

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2017

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

SIEP DE LA REGION DE
JURANCON



Sommaire

1	 Synthèse de l'année	5
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 CCSP.....	15
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les évolutions réglementaires	17
1.5	Les perspectives	18
2	 Présentation du service	29
2.1	Le contrat	31
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	33
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	33
2.2.2	La gestion de crise.....	35
2.2.3	La relation clientèle.....	35
2.3	L'inventaire du patrimoine	37
2.3.1	Les biens de retour.....	37
3	 Qualité du service.....	55
3.1	Le bilan hydraulique	57
3.1.1	Les volumes prélevés	57
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits	57
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	58
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	60
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	61
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...	62
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2.....	65
3.1.8	Le rendement contractuel	65
3.1.9	Les volumes de pointes	66
3.2	La qualité de l'eau	67
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	67
3.2.2	Le plan vigipirate	67
3.2.3	La ressource.....	68
3.2.4	La production.....	68
3.2.5	La distribution	68
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	70
3.3	Le bilan d'exploitation	71
3.3.1	La consommation électrique	71
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	72
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	73
3.3.4	Les autres interventions sur les installations	74
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	77
3.3.6	La recherche des fuites.....	79
3.3.7	Les interventions en astreinte	80
3.4	Le bilan clientèle.....	84
3.4.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle	84
3.4.2	Le nombre d'abonnements	85
3.4.3	Les volumes vendus	89
3.4.4	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	91
3.4.5	La typologie des contacts clients	93
3.4.6	Les principaux motifs de dossiers clients	93
3.4.7	L'activité de gestion clients	95
3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	95
3.4.9	Le fonds de solidarité.....	96
3.4.10	Les dégrèvements	97
3.4.11	La mesure de la satisfaction client	98

3.4.12 Le prix du service de l'eau potable.....	100
---	-----

4 | Comptes de la délégation 103

4.1 Le CARE.....	105
4.1.1 Le CARE	106
4.1.2 Le détail des produits.....	107
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	108
4.2 La situation des biens et des immobilisations.....	115
4.2.1 La situation sur les installations.....	115
4.2.2 La situation sur les branchements.....	116
4.2.3 La situation sur les compteurs.....	116
4.3 Les investissements contractuels.....	118
4.3.1 Le renouvellement.....	118

