temps, les chambres de vannes de Batgusère et Lèbe seront renouvelées par Suez et les étanchéités seront reprises par le Syndicat.

**Réservoir Bas service  
de Morlaàs**

Une fois la remise en eau de la cuve droite effectuée, la reprise des traversées de paroi de la cuve gauche pourra être renouvelée.

## ► Préconisations sur la qualité de distribution

**Réservoir de Batgusère**

Afin de suivre l'évolution de la consommation du taux de chlore sur le réseau de distribution, nous préconisons d'implanter des analyseurs en ligne notamment un prioritaire sur le site de la Station de reprise de Berlanne dont le réseau est sensible par la présence d'un gros consommateur (Pierre Fabre).

## 2 | Présentation du service





## 2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2006	31/12/2020	Affermage
Avenant n°01	01/01/2009	31/12/2020	Intégration nouveaux ouvrages : surpresseur Morlaas réservoir le Loulié compteurs de sectorisation
Avenant n°02	01/01/2011	31/12/2020	Actualisation suite aux évolutions de service et aux travaux de révision quinquennale
Avenant n°03	29/06/2015	31/12/2020	Intégration nouveaux ouvrages, construire sans détruire, loi Warsman, PPR, Objectifs de rendement 2015-2020

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
- Buzy (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

## 2 | Présentation du service

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>					
SEA du Pays de Nay	29/11/2013	2	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	ASSAT : Chemin de Vignau Route d'Angais à hauteur de la ZA « SIVU Bordes –Assat »
Syndicat Vallée de l'Ousse	03/08/2000	2	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	IDRON : Rue du Béarn Avenue des Pyrénées/Chemin Bidaou
SIAEP de Gave et Baise	20/09/2002 avenant 14/10/06	1	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	LARON/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 - SOGEBEA 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

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### L'AGENCE PYRENEES GASCOGNE

L'Agence territoriale assurera la prise en charge du contrat. Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable 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.

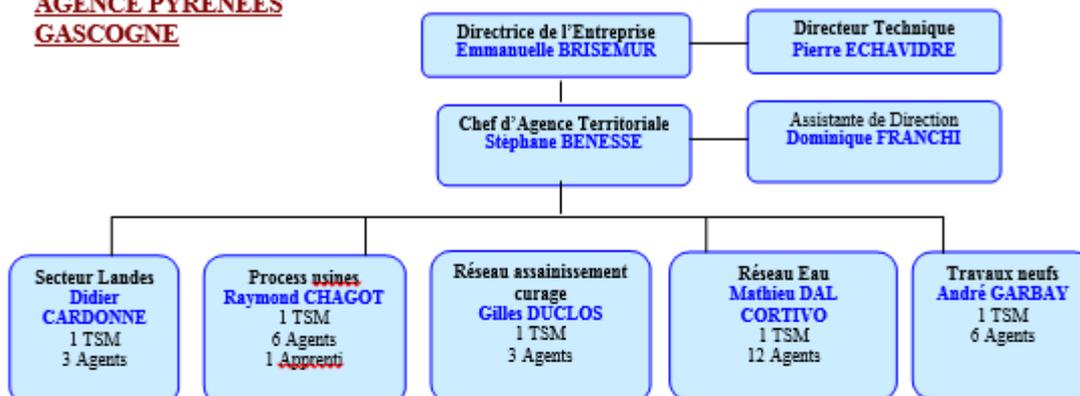
Le chef d'agence, Stéphane BENESSE, sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les 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 PYRENEES  
GASCOGNE**



**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** 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).

### 2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

### 2.2.3 La relation clientèle

#### ACCEO : UN SERVICE INNOVANT FACILITANT L'ACCES A L'INFORMATION AUX PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES



#### En France, de plus en plus de personnes ont une déficience auditive.

Fort de ce constat, Lyonnaise des Eaux, soucieuse de l'égalité d'accès à ses services ainsi que de la satisfaction de tous ses clients, propose un service de mise en relation pour ses clients déficients auditifs grâce au service ACCEO.

#### LE SERVICE ACCEO

- Grâce à la plateforme ACCEO, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent communiquer avec notre service client par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.
- Les interprètes ACCEO traduisent les demandes soit par Transcription Instantanée de la parole ou par visio-interprétation en langue des signes.
- Aucune installation technique n'est à prévoir.

## DEUX MODES D'ACCÈS POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE ACCEO

### 1/ À domicile, grâce à une connexion internet, une webcam et un micro

Il vous suffit de télécharger le plug-in ACCEO (téléchargeable gratuitement), de lancer l'application et de suivre les instructions. Une fois connecté à la plateforme, vous choisissez votre mode de communication : la Transcription Instantanée ou la visio-interprétation en langue des signes.

### 2/ En agence clientèle, avec le conseiller



Un client pratiquant la langue des signes se rend à une agence clientèle. Pour pouvoir communiquer avec elle, le conseiller se connecte à la plateforme Acceo qui traduit simultanément leur conversation grâce à la webcam et au micro haut-parleur dont la borne est équipée.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

### Deux modes de communication possibles :



**La transcription instantanée** : la personne déficiente auditive se met en contact avec un opérateur ACCEO qui va transcrire les propos du conseiller clientèle.



**La visio-interprétation en langue des signes** : un interprète ACCEO traduit en langue des signes l'échange entre le conseiller clientèle et le client.

### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

74,9 % des contacts se sont faits par téléphone en 2016. En 2016, ce sont près de 19 000 contacts qui ont été traités par le CRC pour le Syndicat.

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle basé à Biarritz permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité. Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

**Pour toute demande ou réclamation** :  **N°Cristal 0977 408 408** (appel non surtaxé)

**Pour toutes les urgences techniques** : **N° Cristal 0977 429 437** (appel non surtaxé)

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Un accueil a été mis en place afin de répondre aux besoins des clients. L'adresse du bureau se situe à Lons.

5, avenue Joseph Marie Jacquard  
64140 LONS

Ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30

- 

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations,
- Dépannages d'installations,
- Débouchage de branchements d'assainissement,
- ...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

### 2.3.1 Les biens de retour

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

#### • LES RESSOURCES

Les ressources d'eau brute disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/ P12)	1970	6 000	m <sup>3</sup> /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	1986	3 000	m <sup>3</sup> /j
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	1995	4 500	m <sup>3</sup> /j
MEILLON	Meillon (P17)	2001	3 000	m <sup>3</sup> /j

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. Les puits de Mazères II (P6 /P8/P9/ P18) et de Rontignon (P14) figurent dans le tableau des installations production/traitement ci-dessous.

Le traitement auquel sont soumises les eaux extraites de cette nappe est une désinfection au chlore gazeux.

#### > [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.

• **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	1977	3 300	m <sup>3</sup> /j
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1989	4 000	m <sup>3</sup> /j

Les sites de production Mazères II et Rontignon disposent d'une chloration.

• **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
ASSAT	Réservoir Lafforgue	1974	100	m <sup>3</sup>
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	1969	600	m <sup>3</sup>
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	1971	300	m <sup>3</sup>
GAN	A SUPPRIMER	1972	400	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Aliou	1985	100	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Berdoulou	1961	150	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Miqueu	1975	100	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Mirassou	1971	200	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Sabalot	1965	50	m <sup>3</sup>
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet		60	m <sup>3</sup>
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	2000	3 000	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	1976	6 000	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguilon	1940	800	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	2007	3 000	m <sup>3</sup>
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	1960	700	m <sup>3</sup>
UZOS	Réservoir Taillefer	1964	100	m <sup>3</sup>

> **Commentaire des données**

Les réservoirs et bâches totalisent une capacité de réserve de 15 660 m<sup>3</sup>.

Le site « Réservoir Morlaàs Haute Vue » à Morlaàs regroupe le réservoir sur tour (100 m<sup>3</sup>) et le Réservoir Bas service (2 cuves de 300 m<sup>3</sup> chacune).

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

• **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	1974	13	m <sup>3</sup> /h
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	1971	27	m <sup>3</sup> /h
GAN	Station de reprise Lanot	1972	34	m <sup>3</sup> /h
GAN	Station de reprise Riant	2011	116	m <sup>3</sup> /h
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	1961	8	m <sup>3</sup> /h
GELOS	Station de reprise Aliou	1985		m <sup>3</sup> /h
GELOS	Station de reprise Carrerot	1958	50	m <sup>3</sup> /h
GELOS	Surpresseur Carraze	1981	7	m <sup>3</sup> /h
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	1994	154	m <sup>3</sup> /h
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	2005	75	m <sup>3</sup> /h
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	1967	100	m <sup>3</sup> /h

> **Commentaire des données**

Les reprises totalisent une capacité de réserve de 1 475 m<sup>3</sup>.

• **LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT**

Les points de mesure ou prélèvements sont détaillés dans le tableau suivant.

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
ARESSY	Comptage Meillon (SECTO)	2015
ASSAT	Comptage Assat Ader (achat/vente Pays de Nay)	2015

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	2015
BILLÈRE	Comptage Direct Golf (SECTO)	
BILLÈRE	Comptage Gensemin (SECTO)	
BILLÈRE	Comptage Golf (SECTO)	
BILLÈRE	Comptage Jardins de Billère (SECTO)	
BIZANOS	Comptage Beau Soleil (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Beaumont (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Bouerner (SECTO)	
BIZANOS	Comptage Henri IV (SECTO)	
BIZANOS	Comptage Larribau (SECTO)	
BIZANOS	Comptage Tooley (SECTO)	2007
BOSDARROS	Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Bosdarros Bénacq (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Malaganne Bourg (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Malaganne Pindats (SECTO)	2015
BOSDARROS	Comptage Piétat (SECTO)	2015
BOSDARROS	Régulateur Betere Cassagne n° 40	
GAN	Comptage Bastarrous Loubangui (SECTO)	2006
GAN	Comptage Bastarrous surpressé (SECTO)	2007
GAN	Comptage Gan Bourg (SECTO)	2015
GAN	Comptage Larrouy Miqueu (SECTO)	2015
GAN	Comptage Monplaisir (SECTO)	2015
GELOS	Comptage Foix (SECTO)	
GELOS	Comptage Pasteur (SECTO)	
GELOS	Comptage Ribet (SECTO)	
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Béarn)	2005
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	2005
IDRON	Comptage Tio pépé (SECTO)	2007
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Béarn)	2005
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	2005
IDRON	Compteur client - Fabre API 1	2015
IDRON	Compteur client - Fabre API 2	2015

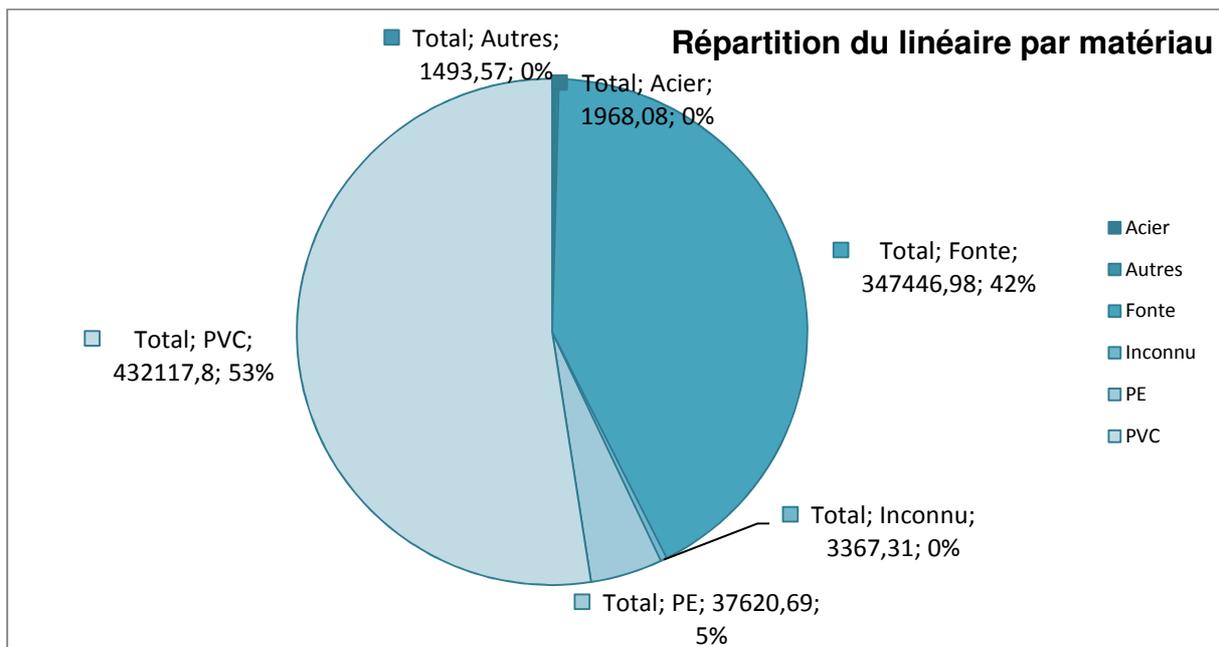
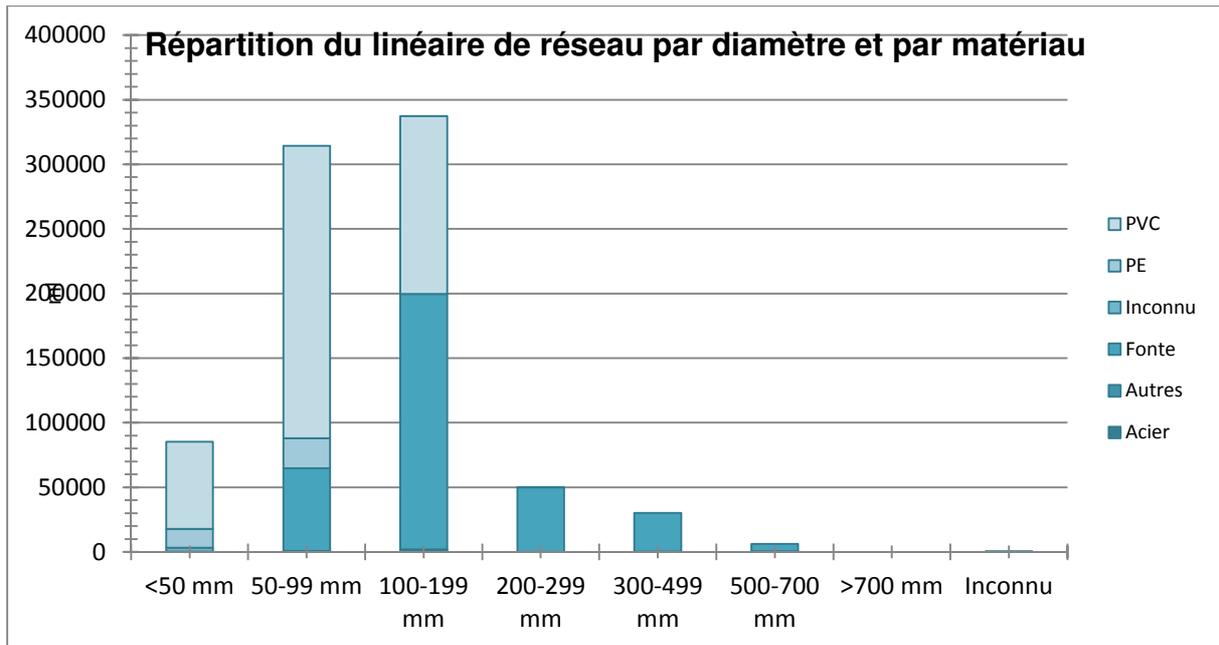
Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
JURANÇON	Comptage Bagnol (SECTO)	
JURANÇON	Comptage Passerelle Golf (SECTO)	
JURANÇON	Comptage Passerelle Siamelap (SECTO)	
JURANÇON	Comptage Soubacq (SECTO)	2007
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	2007
JURANÇON	Compteur client - Fromagerie des Chaumes	
JURANÇON	Régulateur Four dou Paysaa n°11	
JURANÇON	Régulateur Soubacq n°9	
LESCAR	Comptage Cap Ecologia (SECTO)	2015
LONS	Comptage achat Lons / Laroïn	2005
LONS	Comptage achat Lons / Lescar	2005
LONS	Comptage Induspal (SECTO)	
LONS	Comptage vente Lons / Laroïn	2005
LONS	Comptage vente Lons / Lescar	2005
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou (SECTO)	
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou Henri IV (SECTO)	2015
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	2005
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	2005
NARCASTET	Comptage Pont d'Assat (SECTO)	2015
PAU	Comptage achat Pau (virtuel)	2005
PAU	Comptage vente Pau (virtuel)	2005
UZOS	Régulateur Côte Lanabère n° 97	

• **LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	39	14 509	-	67 520	173	-	-	3 100	85 341
50-99 mm	64 056	23 112	-	226 496	680	-	106	8	314 458
100-199 mm	197 726	-	-	137 754	502	-	1 388	44	337 413
200-299 mm	49 780	-	-	348	24	-	-	-	50 152
300-499 mm	30 089	-	-	-	164	-	-	-	30 253
500-700 mm	5 741	-	-	-	426	-	-	-	6 167
Inconnu	16	-	-	-	-	-	-	215	231
<b>Total</b>	<b>347 447</b>	<b>37 621</b>	<b>-</b>	<b>432 118</b>	<b>1 968</b>	<b>-</b>	<b>1 494</b>	<b>3 367</b>	<b>824 014</b>

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	39	13 258	142 772	38 271	24 652	5 565	-	11	224 569
Fonte grise	0	50 646	52 527	9 877	5 405	176	-	5	118 635
Fonte indéterminée	-	152	2 427	1 633	32	-	-	-	4 243
PE bandes bleues	4 589	13 030	-	-	-	-	-	-	17 618
PE indéterminé	9 920	10 082	-	-	-	-	-	-	20 002
PVC mono-orienté	67 520	226 454	137 754	348	-	-	-	-	432 075
PVC indéterminé	-	43	-	-	-	-	-	-	43
Acier	173	680	502	24	164	426	-	-	1 968
PRV/fibre de verre	-	106	1 388	-	-	-	-	-	1 494
Inconnu	3 100	8	44	-	-	-	-	215	3 367
<b>Total</b>	<b>85 341</b>	<b>314 458</b>	<b>337 413</b>	<b>50 152</b>	<b>30 253</b>	<b>6 167</b>	<b>-</b>	<b>231</b>	<b>824 014</b>



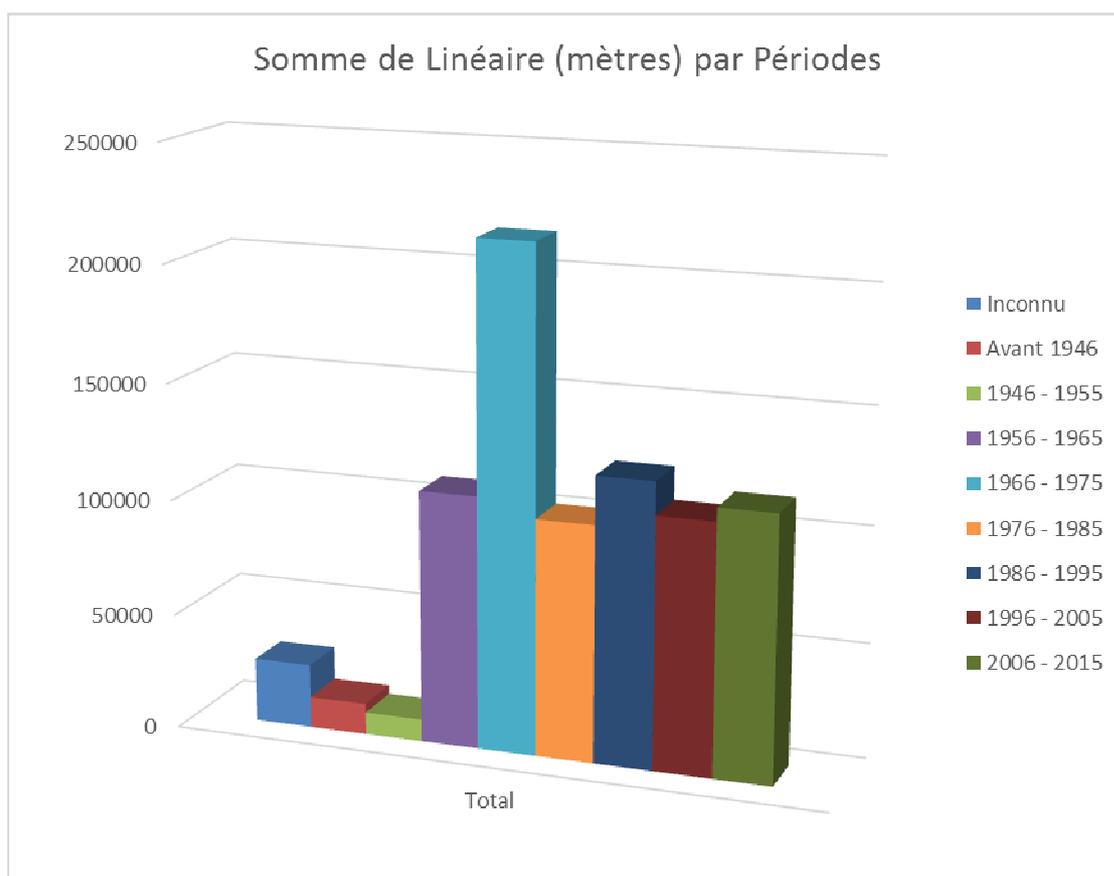
#### > Commentaires des données

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

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 **824 014 mètres linéaires (ml)**.

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.

Vous trouverez ci-dessous la répartition des linéaires par période :



- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

<b>Les variations sur les canalisations</b>	
<b>Motif</b>	<b>ml</b>
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	823 309
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	12 298
Linéaire de canalisation déposé	622
Renouvellements dépose	9 349
Renouvellements pose	8 692
Régularisations de plans	- 10 314
Situation actuelle	824 014

Renouvellements dépose : il s'agit de la longueur figurant dans le SIG pour l'ancienne canalisation.

Renouvellements pose : il s'agit de la longueur figurant dans le SIG pour la nouvelle canalisation.

Régularisation de plans : il s'agit des actualisations de plan suite à des enquêtes terrain qui modifie dans le SIG les tracés des canalisations.

Le réseau a évolué en 2016 suite à des travaux (voir annexe N°8).

• **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	2	2	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	146	142	147	148	0,7%
Equipements de mesure de type compteur	105	106	112	114	1,8%
Equipements de mesure de type pression	-	1	1	1	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	54	54	54	54	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 110	1 114	1 140	1 151	1,0%
Régulateurs débit	-	-	1	1	0,0%
Vannes	3 764	3 786	3 843	3 865	0,6%
Vidanges, purges, ventouses	505	502	527	540	2,5%

• **LES BRANCHEMENTS**

En 2016, le nombre de branchements actifs est de **25 212** pour 31 102 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.

<b>Branchements</b>				
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nombre total de branchements	24 607	24 734	24 977	25 212
dont Branchement Plomb	0	0	0	0
% de branchements Plomb	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

## 2 | Présentation du service

Commune	Acier, Fer noir, galvanisé	Cuivre	Fonte	Inconnu	Polyéthylène bandes bleues	Polyéthylène noir ou autre	PVC	Visité mais indéctable	Total général
ARESSY	1			4	235	30	64		334
ASSAT	12		1	10	372	51	213		659
BILLERE	1 474	31	25	22	1 239	301	653		3 745
BIZANOS	249	5	4	12	1 112	178	326		1 886
BOSDARROS	6			1	251	37	176		471
BUZY					16	3	14		33
GAN	146	12		33	1 412	197	631	1	2 432
GELOS	282	53	5	14	708	72	339		1 473
IDRON	13	4	3	43	1 347	159	287		1 856
JURANCON	686	42	9	11	1 213	108	659	1	2 729
LAROIN				3	54	1	25		83
LASSEUBE				1	33		20		54
LASSEUBET AT	2				20	1	12		35
LESCAR		1	4	2	31	1	6		45
LONS	445	48	34	49	3 163	273	802	19	4 833
MAZERES LEZONS	28	12	2	8	470	43	220		783
MEILLON	10		1	5	287	28	62	1	394
MORLAAS	46	8	4	30	1 201	104	577		1 970
NARCASTET	5			16	179	11	144		355
PARDIES PIETAT	1			2	11	2	8		24
RONTIGNON	5			9	174	16	136		340
SERRES MORLAAS	6			12	232	20	73		343
ST FAUST					3		3		6
UZOS				4	260	32	33		329
<b>Total général</b>	<b>3 417</b>	<b>216</b>	<b>92</b>	<b>291</b>	<b>14 023</b>	<b>1 668</b>	<b>5 462</b>	<b>22</b>	<b>25 212</b>

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

<b>Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre</b>									
<b>Année fabrication</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>
1966	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1967	2	0	0	0	0	0	0	0	2
1970	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1971	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1972	0	1	0	0	0	0	0	0	1
1973	1	1	0	0	0	0	0	0	2
1974	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1976	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1978	3	0	0	0	0	0	0	0	3
1979	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1980	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1982	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1983	2	0	0	0	0	0	0	0	2
1985	2	0	0	1	0	0	0	0	3
1986	0	1	0	0	0	0	0	0	1
1988	0	0	0	0	0	0	0	1	1
1989	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1991	1	0	0	0	0	0	0	0	1
1992	1	0	0	1	0	0	0	0	2
1993	2	0	0	1	0	0	0	0	3
1994	2	0	0	0	0	0	1	0	3
1995	4	0	0	1	0	0	0	0	5
1996	1	0	0	0	0	1	0	0	2
1997	4	0	0	0	0	0	2	0	6
1998	17	0	0	0	0	0	0	1	18
1999	53	2	0	1	0	0	2	0	58
2000	593	1	2	0	0	0	0	0	596
2001	1129	10	8	0	0	2	1	0	1 150
2002	980	26	7	5	0	0	0	0	1 018
2003	723	18	35	9	1	3	1	2	792
2004	898	67	19	18	1	6	0	0	1 009
2005	929	37	0	0	3	0	0	0	969
2006	2676	0	1	2	0	0	0	3	2 682
2007	2 440	35	19	1	1	2	3	1	2 502
2008	2 899	36	8	2	0	2	2	0	2 949
2009	3 001	33	16	7	0	6	1	0	3 064
2010	2 029	29	25	11	0	4	1	1	2 100
2011	1 798	8	25	8	0	9	2	1	1 851
2012	1 854	46	13	7	0	9	1	1	1 931

## 2 | Présentation du service

2013	1 85	21	9	9	0	7	2	0	1 533
2014	2 749	41	14	10	1	2	1	1	2 819
2015	2 269	24	20	2	0	3	0	0	2 318
2016	1 629	23	32	7	1	3	1	1	1 697
<b>Total</b>	<b>30 185</b>	<b>460</b>	<b>253</b>	<b>103</b>	<b>8</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>31 102</b>

### Le parc compteur

	15	20	30	40	50	60	80	100	TOTAL
Nombre de compteurs	30 185	460	253	103	8	59	21	13	31 102
<b>Age moyen du parc (ans)</b>	<b>6,7</b>	<b>7,7</b>	<b>6,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>	<b>6,3</b>	<b>9,5</b>	<b>9,8</b>	<b>6,9</b>

### > Commentaire des données

Au 31/12/2016, le réseau du SIEP de JURANCON dispose d'un parc de **31 102 compteurs**.

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

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

L'âge moyen du parc compteur est **de 6,9 ans**.

### • LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

Le parc compteurs					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de compteurs	29 391	29 753	29 970	30 551	31 102

### • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

#### Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable

Partie	Descriptif	2016
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2016
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	29,9140
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	70
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>114,9140</b>



# 3 | Qualité du service





## 3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

### 3.1.1 Les volumes prélevés

Le volume prélevé désigne le volume d'eau captée dans le milieu naturel pour être traitée avant sa mise en distribution.

Les volumes indiqués sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumés d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6)	0	0	0	0	-
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P8)	193 600	69 864	63 996	64 464	0,7%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P9)	284 202	83 813	236 699	82 752	-65,0%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11)	625 804	713 095	861 280	879 804	2,2%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P12)	438 770	901 460	1 105 423	1 280 209	15,8%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	587 720	284 140	478 170	537 340	12,4%
MEILLON	Meillon (P16)	1 309 567	1 540 937	1 388 444	879 566	-36,7%
MEILLON	Meillon (P17)	965 308	883 483	814 710	1 091 225	33,9%
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1 414 975	1 428 474	1 213 693	1 235 649	1,8%
Total des volumes prélevés		5 819 946	5 905 266	6 162 415	6 051 009	-1,8%

#### > Commentaire des données

Pour 2016, les volumes prélevés correspondent à la période de relève du 29/12/2015 au 29/12/2016, soit 366 jours.

Les volumes prélevés ont diminué de 1,8% par rapport à 2015.

A noter une baisse conséquente sur le puits P16 (compensée par d'autres puits) probablement lié à l'usure de la pompe en place et au colmatage du puits.

### 3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Le volume produit désigne le volume issu des usines de production d'eau pour être introduit dans le réseau de distribution. Il peut différer du volume prélevé en raison des besoins propres au fonctionnement des usines (nettoyage, vidanges, lavages de filtres...).

Les données présentées sont des **volumes extrapolés à l'année civile** (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

L'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) est la suivante :

Volumes eau potable produits (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	5 867 212	5 768 090	6 071 410	5 930 355	- 2,3%
Total des volumes produits		5 867 212	5 768 090	6 071 410	5 930 355	- 2,3%

Les volumes sont comptabilisés par le débitmètre en sortie du champ captant du site Mazères II.

### 3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Les tableaux suivants détaillent l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années.

Les données présentées sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**.

Pour le calcul des indicateurs de performance du réseau et le suivi de l'évolution des volumes mis en distribution, ces volumes sont extrapolés à l'année civile (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable importés (B)	38 894	45 768	42 804	39 538	- 7,6%
Total volumes eau potable exportés (C)	15 470	10 688	54 621	68 461	25,3%

Volumes d'eau potable importés (m <sup>3</sup> )					
Provenance	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Ville de Pau	38 894	44 234	41 559	39 538	-4,9%
SIAEP Gave et Baïse	0	0	0	0	-
SIAEP Luy et Gabas	0	0	0	0	-
SIAEP Vallée de l'Ousse	0	1 534	1 245	0	-100,0%
SIAEP de la Région de Lescar	0	0	0	0	-
Total volumes eau potable importés	38 894	45 768	42 804	39 538	-7,6%

Volumés d'eau potable exportés (m <sup>3</sup> )					
Destination	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Ville de Pau	8 566	8 828	9 336	9 813	5,1%
SIAEP Gave et Baïse	6 904	1 860	0	0	-
SIAEP Luy et Gabas	0	0	0	0	-
SIAEP Vallée de l'Ousse	0	0	0	0	-
SIAEP de la Région de Lescar	0	0	45 285	58 648	29,5%
Total volumés eau potable exportés	15 470	10 688	54 621	68 461	25,3%

Pour l'année 2016, les volumés importés et exportés correspondent à la période de relève du 29/12/2015 au 29/12/2016, soit 366 jours. Le détail mensuel est le suivant :

Détail mensuel des volumés importés en 2016 (m <sup>3</sup> )								
	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total (Année N)	Total (Année N-1)	N / N-1 (%)
Janvier	3 419	0	0	0	0	3 419	3 856	-11,3%
Février	3 313	0	0	0	0	3 313	3 486	-5,0%
Mars	3 629	0	0	0	0	3 629	4 710	-23,0%
Avril	3 262	0	0	0	0	3 262	3 797	-14,1%
Mai	2 925	0	0	0	0	2 925	3 353	-12,8%
Juin	3 592	0	0	0	0	3 592	3 549	1,2%
Juillet	3 194	0	0	0	0	3 194	3 620	-11,8%
Août	3 687	0	0	0	0	3 687	3 129	17,8%
Septembre	3 323	0	0	0	0	3 323	3 517	-5,5%
Octobre	3 278	0	0	0	0	3 278	3 177	3,2%
Novembre	2 879	0	0	0	0	2 879	3 281	-12,3%
Décembre	3 037	0	0	0	0	3 037	3 329	-8,8%
Total	39 538	0	0	0	0	39 538	42 804	-7,6%

Détail mensuel des volumés exportés en 2016 (m <sup>3</sup> )								
	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total (Année N)	Total (Année N-1)	N / N-1 (%)
Janvier	816	0	0	0	0	816	793	2,9%
Février	816	0	0	0	4 531	5 347	793	574,3%
Mars	816	0	0	0	7 636	8 452	793	965,8%
Avril	816	0	0	0	7 117	7 933	7 663	3,5%
Mai	816	0	0	0	5 570	6 386	7 188	-11,2%
Juin	814	0	0	0	0	814	4 284	-81,0%
Juillet	820	0	0	0	0	820	3 805	-78,4%
Août	820	0	0	0	0	820	10 713	-92,3%
Septembre	820	0	0	0	6 885	7 705	9 552	-19,3%

Détail mensuel des volumes exportés en 2016 (m <sup>3</sup> )								
	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total (Année N)	Total (Année N-1)	N / N-1 (%)
Octobre	820	0	0	0	7 883	8 703	7 511	15,9%
Novembre	820	0	0	0	9 867	10 687	763	1300,7%
Décembre	819	0	0	0	9 159	9 978	763	1207,7%
Total	9 813	0	0	0	58 648	68 461	54 621	25,3%

#### > Commentaire des données

On constate une baisse des volumes importés (- 7,6% par rapport à 2016) et une forte augmentation des volumes exportés (+ 25,3%) due essentiellement aux achats d'eau par le SIAEP de LESCAR au SIEP DE JURANCON.

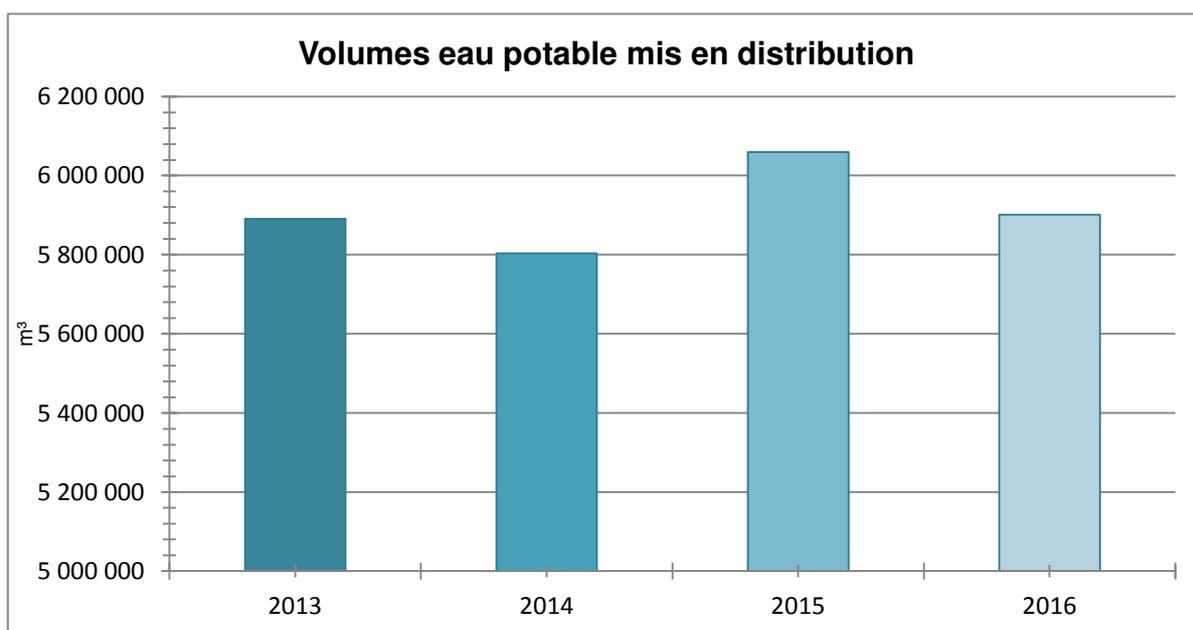
#### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relè

Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Les données présentées sont des **volumes extrapolés à l'année civile** (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N). Cette extrapolation est égal aux volumes de relèves d'exploitation de l'année N auquel on retranche les volumes estimés jusqu'au 31/12/N-1 ; et auquel on ajoute les volumes estimés jusqu'au 31/12/N. Les estimations sont calculées du dernier jour de relève au 31 décembre à partir des moyennes journalières du mois de décembre.

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années :

Volumes eau potable mis en distribution (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	5 867 212	5 768 090	6 071 410	5 930 355	-2,3%
Total volumes eau potable importés (B)	39 181	45 593	42 900	39 532	-7,9%
Total volumes eau potable exportés (C)	15 830	10 350	54 647	69 078	26,4%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 890 563	5 803 333	6 059 663	5 900 809	-2,6%



### 3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrévés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relève et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes consommés autorisés (m³)					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	4 175 997	4 003 297	4 122 865	3 981 121	- 3,4%
- dont Volumes facturés (E')	4 109 698	3 960 910	4 048 359	3 919 475	- 3,2%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	66 299	42 387	74 506	61 646	- 17,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	49 000	49 000	382 975	421 575	10,1%

Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumés de service du réseau (G)	25 000	25 000	25 000	25 000	0,0%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	4 249 997	4 077 297	4 530 840	4 427 696	- 2,3%

Pour rappel, en 2015, un volume global de 333 975 m<sup>3</sup> a été estimé en « Volumés consommés sans comptage (F) », correspondant à des prises d'eau illicites dans des zones identifiées (Induspal, Siamelap, Tio pepe, Meillon/Assat, Jardins de Billère) ; et sur des PI par des entreprises ou collectivité (camion hydrocureur, balayeuses, citernes pour construction,..).

**En 2016, nous avons intégré comme volumés dans les « Volumés consommés sans comptage (F) » les volumés consommés par les prises d'eau illicites, ainsi que la fuite sur le DN 400 du Nid Béarnais dont vous trouverez le détail ci-après :**

- **Fuite 400 mm Nid Béarnais : 315 360 m<sup>3</sup>**
- **Prises d'eau sur PI par entreprise ou collectivité (camion hydrocureur, balayeuses, citernes pour construction,.....)**

Nous avons répertorié 97 Poteaux incendie (PI) qui sont régulièrement utilisés pour le remplissage de camions hydrocureurs, balayeuses ou autres.

Des détecteurs d'ouverture ont été mis en test sur quelques PI qui indiquent des prises d'eau régulières sur les PI pouvant aller jusqu'à 3 fois par jour.

Nous avons considéré 1 prise d'eau 3 m<sup>3</sup>/j/PI soit **106 215 m<sup>3</sup>/an**.

**Nous avons donc retenu le chiffre de 421 575 m<sup>3</sup>, sachant qu'il est minoré car ne sont pas pris en compte toutes les pertes identifiées l'année dernière (Induspal, SIAMELAP, TIO PEPE, MEILLON, JARDINS BILLERE)**

### 3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumés relatifs aux périodes de relève et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

**L'indice linéaire de pertes en réseau** représente par km de réseau la part des volumés mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

**Les pertes d'eau potable en réseau** sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumés mis en distribution et les volumés consommés autorisés. Ils se décomposent en :

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés** intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

**Les volumes non comptés** intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

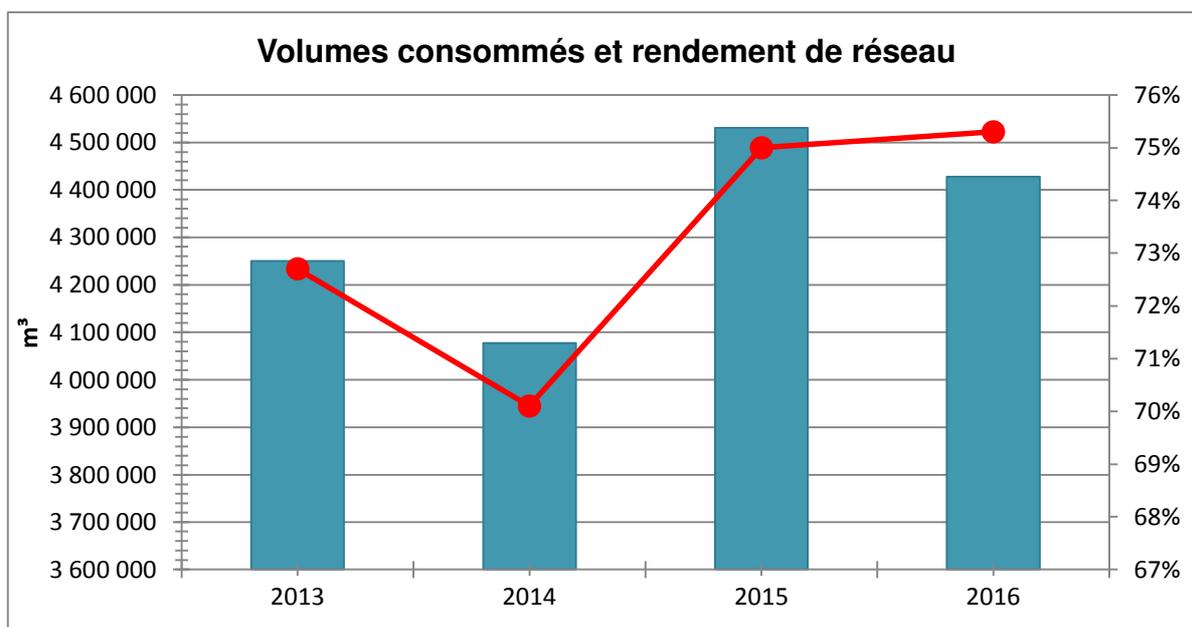
**Le rendement de réseau** est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable.

Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

<b>Indice linéaire de pertes (m<sup>3</sup>/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes mis en distribution (D)	5 849 952	5 824 742	6 059 663	5 900 809	- 2,6%
Volumes comptabilisés (E)	4 175 997	4 003 297	4 122 865	3 981 121	- 3,4%
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 530 840	4 427 696	- 2,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 599 955	1 747 445	1 528 823	1 473 113	- 3,6%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 673 955	1 821 445	1 936 798	1 919 688	- 0,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,525	824,036	823,309	824,014	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	5,33	5,81	5,09	4,88	- 4,0%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	5,58	6,06	6,45	6,37	- 1,2%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 530 840	4 427 696	- 2,3%
Volumes eau potable exportés (C)	15 983	10 724	54 647	69 078	26,4%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	5 827 138	5 789 155	6 071 410	5 930 355	- 2,3%
Volumes eau potable importés (B)	38 797	46 311	42 900	39 532	- 7,9%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	72,72	70,05	75	75,32	0,4%



Les tableaux ci-dessous ne tiennent pas compte des estimations faites en 2015 et 2016 pour les volumes consommés sans comptage :

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 849 952	5 824 742	6 059 663	5 900 809	- 2,6%
Volumes comptabilisés (E)	4 175 997	4 003 297	4 122 865	3 981 121	- 3,4%
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 196 865	4 055 121	- 3,4%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 599 955	1 747 445	1 862 798	1 845 688	- 0,9%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 673 955	1 821 445	1 936 798	1 919 688	- 0,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,525	824,036	823,309	824,014	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	366	0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	5,33	5,81	6,20	6,12	- 1,3%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	5,58	6,06	6,45	6,37	- 1,2%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 196 865	4 055 121	- 3,4%
Volumes eau potable exportés (C)	15 983	10 724	54 647	69 078	26,4%
Volumes eau potable produits (A)	5 827 138	5 789 155	6 071 410	5 930 355	- 2,3%
Volumes eau potable importés (B)	38 797	46 311	42 900	39 532	- 7,9%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	72,72	70,05	69,53	69,08	- 0,6%

### 3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 530 840	4 427 696	- 2,3%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	822,5	824	823,3	824	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	14,2	13,6	15,3	15	- 2,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = $65 + 0,2 \text{ ILC} (\%)$	67,84	67,72	68,05	67,99	- 0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	72,72	70,05	75	75,32	0,4%

### 3.1.8 Le rendement contractuel

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 530 840	4 427 696	- 2,3%
Volumes eau potable produits (A)	5 827 138	5 789 155	6 071 410	5 930 355	- 2,3%
Volumes eau potable importés (B)	38 797	46 311	42 900	39 532	- 7,9%
Volumes eau potable exportés (C)	15 983	10 724	54 647	69 078	26,4%
Rendement de réseau contractuel (%) = $100 * (H) / (A+B-C)$	72,65	70,00	74,77	75,04	0,4%

Le tableau ci-dessous ne tient pas compte des estimations faites en 2015 et 2016 pour les volumes consommés sans comptage:

<b>Rendement de réseau (%)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes consommés autorisés (H)	4 249 997	4 077 297	4 196 865	4 055 121	- 3,4%
Volumes eau potable produits (A)	5 827 138	5 789 155	6 071 410	5 930 355	- 2,3%
Volumes eau potable importés (B)	38 797	46 311	42 900	39 532	- 7,9%
Volumes eau potable exportés (C)	15 983	10 724	54 647	69 078	26,4%
Rendement de réseau contractuel (%) 100 * (H) / (A+B-C)	72,65	70,00	69,26	68,72	- 0,8%

### 3.1.9 Les volumes de pointes

L'évolution des volumes de pointe de la production est la suivante :

<b>Production maximale (m<sup>3</sup>/j)</b>					
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volume moyen journalier produit sur l'année	16 075	15 803	16 634	16 203	-2,6%
Volume moyen journalier du mois de pointe	17 085	16 438	17 581	17 177	-2,3%
Mois de pointe	Février	Janvier	Février	Janvier	
Jour de pointe	14/02/2013	27/09/2014	02/07/2015	09/06/2016	
Volume de pointe	19 971	19 163	20 680	18 860	-8,8%

## 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**

(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

**Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :**

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.  
**Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établies à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, ...). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

**La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :**

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010.
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

### 3.2.3 La ressource

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	6	0	100,0%	18	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	6	0	100,0%	1 282	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	14	0	100,0%	56	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	41	0	100,0%	377	0	100,0%

### 3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité	Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Bulletin	Physico-chimique	12	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	60	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 061	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%

### 3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	106	0	100,0%	0	100,0%	16	3	81,3%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	110	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	530	0	100,0%	0	100,0%	96	3	96,9%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	1 361	0	100,0%	0	100,0%	58	0	100,0%	0	100,0%

#### • **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. Lyonnaise des Eaux en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. Lyonnaise des Eaux est à votre disposition pour vous accompagner.

### **3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007**

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	118	0	100,0%
Physico-chimique	20	0	100,0%

Le bilan ARS de la qualité des eaux distribuées sur le syndicat en 2016 est disponible en **Annexe 4**.

## 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

### 3.3.1 La consommation électrique

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique (kWh)					
Site	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
<b>Ressources / Production</b>					
Mazères I	19 048	16 550	100	-	-
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	780 942	376 942	160 172	95 923	-40,1%
Mazères III (P11/ P12)	-	417 957	810 703	929 232	14,6%
Mazères IV (P13)	243 559	122 770	218 401	219 601	0,5%
Meillon (P16) et station d'alerte	651 872	753 522	719 508	573 505	-20,3%
Meillon (P17)	499 198	437 029	393 288	505 501	28,5%
Rontignon (P14)	634 998	637 534	549 464	566 509	3,1%
<b>Sous-total</b>	<b>2 829 617</b>	<b>2 762 304</b>	<b>2 851 636</b>	<b>2 890 271</b>	<b>1,4%</b>
<b>Réservoirs / Surpresseurs</b>					
Réservoir Mirassou	3 550	-3 512	3 574	6 022	68,5%
Réservoir Morlaàs (Haute vue)	612	600	607	599	-1,3%
Réservoir Nid Béarnais	265	240	248	289	16,5%
Surpresseur Bastarousse	3 757	1 263	1 631	1 637	0,4%
Surpresseur Carraze	771	699	803	892	11,1%
Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	26 366	25 430	26 616	20 496	-23,0%
<b>Sous-total</b>	<b>35 321</b>	<b>24 720</b>	<b>33 479</b>	<b>29 935</b>	<b>-10,6%</b>
<b>Stations de reprise</b>					
Station de reprise Aliou	236	269	2 530	2 350	-7,1%
Station de reprise Berlanne	145 936	159 788	142 724 (*)	164 988	15,6%
Station de reprise Carrerot	10 171	8 290	8 442	9 126	8,1%
Station de reprise Lafforgue	35 557	17 461	659	13 880	2006,2%
Station de reprise Lanot	24 264	29 819	24 864	13 119	-47,2%
Station de reprise Narcastet	311 089	334 994	318 099	308 366	-3,1%
Station de reprise Pindats	66 230	66 462	61 067	57 566	-5,7%
Station de reprise Riant	316 157	313 236	330 597	289 382	-12,5%
<b>Sous-total</b>	<b>909 640</b>	<b>930 319</b>	<b>888 982</b>	<b>858 777</b>	<b>-3,4%</b>

<b>Total général</b>	<b>3 774 578</b>	<b>3 717 343</b>	<b>3 774 097</b>	<b>3 778 983</b>	<b>0,1%</b>
----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------

(\*) Un rattrapage de facturation a été effectué par le fournisseur au cours de l'année 2016 pour les mois de novembre et décembre 2015. Le total annuel rectifié est de 166 251 kWh pour 2015, ce qui fait une variation de -0,8% avec 2016.

#### > Commentaire des données

Les valeurs données correspondent à la facturation du fournisseur qui n'a pas de relève systématique annuelle impliquant donc des variations d'une année sur l'autre.

L'impact du rattrapage pour la station de reprise Berlanne donne une consommation électrique globale en baisse de 0,5% par rapport à 2015.

### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Les contrôles réglementaires		
Site	Type de contrôle	Date intervention
Mazères I	Equipement électrique	21/11/2016
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Equipement électrique	21/11/2016
Mazères III (P11/ P12)	Equipement électrique	21/11/2016
Mazères IV (P13)	Equipement électrique	21/11/2016
Meillon (P16) et station d'alerte	Equipement électrique	21/11/2016
Meillon (P17)	Equipement électrique	21/11/2016
Rontignon (P14)	Equipement électrique	25/11/2016
Station de reprise Aliou	Equipement électrique	21/11/2016
Station de reprise Berlanne	Equipement électrique	23/11/2016
Station de reprise Carrerot	Equipement électrique	25/11/2016
Station de reprise Lafforgue	Equipement électrique	21/11/2016
Station de reprise Lanot	Equipement électrique	22/11/2016
Station de reprise Narcastet	Equipement électrique	25/11/2016
Station de reprise Pindats	Equipement électrique	22/11/2016
Station de reprise Riant	Equipement électrique	22/11/2016
Surpresseur Carraze	Equipement électrique	25/11/2016
Surpresseur Réservoir Bastarrous	Equipement électrique	21/11/2016
Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique	25/11/2016

### 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Détail des nettoyages des réservoirs sur les installations		
Commune	Sites	Date
Assat	Lafforgue	08/06/2016
Bosdarros	Batgusere D	Nettoyé par agents LDE
Bosdarros	Batgusere G	Nettoyage non fait - réservoir vide travaux programmés pour juin 2017
Bosdarros	Pindats	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour mars 2017
Gan	Sabalot	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour juin 2017
Gan	Alliou	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour juin 2017
Gan	Miqueu	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour juin 2017
Gan	Bastarousse	08/06/2016
Gan	Riant	06/06/2016
Gan	Riant	02/06/2016
Gan	Mirassou	Nettoyage non fait réservoir vide pour travaux débutés en octobre 2016
Gan	Lanot	29/06/2016
Gan	Bastarousse	07/06/2016
Gan	Lebe	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour juin 2017
Gelos	Taillefer	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour avril 2017
Gelos	Carrerot	07/06/2016
Jurancon	Clos Touzet	02/06/2016
Jurancon	Le loulie D	07/06/2016
Jurancon	Le loulie G	07/06/2016
Jurancon	Nid Bearnais 1	30/06/2016
Jurancon	Nid Bearnais 2	04/07/2016
Mazères Lezons	Aguillon D	06/06/2016
Mazères Lezons	Aguillon G	02/06/2016
Mazères Lezons	Mazeres 3000 A	Nettoyage non fait car programme travaux SIEP et renouvellement hydraulique Suez en 2016

Mazères Lezons	Mazeres 3000 B	20/06/2016
Morlaas	Morlaas cht d'eau Haut Service	29/06/2016
Morlaas	Morlaas Berlanne reprise	Nettoyage non fait à cause du programme travaux 2016 - travaux décalés et programmés pour juin 2017
Morlaas	Morlaas Surpresseur Nord	02/06/2016
Morlaas	Morlaas Surpresseur Sud	02/06/2016
Morlaas	Morlaas Bas Service D	Nettoyage non fait réservoir vide en attente travaux
Morlaas	Morlaas Bas Service G	Travaux réalisés en 2016 en attente nettoyage avant mise en service mars 2017
Narcastet	Narcastet	Nettoyage non fait à cause programme - travaux 2016 travaux décalés et programmés pour juin 2017

### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Comptage achat Idron (Av. Béarn)	12	-	-	12
Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	12	-	-	12
Comptage achat Lons / Laroin	12	-	-	12
Comptage achat Lons / Lescar	13	-	-	13
Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	12	-	-	12
Comptage achat Morlaàs (Bourg)	12	-	-	12
Comptage achat Morlaàs (LEP)	12	-	-	12
Comptage achat Pau (virtuel)	12	-	-	12
Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)	-	-	4	4
Comptage Assat Ader (achat/vente Pays de Nay)	2	-	-	2
Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	2	-	-	2
Comptage Bagnel (SECTO)	-	-	1	1
Comptage Beaumont (SECTO)	-	-	1	1
Comptage Larribau (SECTO)	-	-	1	1
Comptage Malaganne Pindats (SECTO)	-	-	1	1
Comptage Meillon (SECTO)	-	-	1	1
Comptage Picou (SECTO)	-	-	2	2
Comptage vente Idron (Av. Béarn)	12	-	-	12

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	12	-	-	12
Comptage vente Lons / Laroïn	12	-	-	12
Comptage vente Lons / Lescar	12	-	2	14
Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	12	-	-	12
Comptage vente Morlaàs (Bourg)	12	-	-	12
Comptage vente Pau (virtuel)	12	-	-	12
Compteur client - Fabre API 1	-	-	1	1
Compteur client - Fabre API 2	-	-	3	3
Mazères I	9	1	4	14
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	417	2	16	435
Mazères III (P11/ P12)	146	2	8	156
Mazères IV (P13)	176	1	1	178
Meillon (P16) et station d'alerte	128	2	3	133
Meillon (P17)	109	2	4	115
Réservoir Aliou	13	-	3	16
Réservoir Batguzère	22	-	4	26
Réservoir Clos Touzet	7	-	-	7
Réservoir Lafforgue	13	-	-	13
Réservoir Mazères 2*3000	18	-	-	18
Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	15	-	-	15
Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	7	-	2	9
Réservoir Miqueu	4	-	-	4
Réservoir Mirassou	17	5	2	24
Réservoir Morlaàs Haute vue	17	-	1	18
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	14	-	-	14
Réservoir Sabalot	2	-	-	2
Réservoir Taillefer	7	-	-	7
Rontignon (P14)	114	3	3	120
Station de reprise Aliou	-	1	2	3
Station de reprise Berlanne	21	2	5	28
Station de reprise Carrerot	16	6	7	29
Station de reprise Lafforgue	16	9	3	28

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
Station de reprise Lanot	32	9	11	52
Station de reprise Narcastet	18	2	3	23
Station de reprise Pindats	15	2	2	19
Station de reprise Riant	10	2	-	12
Surpresseur Carraze	16	1	-	17
Surpresseur Réservoir Bastarrous	-	1	-	1
Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	16	2	4	22

Travaux d'exploitation	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Forage Mazères II (P6/P8/P9)	Remplacement cellule capteur de chlore
Forage Mazères III (P11/ P12)	Remplacement joint sur brides
Forage Meillon (P17)	Remplacement carte analogique
Station de reprise d'Aliou	Réparation et réglage pressostat
Station de reprise de Carrerot	Remplacement batterie 12V
Station de reprise Lanot	Remplacement moteur vanne papillon
Station de reprise Lanot	Installation et paramétrage débitmètre pompage

### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	2	4	100,0%
Accessoires	renouvelés	9	3	-66,7%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Accessoires	réparés	7	13	85,7%
Accessoires	supprimés	1	2	100,0%
Appareils de fontainerie	créés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	3	8	166,7%
Appareils de fontainerie	réparés	14	10	-28,6%
Appareils de fontainerie	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	1202	895	-25,5%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	424	286	-32,5%
Branchements	créés	109	140	28,4%
Branchements	modifiés	36	19	-47,2%
Branchements	renouvelés	36	77	113,9%
Branchements	supprimés	1	5	400,0%
Compteurs	déposés	34	17	-50,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	-	-100,0%
Compteurs	posés	580	615	6,0%
Compteurs	remplacés	1973	1491	-24,4%
Devis métrés	réalisés	244	214	-12,3%
Enquêtes	Clientèle	1140	838	-26,5%
Fermetures d'eau	à la demande du client	24	18	-25,0%
Fermetures d'eau	autres	29	2	-93,1%
Eléments de réseau	mis à niveau	76	92	21,1%
Remise en eau	sur le réseau	241	251	4,1%
Réparations	fuite sur branchement	129	148	14,7%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	123	68	-44,7%
Autres		4 720	5 235	10,9%
Total actes		11 161	10 452	-6,4%

## Nombre de fuites réseau réparées

Commune	2012	2013	2014	2015	2016
ARESSY	1	1	1	1	1
ASSAT	1	2	1	3	0
BILLERE	26	20	5	19	10
BIZANOS	14	3	6	9	3
BOSDARROS	7	15	9	5	7
BUZY	0	1	0	0	0
GAN	18	25	24	13	13
GELOS	12	5	6	9	4
IDRON	0	2	11	3	3
JURANCON	22	18	12	23	12
LAROIN	1	2	4	2	3
LASSEUBE	1	0	0	3	0
LASSEUBETAT	0	3	2	0	0
LONS	19	13	7	6	7
MAZERES LEZONS	9	5	8	10	1
MEILLON	0	3	0	0	0
MORLAAS	6	7	4	6	2
NARCASTET	2	3	3	0	0
RONTIGNON	7	4	1	5	0
SERRES MORLAAS	1	2	1	2	2
UZOS	2	2	3	4	0
<b>Total</b>	149	136	108	123	68

## Nombre de fuites branchements réparées

Commune	2012	2013	2014	2015	2016
ARESSY	-	-	1	2	1
ASSAT	-	-	6	4	3
BILLERE	-	-	16	15	18
BIZANOS	-	-	12	7	10
BOSDARROS	-	-	7	2	1
BUZY	-	-	0	0	0
GAN	-	-	14	19	17
GELOS	-	-	12	6	9
IDRON	-	-	14	9	9
JURANCON	-	-	16	15	16
LAROIN	-	-	3	2	2
LASSEUBE	-	-	2	0	0
LASSEUBETAT	-	-	0	0	0
LONS	-	-	21	28	38
MAZERES LEZONS	-	-	9	1	2
MEILLON	-	-	2	1	0
MORLAAS	-	-	9	5	13
NARCASTET	-	-	4	0	2
RONTIGNON	-	-	1	6	2
SERRES MORLAAS	-	-	1	1	3
UZOS	-	-	4	5	2
<b>Total</b>	-	-	154	128	148

**> Commentaires des données**

Le détail des fuites réparées sur le réseau se trouvent en **annexe 3**.

Le nombre de fuites canalisation et branchement réparées a augmenté en 2016.

<b>Compteurs neufs par commune</b>	
<b>Communes</b>	<b>Nombre compteurs neufs</b>
ARESSY	10
ASSAT	21
BILLERE	132
BIZANOS	21
BOSDARROS	4
GAN	61
GELOS	38
IDRON	30
JURANCON	17
LAROIN	3
LASSEUBE	1
LASSEUBETAT	1
LONS	170
MAZERES LEZONS	15
MEILLON	13
MORLAAS	61
NARCASTET	2
PARDIES PIETAT	1
RONTIGNON	3
SERRES MORLAAS	4
UZOS	4
<b>Total</b>	<b>614</b>

Nombre de compteurs neufs : 614 sur le syndicat.

### 3.3.6 La recherche des fuites

Durant l'année 2016, **353 053 ml de réseau** ont été auscultés (292 091 ml de réseau en 2015). Le détail des rues concernées par la recherche se trouve en **annexe 10**.

En complément, 93 fuites ont été réparées sur le réseau suite à une recherche de fuite.

### 3.3.7 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2015	2016	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	115	80	-30,4%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Astreinte	17	18	5,9%

Détail des astreintes sur les installations			
Commune	Sites	Intervention	Date
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	Intervention	14/05/2016
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Défaut edf	01/07/2016
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	Manœuvrer	21/10/2016
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	Dépannage sonde de niveau	06/11/2016
GAN	Station de reprise Lanot	Dépannage	16/01/2016
GAN	Station de reprise Lanot	Trop plein	01/07/2016
GELOS	Station de reprise Aliou	Dépannage	06/07/2016
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	Dépannage	17/02/2016
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	Dépannage	18/02/2016
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	Intervention	06/06/2016
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Intervention	20/06/2016
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Intervention sur démarreur en défaut	17/04/2016
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Dépannage	25/09/2016
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Remise en service après travaux	15/02/2016
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Dépannage	17/06/2016
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Dépannage fuite sur hydroéjecteur de chloration: isolement hydraulique	03/09/2016
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Défaut edf et com GPRS	11/09/2016

Détail des astreintes sur le réseau			
Commune	Sites	Intervention	Date
ARESSY	RUE DES FONTAINES	Enquête pour fuite	11/04/2016
ARESSY	RUE DES FONTAINES	Réparation de réseau eau	11/04/2016
ASSAT	CHEMIN DE BAYNE	Enquête pour fuite	24/09/2016
ASSAT	CHEMIN LAQUE	Intervention réseau eau (autre)	09/05/2016
ASSAT	ROUTE D ANGAIS	Enquête pour problèmes de débit, pression	25/08/2016
BILLERE	ALLEE BON ACCUEIL	Enquête pour fuite	09/11/2016
BILLERE	AVENUE DE LONS	Intervention sur compteur (autre)	19/04/2016
BILLERE	AVENUE JEAN MERMOZ	Intervention sur dispositif de comptage	11/03/2016
BILLERE	AVENUE PARC RESIDENCE	Intervention sur dispositif de comptage	21/10/2016
BILLERE	IMPASSE BELLEVUE	Enquête pour fuite	22/12/2016
BILLERE	ROUTE DE BAYONNE	Enquête pour fuite	10/01/2016
BILLERE	RUE DE L'EGLISE	Enquêtes sur branchement eau	04/04/2016
BILLERE	RUE DES BOULEAUX	Intervention sur dispositif de comptage	09/05/2016
BILLERE	RUE DU CORPS FRANC POMMIES	Intervention sur branchement (autre)	29/10/2016
BILLERE	RUE DU GOLF	Intervention sur dispositif de comptage	13/06/2016
BILLERE	RUE JOSEPH LAPLACE	Intervention sur dispositif de comptage	07/06/2016
BILLERE	RUE PASTEUR	Intervention sur dispositif de comptage	16/08/2016
BIZANOS	AVENUE LEON HEID	Enquête pour fuite	21/06/2016
BIZANOS	IMPASSE DE LA FONTAINE	Intervention sur dispositif de comptage	05/01/2016
BIZANOS	IMPASSE FOCH	Enquête pour fuite	25/01/2016
BIZANOS	RUE GEORGES CLEMENCEAU	Intervention sur branchement (autre)	04/03/2016
BIZANOS	RUE PASTEUR	Enquête pour fuite	16/07/2016
BIZANOS	RUE SULLY	Enquête sur appareil de fontainerie	25/04/2016
BOSDARROS	–	Enquête pour fuite	27/12/2016
BOSDARROS	CHEMIN D'OSSAU	Intervention réseau eau (autre)	21/06/2016
GAN	–	Enquête sur appareil de fontainerie	29/03/2016
GAN	–	Intervention sur compteur (autre)	04/04/2016
GAN	AVENUE DES PYRENEES	Enquête pour fuite	06/08/2016
GAN	CHEMIN D ALIOU	Enquête pour problèmes de débit, pression	06/07/2016
GAN	CHEMIN DE LACAU	Recherche de fuite	27/03/2016
GAN	IMPASSE DES HETRES	Enquête pour problème de qualité d'eau	27/01/2016
GAN	ROUTE DE LASSEUBE	Renouvellement d'appareillage réseau	20/07/2016
GAN	RUE DE GOUBERN	Intervention sur branchement (autre)	06/06/2016
GAN	RUE DU FOULOU	Intervention sur branchement (autre)	12/09/2016

### 3 | Qualité du service

GAN	RUE GASTON DE FOIX	Intervention sur dispositif de comptage	18/04/2016
GELOS	RUE DES MIMOSAS	Enquête pour problème de qualité d'eau	20/05/2016
GELOS	RUE DU PRESBYTERE	Enquêtes sur branchement eau	11/04/2016
GELOS	RUE LOUIS BARTHOU	Autres enquêtes	06/06/2016
IDRON	AVENUE DU BEARN	Déplacement improductif	06/11/2016
IDRON	RUE DE LA BUTTE	Enquête pour fuite	14/04/2016
JURANCON	CHEMIN DE LAROIN	Intervention sur dispositif de comptage	02/08/2016
JURANCON	CHEMIN PEDESTRE DE PERPIGNAA	Réparation de réseau eau	19/01/2016
JURANCON	PLAINE DU GAVE	Réparation de branchement eau	29/08/2016
JURANCON	RUE ALFRED DE VIGNY	Autres enquêtes	28/04/2016
JURANCON	RUE DE LA VICTOIRE	Intervention sur dispositif de comptage	17/03/2016
JURANCON	RUE DU GAVE	Intervention sur branchement (autre)	26/09/2016
JURANCON	RUE JOLIOT CURIE	Déplacement improductif	08/01/2016
LAROIN	CHEMIN DES ARRIBEUS	Enquête pour fuite	30/07/2016
LAROIN	CHEMIN DES CRETES	Réparation de branchement eau	30/03/2016
LASSEUBETAT	CHEMIN DE RENOIR	Intervention sur dispositif de comptage	22/08/2016
LONS	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	Enquête pour fuite	12/03/2016
LONS	AVENUE DE PAU	Coupe de branchement eau (demande client)	02/12/2016
LONS	AVENUE DU MOULIN BORNE	Enquête pour fuite	14/11/2016
LONS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	Enquêtes sur branchement eau	09/05/2016
LONS	RUE DES EDELWEISS	Intervention sur dispositif de comptage	27/12/2016
LONS	RUE DES GOELANDS	Enquêtes sur branchement eau	16/08/2016
LONS	RUE DES GOELANDS	Enquêtes sur branchement eau	16/08/2016
LONS	RUE DES MARGUERITES	Enquête pour fuite	15/07/2016
LONS	RUE GEORGES LASSALLE	Intervention sur compteur (autre)	31/07/2016
LONS	RUE HENRI LAMARQUE	Intervention sur compteur (autre)	30/05/2016
MAZERES LEZONS	AVENUE DES PYRENEES	Enquêtes sur branchement eau	25/01/2016
MAZERES LEZONS	AVENUE DES PYRENEES	Réparation de branchement eau	25/01/2016
MAZERES LEZONS	RUE DES MESANGES	Enquête sur appareil de fontainerie	12/11/2016
MAZERES LEZONS	RUE JULES FERRY	Enquêtes sur branchement eau	16/05/2016
MEILLON	IMPASSE DU BROUILH	Intervention sur dispositif de comptage	12/08/2016
MEILLON	RUE DU CAP DE REY	Déplacement improductif	15/03/2016
MEILLON	RUE DU CAP DE REY	Intervention sur dispositif de comptage	23/06/2016
MORLAAS	–	Entretien d'appareillage réseau	25/04/2016
MORLAAS	AVENUE DU 19 MARS 1962	Réparation de branchement eau	04/02/2016
MORLAAS	CHEMIN DE LA DIGUE	Enquête pour fuite	19/01/2016
MORLAAS	CHEMIN DE LA DIGUE	Enquête pour fuite	04/03/2016
MORLAAS	Marcadet dessus	Enquêtes sur branchement eau	13/04/2016

### 3 | Qualité du service

---

MORLAAS	Réservoir	Enquête pour fuite	16/01/2016
MORLAAS	RUE BARATNAU	Réparation de branchement eau	26/11/2016
MORLAAS	RUE DES AJONCS	Intervention sur dispositif de comptage	11/08/2016
MORLAAS	RUE DES CORDELIERS	Enquêtes sur branchement eau	15/12/2016
MORLAAS	RUE GASTON PHOEBUS	Enquêtes sur branchement eau	25/11/2016
RONTIGNON	ROUTE DU HAMEAU	Intervention réseau eau (autre)	05/11/2016
RONTIGNON	ROUTE DU HAMEAU	Enquêtes sur branchement eau	07/11/2016
UZOS	IMPASSE DES ERABLES	Enquêtes sur branchement eau	29/08/2016

## 3.4 Le bilan clientèle

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

### 3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de sa prestation et afin de mieux servir ses clients, l'activité Eau France de SUEZ a lancé un programme ambitieux destiné à refondre ses outils de gestion clientèle afin de les regrouper dans un outil unique.

Cette décision, plaçant plus que jamais les clients au cœur de la stratégie de notre entreprise, fut le point de départ d'un vaste chantier de plusieurs années mobilisant l'ensemble des services de SUEZ Eau France (clientèle, informatique, comptabilité, ressources humaines, formation, ...).

Odyssée est ce nouveau Système d'Information Clients SUEZ.

Par le déploiement de ce nouveau logiciel clientèle intégrant notamment toutes les normes de compatibilité du marché en matière de communication et d'interopérabilités, SUEZ ambitionne :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (centre de relation clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

Pendant cette phase transitoire, et malgré le soin apporté à la préparation de cette opération (formation des équipes, tests sur simulateurs, correction des bugs informatiques révélés par les sites-pilotes,...), il est possible que certains clients constatent des délais de réponses par téléphone ou par courrier plus longs que d'habitude ou des erreurs dans la transposition de leurs dossiers clients (arrêt des prélèvements mensuels par exemple). Nous tenons à vous assurer que l'ensemble des équipes est mobilisé pour limiter au maximum d'éventuels désagréments, tel que des retards dans la production de facturation.

En complément, nous vous informons que le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle, a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporterait des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies. Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

### 3.4.2 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

<b>Nombre d'abonnements</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	29 753	29 970	30 551	31 102	1,8%
<b>Total</b>	<b>29 753</b>	<b>29 970</b>	<b>30 551</b>	<b>31 102</b>	<b>1,8%</b>

<b>Nombre d'abonnements</b>					
<b>ARESSY</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	302	315	337	343	1,8%

<b>ASSAT</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	638	641	650	670	3,1%

<b>BILLÈRE</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	5 391	5 393	5 469	5 605	2,5%

<b>BIZANOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 423	2 449	2 455	2 467	0,5%

<b>BOSDARROS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	470	470	471	474	0,6%

<b>BUZY</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	33	34	33	33	0,0%

<b>GAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 559	2 560	2 607	2 662	2,1%

<b>GELOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	1 776	1 775	1 781	1 784	0,2%

<b>IDRON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	1 978	2 001	2 118	2 146	1,3%

### 3 | Qualité du service

<b>JURANÇON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	3 612	3 608	3 620	3 632	0,3%

<b>LAROIN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	81	82	82	85	3,7%

<b>LASSEUBE</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	50	51	53	54	1,9%

<b>LASSEUBETAT</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	34	34	34	35	2,9%

<b>LESCAR</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	56	54	54	54	0,0%

<b>LONS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	5 653	5 761	5 955	6 120	2,8%

<b>MAZÈRES-LEZONS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	817	816	817	831	1,7%

<b>MEILLON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	384	384	390	401	2,8%

<b>MORLAÀS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 124	2 141	2 193	2 258	3,0%

<b>NARCASTET</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	350	362	374	378	1,1%

<b>PARDIES-PIÉTAT</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	22	23	23	25	8,7%

<b>RONTIGNON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	345	346	353	355	0,6%

<b>SAINT-FAUST</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	6	7	6	6	0,0%

<b>SERRES-MORLAÀS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	333	337	343	347	1,2%

<b>UZOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	316	326	333	337	1,2%

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 1,8 en 2016%.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de client actifs.

Aressy	336
Assat	653
Billere	5 205
Bizanos	2 306
Bosdarros	464
Buzy	32
Gan	2 563
Gelos	1 673
Idron	2 088
Jurançon	3 429
Laroin	85
Lasseube	53
Lasseubetat	34
Lescar	52
Lons	5 844
Mazeres Lezons	819
Meillon	392
Morlaas	2 158
Narcastet	363
Pardies Pietat	25
Rontignon	345
Serres Morlaas	341
St Faust	6
Uzos	327
<b>TOTAL</b>	<b>29 593</b>

Le tableau ci-dessous résume le nombre de demandes enregistrées en arrivée client et en départ client sur branchements existants sur le syndicat.

Données	Nombre
Arrivée client	2 232
Départ client	1 663

### 3.4.3 Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposés par commune, sont les suivants :

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	3 859 698	4 045 275	4 108 073	4 066 847	- 1,0%
Total des volumes facturés	3 859 698	4 045 275	4 108 073	4 066 847	- 1,0%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )					
ARESSY	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	52 533	75 174	61 398	54 181	- 11,8%

ASSAT	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	59 188	78 871	65 704	67 451	2,7%

BILLÈRE	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	555 339	587 767	624 773	620 774	- 0,6%

BIZANOS	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	257 630	249 667	265 659	227 335	- 14,4%

BOSDARROS	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	79 105	84 955	75 281	85 753	13,9%

BUZY	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	3 999	5 294	4 113	4 010	- 2,5%

GAN	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	304 581	322 966	315 828	306 553	- 2,9%

### 3 | Qualité du service

<b>GELOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	165 180	182 973	165 460	164 304	- 0,7%

<b>IDRON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	281 915	315 119	324 237	341 141	5,2%

<b>JURANÇON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	826 104	826 337	905 225	866 638	- 4,3%

<b>LAROIN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	8 150	10 256	8 926	13 765	54,2%

<b>LASSEUBE</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	4 727	5 121	4 770	4 869	2,1%

<b>LASSEUBETAT</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	4 416	4 343	3 731	3 739	0,2%

<b>LESCAR</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	61 868	65 575	56 776	68 003	19,8%

<b>LONS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	661 481	675 725	685 779	713 398	4,0%

<b>MAZÈRES-LEZONS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	110 892	91 254	92 861	90 996	- 2,0%

<b>MEILLON</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	42 577	45 677	40 159	42 115	4,9%

<b>MORLAÀS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	223 290	259 637	250 935	229 911	- 8,4%

NARCASTET	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	34 212	33 497	34 801	34 799	0,0%

PARDIES-PIÉTAT	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	1 853	2 143	1 528	2 075	35,8%

RONTIGNON	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	46 263	42 402	43 462	44 293	1,9%

SAINT-FAUST	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	470	606	443	357	- 19,4%

SERRES-MORLAÀS	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	35 525	42 621	40 417	41 590	2,9%

UZOS	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	38 400	37 295	35 807	38 795	8,3%

Pour 2013, le total des volumes vendus ne prend pas en compte un volume global de 250 000 m<sup>3</sup> correspondant à une estimation d'écart de relève, ce qui fait un total général de 4 109 698 m<sup>3</sup>.