5 | Votre délégataire 119

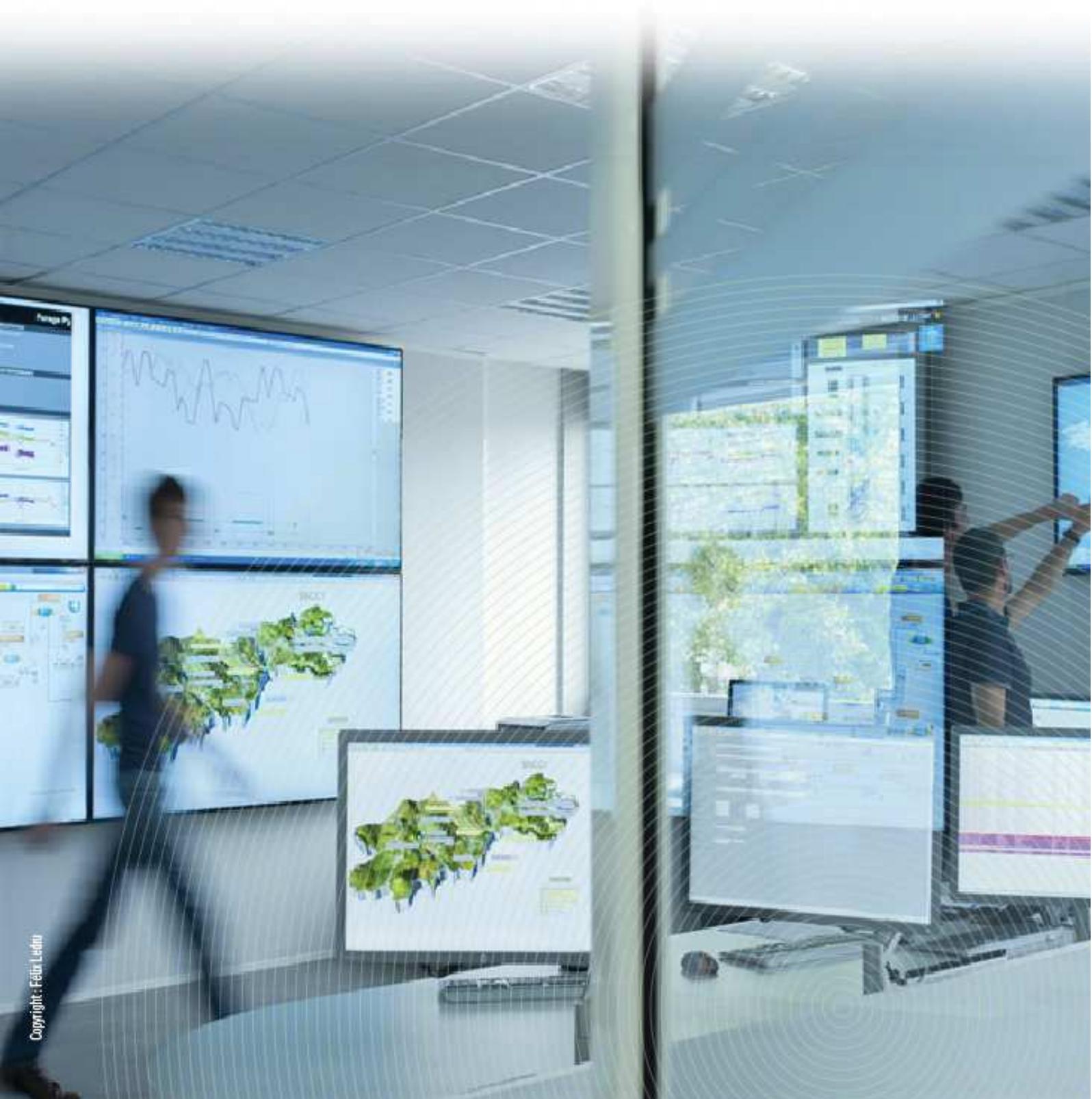
5.1 Notre organisation.....	122
5.1.1 La Région.....	122
5.1.2 Nos implantations.....	122
5.1.3 Nos moyens humains.....	123
5.1.4 Les autres moyens.....	124
5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	128
5.2 La relation clientèle.....	130
5.2.1 Le site internet et l'information client.....	130
5.2.2 L'entité de gestion client.....	132
5.3 Notre système de management.....	133
5.4 Notre démarche développement durable.....	136
5.5 Nos offres innovantes.....	139
5.5.1 Notre organisation VISIO.....	139
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation.....	140
5.6 Nos actions de communication.....	142
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	142

6 | Glossaire 143

7 | Annexes 155

7.1 Synthèse réglementaire.....	157
7.2 Annexe 2 : Liste des gros consommateurs > à 1000 m ³	168
7.3 Annexe 3 : Détails des interventions réseau.....	175
7.4 Annexe 4 : Bilan ARS.....	177
7.5 Annexe 5 : Factures 120 m ³	178
7.6 Annexe 6 : Plan de renouvellement.....	179
7.7 Annexe 7 : Plans des préconisations 2017.....	180
7.8 Annexe 8 : Détail de l'évolution du patrimoine.....	181
7.9 Annexe 9 : Liste des abandons de créances.....	187
7.10 Annexe 10 : Détail des recherches de fuites.....	189
7.11 Annexe 11 : Suivi des indicateurs de performance.....	194
7.11.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	194
7.11.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	194
7.11.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	195
7.12 Annexe 12 : Liste des dégrèvements.....	196