#### > Commentaire des données

Il s'agit des volumes issus des périodes de facturation. La facturation est semestrielle pour SUEZ Eau France. Chaque client non mensualisé 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 -1 %.

### 3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Il y a 28 gros consommateurs recensés sur le Syndicat en 2016 contre 25 en 2015.

Nom client	Commune	Id compte client	Adresse site	Consommation 2014	Consommation 2015	Consommation 2016
CENTRE DE DIALYSE	ARESSY	2301655555	RUE DU VILLAGE	16 627	21 137	13 022
SNECCA	ARESSY	5370555555	RUE DES SOURCES	6 663	6 942	6 633
COMMUNE DE BILLERE	BILLERE	4890355555	RUE DU GOLF	8 697	12 685	11 464

### 3 | Qualité du service

AGESTYS	BILLERE	7177566666	CHEMIN DU LACAOU	8 023	8 283	<b>8 292</b>
SDC LE ST JOHN AGESTYS	BILLERE	5046366666	CHEMIN DU LACAOU	< 6 000	8 123	<b>7 228</b>
LA DIRECTRICE	BILLERE	7596566666	AVENUE BEZIOU	7 296	7 694	<b>7 253</b>
ANTOINE DE BOURBON	BILLERE	6563666666	RUE CAPLANNE	< 6 000	6 634	<b>7 599</b>
ESTIBETTE	BILLERE	7544666666	RUE LAFITTE	6 950	6 406	<b>7 279</b>
BEILLARD	BILLERE	2850655555	AVENUE DU BARON SEGUIER	< 6 000	6 069	<b>&lt; 6 000</b>
SDC LA PASTOURELLE	BILLERE	7086466666	AVENUE DE LONS	< 6 000	< 6 000	<b>10 531</b>
ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	BIZANOS	8076166666	AVENUE LEON HEID	33 181	26 250	<b>&lt; 6 000</b>
MICHAUD	GAN	9333466666	CHEMIN DE BERDOULOU	15 193	13 298	<b>13 566</b>
CAVE COOP DES PRODUCTEURS	GAN	4334466666	CHEMIN DE LACAOU	< 6 000	< 6 000	<b>6 876</b>
P.F.M.P.	IDRON	4155566666	AVENUE DU BEARN	74 876	68 914	<b>60 181</b>
P.F.M.P.	IDRON	4155566666	50 CHEMIN DE MAZEROLLES	< 6 000	12 456	<b>16 674</b>
SCI DES PYRENEES	IDRON	8285777777	AVENUE DU BEARN	< 6 000	8 845	<b>&lt; 6 000</b>
BEREZOWSKI, ARIANE	IDRON	7221365311	RUE D'ESTREES	< 6 000	< 6 000	<b>6 463</b>
EI CHANONAT	IDRON	194129401	CHEMIN DE MAZEROLLES	< 6 000	< 6 000	<b>6 026</b>
FROMAGERIE DES CHAUMES	JURANCON	9298466666	AVENUE RAUSKI	491 373	495 223	<b>493 064</b>
INDIVISION LAPLASSOTTE	JURANCON	4342566666	RUE GASTON PHOEBUS	< 6 000	8 715	<b>&lt; 6 000</b>
COMMUNAUTE AGGLO DE PAU	JURANCON	3404566666 6	RUE DE L'ARTISANAT	< 6 000	< 6 000	<b>8 558</b>
DEPARTEMENTAL E DES PEP 64	JURANCON	9361466666 6	IMPASSE D OLY	< 6 000	< 6 000	<b>8 172</b>
BEARNAISE ECON MIXTE	JURANCON	9364566666 6	AVENUE GEORGES GUYNEMER	< 6 000	< 6 000	<b>6 245</b>
BEARN ENVIRONNEMENT UJOM	LESCAR	7103166666	RUE D'ARSONVAL	23 897	24 797	<b>28 099</b>
AFUL C/C CARREFOUR PAU LESCOAR	LESCAR	3414566666	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	9 655	9 370	<b>10 840</b>
DJPASAD	LESCAR	9420355555	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	< 6 000	< 6 000	<b>6 010</b>
MAIRIE DE LONS	LONS	6030455555	MAIL DE COUBERTIN	25 406	26 054	<b>22 737</b>
S.I.V.U.	LONS	6286566666	RUE LARREGAIN	12 613	11 636	<b>12 299</b>
BAYER HEALTH CARE SAS	LONS	2608266666	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	9 195	9 230	<b>10 243</b>
DES COPROPRIETAIRES	LONS	7886266666	MAIL DE L'HIPPODROME	7 884	7 442	<b>&lt; 6 000</b>
PICHET IMMO ET SERVICES	LONS	1106666666	RUE DU CHATEAU	< 6 000	< 6 000	<b>6 253</b>
ADGESSA	MAZERES LEZONS	4262655555	ROUTE DES PINDATS	8 221	7 425	<b>6 632</b>
LP HAUTE VUE	MORLAAS	3144466666	CHEMIN DE GRABASSE	7 792	7 992	<b>&lt; 6 000</b>
A.D.A.P.E.I	RONTIGNON	4583366666	ROUTE DU HAMEAU	6 371	6 462	<b>6 057</b>

La liste des consommateurs > à 1 000m3 est donnée en **annexe 2**.

### 3.4.5 La typologie des contacts clients

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts					
Modes de contact	Nombre 2012	Nombre 2013	Nombre 2014	Nombre 2015	Nombre 2016
Téléphone	15 536	15 289	13 558	11 907	<b>14 075</b>
Courrier	2 750	2 865	2 917	2 070	<b>2 315</b>
Internet	480	573	641	700	<b>911</b>
Visites en agence	1 811	1 037	1 205	1 425	<b>1 478</b>
Autres	0	0	0	0	4
<b>Nombre total contacts</b>	20 577	19 764	18 321	16 102	<b>18 783</b>

En 2016, on dénombre 18 783 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 1 478 visites en agence.

Bilan Accueil des clients					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de clients venus en Agence	1 811	1 037	1 205	1 425	1 478

#### > 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.

### 3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

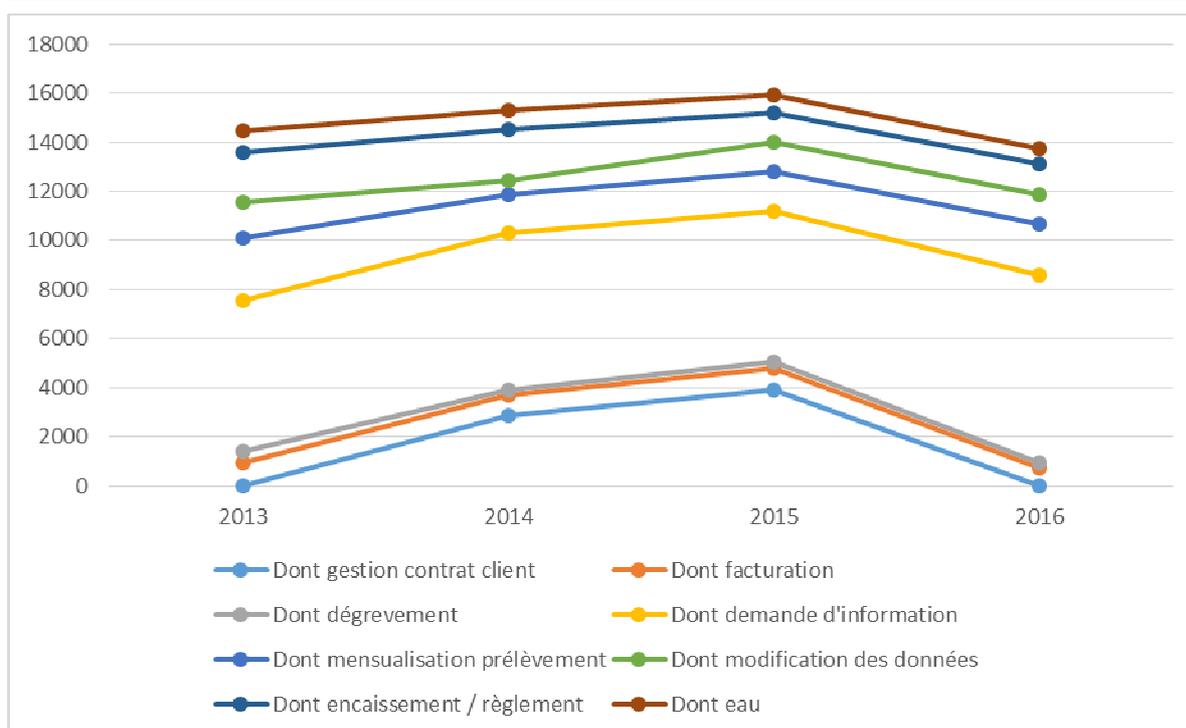
Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

**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.

Motif des demandes				
	2013	2014	2015	2016
<b>Motifs administratifs</b>	<b>18 266</b>	<b>16 483</b>	<b>15 219</b>	<b>18 101</b>
<i>Dont gestion contrat client</i>	-	2 856	3 915	-
<i>Dont facturation</i>	961	831	862	751
<i>Dont dégrevement</i>	474	231	279	190
<i>Dont demande d'information</i>	6 117	6 415	6 122	7 637
<i>Dont mensualisation prélèvement</i>	2 537	1 547	1 607	2 084
<i>Dont modification des données</i>	1 451	574	1 193	1 211
<i>Dont encaissement / règlement</i>	2 025	2 055	1 241	1 220
<b>Motifs techniques</b>	<b>903</b>	<b>783</b>	<b>864</b>	<b>664</b>
<i>Dont eau</i>	903	783	695	664
<b>Total</b>	<b>19 169</b>	<b>17 266</b>	<b>16 083</b>	<b>18 765</b>



### > Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en hausse de 16 % en 2016.

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 (quel que 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>2016</b>
<b>Motifs administratifs</b>	
Demande d'information	8
Demande de prestation	1
Facturation	750
Règlement / Encaissement	267
<b>Sous total</b>	<b>1 026</b>
<b>Motifs techniques</b>	
appareil fontainerie enquêter	4
branchement eau enquêter fuite	32
branchement eau ouvrir	29
compteur avec émetteur TélÉR. enquêter	2
compteur changer pièces, réparer fuite	216
compteur enquêter anomalie	91
compteur enquêter fuite	54
réseau eau enquêter fuite	85
réseau eau enquêter pour débit, pression	133
réseau eau enquêter pour qualité eau	15
voirie enquêter problème	2
Divers	1
<b>Sous total</b>	<b>664</b>
<b>Total</b>	<b>1 690</b>

<b>Bilan des réclamations</b>				
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Total</b>	2 266	1 772	1 811	1 690

#### > **Commentaire des données**

Les réclamations les plus nombreuses concernent la distribution de l'eau et la facturation.

### 3.4.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2016, près de 915 échéanciers ont été accordés pour les clients de la collectivité
- Au 31 décembre 2016, 13 412 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

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>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre d'arrêts de compte	2 809	3 465	NC	2 446	
Nombre de clients mensualisés	17 558	12 197	12 459	13 412	7%
Nombre d'échéanciers demandés	757	686	620	915	47%
<b>Montant total HT des impayés &gt; 6 mois (€)</b>	<b>93 991,88</b>	<b>NC</b>	<b>NC</b>	<b>453 363,32</b>	

NC : non communiquée

#### **3.4.8 L'encaissement et le recouvrement**

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

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

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

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

### 3.4.9 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ Eau France.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Des initiatives récentes ont été développées par SUEZ Eau France dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficultés : il s'agit des partenariats avec le PIMMS (Points Information Médiation MultiServices).

<b>Le fonds de solidarité</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	47	41	- 12,8%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	16 334,48	8 469,42	- 48,2%

<b>Le fonds de solidarité</b>			
<b>BILLÈRE</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	9	12	33,3%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	2 783,41	2 517,67	- 9,5%

<b>BIZANOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	4	5	25,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	393,81	957,18	143,1%

<b>GAN</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	4	4	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 466,51	579,49	- 60,5%

<b>GELOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	5	4	- 20,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	805,52	984,89	22,3%

<b>IDRON</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	6	2	- 66,7%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 204,4	410,45	- 65,9%

JURANÇON	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	11	4	- 63,6%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	7 469,79	1 171,45	- 84,3%

LONS	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	6	10	66,7%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	866,04	1 848,29	113,4%

MORLAÀS	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1	0	- 100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	900	0	- 100,0%

NARCASTET	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	1	0	- 100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	445	0	- 100,0%

### 3.4.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements					
Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes dégrévés (m³)	66 299	42 387	61 928	61 646	- 0,5%
Nombre de dégrèvements	212	-	161	164	1,9%
Nombre de dégrèvements > 500 m³	29	-	26	32	23,1%

Le détail des dégrèvements se trouve en **annexe N°12**.

### 3.4.11 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

#### > La méthodologie

Pour l'année 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

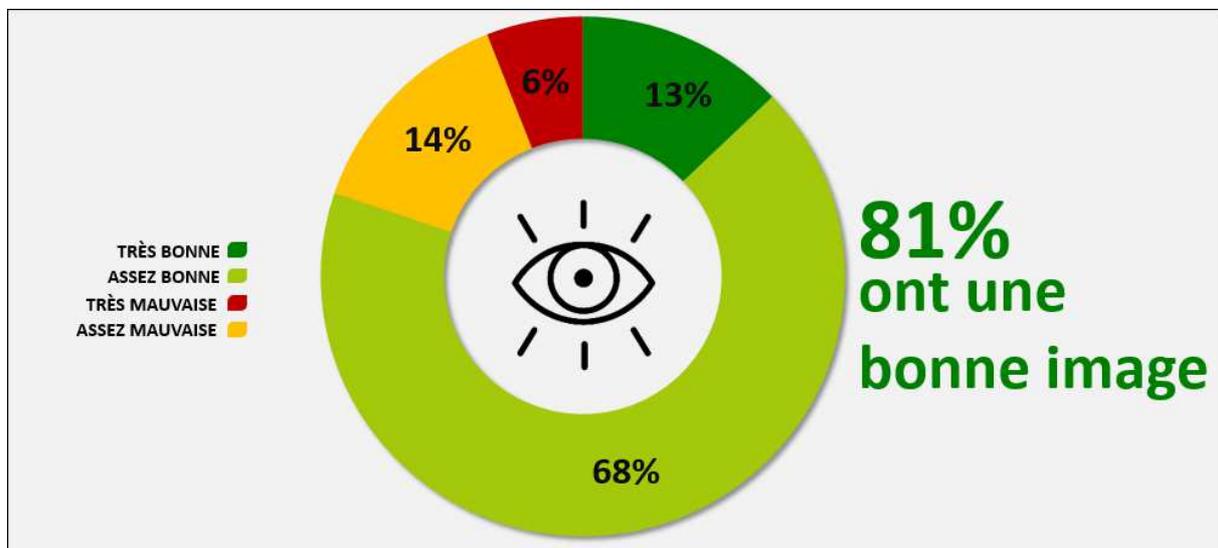
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 454 clients directs sur les communes de l'Entreprise Régionale Landes Pays Basque Béarn desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Une image solide du fournisseur d'eau :

81% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

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



#### > La satisfaction clients :

Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation\* puisque 82% des clients se déclarent satisfaits. De la même manière, l'intention de fidélité progresse ; 76% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau.

### 3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m<sup>3</sup>.

#### • LE TARIF

Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m <sup>3</sup>					
	m <sup>3</sup>	Montant facturé 2016	Prix unitaire 1er janv 2017	Montant facturé 2017	Variation (%)
<b>Distribution de l'eau</b>					
<b>Part du délégataire</b>		<b>68,18</b>		<b>68,52</b>	<b>0,5%</b>
Partie fixe		23,98	12,05	24,10	0,5%
Consommation 0 à 60m <sup>3</sup>	120	44,20	0,276	44,42	0,5%
Consommation 60 à 120m <sup>3</sup>			0,4643		
<b>Part du SIEP</b>		<b>68,40</b>		<b>80,40</b>	<b>17,5%</b>
Surtaxe sur consommation	120	68,40	0,67	80,40	17,5%
<b>Organismes publics</b>		<b>46,66</b>		<b>46,46</b>	<b>-0,4%</b>
Lutte contre la pollution	120	37,80	0,320	38,40	1,6%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	8,86	0,0672	8,06	-8,9%
<b>TVA (5,5%)</b>		<b>10,08</b>		<b>10,75</b>	<b>6,6%</b>
<b>Prix eau TTC</b>		<b>193,32</b>		<b>206,13</b>	<b>6,6%</b>
<b>Prix au m<sup>3</sup> TTC</b>		<b>1,61</b>		<b>1,72</b>	<b>6,6%</b>

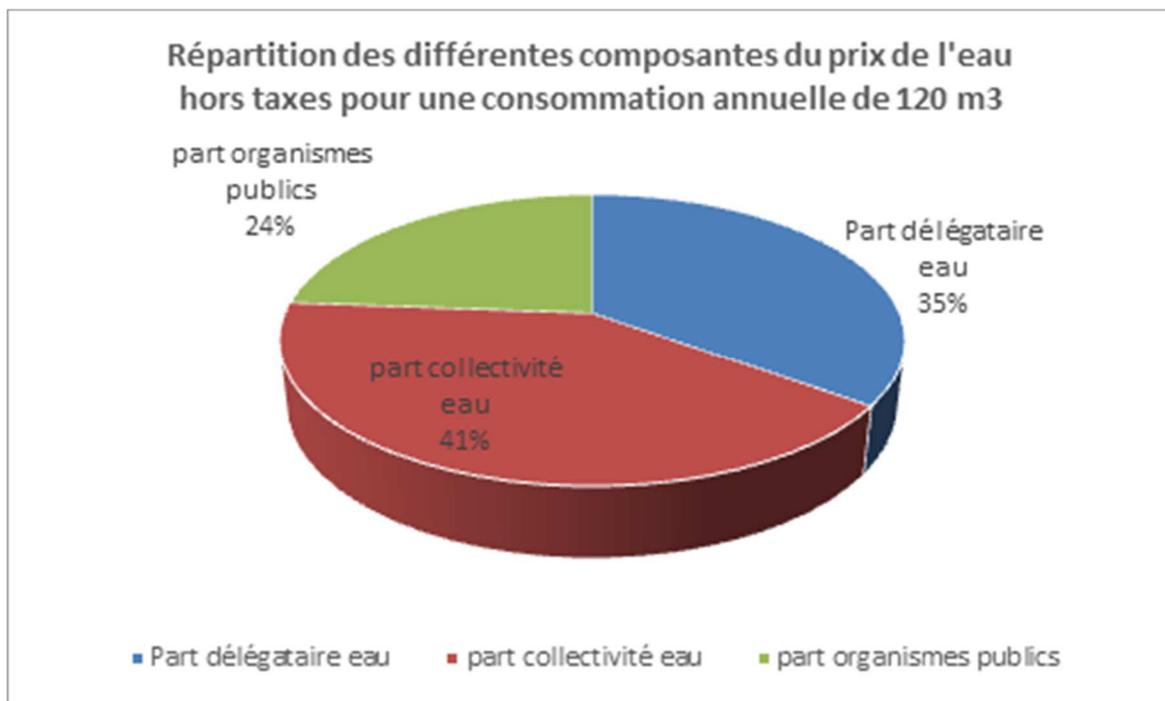
Ce bilan présente les redevances de l'agence de l'eau et les tarifs concernant la production et la distribution d'eau potable. Ce sont les seuls tarifs communs à toutes les communes du SIEP de Jurançon.

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 augmente de 6,6% entre 2017 et 2016. Le détail se retrouve dans le tableau ci-dessus.

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.



- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

En **annexe 5** sont présentées pour les communes du Syndicat, les factures spécimen pour un usager ayant consommé 120 m<sup>3</sup>.

# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure."

## 4.1.1 Le CARE

## SIEP DE JURANCON EAU POTABLE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

en €uros	2015	2016	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>5 820 961</b>	<b>6 291 306</b>	<b>8,1%</b>
Exploitation du service	2 115 004	2 145 957	
Collectivités et autres organismes publics	3 371 169	3 755 064	
Travaux attribués à titre exclusif	148 022	196 554	
Produits accessoires	186 766	193 731	
<b>CHARGES</b>	<b>6 105 642</b>	<b>6 887 195</b>	<b>12,8%</b>
Personnel	1 182 496	1 272 865	
Energie électrique	283 264	308 684	
Achats d'eau	21 006	10 912	
Produits de traitement	3 880	3 895	
Analyses	15 725	13 182	
Sous-traitance, matières et fournitures	316 397	339 907	
Impôts locaux et taxes	20 982	26 798	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	509 640	613 480	
• télécommunication, postes et télégestion	42 090	61 372	
• engins et véhicules	121 389	103 130	
• informatique	171 043	281 873	
• assurance	16 219	19 936	
• locaux	61 353	67 022	
Contribution des services centraux et recherche	77 077	79 923	
Collectivités et autres organismes publics	3 371 169	3 755 064	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	-55 605	0	
• fonds contractuel	165 964	166 365	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	152 416	152 706	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	19 313	20 738	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	21 918	122 676	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-284 681</b>	<b>-595 889</b>	<b>-109,3%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-284 681</b>	<b>-595 889</b>	<b>-109,3%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## SIEP DE JURANCON EAU POTABLE

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

## Détail des produits

en €uros	2015	2016	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>5 820 961</b>	<b>6 291 306</b>	<b>8,1%</b>
Exploitation du service	2 115 004	2 145 957	1,5%
• Partie fixe	712 405	715 437	
• Partie proportionnelle	1 390 611	1 402 495	
• Cession d'eau	11 988	28 025	
Collectivités et autres organismes publics	3 371 169	3 755 064	11,4%
• Part Collectivité	2 104 592	2 423 043	
• Redevance prélèvement	284 270	283 614	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	982 307	1 048 407	
Travaux attribués à titre exclusif	148 022	196 554	32,8%
• Branchements	148 022	196 554	
Produits accessoires	186 766	193 731	3,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance	71 266	57 374	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	13 692	30 508	
• Autres produits accessoires	101 809	105 848	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

#### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2016

---

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

#### Sommaire

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

#### I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

### 1. L'Entreprise Régionale est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

### 2. L'Entreprise Régionale dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des entreprises régionales.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

## **II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION**

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

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

### 1. Éléments directement imputés par contrats

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

### 2. Éléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.

- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de 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. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers) .
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit 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 SUEZ Eau France.

#### b. La contribution des services centraux et recherche

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

### 4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

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.

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

## **III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES**

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

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

### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):
- La traduction économique de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :
- Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

La traduction économique du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un

calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

c. « Fonds contractuels de renouvellement » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

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

### 3. Charges domaine privé

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

1. Dans les installations du Domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,48%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,32% (0,18% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

## **IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

### **V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS**

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

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

Le taux applicable est de 33,33%.

SIEP DE JURANCON EAU POTABLE

Année 2016

**A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	8 547,63
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	2 815,92
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	824 014,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégrésés	3 919 475,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	36 061,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	61 390,00
Charges structures branchements eau	Clients affermage eau potable	31 102,00
Charges structures distribution	Longueur réseau de distribution (km)	824 014,00
Charges structures production IFS	Volume eau potable produite (milliers m3)	5 930 355,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	31 102,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables	196 554,18
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	2 536 241,63
Charges logistique	Sortie de stock	-40 865,74
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-959 164,64
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-825 088,77
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	2 536 241,63

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 8,72% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée**

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 6,97% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A4 - Taux de financement - Domaine concédé**

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

**A5 - Compteurs du Domaine Privé**

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 2,85 %

## 4.2 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégué et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégué, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

### 4.2.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
GELOS-Station de reprise Carrerot-RVT-Organes hydraulique - Vannes-clapets	885,43
GAN-Réservoir Mirassou-RVT-HYDRAULIQUE SITE	18 057,37
MAZERES LEZONS-Mazères III (P11/ P12)-RVT-Sonde de niveau	0
MAZERES LEZONS-Réservoir Mazères 3000-RVT-hydraulique generale- cana-vannes-clapets	40 236,54
GAN-Station de reprise Riant-RVT-Moteur vanne remplissage bache	0
ASSAT-Station de reprise Lafforgue-RVT-sonde de niveau piezometrique	0
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-PARTIEL VEV SELF P18	1 190
MAZERES LEZONS-Mazères IV (P13)-RVT-pompe 2	6 231,07
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-Pompe p9 et sa self	5 572,24
MAZERES LEZONS-Mazères IV (P13)-RVT-VARIATEUR DE VITESSE	2 802,06
BOSDARROS-Station de reprise Pindats-RVT-POMPES 1 et 2	2 313,24
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-Moteur pompe P8 et sa Self	3 368,09
GAN-Station de reprise Lanot-RVT-hydraulique generale-cana-vanne-clapet	459,48
ASSAT-Station de reprise Lafforgue-RVT-hydraulique generale- cana-vannes-clapets	641,29
BOSDARROS-Station de reprise Pindats-RVT-HYDRAULIQUE SITE	22 426,74

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
GAN-Réservoir Lèbe-RVT-Hydraulique du Réservoir	2 023
MAZERES LEZONS-Mazères IV (P13)-RVT-ARMOIRE ELECTRIQUE	7 480,9
MAZERES LEZONS-Mazères IV (P13)-RVT-TELETRANSMISSION	1 589,72
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-cellule fuite chlore CTX 300	742,56
BOSDARROS-Réservoir Batguzère-RVT-Hydraulique du Réservoir	10 234,6
MAZERES LEZONS-Mazères III (P11/ P12)-RVT-POMPE 12A	6 231,07
-	132 485,4

#### > Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2016, sur le champ captant est de 35 207,71 € HT (10 576,61 € HT en 2015) et sur les réservoirs et stations de reprise est de 97 277,69 € HT (143 089,34 € HT en 2015).

### 4.2.2 La situation sur les branchements

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	92 409,2
Total	92 409,2

Ce montant concerne le renouvellement de 77 branchements dont le détail de trouve en annexe N°6.

### 4.2.3 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des

carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

<b>Travaux réalisés sur les compteurs en 2016</b>				
	<b>15 mm</b>	<b>20-40 mm</b>	<b>&gt;50 mm</b>	<b>Total</b>
Renouvelés	1 378	75	4	<b>1 457</b>

<b>Travaux réalisés sur les compteurs</b>								
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Renouvelés	2 547	1 652	1 383	1 335	1 406	2 113	1 971	1 457
Cumul renouvellement de compteur réalisé	6 525	8 177	9 560	10 895	12 301	14 414	16 385	17 842
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	9 551	suitant PRC						
Compteurs > 15 ans	1 262	696	564	259	189	661	199	718
% objectif contractuel	95,5%	97,6%	98,1%	99,1%	99,4%	97,8%	98,7%	97,7%

Liste des compteurs renouvelés en **annexe 14**.

• **LES COUTS COMPTABILISES**

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

L'agence Béarn a procédé au renouvellement de près de 17 842 compteurs en 8 ans.

Le montant de 2016 s'établit 80 994,73 € HT mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 718 compteurs qui ont plus de 15 ans d'âge soit 2,3% du parc compteurs.

## 4.3 Les investissements contractuels

### 4.3.1 Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	132 485,4
Réseaux	0
Branchements	92 409,2
Compteurs	0
<b>Total</b>	<b>224 894,6</b>

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2012	2013	2014	2015	2016
Renouvellement	139 497,58	113 315,27	342 898,72	228 949,95	224 894,6

Le montant total du renouvellement et des investissements réalisés en 2016 est de **226 229 €**

Ci-après la répartition détaillée:

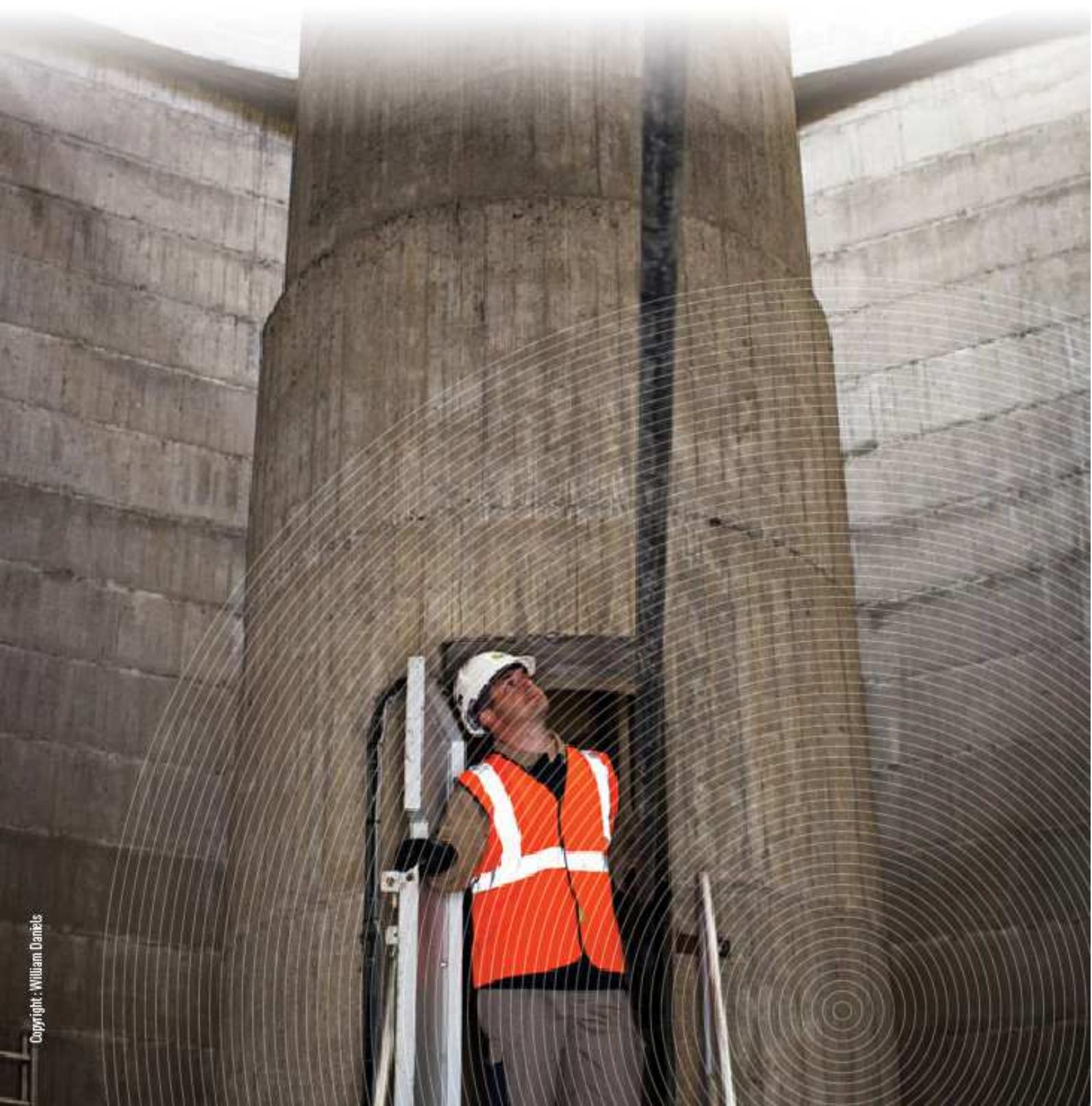
- Usines :	133 819 €
- Compteurs de sectorisation :	0 €
- Branchements :	92 409 €
- Autres :	0 €

Ces montants sont les montants engagés sur chacune des opérations au 31/12/2016.

Le détail des travaux est dans le suivi du PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT DES OUVRAGES en **Annexe 7**.



# 5 | Votre délégataire





**SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.**

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

Le 10 octobre 2016, SUEZ Eau France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.



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

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 L'entreprise régionale

Lyonnaise des Eaux Landes Pays Basque Béarn regroupe toutes les activités de Lyonnaise des Eaux sur 2 départements que sont les Landes et les Pyrénées Atlantiques. Par l'intermédiaire de chacune de ses 2 Agences Territoriales de proximité, Lyonnaise des Eaux Landes Pays Basque Béarn se positionne comme un interlocuteur de proximité, disponible, réactif et novateur, apte à répondre aux besoins les plus divers de ses clients et aux spécificités de son territoire.

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 292 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.

### 5.1.2 Nos implantations

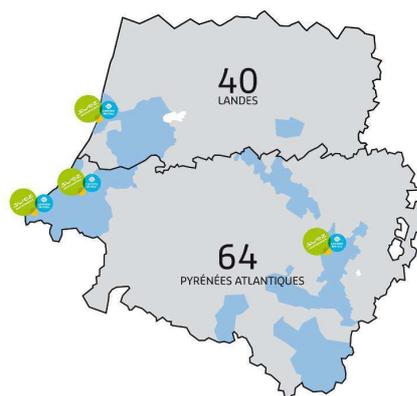
**L'Entreprise Régionale Landes - Pays Basque – Béarn de Lyonnaise des Eaux, et ses 292 collaborateurs**, gèrent 60 contrats de délégations de services publics et prestations de services en eau et assainissement, pour des collectivités des Pyrénées Atlantiques et des Landes.

**Ses 2 agences territoriales et son agence clientèle ont en charge :**

- pour la production et distribution de l'eau potable : environ 153 000 clients au travers de 117 communes ;
- pour la collecte et le traitement des eaux usées : environ 134 000 clients au travers de plus de 100 communes.

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

Les Chefs d'Agences territoriaux sont les garants du bon fonctionnement des services exploités et sont des interlocuteurs privilégiés des collectivités clientes sur son territoire.



**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.



•

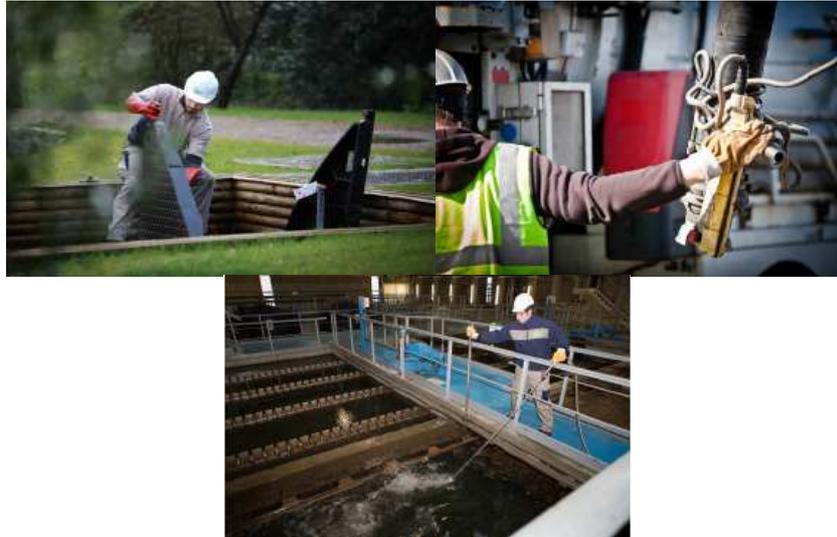
### 5.1.3 Nos moyens humains

L'Entreprise Régionale Landes-Pays Basque-Béarn comprend près de 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 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 ;
- 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.



### 5.1.4 Les autres moyens

#### > La formation continue, la clé de la compétence

**Chaque année, plus 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 relevés, techniciens, ingénieurs ou gestionnaires, ils constituent un véritable gisement de compétences.



### > L'expertise technique en eau potable et en assainissement

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

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.

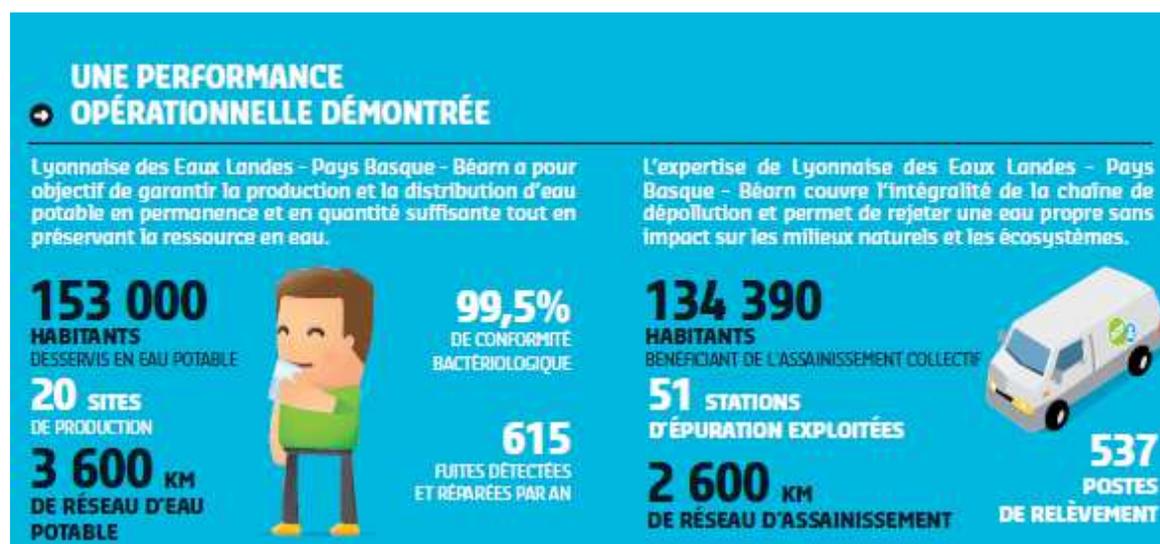
Ils travaillent en étroite collaboration avec le CIRSEE, le Lab'eau et la Direction Technique nationale de Lyonnaise des Eaux. Ils participent au réseau national d'experts en eau potable et en assainissement.

### > Les services fonctionnels de l'Entreprise Régionale

Ces services sont localisés à Biarritz.

#### - La Direction Technique

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).



Ses missions sont aussi :

d'établir la politique de suivi et de renouvellement des installations qui entrent dans les domaines délégués par les Collectivités et comprend :

#### - Le Service Support aux Opérations

Equipe de 26 personnes œuvre autour d'un processus de pilotage où la synergie entre les différents métiers est le vecteur de l'amélioration de notre efficacité et de notre performance opérationnelle mise au service de nos clients collectivités, industriels et particuliers.

#### **LES METIERS DU SERVICE SUPPORT AUX OPERATIONS :**

##### *L'ordonnancement :*

Ce service assure la planification des travaux neufs, travaux d'exploitation et urgence en heures ouvrées. L'ordonnancement réalise les DICT et les demandes d'arrêtés pour les travaux engagés par Lyonnaise des eaux.

***Le télé-contrôle :***

24h/24 le cycle de l'eau sous haute surveillance.

Les missions du service sont : prévoir, surveiller, déclencher les interventions, optimiser, protéger.

***La logistique :***

Ce service participe à l'organisation, à l'optimisation des interventions.

L'objectif principal est la préparation des chantiers dans les délais, en assurer la livraison, réapprovisionner l'ensemble des véhicules légers de l'entreprise.

***Le SIG :***

Ce service assure principalement la mise à jour de la cartographie au vu des travaux réalisés sur les réseaux.

Ce service assure également la réponse aux DICT.

Il assure l'assistance aux collectivités dans la mise à jour de leurs applicatifs.

***Le Pôle données :***

Ce service assure les tableaux de bord pour les agences territoriales.

Il réalise également les Rapports au Délégué (RAD), les déclarations à la Police de l'Eau, le suivi de l'énergie, le suivi de la production d'eau journalière...

Ce service assure la mise à jour de notre logiciel de Gestion de patrimoine propre et concédé.

**- L'agence métier usines eau et assainissement**

Composée de 55 agents, l'agence métier Usines Eau et Assainissement a la responsabilité des activités d'exploitation et de maintenance ainsi que des travaux d'investissement dans le domaine des usines d'eau et assainissement. Le périmètre « usines » de l'Entreprise Régionale concerne les ouvrages suivants :

### **Eau potable**

22 sites de production d'eau potable, 130 réservoirs pour 24 millions de m<sup>3</sup> d'eau potable produits par an

210 armoires électriques, 335 groupes de pompage, 70 automates programmables, 250 stations de télétransmission...

### **Assainissement**

37 stations d'épuration d'une capacité totale de 500 000 équivalents habitants, 500 postes de relèvement

590 armoires électriques, 1650 groupes de pompage, 260 automates programmables, 510 stations de télétransmission...

Les services d'exploitation sont découpés par secteur géographique :

- service process assainissement ACBA (Agglomération Côte Basque Adour)
- service process assainissement Sud Côte Basque
- service process assainissement Nive
- service process eau Pays Basque
- service process eau et assainissement Landes
- service process eau et assainissement Béarn

Le service maintenance mécanique intervient pour des opérations de maintenance et travaux sur les machineries tels que groupes électropompes, groupes de dosage, agitateurs, diffuseurs, centrales hydrauliques, ballons et équipements pression, turbines ... ainsi que les tuyauteries.

Le service électricité et automatismes réalise la maintenance sur les installations de type électrique tels que : transformateurs, armoires électriques, variateurs, automates programmables, station de télétransmission, superviseurs, capteurs, ... Ce service a en charge également la gestion de tous les systèmes de supervision TOPKAPI de l'Entreprise Régionale.

### **La Direction Technique en Chiffres :**

1000 sites surveillés en continu

Une permanence clientèle assurée 24H/24

1 magasin principal et 4 magasins secondaires

1200 références en magasin

650000 € de matériel en stock

60 véhicules dotés et réapprovisionnés hebdomadairement

15000 DICT (déclarant) 9700 DICT (exploitant)

150 agents ordonnancés dotés d'outil de mobilité

60 000 interventions réseaux (dont 20 000 suite à appel client, 10 000 rendez-vous programmés)

43 engins lourds (mini pelles, camions, hydro-cureurs) tracés et taux utilisation suivis

960 000 alarmes usines annuelles

753 500 interventions usines

### **- Support aux industriels :**

Nos équipes de Suez Environnement maîtrisent un ensemble complet de compétences industrielles telles que l'exploitation des différents process traitement des eaux de surface, méthanisation, cogénération, traitement de lixiviat provenant de centres techniques d'élimination de déchets et d'industries agro-alimentaires.

Fort de la maîtrise de l'ensemble des procédés et technologies disponibles et d'une proximité territoriale, nous pouvons proposer les meilleures solutions en fonction des spécificités propres à chaque activité industrielle afin :

- Optimiser les outils de traitement
- Réduire l'impact environnemental
- Réduire les consommations d'eau pour diminuer les rejets
- Participer à la sécurisation des installations
- Proposer des plans de progrès

### **- 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, ISO 50001).

### **- Le Service Administratif et Finance**

Un Responsable Administratif et Financier est 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, 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.

### **- Le Service Communication**

Gère la communication interne, les actions pédagogiques de sensibilisation et est à disposition de nos clients pour valoriser leurs services d'eau et d'assainissement.



## **5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale**

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

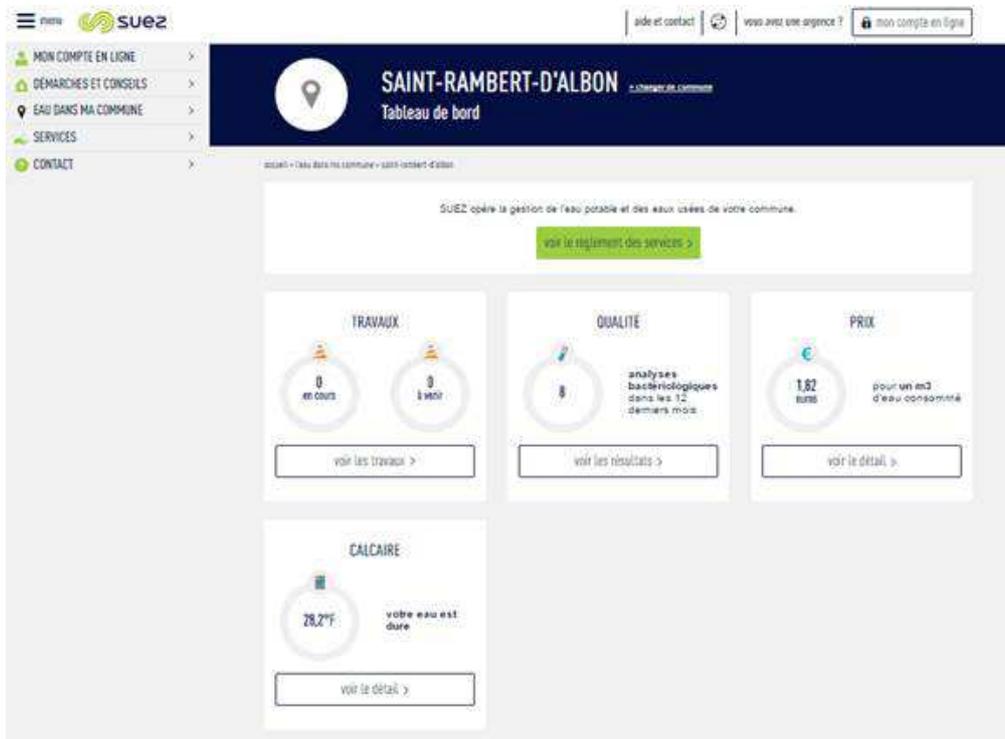
## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2016, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours



Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



## Evaluer ma consommation

### Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - éco-gestes - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.

VOUS SOUHAITEZ AVOIR  
**UNE ESTIMATION**  
DE VOTRE CONSOMMATION  
D'EAU ANNUELLE?

En quelques clics, identifiez les postes de consommation courants les plus importants et découvrez comment les maîtriser et... réaliser ainsi des économies sur votre facture.

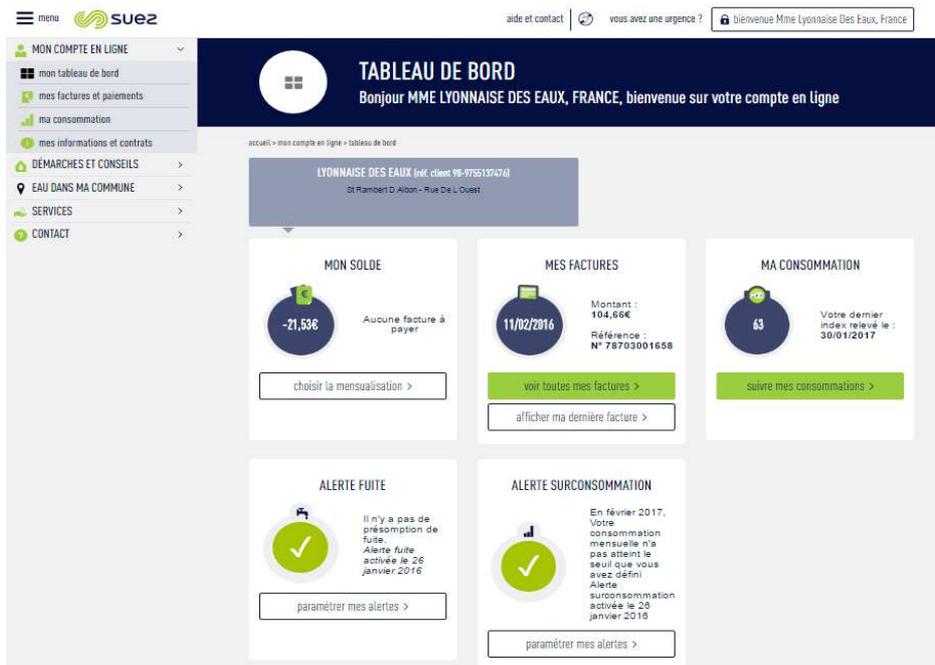
**COMMENCER**



Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



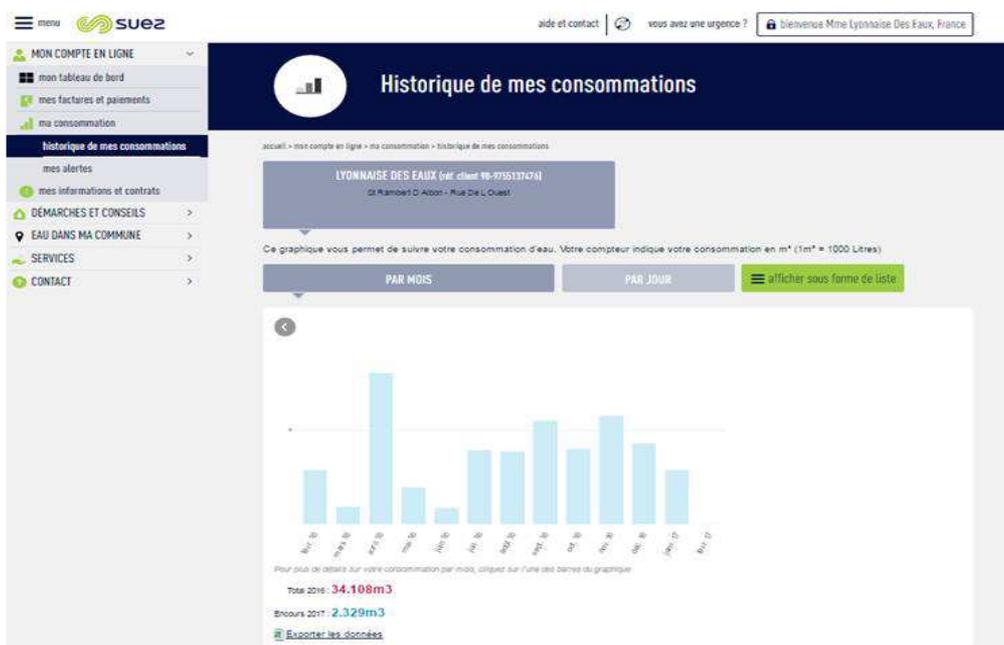
accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

**LYONNAISE DES EAUX** (ref. client: 98-9755137474)  
21 Rampe 1D Albon - Rue De L'Ouest

MON SOLDE	MES FACTURES	MA CONSOMMATION
-21,53€ Aucune facture à payer	Montant : 104,66€ Date : 11/02/2016 Référence : N° 78703001658	63 Votre dernier index relevé le : 30/01/2017
<a href="#">choisir la mensualisation &gt;</a>	<a href="#">voir toutes mes factures &gt;</a> <a href="#">afficher ma dernière facture &gt;</a>	<a href="#">suivre mes consommations &gt;</a>

ALERTE FUITE	ALERTE SURCONSOMMATION
Il n'y a pas de présomption de fuite. Alerte fuite activée le 26 janvier 2016	En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini. Alerte surconsommation activée le 29 janvier 2016
<a href="#">paramétrer mes alertes &gt;</a>	<a href="#">paramétrer mes alertes &gt;</a>

Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

#### Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

### 5.2.2 L'entité de gestion client

Les Agences Gestion Clients (AGC) sont en charge :

- de la facturation ;
- de l'encaissement ;
- du recouvrement amiable et contentieux.

## 5.3 Notre système de management

### NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs... Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.



## NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donné les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification

nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroît en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2016, 80% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus plus de 140 sites en 2015 et 2016 pour identifier des gisements de performance.

Au niveau régional, chaque Entreprise Régionale (ER) a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Entreprises Régionales. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.



## POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE)... en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

## 5.4 Notre démarche développement durable

### UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

**En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau**, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet [www.lyonnaise-des-eaux.com](http://www.lyonnaise-des-eaux.com) notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



Le Programme Agir pour la Ressource en Eau couvre 5 thématiques :

- réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
- favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
- partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
- anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
- mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, ancien Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président d'honneur de l'Académie de l'Eau. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

## Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

## Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020. Faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

- **Engagement n°1** : Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2** : Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3** : Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4** : Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5** : Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6** : Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7** : Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8** : Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9** : Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10** : S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11** : Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12** : Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

## 5.5 Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



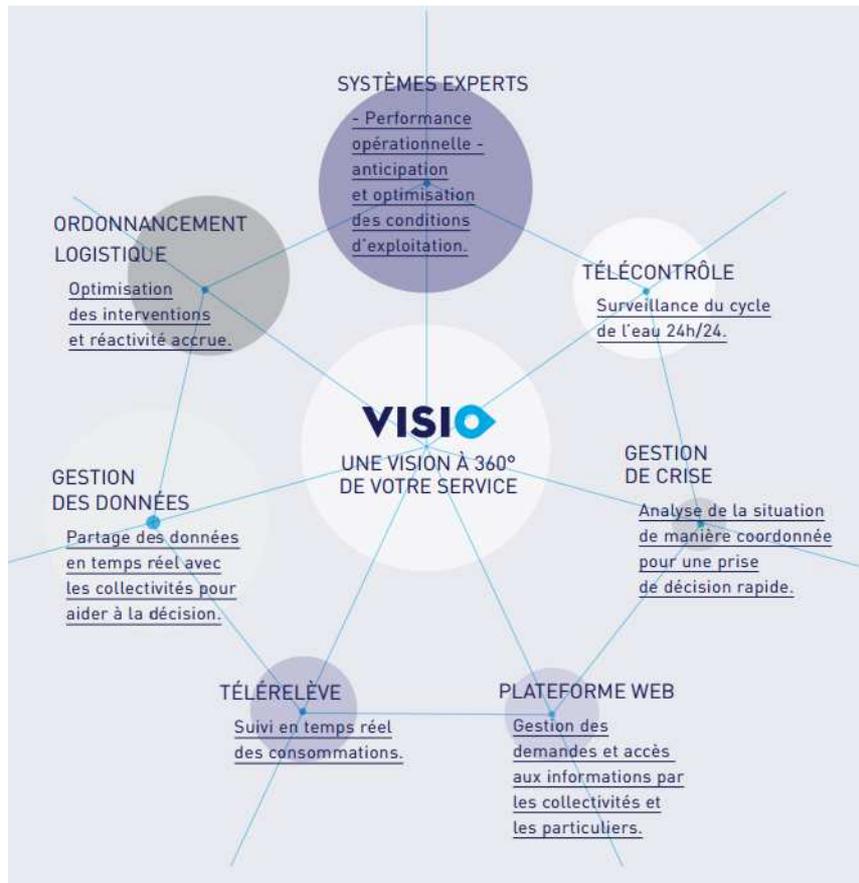
Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

**A la fin de l'année 2016, 9 centres VISIO sont ouverts** : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13).



### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

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

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

## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et du numérique, le **20<sup>ème</sup> salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 14 avril à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.
- **SUEZ s'est engagé lors de la COP22 à Marrakech du 7 au 18<sup>ème</sup> novembre** et participe à une initiative internationale pour inscrire l'économie circulaire à l'agenda de la COP23. La COP22 s'inscrit dans l'action pour concrétiser les différents axes retenus dans l'Accord de Paris, notamment ceux qui ont trait à l'adaptation, la transparence, le transfert de technologies, l'atténuation et le renforcement des capacités. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé l'année dernière, ainsi que nos solutions sur le continent africain.

#### Les chiffres clés de la COP22 :

- 11 jours d'échanges autour du climat et plus spécifiquement des enjeux du continent africain
- 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
- 1 journée dédiée à l'eau le 9 novembre : initiée par SUEZ, la "Journée officielle d'Action pour l'Eau" rappelle l'importance de cette ressource dans le contexte du changement climatique
- **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des startups.** Ainsi, avec le Syndicat Intercommunal d'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP), SUEZ Eau France a lancé le projet BioGNVAL pour transformer le biogaz issu des eaux usées en un carburant propre qui réduit de 90% les émissions de gaz à effet de serre. Un projet mené par SUEZ Eau France en collaboration avec la filiale GNVert d'ENGIE, ainsi que les sociétés Cryopor et Iveco, qui permet aux transporteurs d'utiliser un « carburant propre » dont ils maîtrisent les origines de la production.
- Le 30 novembre 2016, lors du **salon Pollutec**, **SUEZ a présenté ON'connect**, une nouvelle génération de réseau radio longue portée, un socle technologique résolument ouvert pour connecter et servir durablement nos clients. Cette innovation permet de connecter en toute sécurité des objets à grande échelle, de collecter et traiter des données de masse pour les acteurs de la ville : comptage d'eau ou d'énergie, qualité de l'air, remplissage des bennes d'apport volontaire, niveau d'humidité, bruits, circulation... Spécialement conçue pour répondre aux défis techniques et économiques spécifiques à l'Internet Industriel des Objets, cette nouvelle génération de réseau radio longue portée convient particulièrement aux usages des villes intelligentes. Elle bénéficie notamment des meilleures performances pour la connexion d'objets difficiles d'accès (enterrés, installés en cave profonde, sans alimentation électrique) avec un minimum d'équipements nécessaires. ON'connect est déjà opérationnelle auprès de nombreuses collectivités en France, comme à Biarritz et à Mulhouse, mais aussi à l'international comme par exemple sur l'île de Malte.

#### Quelques chiffres clés :

- 862 000 compteurs de télérelève
- 150 000 compteurs de radiorelève
- Fin 2016, 167 000 émetteurs posés et 35 117 interventions réalisées (4% du parc installé)
- Objectif 2017 : 96 000 émetteurs supplémentaires

- **SUEZ a participé au 2ème Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 7 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème « Construisons ensemble la ville innovante et attractive ».

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez-environnement.fr>.



# 6 | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**  
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**  
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**  
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**  
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**  
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**  
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**  
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

### B

- **Branchement eau**  
Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

### C

- **Certification ISO 9001**  
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**  
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**  
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**  
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**  
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**  
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

---

- **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**  
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**  
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

---

- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**  
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

---

- **Habitant**  
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

---

I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j).

---

L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

---

M

---

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

---

N

---

- **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

- **Nombre d'habitants**

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

---

P

---

- **Perte apparente**

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

## R

---

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)  
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

---

**V**

---

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**  
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**  
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : *Observatoire National des services d'eau et d'assainissement*

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

#### **B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :**

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

#### **• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

#### **Partie A : plan des réseaux (15 points)**

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

#### **Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - . existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - . la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

#### **Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)**

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000



# 7 | Annexes





## 7.1 Synthèse réglementaire

### SOMMAIRE

#### REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

#### MARCHES PUBLICS

#### GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

#### ENVIRONNEMENT

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

#### DROIT DE LA CONSOMMATION

### REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

#### ❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

##### > Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 ; TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.

Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :

« 1° La date d'émission de la facture ;

2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;

4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;

5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;

6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;

7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;

8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;

9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;

10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;

11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »

Le point de départ du délai de paiement correspond à « la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :

:

« 1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

#### ❖ **CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS**

##### **> Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession**

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

#### ❖ **REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES**

##### **> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321**

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.

Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

## **DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

#### ❖ **TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENE « CONCESSIONS »**

##### **> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession**

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions » transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les

délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs. L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

## **I. Éléments liés à la passation du contrat**

### **• Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »**

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

### **• Les dispositions nouvelles**

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
  - . aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
  - . quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit

être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

## **II. Éléments liés à l'exécution du contrat**

### **• Durée**

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

### **• Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)**

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

### **• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation**

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

### **• Occupation du domaine public**

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation

d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

### ❖ **LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE**

#### > **Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique**

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

### ❖ **MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION**

#### > **Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession**

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».

Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.

L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.

L'arrêté est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

### ❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE**

#### > **Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191**

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

#### ❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES

> Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.

Le Conseil d'Etat juge ainsi que « **qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois, sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle, donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.** »

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

#### ❖ QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUIITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES

> Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.

La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence [Commune de Douai](#) (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

#### ❖ **INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL**

##### **> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768**

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.

*A priori*, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant [de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession](#), qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « Sapin II », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

## **MARCHES PUBLICS**

---

#### ❖ **ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS**

**1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés**

**2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II »**

Les décrets d'application de [l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics](#) ont été publiés le 25 mars 2016 (1°). Le [décret n° 2016-360 du 25 mars 2016](#) concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le [décret n° 2016-361](#) du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.

Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « Marchés » à l'occasion de la [loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#), dite « Loi Sapin II » (2°).

Les dispositions de la loi dite « Sapin II » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

#### **1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés**

Les dispositions du décret « Marchés » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2016.

#### **Préparation du marché public**

« **Sourçage** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

**Marchés publics réservés** – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

**Délai de réception des offres** – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

**Régularisation des offres irrégulières** – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

**Modification du marché en cours d'exécution** – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

## **2°/ Modifications apportées par la loi dite « Loi Sapin II » du 9 décembre 2016**

- **Passation**

**Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable** – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

**Allotissement** – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allouer un marché.

**Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots** susceptibles d'être attribués.

**Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert** – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

**Offres anormalement basses** – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

**Critères d'attribution** – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

**Interdiction de soumissionner des candidats** – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

**Marchés de partenariat** – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrages et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

**Fin anticipée d'un marché de partenariat** – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

#### ❖ **RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS**

##### > **Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics**

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de [l'article 50](#) du décret « *Marchés publics* ».

Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans, ... ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

**Autre nouveauté à signaler** : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.

Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

#### ❖ **COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « MARCHES PUBLICS »**

##### > **Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics**

##### > **Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics**

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle réglementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

#### ❖ **REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION**

##### **> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425**

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

#### **GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT**

---

#### ❖ **LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE**

##### **> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle**

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

#### ❖ **OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017**

##### **> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées**

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

#### ❖ **LA COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES**

##### **> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « eau » et « assainissement » par les établissements publics de coopération intercommunale**

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement* » ».

#### ❖ **LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE**

> **Conseil d'Etat, 12 février 2016, Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau », n° 375790**

[L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales](#) interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

#### ❖ **LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI**

> **Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623**

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficiaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de [l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales](#), qui prévoit que le transfert des compétences entraîne celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

### ❖ QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES

> **Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501**

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.

Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.

Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

## ENVIRONNEMENT

### EAU POTABLE

#### ❖ CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES

> **Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements**

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

### ASSAINISSEMENT

#### ❖ LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019

> **Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts**

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

### COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

#### ❖ ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

> **Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement**  
> **Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement**

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« AU-IOTA ») est en particulier supprimée. Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ **PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL**

> **Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement**

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

*1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;*

*2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation [...];*

*3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;*

*4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.*

L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire-enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

#### ❖ **CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REpondant A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION**

##### **> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien**

Pour mieux connaître les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

#### ❖ **REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE**

##### **> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement**

##### **> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes**

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

#### ❖ **ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE**

> **Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages**

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

#### ❖ **LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES**

> **Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires**

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.

Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaître les installations à fermer ou à adapter, les installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension.

#### ❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

> **Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement**

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

#### ❖ INSTALLATIONS CLASSEES

##### > **Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées**

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.

L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.

Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

## **DROIT DE LA CONSOMMATION**

---

#### ❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

##### > **Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique**

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.

Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.

Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

## 7.2 Annexe 2 : Liste des gros consommateurs > à 1000 m3

Commune site	Nom client	Total
ARESSY	SNECCA	1491
BILLERE	AB LOCATION	2634
BILLERE	ABCIS PYRENEES	1904
BILLERE	AD HOC CONSEIL	2835
BILLERE	AD' HOC CONSEIL	3672
BILLERE	AQUITAINE GESTION SYNDIC	1054
BILLERE	ASSO EDUCATION SCOLARITE IMMACULEE CONCEPTION	2751
BILLERE	BARREYAT	1313
BILLERE	BEILLARD	4778
BILLERE	BERNAISE ECON MIXTE	2223
BILLERE	CAP IMMO - SDC HAMEAU DE LA PLAINE	1823
BILLERE	CARNOT IMMOBILIER	1374
BILLERE	CARNOT IMMOBILIER	1592
BILLERE	CITYA BELVIA PYRENEES OCEAN	3663
BILLERE	COGIM SYNDIC PROVISoire	1008
BILLERE	COLLEGE DU BOIS D'AMOUR	1483
BILLERE	CONSEIL GENERAL	2242
BILLERE	COPROPRIETAIRE OXFORD	4654
BILLERE	COPROPRIETE 4 AVE DU TONKIN	3139
BILLERE	COUTURE GRAMONT SQ HABITA	1153
BILLERE	CSPY	3620
BILLERE	DES COPROPRIETAIRES PILAR	1650
BILLERE	DOUDIES	3264
BILLERE	EGRON	1373
BILLERE	EHPAD LAVIGERIE	2880
BILLERE	FONCIA	1847
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	2426
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	3091
BILLERE	GABAIG	5401
BILLERE	H.L.M. COLIGNY	2871
BILLERE	JEAN COCTEAU	1113
BILLERE	LASSERRE, Albert	2061
BILLERE	LIONNETON, ELIANE	1823
BILLERE	LOUISIANE	1788
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	5121
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	2489
BILLERE	MAISON REPOS, STE ODILE	2180
BILLERE	OFFICE 64 DE L'HABITAT	4439
BILLERE	OFFICE 64 HABITAT	2463

BILLERE	OFFICE 64 HABITAT	3235
BILLERE	OFFICE PALOIS HABITAT	3008
BILLERE	OFFICE PALOIS HABITAT	2488
BILLERE	OPHLM BEARNAISE HABITAT	2053

Commune site	Nom client	Total
BILLERE	PARD D ORHY	1869
BILLERE	PLATINIUM	4513
BILLERE	PUBLIC H.L.M. DES P.A	4221
BILLERE	QUARTIER SARRANCE	1010
BILLERE	RES BEARN ARAGON	2638
BILLERE	RES PYRENEES SOLEIL 4	1359
BILLERE	RESIDENCE CHALET DU GOLF	1268
BILLERE	RESIDENCE TAHITI CHEZ FON	2006
BILLERE	SAS NICAR, INTERMARCHE	1595
BILLERE	SDC DU BELLAY	1080
BILLERE	SDC LA MUSARDIERE	1374
BILLERE	SDC LE TONKIN,	2952
BILLERE	SDC PYRENEES SOLEIL I	1020
BILLERE	SDC RES LA SASSANDRA	1157
BILLERE	SDC RESIDENCE JUNIOR	1214
BILLERE	SDC VILLA CHAVOZAN	1608
BILLERE	SDC VILLA D'ESTE	1203
BILLERE	SDP PIC D'ANIE, SYNDIC AIG	2740
BILLERE	SOGEA	1821
BILLERE	SQUARE HABITAT	1103
BILLERE	SYNDIC, SA COLIGNY	2402
BILLERE	TAJINIER	1837
BILLERE	TH.HEID FILS FRERES CIE	1077
BILLERE	TIGF	3273
BILLERE	URSSAF	1044
BIZANOS	A.D.A.P.E.I	3998
BIZANOS	CAB FONCIA BOUSSARD MCI	1660
BIZANOS	COLLEGE DES LAVANDIERES	2076
BIZANOS	COUTURE GRAMONT	1678
BIZANOS	DOSSOU KARINE , CODJO	1515
BIZANOS	FOYER-LOGEMENTS	2148
BIZANOS	GOBIER-VANDROOY	2310
BIZANOS	GULLI, MIKAEL	1063
BIZANOS	H.L.M. COLIGNY	4410
BIZANOS	HABITELEM	5921
BIZANOS	HLM COLIGNY	3383
BIZANOS	HOTEL CAMPANILE	4212
BIZANOS	ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	1245
BIZANOS	JARDIN DE SULLY 1	2623
BIZANOS	LS PAU PYRENEES SARL	1957
BIZANOS	OFFICE PALOIS HABITAT	1362
BIZANOS	SDC RES PASTEUR	1166

Commune site	Nom client	Total
BIZANOS	SDC RESIDENCE DE L'AVENIR	1138
BIZANOS	SNC ASL DE BIZANOS	2938
BIZANOS	SULLY III, CENTURY 21 OCI	1024
BOSDARROS	ANNETTE Henri	1061
BOSDARROS	BRETOU	2885
BOSDARROS	CAZAJOUS	1045
BOSDARROS	DU PONT DE PIERRE	1754
BOSDARROS	EARL CAZAJOUS ALEXIS	1153
BOSDARROS	GAEC MOURTEROU	3401
BOSDARROS	GENEBES, Roland	5931
BOSDARROS	HOURTOUAT-BENACQ	1450
BOSDARROS	LE COZ MLLE SILVA PINTO, F	1742
BOSDARROS	LESCUDE Daniel	3580
BOSDARROS	MALAGANNE, Christophe	1025
BOSDARROS	MINJOULAT-REY, Daniel	1279
BOSDARROS	SARL LE VIEUX CHENE	2679
BOSDARROS	ST-MICHEL, Pierre	1107
GELOS	22-24 RUE JOSEPH LACAZE	2713
GELOS	A.R.P.A.G	3924
GELOS	BORIE JEAN-RENE	1813
GELOS	COMPAGNONS DU DEVOIR	1072
GELOS	DYONISOS II, AGCE LAMY	1071
GELOS	HABITAT JEUNES PYRENEES	1936
GELOS	HABITELEM	1039
GELOS	HABITELEM,.	1454
GELOS	JACEM	1070
GELOS	JEUNESSE	1180
GELOS	LYCEE PROFESSIONNEL	2662
GELOS	OFFICE 64 DE L'HABITAT	1641
GELOS	OFFICE 64 DE L'HABITAT	1363
GELOS	SDC LA CHAMBRIERE	1085
IDRON	A.D.A.P.E.I	1645
IDRON	ASL LES ALLEES DE SULLY	4378
IDRON	BEARNAISE HABITAT	4265
IDRON	BEYRIS, JACQUES	1056
IDRON	CLOS D'ESTREES 1	1729
IDRON	COLIGNY HLM	1412
IDRON	COMPTOIR MOGADOR	1384
IDRON	DBI	2983
IDRON	DUCHENE, HELENE	1185
IDRON	DUPONT, OLIVIER	1252
IDRON	ERIC ALEXANDRA, CUNY MEDVEDEFF	1089

Commune site	Nom client	Total
IDRON	FAJARDO, Guy	1736
IDRON	FONCIA	2232
IDRON	HLM COLIGNY	1704
IDRON	LE MAS DES AROMES	3258
IDRON	MARQUETTE, EMMANUEL	2236
IDRON	MINVIELLE, LAURENT	1000
IDRON	OFFICE 64 DE L'HABITAT	3299
IDRON	PICHET IMMOBILIER	3702
IDRON	PROCAMY SAS	2627
IDRON	SCI DES PYRENEES	1448
IDRON	SORIANO, Christian	1529
JURANCON	BAILLE, Suzanne	2417
JURANCON	BARTHOU	1981
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE	2648
JURANCON	BEILLARD	4084
JURANCON	CENTRE GERONTOLOGIQUE	3061
JURANCON	CENTRE HOSPITALIER	1066
JURANCON	COLLEGE ERNEST GABARD	2928
JURANCON	COUTURE GRAMONT	1014
JURANCON	CRIC PYRENEES	3460
JURANCON	DOS REIS, JEAN PIERRE	1546
JURANCON	DUSSAU, ANNE MARIE	1090
JURANCON	GENERAL COLETTE 1 ET 2	3685
JURANCON	INTERMARCHE	1783
JURANCON	L OFFICE 64 DE L'HABITAT	1259
JURANCON	L'OFFICE 64 DE L'HABITAT	2168
JURANCON	LAS PEYRERES	1914
JURANCON	LE MAIRE	1260
JURANCON	LENFANT LAFFITTE	2761
JURANCON	LES JARDINS DE RABELAIS	3091
JURANCON	LES VIGNES ROUSSES	5279
JURANCON	LYCEE PRO ANDRE CAMPA	2274
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	1555
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	1064
JURANCON	MARCOUX, Christian	2025
JURANCON	NAVAILLES ARGENTAA	3822
JURANCON	OFFICE 64 DE L'HABITAT	4585
JURANCON	OFFICE 64 HABITAT	3962
JURANCON	ORG GESTION FOYER AMITIE	2216
JURANCON	PAULY PATRICK	1426
JURANCON	PHILIPPEAU, SAM	1855
JURANCON	POURREDON, Joseph	3136

Commune site	Nom client	Total
JURANCON	RESIDENCE LES MENINES	2348
JURANCON	SDC NORVEGE ET SUEDE	1758
JURANCON	SDC RES A NOUSTE BAT B-C	2423
JURANCON	SDC RES PICHON	1731
JURANCON	SYNDIC DESCOPROPRIETAIRES	2775
LAROIN	DOMAINE DE SOUCH	1137
LESCAR	3 F SERVICES	1167
LESCAR	CARREFOUR HYPERM/E FRANCE	3878
LESCAR	COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION	3869
LESCAR	HOTELIERE PALOISE	3581
LESCAR	VEOLIA EAU CGE	3099
LESCAR	AQUITAINE GESTION SYNDIC	1280
LESCAR	ARELEC	1092
LESCAR	AU GRAND BONHEUR	144
LESCAR	AU GRAND BONHEUR	902
LESCAR	AUDRY, Marc	1340
LESCAR	AUTOP, LE TUNNEL DES PYRENEES	1438
LESCAR	BELVIA IMMOBILIER	5374
LESCAR	BGTEL	5229
LESCAR	CABINET SYNDGEST	1352
LESCAR	CAISSE D'EPARGNE	2588
LESCAR	CASINO	3550
LESCAR	CAT ENSOLEILLADE	2743
LESCAR	CDA DE PAU	1479
LESCAR	CDEF	1058
LESCAR	CITRAM PYRENEES	1834
LESCAR	CLEAN DISCOUNT	1098
LESCAR	CLEAN SERVICE AUTO	1567
LESCAR	CLIPAUTEL	2602
LESCAR	COPROPRIETE E.CHATRIAN	1468
LESCAR	COPROPRIETE ESTIENI	1803
LESCAR	COUTURE GRAMONT	2618
LESCAR	DES COPROPRIETAIRES	5479
LESCAR	EQUESTRE BERN	2535
LESCAR	FONCIA	2260
LESCAR	FONCIA BOUSSARD MCI	1319
LESCAR	FONCIA	2611
LESCAR	FONDATION JOHN BOST	5538
LESCAR	FONSECA, MANUELA ROGER	3355
LESCAR	FRANCE BOISSON SUD OUEST	1678
LESCAR	G2C	1800
LESCAR	I WOK	1048

Commune site	Nom client	Total
LESCAR	ISPA	1317
LESCAR	LES AIRELLES	2174
LESCAR	LES BULLES VERTES	1550
LESCAR	LES DELICES DU BEARN	1637
LESCAR	LONS LAVAGE	2444
LESCAR	LONS NC LAVAGE	2057
LESCAR	LONSOTEL	2055
LESCAR	MAIRIE DE LONS	3380
LESCAR	MAS	1167
LESCAR	MONARC SAS	2487
LESCAR	OFFICE 64	1379
LESCAR	OFFICE 64 DE L'HABITAT	3090
LESCAR	OFFICE 64 DE L'HABITAT	3294
LESCAR	ONYX MIDI PYRENEES	1866
LESCAR	PICHET IMMOBILIER ET SERVICES	3737
LESCAR	PROX-HYDRO	4201
LESCAR	RESIDENCE ESTIENI	1789
LESCAR	RESIDENCE LA CLAIRIERE	1018
LESCAR	SA HLM COLIGNY	1294
LESCAR	SA HLM COLIGNY	2773
LESCAR	SANDERS-EURALIS	4053
LESCAR	SCCV TERRASSES DE MOHEDAN	1238
LESCAR	SDC LE PERLIC	4047
LESCAR	SDC LES TERRASSES D'OSSAU	1926
LESCAR	SDC RES LE CLOS LAMARQU	1968
LESCAR	SDC VILLA BELLEVUE	1083
LESCAR	SICO	1638
LESCAR	SYNDGEST	3485
LESCAR	TAGERIM GASCOGNE	3320
LESCAR	TAGERIM GASCOGNE PAU	4819
LESCAR	ZAMORA, André	1383
MAZERES LEZONS	HABITELEM	3359
MAZERES LEZONS	LECLERC MAZEDIS	3031
MAZERES LEZONS	PROX HYDRO	1396
MAZERES LEZONS	PROX-HYDRO	2672
MAZERES LEZONS	STELLA	1648
MORLAAS	APICELLA, Corinne	1792
MORLAAS	ARIMOC DU BEARN	2922
MORLAAS	ARIMOC DU BEARN	3269
MORLAAS	BERNES HEUGA Guy	1099
MORLAAS	COURBET, Daniel	1739
MORLAAS	DES PERSONNES AGEES	1010

Commune site	Nom client	Total
MORLAAS	ETS LHOSPITAL & FILS	1637
MORLAAS	FIPSO INDUSTRIE	3369
MORLAAS	GAEC DU LUCET	1264
MORLAAS	HABITELEM	5491
MORLAAS	JEANTET, MAURICE	1542
MORLAAS	L'AMANDIER	1202
MORLAAS	LE BASACLE CENTRE EQUESTRE	2132
MORLAAS	LE PROVISEUR	2043
MORLAAS	LES GRISES DU BEARN	3336
MORLAAS	LP HAUTE VUE	5313
MORLAAS	LP HAUTE VUE	3697
MORLAAS	MAIRIE DE MORLAAS	1093
MORLAAS	MAIRIE DE MORLAAS	5199
MORLAAS	MOUREOU	1028
MORLAAS	RESIDENCE LE BOSQUE	2778
NARCASTET	JACEM	1090
RONTIGNON	LUCAS, Vincent	1465
SERRES MORLAAS	DELION, SEBASTIEN	1551
SERRES MORLAAS	LACRABERE, FRANCIS	1374
UZOS	BEAU MANOIR	2037
UZOS	MIOT	1963

## 7.3 Annexe 3 : Détails des interventions réseau

Nombre de fuites réseau réparées en 2016			
N°	Rue	Commune	Date de réalisation
3	RUE DES FONTAINES	ARESSY	10/04/2016
28b	RUE DE LA PLAINE	BILLERE	28/01/2016
28	RUE DE LA SALIGUE	BILLERE	15/02/2016
3 B	RUE DE L'EGLISE	BILLERE	04/04/2016
28	RUE DE LA SALIGUE	BILLERE	22/06/2016
28	RUE DE LA SALIGUE	BILLERE	23/06/2016
31	IMPASSE NEDERPELD	BILLERE	28/09/2016
2	ALLEE DES MARNIERES	BILLERE	29/09/2016
	RUE DE ROUEN	BILLERE	19/10/2016
1	IMPASSE BELLEVUE	BILLERE	23/12/2016
1	IMPASSE BELLEVUE	BILLERE	23/12/2016
	RUE DU MARECHAL FOCH	BIZANOS	21/01/2016
3	IMPASSE FOCH	BIZANOS	25/01/2016
2	IMPASSE DE LA CHATAIGNERAIE	BIZANOS	07/06/2016
	Cote du Rey	BOSDARROS	11/01/2016
	Cote du Rey	BOSDARROS	11/01/2016
	ROUTE DE NAY	BOSDARROS	06/07/2016
	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	29/09/2016
	CHEMIN D' ALLIOU	BOSDARROS	18/10/2016
	ROUTE DE NAY	BOSDARROS	12/12/2016
	815 route de Rontignon	BOSDARROS	28/12/2016
	CHEMIN DU FLAMAND	GAN	04/01/2016
	ROUTE D'OLORON	GAN	20/01/2016
	CHEMIN DE MESPLET	GAN	27/01/2016
5	RUE DU BROCA	GAN	09/02/2016
	CHEMIN DE LACAU	GAN	30/03/2016
	CHEMIN DE MESPLET	GAN	07/04/2016
	ROUTE D'OLORON	GAN	08/04/2016
	ROUTE DE BOSDARROS	GAN	27/05/2016
	ROUTE DE LASSEUBE	GAN	04/07/2016
	CHEMIN SERROT	GAN	17/08/2016
	CHEMIN DE REBENACQ	GAN	07/11/2016
60	ROUTE DÉPARTEMENTALE 230	GAN	15/12/2016
60	ROUTE DÉPARTEMENTALE 230	GAN	15/12/2016
	AVENUE DE GUINDALOS	GELOS	19/04/2016
	AVENUE SIMIN PALAY	GELOS	19/05/2016
51	CHEMIN DE CAPDEROU	GELOS	19/10/2016

	AVENUE DE GUINDALOS	GELOS	02/12/2016
7	RUE DE LA BUTTE	IDRON	15/04/2016
7	RUE DE LA BUTTE	IDRON	19/04/2016
	LOTISSEMENT SAUCEDE	IDRON	21/06/2016
11	CHEMIN PEDESTRE DE PERPIGNAA	JURANCON	19/01/2016
	AVENUE RAUSKI	JURANCON	28/01/2016
	CHEMIN DE LARREDYA	JURANCON	17/03/2016
	AVENUE PIERRE AUGUSTE RENOIR	JURANCON	25/03/2016
1290	CHEMIN VIGNATS	JURANCON	06/05/2016
1760	ROUTE DE GUINDALOS	JURANCON	06/05/2016
	AVENUE DE L'AMIRAL LANDRIN	JURANCON	31/05/2016
1184	CHEMIN VIGNATS	JURANCON	06/06/2016
	RUE DE GUINDALOS	JURANCON	06/06/2016
	AVENUE D'OSSAU	JURANCON	13/06/2016
756	CHEMIN DES ASTOUS	JURANCON	13/09/2016
1507	CHEMIN DU COUDAY	LAROIN	29/04/2016
	CHEMIN DE LAHITOLE	LAROIN	20/05/2016
383	CHEMIN DU COUDAY	LAROIN	21/12/2016
	AVENUE ANTOINE LAURENT LAVOISIER	LONS	10/02/2016
18	RUE DU FEUILLAGE	LONS	01/03/2016
14	ALLEE LOU BETH CEU	LONS	04/04/2016
	RUE DES PINSONS	LONS	11/04/2016
	AVENUE DU GRAND PRIX	LONS	13/05/2016
	AVENUE DES ECUREUILS	LONS	06/12/2016
20	CHEMIN SALIE	LONS	21/12/2016
	RUE JULES FERRY	MAZERES LEZONS	18/05/2016
	RUE DE LA PLACETTE	MORLAAS	21/01/2016
	AVENUE DE LA RESISTANCE	MORLAAS	31/03/2016
	CHEMIN DE LA COTE DU BOIS	SERRES MORLAAS	15/06/2016
	CHEMIN DE LA COTE DU BOIS	SERRES MORLAAS	01/07/2016

## **7.4 Annexe 4 : Bilan ARS**

## **7.5 Annexe 5 : Factures 120 m3**

## **7.6 Annexe 6 : Plan de renouvellement**

## **7.7 Annexe 7 : Plans des préconisations 2016**

## 7.8 Annexe 8 : Détail de l'évolution du patrimoine

### Evolution du réseau suite aux travaux :

Evolution du patrimoine suite aux travaux				
Type de travaux	Commune	Adresse	Nature	Commentaire
Travaux neufs	ARESSY (64041)	Lot. les Campanules III	Pose de 62,08 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension Pe 50 - Lot. les Campanules III - LDEF
Travaux neufs	ARESSY (64041)	Lotissement Le Chateau d'eau	Pose de 185,14 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	EXtension Pe 50 - Lotissement Le Chateau d'eau - LDEF
Travaux neufs	ARESSY (64041)	Lot Les Jardins de la Mairie	Pose de 181,03 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Extension PVC 63 - Lot Les Jardins de la Mairie - LDEF
Renouvellement	ARESSY (64041)	CHEMIN DE LABIELLE	Pose de 251,46 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement PVC 63 - Chemin de Labielle - LDEF
Renouvellement	ARESSY (64041)	CHEMIN DE LABIELLE	Suppression de 6,31 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renouvellement PVC 63 - Chemin de Labielle - LDEF
Renouvellement	ARESSY (64041)	CHEMIN DE LABIELLE	Suppression de 229,02 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement PVC 63 - Chemin de Labielle - LDEF
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 437	Pose de 6,71 ml de canalisations Acier-Inox Ø 125 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 438	Pose de 4,54 ml de canalisations Fonte ductile Ø 40 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 439	Pose de 3,96 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 440	Pose de 483,53 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 441	Suppression de 483,99 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 442	Pose de 57,7 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 443	Suppression de 3,57 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER

Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 444	Pose de 9,98 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 445	Suppression de 62,83 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 446	Suppression de 5,69 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 447	Suppression de 3,84 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 75 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Renouvellement	ASSAT (64067)	ROUTE DU PONT RD 448	Suppression de 3,79 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 140 mm	Renouvellement F 125 - Route du Pont - GIESPER
Travaux neufs	ASSAT (64067)	CHEMIN DES ARTIGUES	Pose de 184,8 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension Pe 50 - Chemin des Artigues - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA PLAINE	Suppression de 164,41 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse de la Plaine - CEGETP
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA PLAINE	Pose de 178,79 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse de la Plaine - CEGETP
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA PLAINE	Suppression de 11,18 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse de la Plaine - CEGETP
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Pose de 233,89 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Suppression de 12,75 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Suppression de 10,19 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Pose de 225,33 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Suppression de 18,63 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Suppression de 223,93 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Suppression de 206,52 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DES ROSIERS	Pose de 268,46 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60 - Rue des Rosiers - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DES ROSIERS	Suppression de 395,92 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F 60 - Rue des Rosiers - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE DES ROSIERS	Pose de 137,05 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement F 60 - Rue des Rosiers - HASTOY

Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE LAPLACE	Suppression de 102,48 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renforcement PVC 63 - Rue Laplace - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE LAPLACE	Pose de 75,81 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement PVC 63 - Rue Laplace - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Pose de 6,08 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Suppression de 8,72 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Suppression de 406,01 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Pose de 320,65 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Suppression de 2,86 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Pose de 3,32 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Suppression de 236,12 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Suppression de 94,49 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Pose de 228,53 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PAUL JEAN TOULET	Pose de 177,54 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Renforcement F100-PVC90-PVC63 - Rues Toulet_Pasteur_Gensemin - LDEF
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PIERRE ET MARIE CURIE	Pose de 303,3 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F100-F60 - Rues Curie, Lumiere et Camus - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PIERRE ET MARIE CURIE	Suppression de 6,22 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F100-F60 - Rues Curie, Lumiere et Camus - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	RUE PIERRE ET MARIE CURIE	Pose de 102,48 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F100-F60 - Rues Curie, Lumiere et Camus - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA LIGNE	Suppression de 4,16 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement Pe50-PVC63 - Imp de la Ligne - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA LIGNE	Suppression de 463,54 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement Pe50-PVC63 - Imp de la Ligne - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA LIGNE	Pose de 54,22 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement Pe50-PVC63 - Imp de la Ligne - HASTOY
Renouvellement	BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA LIGNE	Pose de 102,34 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement Pe50-PVC63 - Imp de la Ligne - HASTOY

Renouvellement	BIZANOS (64132)	Impasse de Verdun	Pose de 42,38 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement Pe 32 - Impasse de Verdun - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Impasse de Verdun	Suppression de 40,91 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm	Renouvellement Pe 32 - Impasse de Verdun - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	RUE PASTEUR	Pose de 194,54 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60 - Rue Pasteur - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	RUE PASTEUR	Suppression de 190,71 ml de canalisations Fonte Grise Ø 50 mm	Renouvellement F 60 - Rue Pasteur - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Pose de 428,15 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 128,55 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 602,5 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Pose de 7,72 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Pose de 141,94 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 10,36 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 2,03 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 8,24 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Pose de 208 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 90,75 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BIZANOS (64132)	Rue Panorama_Av Mouchotte	Suppression de 19,36 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renforcement F 100-PVC 63-Pe 50 - Rue Panorama_Av Mouchotte - LDEF
Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Pose de 6,54 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP
Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Pose de 1007,08 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP
Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Suppression de 964,59 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP
Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Suppression de 184,57 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 25 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP

Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Pose de 8,04 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP
Renouvellement	BOSDARROS (64139)	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Suppression de 15,77 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Renouvellement F 100 - RD 24 - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DE RENOIR VC 9	Pose de 145,52 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Déplacement PVC 90 - Chemin de Renoir - LDEF
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DE RENOIR VC 10	Suppression de 124,03 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Déplacement PVC 90 - Chemin de Renoir - LDEF
Travaux neufs	GAN (64230)	CHEMIN DE LUZ	Pose de 95,76 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension PVC 110/63 et Pe 50 - Domaine de Lus - LDEF
Travaux neufs	GAN (64230)	CHEMIN DE LUZ	Pose de 78,08 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Extension PVC 110/63 et Pe 50 - Domaine de Lus - LDEF
Travaux neufs	GAN (64230)	CHEMIN DE LUZ	Pose de 380,04 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Extension PVC 110/63 et Pe 50 - Domaine de Lus - LDEF
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Pose de 8,12 ml de canalisations Acier-Inox Ø 80 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Pose de 177,67 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Suppression de 179,79 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Pose de 25,67 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Suppression de 3,47 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Suppression de 37,8 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GAN (64230)	CHEMIN DU HAOURAT	Suppression de 1,91 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement F 80 - Chemin Haourat - CEGETP
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Pose de 16,24 ml de canalisations Acier Ø 160 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Pose de 91,91 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Suppression de 4,72 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Suppression de 1,7 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Suppression de 229,91 ml de canalisations Fonte Grise Ø 50 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX

Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Suppression de 45,56 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE DES 3 FRERES LABORDE	Pose de 201,88 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement F 60-PVC 63 - Imp. du Gave et Rue Laborde - ARHEX
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE PIERRE MOUNAUD	Pose de 208,36 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60 - Rue mounaud - LDEF
Renouvellement	GELOS (64237)	RUE PIERRE MOUNAUD	Suppression de 208,05 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F 60 - Rue mounaud - LDEF
Renouvellement	GELOS (64237)	COURS DE LA MARNE	Suppression de 145,7 ml de canalisations Fonte Grise Ø 50 mm	Renforcement PVC 63 - Cours de la marne_Rue de l'Yser-LDEF
Renouvellement	GELOS (64237)	COURS DE LA MARNE	Pose de 231,75 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement PVC 63 - Cours de la marne_Rue de l'Yser-LDEF
Travaux neufs	IDRON (64269)	AVENUE DU BEARN	Pose de 85,32 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension Pe 50 - Lot. Bergerou - LDEF
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Pose de 188,39 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Pose de 1,93 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Pose de 100,68 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 3,73 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 96,9 ml de canalisations Fonte Grise Ø 40 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 75,47 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 129,05 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE GASTON CAMBOT	Suppression de 1,6 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm	Renouvellement F 60_Pe 50 - Avenue Cambot - CÉGETP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 4	Pose de 12,53 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 5	Pose de 42,48 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 6	Suppression de 33,79 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 7	Pose de 32,26 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP

Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 8	Suppression de 153,14 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 9	Pose de 292,06 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 10	Suppression de 31,87 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 11	Suppression de 289,49 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	JURANCON (64284)	AVENUE HENRI 12	Suppression de 165,81 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm	Renforcement F 150 - Avenue Henri IV - SNATP
Renouvellement	LASSEUBE (64324)	Chemin de Chanquet	Pose de 17,05 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Déplacement Pe 50 - Chemin de Chanquet - LDEF
Renouvellement	LASSEUBE (64324)	Chemin de Chanquet	Suppression de 16,76 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Déplacement Pe 50 - Chemin de Chanquet - LDEF
Renouvellement	LONS (64348)	IMPASSE DU RELAIS	Suppression de 98,32 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse du Relais - CEGETP
Renouvellement	LONS (64348)	IMPASSE DU RELAIS	Suppression de 3,52 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse du Relais - CEGETP
Renouvellement	LONS (64348)	IMPASSE DU RELAIS	Pose de 108,37 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement PVC 63 - Impasse du Relais - CEGETP
Travaux neufs	LONS (64348)	Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid	Pose de 93,15 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension PVC 160_PVC 63_Pe 50 - Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid - LDEF
Travaux neufs	LONS (64348)	Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid	Pose de 258,47 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Extension PVC 160_PVC 63_Pe 50 - Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid - LDEF
Travaux neufs	LONS (64348)	Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid	Pose de 433,53 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 160 mm	Extension PVC 160_PVC 63_Pe 50 - Lotissement Les Jardins de la Paris Madrid - LDEF
Travaux neufs	LONS (64348)	Adresse non renseignée	Pose de 134,77 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 160 mm	Extension PVC 160 - Villa Navarre - LDEF
Entrée de réseau dans l'inventaire	MAZERES-LEZONS (64373)	Enclos Gassiot	Pose de 35,23 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Extension Pe40 - Enclos Gassiot - LDEF
Entrée de réseau dans l'inventaire	MAZERES-LEZONS (64373)	Enclos Gassiot	Pose de 140,72 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm	
Renouvellement	MAZERES-LEZONS (64373)	RUE SULLY	Pose de 153,69 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement F60 - Rue Sully - HASTOY
Renouvellement	MAZERES-LEZONS (64373)	RUE SULLY	Suppression de 153,48 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement F60 - Rue Sully - HASTOY
Travaux neufs	MEILLON (64376)	CHEMIN DE PEYROUSSE	Pose de 65,05 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension Pe 50 - Chemin de Peyrouse - LDEF

Travaux neufs	MORLAAS (64405)	Lotissement de l'Avenir	Pose de 38,95 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Extension Pe 50 - Lotissement de l'Avenir - LDEF
Entrée de réseau dans l'inventaire	MORLAAS (64405)	CHEMIN DE LAPEIRADE	Pose de 103,06 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Extension PVC 63 - Chemin Lapeirade
Travaux neufs	MORLAAS (64405)	Lot For Marcadet	Pose de 347,63 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Extension PVC 110 - Lot For Marcadet - LDEF
Renouvellement	MORLAAS (64405)	CHEMIN DE BASACLE	Pose de 195,69 ml de canalisations PE indéterminé Ø 50 mm	Renforcement PVC 110 - Chemin de Basacle - CEGETP
Renouvellement	MORLAAS (64405)	CHEMIN DE BASACLE	Suppression de 639 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renforcement PVC 110 - Chemin de Basacle - CEGETP
Renouvellement	MORLAAS (64405)	CHEMIN DE BASACLE	Suppression de 98,07 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renforcement PVC 110 - Chemin de Basacle - CEGETP
Renouvellement	MORLAAS (64405)	CHEMIN DE BASACLE	Pose de 570,28 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renforcement PVC 110 - Chemin de Basacle - CEGETP
Renouvellement	MORLAAS (64405)	AVENUE DE LA RESISTANCE CD N°943	Suppression de 200,9 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm	Renouvellement Pe50 - Avenue de la Résistance - BSTP
Renouvellement	MORLAAS (64405)	AVENUE DE LA RESISTANCE CD N°943	Pose de 256 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement Pe50 - Avenue de la Résistance - BSTP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 2	Pose de 3 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 3	Pose de 164,07 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 4	Suppression de 3,57 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 5	Pose de 383,94 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 6	Suppression de 549,51 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 7	Pose de 62,14 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 8	Suppression de 65,21 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Travaux neufs	NARCASTET (64413)	CHEMIN DE LACARRAU VC 9	Suppression de 3,73 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renforcement F150-F200 - Chemin Lacarrau - CEGETP
Entrée de réseau dans l'inventaire	RONTIGNON (64467)	CHEMIN DE LA LANETTE	Pose de 69,39 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm	Extension PVC 40 - Chemin de Lanette - LDEF
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 37	Pose de 58,49 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP

Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 38	Suppression de 14,28 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 39	Pose de 563,07 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 40	Suppression de 555,38 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 41	Pose de 146,05 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 42	Suppression de 29,92 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 43	Suppression de 99,77 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 44	Pose de 9,48 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 45	Suppression de 171,32 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 46	Suppression de 7,95 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 47	Pose de 14,99 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 48	Suppression de 6,34 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Renouvellement	RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 49	Suppression de 6,85 ml de canalisations PVC Inconnu Ø 50 mm	Renouvellement F 150 - RD 37 - BSTP
Travaux neufs	UZOS (64550)	LOT LES JARDINS DE LA TOUR	Pose de 28,66 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Extension PVC 110-63 - Lotissement Les Jardins de la Tour - LDEF
Travaux neufs	UZOS (64550)	LOT LES JARDINS DE LA TOUR	Pose de 330,05 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Extension PVC 110-63 - Lotissement Les Jardins de la Tour - LDEF

### Evolution des accessoires de réseau :

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune						
ARESSY	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
ARESSY	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	0,0%
ARESSY	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	18	18	19	18	- 5,3%
ARESSY	Vannes	49	50	52	54	3,8%
ARESSY	Vidanges, purges, ventouses	5	5	5	6	20,0%

ASSAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
ASSAT	Equipements de mesure de type compteur	1	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type pression	-	1	1	1	0,0%
ASSAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	42	42	43	46	7,0%
ASSAT	Vannes	111	114	114	115	0,9%
ASSAT	Vidanges, purges, ventouses	13	13	14	14	0,0%

BILLÈRE	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
BILLÈRE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type compteur	10	10	9	9	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	50	50	50	50	0,0%
BILLÈRE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	115	113	115	115	0,0%
BILLÈRE	Vannes	454	456	459	453	- 1,3%
BILLÈRE	Vidanges, purges, ventouses	36	36	36	36	0,0%

BIZANOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
BIZANOS	Equipements de mesure de type compteur	7	7	8	8	0,0%
BIZANOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	83	82	84	85	1,2%
BIZANOS	Régulateurs débit	-	-	-	1	0,0%
BIZANOS	Vannes	237	239	240	243	1,3%
BIZANOS	Vidanges, purges, ventouses	12	12	12	14	16,7%

BOSDARROS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
BOSDARROS	Détendeurs / Stabilisateurs	28	26	28	29	3,6%
BOSDARROS	Equipements de mesure de type compteur	14	14	12	13	8,3%
BOSDARROS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	41	40	41	41	0,0%
BOSDARROS	Vannes	152	155	155	151	- 2,6%
BOSDARROS	Vidanges, purges, ventouses	71	73	73	73	0,0%

BUZY	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
BUZY	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	0,0%
BUZY	Vannes	3	3	3	3	0,0%

GAN	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
GAN	Détendeurs / Stabilisateurs	50	49	51	52	2,0%
GAN	Equipements de mesure de type compteur	12	12	15	15	0,0%
GAN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	103	103	103	107	3,9%
GAN	Vannes	489	489	490	493	0,6%
GAN	Vidanges, purges, ventouses	146	143	144	147	2,1%

GELOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
GELOS	Détendeurs / Stabilisateurs	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	8	9	12,5%
GELOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	47	47	47	48	2,1%
GELOS	Vannes	179	179	181	180	- 0,6%
GELOS	Vidanges, purges, ventouses	28	28	28	30	7,1%

IDRON	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
IDRON	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	-	1	1	0,0%
IDRON	Equipements de mesure de type compteur	4	4	5	5	0,0%
IDRON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	89	91	92	92	0,0%
IDRON	Vannes	276	277	278	279	0,4%
IDRON	Vidanges, purges, ventouses	13	12	12	12	0,0%

JURANÇON	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
JURANÇON	Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	20	19	- 5,0%
JURANÇON	Equipements de mesure de type compteur	11	11	11	11	0,0%
JURANÇON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	90	90	91	91	0,0%
JURANÇON	Vannes	353	354	353	351	- 0,6%
JURANÇON	Vidanges, purges, ventouses	40	40	41	42	2,4%

LAROIN	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LAROIN	Détendeurs / Stabilisateurs	5	5	5	5	0,0%
LAROIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3	3	3	3	0,0%
LAROIN	Vannes	12	12	12	13	8,3%
LAROIN	Vidanges, purges, ventouses	14	14	15	15	0,0%

LASSEUBE	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LASSEUBE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	2	3	3	0,0%
LASSEUBE	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	0,0%
LASSEUBE	Vannes	5	5	5	5	0,0%
LASSEUBE	Vidanges, purges, ventouses	7	7	7	7	0,0%

LASSEUBETAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LASSEUBETAT	Détendeurs / Stabilisateurs	4	4	4	4	0,0%
LASSEUBETAT	Vannes	13	13	13	13	0,0%
LASSEUBETAT	Vidanges, purges, ventouses	8	8	8	8	0,0%

LESCAR	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LESCAR	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	0,0%
LESCAR	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	4	4	12	12	0,0%
LESCAR	Vannes	12	13	13	13	0,0%
LESCAR	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	0,0%

LONS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LONS	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type compteur	11	11	11	11	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	4	4	4	4	0,0%
LONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	245	252	251	251	0,0%
LONS	Vannes	648	662	680	683	0,4%
LONS	Vidanges, purges, ventouses	30	29	33	33	0,0%

MAZÈRES-LEZONS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	2	2	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type compteur	3	3	8	8	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	36	34	37	37	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Vannes	149	138	151	154	2,0%
MAZÈRES-LEZONS	Vidanges, purges, ventouses	15	15	23	23	0,0%

MEILLON	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MEILLON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	17	17	17	16	- 5,9%

MEILLON	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MEILLON	Vannes	77	77	77	78	1,3%
MEILLON	Vidanges, purges, ventouses	17	17	17	17	0,0%

MORLAÀS	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
MORLAÀS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	0,0%
MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	4	4	0,0%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	12	0,0%
MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	93	94	100	102	2,0%
MORLAÀS	Vannes	296	300	309	318	2,9%
MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	20	20	25	25	0,0%

NARCASTET	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
NARCASTET	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	24	24	24	24	0,0%
NARCASTET	Vannes	54	54	55	55	0,0%
NARCASTET	Vidanges, purges, ventouses	8	8	8	13	62,5%

PARDIES-PIÉTAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
PARDIES-PIÉTAT	Vannes	10	9	9	9	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vidanges, purges, ventouses	3	3	3	2	- 33,3%

PAU	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
PAU	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	-	-	0,0%
PAU	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	0,0%
PAU	Vannes	4	4	7	8	14,3%
PAU	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	2	100,0%

RÉBÉNACQ	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
RÉBÉNACQ	Vannes	1	1	1	1	0,0%

RONTIGNON	Désignation	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
RONTIGNON	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	6	6	0,0%

<b>RONTIGNON</b>	<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
RONTIGNON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	15	15	15	15	0,0%
RONTIGNON	Vannes	55	55	56	62	10,7%
RONTIGNON	Vidanges, purges, ventouses	10	10	10	9	- 10,0%

<b>SAINT-FAUST</b>	<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
SAINT-FAUST	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vannes	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	0,0%

<b>SERRES-MORLAÀS</b>	<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
SERRES-MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	22	22	23	23	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vannes	62	63	66	66	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	4	4	8	8	0,0%

<b>UZOS</b>	<b>Désignation</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
UZOS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	0,0%
UZOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	23	23	23	25	8,7%
UZOS	Vannes	61	62	62	63	1,6%
UZOS	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	0,0%

## 7.9 Annexe 9 : Liste des abandons de créances

ID Compte	Nom Client	Code	Commune	part LEF + TVA	par Fonds d'aide (collec.+ Etat) TTC €
0021655555		64129	BILLERE	121,21	181,81
3736619286		64129	BILLERE	40,82	71,91
0494566666		64129	BILLERE	39,56	75,18
5126566666		64129	BILLERE	75,04	112,57
6031655555		64129	BILLERE	81,72	122,58
3368266666		64129	BILLERE	32,14	60,52
6160655555		64129	BILLERE	77,68	170,95
1670255555		64129	BILLERE	200,00	300,00
6681051816		64129	BILLERE	149,47	248,91
2046566666		64129	BILLERE	17,49	26,24
7967234790		64129	BILLERE	71,37	116,06
1073166666		64129	BILLERE	49,78	74,66
4420655555		64132	BIZANOS	54,69	82,03
8554166666		64132	BIZANOS	19,89	29,83
8114166666		64132	BIZANOS	200,00	300,00
0323760629		64132	BIZANOS	79,46	132,29
3163366666		64132	BIZANOS	11,80	47,19
5326466666		64230	GAN	57,84	141,39
9353366666		64230	GAN	52,34	94,48
5682655555		64230	GAN	43,67	97,02
9919419518		64230	GAN	37,10	55,65
6453466666		64237	GELOS	133,00	313,88
5298366666		64237	GELOS	58,55	158,00
5863518713		64237	GELOS	52,29	91,23
2967563547		64237	GELOS	72,07	105,87
2949466666		64269	IDRON	120,40	188,23
4497566666		64269	IDRON	40,12	61,70
8211655555		64284	JURANCON	117,09	175,63
2734902650		64284	JURANCON	146,03	325,00
3839366666		64284	JURANCON	59,33	110,48
1890255555		64284	JURANCON	95,16	142,73
1887234269		64348	LONS	75,00	100,00
6896654101		64348	LONS	97,66	102,34
8625333246		64348	LONS	66,99	100,48
2115166666		64348	LONS	42,78	79,78
2805166666		64348	LONS	52,53	92,51
4633166666		64348	LONS	52,14	78,20
0964863858		64348	LONS	15,64	23,45
0035166666		64348	LONS	131,08	196,63
5668466666		64348	LONS	65,92	98,88
4735223348		64348	LONS	125,18	251,10

## 7.10 Annexe 10 : Détail des recherches de fuites

Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté (ml)
ARESSY	22/06/2016	Secteur Henri 4	1518
ARESSY	23/06/2016	Secteur Henri 4	1745
ARESSY	14/12/2016	Secteur Henri 4	2500
ARESSY	22/12/2016	Secteur Henri 4	1500
ARESSY	23/12/2016	Secteur Henri 4	2000
ASSAT	24/09/2016	Chemin de Bayne	50
BILLERE	26/01/2016	Secteur Golf	2000
BILLERE	12/02/2016	Secteur Golf	2000
BILLERE	18/03/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	29/03/2016	Rue des Tamaris	50
BILLERE	08/04/2016	Secteur Direct Golf	25
BILLERE	30/05/2016	Secteur Golf	2000
BILLERE	03/06/2016	Rue de la Saligue	20
BILLERE	10/06/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	13/06/2016	Secteur Gensemin	500
BILLERE	14/06/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	21/06/2016	Secteur Gensemin	200
BILLERE	22/08/2016	Secteur Gensemin	50
BILLERE	22/08/2016	Secteur Gensemin	50
BILLERE	29/08/2016	Secteur Golf	150
BILLERE	11/10/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	12/10/2016	Secteur Direct Golf	3500
BILLERE	12/10/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	13/10/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	14/10/2016	Secteur Gensemin	0
BILLERE	17/10/2016	Secteur Gensemin	200
BILLERE	20/10/2016	Secteur Gensemin	400
BILLERE	20/10/2016	Secteur Direct Golf	150
BILLERE	08/11/2016	Secteur Gensemin	1250
BILLERE	15/11/2016	Secteur Gensemin	1000
BILLERE	23/11/2016	Secteur Gensemin	1000
BILLERE	25/11/2016	Secteur Golf	5000
BILLERE	02/12/2016	Secteur Gensemin	2000
BILLERE	05/12/2016	Secteur Gensemin	2000
BILLERE	07/12/2016	Secteur Golf	3000
BILLERE	09/12/2016	Secteur Golf	1000
BILLERE	22/12/2016	Gensemin	150
BILLERE	28/12/2016	Gensemin	500
BILLERE	29/12/2016	Gensemin	2000
BIZANOS	04/01/2016	Secteur Bouerner	2000
BIZANOS	08/01/2016	Secteur Touley	1500
BIZANOS	12/01/2016	Secteur Bouerner	2500
BIZANOS	19/01/2016	Secteur Bouerner	2000
BIZANOS	28/01/2016	Secteur Bouerner	3000

BIZANOS	29/01/2016	Secteur Bouerner	3000
BIZANOS	03/06/2016	Impasse de la Chataigneraie	200
BIZANOS	15/06/2016	Secteur Bouerner	500
BIZANOS	21/07/2016	Rue Pasteur	100
Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté (ml)
BIZANOS	03/08/2016	Rue Victor Hugo	50
BIZANOS	21/09/2016	Rue de Bizanos	50
BIZANOS	16/11/2016	Secteur Bouerner	4000
BIZANOS	16/11/2016	Secteur Touley	3000
BIZANOS	06/12/2016	Secteur Beausoleil	3000
BOSDARROS	06/01/2016	Côte du Rey	300
BOSDARROS	17/03/2016	Secteur Lèbe	3000
BOSDARROS	27/06/2016	Route de Gan à Nay	50
BOSDARROS	27/06/2016	Secteur Bénac	2500
BOSDARROS	03/08/2016	Secteur Bénac	3000
BOSDARROS	16/09/2016	Côte de Rey	50
BOSDARROS	23/09/2016	Secteur Batguzère Bourg	3000
BOSDARROS	26/09/2016	Secteur Batguzère Bourg	500
BOSDARROS	17/10/2016	Secteur Batguzère Bourg	3000
BOSDARROS	27/12/2016	Secteur Hameau de Rontignon	100
BUZY	22/02/2016	Secteur Hameau de Busy	3500
GAN	19/01/2016	Chemin Lamanet	100
GAN	22/01/2016	Chemin de Mesplet	100
GAN	01/02/2016	Secteur Gan Bourg	2000
GAN	05/02/2016	Secteur Gan Bourg	200
GAN	12/02/2016	Secteur Gan Bourg	2500
GAN	17/02/2016	Secteur Gan Bourg	2000
GAN	06/04/2016	Chemin de Mesplet	100
GAN	15/04/2016	Rue de l'Arrayo	500
GAN	27/04/2016	Secteur Gan Bourg	6000
GAN	19/05/2016	CD Bosdarros	200
GAN	27/06/2016	RN 134	20
GAN	01/08/2016	Impasse Paul Cézanne	20
GAN	11/08/2016	Secteur Gan Bourg	50
GAN	12/12/2016	Secteur Gan Bourg	2000
GAN	14/12/2016	Secteur Gan Bourg	2000
GAN	15/12/2016	RD 230	50
GAN	20/12/2016	Secteur Gan Bourg	2000
GELOS	26/01/2016	Secteur Alliou	4000
GELOS	02/02/2016	Av de Gelos	50
GELOS	13/04/2016	Côteau de Guindalos	3000
GELOS	12/05/2016	Secteur Foix	3000
GELOS	13/05/2016	Secteur Foix	344
GELOS	17/05/2016	Secteur Foix	1006
GELOS	24/05/2016	Secteur Foix	4177
GELOS	25/05/2016	Secteur Foix	2000
GELOS	26/05/2016	Secteur Foix	1500
GELOS	27/05/2016	Secteur Foix	1000
GELOS	07/06/2016	Secteur Carrérot	2000
GELOS	23/08/2016	Secteur Foix	5000

GELOS	27/09/2016	Secteur Foix	2000
GELOS	18/10/2016	Chemin de Capderou	100
GELOS	22/11/2016	Secteur Foix	2000
Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté (ml)
GELOS	29/11/2016	Secteur Alliou	3000
GELOS	30/11/2016	Secteur Alliou	1000
GELOS	13/12/2016	Secteur Alliou	2000
IDRON	03/03/2016	Secteur Beaumont	4000
IDRON	08/03/2016	Secteur Beaumont	0
IDRON	20/05/2016	Secteur Beausoleil	2000
IDRON	16/06/2016	Secteur Beaumont	3000
IDRON	20/06/2016	Secteur Bouerner	2000
IDRON	21/06/2016	Secteur Bouerner	2000
IDRON	20/07/2016	Secteur Beausoleil	2000
IDRON	24/08/2016	Secteur Beaumont	50
IDRON	07/09/2016	Secteur Beausoleil	150
IDRON	23/12/2016	Secteur Beau soleil	1500
JURANCON	02/03/2016	Secteur Stade	5000
JURANCON	04/03/2016	Secteur Chapelle de Rousse	4000
JURANCON	07/03/2016	Secteur Stade	1000
JURANCON	17/03/2016	Secteur Chapelle de Rousse	2000
JURANCON	24/03/2016	Av Pierre Auguste Renoir	150
JURANCON	28/04/2016	Côteau de Guindalos	100
JURANCON	06/05/2016	Chemin Vignats	50
JURANCON	09/05/2016	Chemin de Lahitole	20
JURANCON	19/05/2016	Rue Jean Moulin	50
JURANCON	27/05/2016	Avenue de L'Amiral Landrin	50
JURANCON	27/05/2016	Chemin Vignats	20
JURANCON	31/05/2016	Secteur Ribet	5000
JURANCON	06/06/2016	Secteur Stade	2171
JURANCON	06/06/2016	Secteur Stade	2555
JURANCON	07/06/2016	Secteur Stade	1358
JURANCON	07/07/2016	Secteur Stade	1471
JURANCON	07/07/2016	Secteur Stade	200
JURANCON	10/06/2016	Rue Borja	30
JURANCON	29/06/2016	Chemin des Astous	100
JURANCON	19/07/2016	Rue Parmentier	30
JURANCON	29/07/2016	Allée des bouvreuils	100
JURANCON	12/10/2016	Secteur Monplaisir	3000
JURANCON	31/10/2016	Secteur Foix/Ribet	0
JURANCON	02/11/2016	Secteur Bouerner	0
JURANCON	21/12/2016	Secteur Chapelle de Rousse	200
LAROIN	14/04/2016		100
LAROIN	11/07/2016	Secteur Chapelle de Rousse	2000
LAROIN	12/07/2016	Secteur Chapelle de Rousse	2000
LAROIN	13/07/2016	Secteur Chapelle de Rousse	1000
LAROIN	08/08/2016	Secteur Chapelle de Rousse	300
LONS	05/01/2016	Secteur Induspal	4000
LONS	07/01/2016	Secteur Induspal	2000
LONS	15/01/2016	Secteur Induspal	2000

LONS	22/01/2016	Secteur Jardin de Billère	2000
LONS	08/02/2016	Secteur Induspal	4000
Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté (ml)
LONS	26/02/2016	Secteur Siamélap	2000
LONS	01/03/2016	Secteur Induspal	1000
LONS	02/03/2016	Secteur Induspal	4500
LONS	04/03/2016	Secteur Induspal	1500
LONS	11/03/2016	Secteur Siamélap	2237
LONS	14/03/2016	Secteur Siamélap	1925
LONS	15/03/2016	Secteur Siamélap	2305
LONS	17/03/2016	Secteur Siamélap	1870
LONS	22/03/2016	Secteur Siamélap	1453
LONS	23/03/2016	Secteur Siamélap	2256
LONS	24/03/2016	Secteur Siamélap	1756
LONS	25/03/2016	Secteur Siamélap	1758
LONS	25/03/2016	Secteur Siamélap	200
LONS	28/03/2016	Secteur Siamélap	2125
LONS	29/03/2016	Secteur Siamélap	1869
LONS	29/03/2016	Secteur Siamélap	1300
LONS	30/03/2016	Secteur Siamélap	1852
LONS	30/03/2016	Secteur Siamélap	1220
LONS	31/03/2016	Secteur Siamélap	455
LONS	31/03/2016	Secteur Siamélap	1486
LONS	04/04/2016	Secteur Siamélap	1225
LONS	06/04/2016	Secteur Siamélap	1519
LONS	07/04/2016	Secteur Siamélap	1754
LONS	13/04/2016	Secteur Siamélap	1034
LONS	14/04/2016	Secteur Siamélap	2806
LONS	18/04/2014	Secteur Siamélap	3346
LONS	19/04/2016	Secteur Siamélap	1695
LONS	20/04/2016	Secteur Induspal	50
LONS	21/04/2016	Secteur Siamélap	1482
LONS	24/04/2016	Secteur Siamélap	866
LONS	25/04/2016	Secteur Siamélap	2825
LONS	26/04/2016	Secteur Siamélap	1880
LONS	05/07/2016	Secteur Jardin de Billère	1000
LONS	15/07/2016	Secteur Gensemin	0
LONS	19/07/2016	Rue des Marguerites	20
LONS	28/07/2016	Secteur Jardin de Billère	3000
LONS	03/08/2016	Secteur Jardin de Billère	100
LONS	04/08/2016	Secteur Induspal	2000
LONS	30/08/2016	Secteur Jardin de Billère	1200
LONS	31/08/2016	Secteur Jardin de Billère	1500
LONS	22/09/2016	Secteur Jardin de Billère	4000
LONS	26/09/2016	Secteur Siamélap	1606
LONS	26/09/2016	Secteur Siamélap	1644
LONS	28/09/2016	Secteur Siamélap	1419
LONS	28/09/2016	Secteur Siamélap	1779
LONS	29/09/2016	Secteur Siamélap	1356
LONS	29/09/2016	Secteur Siamélap	927

LONS	30/09/2016	Secteur Siamélap	25
Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté (ml)
LONS	03/10/2016	Secteur Siamélap	1572
LONS	04/10/2016	Secteur Siamélap	0
LONS	28/10/2016	Secteur Siamélap	25
LONS	08/11/2016	Secteur Siamélap	500
LONS	05/12/2016	Secteur Jardin de Billère	3500
LONS	19/12/2016	Secteur Siamélap	2500
LONS / BILLERE	02/06/2016	Secteur Jardin de Billère	8000
MAZERES LEZONS	22/10/2016	Rocade	2000
MAZERES LEZONS	25/10/2016	Rocade	0
MAZERES LEZONS	26/10/2016	Rocade	1000
MAZERES LEZONS	27/10/2016	Rocade	1000
MEILLON	24/02/2016	Secteur Meillon / Assat	2790
MEILLON	25/02/2016	Secteur Meillon / Assat	3232
MEILLON	26/02/2016	Secteur Meillon / Assat	3000
MORLAAS	18/01/2016	Secteur Morlaas bas service	2500
MORLAAS	15/02/2016	Secteur Tio Pépé / Larribau	2500
MORLAAS	18/02/2016	Secteur Tio Pépé / Larribau	3000
MORLAAS	19/02/2016	Secteur Tio Pépé / Larribau	2000
MORLAAS	01/03/2016	Rue du Bourg Neuf	100
MORLAAS	24/03/2016	Av de la Résistance	500
MORLAAS	30/06/2016	Chemin de la Côte du Bois	50
MORLAAS	07/07/2016	Secteur Morlaas bas service	1575
MORLAAS	07/07/2016	Secteur Morlaas bas service	1016
MORLAAS	09/08/2016	Secteur Morlaas bas service	5000
MORLAAS	18/08/2016	Secteur Morlaas bas service	600
MORLAAS	22/08/2016	Secteur Morlaas bas service	1000
MORLAAS	21/09/2016	Morlaas Bas service	500
MORLAAS	11/10/2016	Secteur Morlaas bas service	1000
MORLAAS	13/10/2016	Secteur Morlaas bas service	1144
MORLAAS	18/10/2016	Secteur Morlaas bas service	1344
MORLAAS	19/10/2016	Secteur Morlaas bas service	820
MORLAAS	20/10/2016	Secteur Morlaas bas service	25
MORLAAS	27/10/2016	Secteur Morlaas bas service	1155
MORLAAS	09/11/2016	Secteur Morlaas bas service	1000
MORLAAS	16/11/2016	Secteur Morlaas bas service	1000
MORLAAS	25/11/2016	Rue Baratnau	50
NARCASTET	07/07/2016	Secteur Picou	3500
RONTIGNON	07/03/2016	Secteur Hameau de Rontignon	4000
RONTIGNON	08/03/2016	Secteur Hameau de Rontignon	1000
RONTIGNON	19/09/2016	Picou	50
SERRES MORLAAS	25/05/2016	Secteur Morlaas bas service	50
SERRES MORLAAS	14/06/2016	Rue de la Côte du Bois	100
SERRES MORLAAS	18/10/2016	Chemin Côte du Bois	50
UZOS	30/06/2016	Secteur Picou	3000
UZOS	01/07/2016	Secteur Picou	1000
UZOS	05/07/2016	Secteur Picou	1000

## 7.11 Annexe 11 : Suivi des indicateurs de performance

### 7.11.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Indicateurs du décret du 2 mai 2007							
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	29 753	29 970	30 551	30 102	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	822,525	824,037	823,2	824,2	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,53	1,56	1,61	1,72	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	80	105	105	105	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,89	0,64	0,59	0,18	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	100	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	50	58	47	41	Nombre	A

### 7.11.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL							
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	7,5	4,6	4,1	4,3	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	2	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	77	89,9	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	11,5	3,9	8,1	9,4	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	0	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	0	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	0	0	%	A

### 7.11.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E							
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Non	Non	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A

## 7.12 Annexe 12 : Liste des dégrèvements

Les dégrèvements			
Commune	Id compte client	Nom client	Volumes dégrévés (m³)
ARESSY	5050655555		20
ARESSY	4246566666		282
ARESSY	5274566666		201
ARESSY	1997166666		54
ARESSY	3054566666		29
ARESSY	1280555555		262
ARESSY	1280555555		451
ASSAT	2056466666		269
ASSAT	9551566666		89
ASSAT	7590155555		261
BILLERE	0065366666		284
BILLERE	1131466666		509
BILLERE	3868366666		14
BILLERE	3868366666		92
BILLERE	4258566666		123
BILLERE	6143466666		62
BILLERE	2057266666		103
BILLERE	9832818078		290
BILLERE	9893466666		257
BILLERE	1263566666		75
BILLERE	7218466666		13
BILLERE	4729466666		329
BILLERE	6770455555		201
BILLERE	8037466666		295
BILLERE	0428566666		370
BILLERE	9106596415		201
BILLERE	4405616341		9
BILLERE	5158666666		71
BILLERE	8054266666		86
BILLERE	8344266666		1613
BILLERE	4931466666		1216
BILLERE	9163566666		774
BIZANOS	3062655555		118
BIZANOS	7464466666		495
BIZANOS	4828466666		65

Les dégrèvements			
Commune	Id compte client	Nom client	Volumes dégrévés (m³)
BIZANOS	2419166666		301
BIZANOS	7230455555		101
BIZANOS	3368566666		2106
BIZANOS	9576566666		249
BIZANOS	3989266666		49
BIZANOS	4929466666		214
BIZANOS	0692566666		112
BIZANOS	0702566666		15
BIZANOS	3206463338		1272
BIZANOS	7686466666		160
BIZANOS	2419166666		547
BIZANOS	8076166666		7291
BIZANOS	8464466666		189
BOSDARROS	2699366666		8
BOSDARROS	2699366666		14
BOSDARROS	7827181705		426
BOSDARROS	1357600423		104
BOSDARROS	1119366666		610
BOSDARROS	4657466666		16
GAN	2569410687		195
GAN	0918466666		133
GAN	1253466666		892
GAN	3541466666		2 172
GAN	5340255555		527
GAN	8313655555		104
GAN	0730255555		374
GAN	4927566666		783
GAN	2520057009		57
GAN	6838466666		51
GAN	3441466666		5
GAN	6133655555		1042
GAN	6133655555		446
GAN	4146466666		117
GAN	1284466666		54
GAN	1331655555		923
GAN	9528915604		113
GAN	0774566666		56

Les dégrèvements			
Commune	Id compte client	Nom client	Volumes dégrévés (m³)
GAN	3473466666		48
GAN	6022466666		105
GELOS	0003566666		233
GELOS	4136566666		1741
GELOS	5900555555		25
GELOS	3963566666		68
GELOS	8647566666		360
GELOS	1907956254		107
GELOS	1687566666		212
GELOS	6724556913		822
IDRON	3406566666		65
IDRON	4737566666		1066
IDRON	5455266666		164
IDRON	5738666666		83
IDRON	5910139568		17
IDRON	6395566666		131
IDRON	1087566666		869
IDRON	8930555555		86
IDRON	0240555555		257
IDRON	3805366666		1271
IDRON	8613566666		42
JURANCON	4011655555		77
JURANCON	6903466666		167
JURANCON	6912466666		143
JURANCON	5459566666		393
JURANCON	8209466666		154
JURANCON	3498366666		7
JURANCON	3825566666		294
JURANCON	8495566666		210
JURANCON	9145366666		125
JURANCON	8687566666		344
JURANCON	9048266666		2227
JURANCON	4166366666		45
JURANCON	0186466666		72
JURANCON	6755466666		452
JURANCON	7739466666		216
JURANCON	3247882336		558

Les dégrèvements			
Commune	Id compte client	Nom client	Volumes dégrévés (m³)
JURANCON	9247566666		89
LONS	3151366666		161
LONS	5386777777		737
LONS	0416566666		563
LONS	0416566666		10
LONS	3086350352		171
LONS	6286566666		3632
LONS	0858566666		720
LONS	0908566666		111
LONS	7065266666		127
LONS	9992317185		59
LONS	1460255555		2
LONS	3596266666		262
LONS	5064846648		467
LONS	6727566666		19
LONS	1814466666		73
LONS	1971366666		125
LONS	2074566666		1
LONS	3616777777		258
LONS	3935366666		206
LONS	4572266666		70
LONS	5282266666		622
LONS	5282266666		747
LONS	3463266666		203
LONS	4670255555		327
LONS	4670255555		325
LONS	7575166666		22
LONS	3381266666		63
LONS	9496566666		59
LONS	6550355555		41
LONS	7094266666		14
LONS	0872366666		158
MAZERES LEZONS	5084366666		291
MAZERES LEZONS	0102466666		75
MEILLON	0371566666		59
MEILLON	5645466666		106
MEILLON	7991655555		501

Les dégrèvements			
Commune	Id compte client	Nom client	Volumes dégrévés (m³)
MORLAAS	2297166666		734
MORLAAS	7751266666		69
MORLAAS	3818127139		227
MORLAAS	9023466666		757
MORLAAS	0405466666		92
MORLAAS	4793466666		287
MORLAAS	5330455555		55
MORLAAS	5905366666		174
MORLAAS	0405466666		74
MORLAAS	5001174342		3
NARCASTET	3482266666		234
NARCASTET	9681366666		399
RONTIGNON	8750355555		89
RONTIGNON	9067566666		1134
SERRES MORLAAS	4528745312		478
SERRES MORLAAS	7966566666		311
SERRES MORLAAS	7972466666		19
UZOS	9673566666		367







*Prêts pour la révolution de la ressource*