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

► Champ captant

<p>Puits P12 à Mazères-Lezons</p>	<p>Les travaux de réhabilitation hydraulique du puits (colonnes et vannes de drains), de l'étanchéité de la plateforme de la tête du puits et la rehausse de la tête ont été réalisés d'avril à septembre 2017.</p>
<p>Puits P13 à Mazères-Lezons</p>	<p>Réalisation de l'étanchéité de la tête de puits et renouvellement du comptage en 2017.</p>
<p>Puits P13 bis à Mazères-Lezons</p>	<p>Les travaux du nouveau puits foré en 2016 dans le périmètre immédiat du P13, nommé P13 bis, ont été finalisés en 2017. La mise en service de ce nouveau forage est prévue courant 1^{er} semestre 2018.</p>
<p>Puits P16</p>	<p>Le décolmatage du puits par air pulsé préconisé en 2016 par le bureau d'études CETRA a été effectué en 2017.</p> <p>Pour autant, le puits fournit toujours du sable et malgré l'autorisation de prélèvement à 250 m³/h, il sera préférable de faire fonctionner ce puits à 130 m³/h.</p>
<p>Puits P18 à Mazères-Lezons</p>	<p>Le forage P18 est entièrement équipé et prêt à fonctionner depuis 2012. L'arrêté de "Déclaration d'utilité publique" a été publié au 2^{ème} semestre 2017 permettant ainsi le fonctionnement du puits réglementairement.</p>
<p>Protection des périmètres contre les incivilités (rappel RAD 2015/2016)</p>	<p>La présence des chemins de randonnée traversant les périmètres rapprochés du champ captant et massivement utilisés 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 a été engagé début 2017.</p>

**Protection des périmètres
contre les inondations
(Rappel RAD 2015/2016)**

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.

Une visite de contrôle a été effectuée en 2017 et n'a pas montré d'érosion supplémentaire.

Toutefois, à ce jour, l'enjeu reste toujours prioritaire.

► Réservoirs

**Station de reprise Pindats
à Bosdarros**

Les travaux de renouvellement de l'hydraulique et traversée de parois de la station démarrés en 2016 se sont achevés fin 2017.

**Réservoir de Lèbe
à Bosdarros**

Les travaux de renouvellement de l'hydraulique et traversée de parois de la station démarrés en 2016 se sont achevés fin 2017.

**Réservoir Mirassou
à Gan**

Les travaux de réhabilitation du réservoir démarrés en décembre 2016 se sont poursuivis en 2017 pour s'achever en juin :

- Etanchéité du dôme, reprise du cuvelage et traversée de parois (financés par le Syndicat)
- Renouvellement de l'hydraulique par Suez.

**Réservoir 3000 m³
à Mazères-Lezons**

La deuxième phase de la réhabilitation partielle du réservoir, le renouvellement des 50% restant de la chambre des vannes, (phase 1 en 2016) a été réalisée en 2017.

La remise en service du réservoir a été effectuée le 7 décembre 2017.

Réservoir de Miqueu à Gan	Reprise de l'hydraulique et des traversées de parois en 2017.
Station de reprise de Narcastet	Reprise de l'hydraulique et des traversées de parois en 2017.
Réservoir Bas Service à Morlaàs	Reprise de l'étanchéité et des traversées de paroi de la cuve gauche par le Syndicat en 2017. En parallèle, Suez a renouvelé l'hydraulique intérieure de la cuve et des traversées de paroi. La remise en eau a été réalisée en 2017.
Réservoir Alliou à Gan	Reprise de l'hydraulique et des traversées de parois en 2017.
Station de reprise de Berlanne à Morlaàs	Suez a renouvelé l'hydraulique intérieure de la cuve et les traversées de paroi en 2017.

► Réseau

Fuites récurrentes sur la canalisation d'alimentation du réservoir Le Nid Béarnais à Mazères-Lezons

Depuis 2015, plusieurs fuites ponctuelles sur la canalisation fonte de diamètre 400 ont été détectées.

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

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

Suite à ce diagnostic, des propositions d'amélioration ou d'adaptation ont été transmises au Syndicat en avril 2016.

En 2016, d'autres fuites sont apparues, et des investigations complémentaires sur un tronçon de 3km linéaire de la conduite ont été effectuées à l'initiative de SUEZ pour estimer le débit de fuite estimé à 36 m³/h.

Il a été acté avec le syndicat et le maître d'œuvre que les fuites seraient réparées une fois les travaux d'amélioration validés et réalisés.

En janvier 2017, lors de manœuvres de vannes, SUEZ a constaté que la vanne de sectionnement au départ du

réseau de transport du Nid Béarnais, n'étanchait pas le réseau. SUEZ revient vers le Syndicat pour la validation des travaux préconisés en 2016.

Un plan d'action est lancé dès septembre 2017 :

- Campagne de mesures réalisée en août et septembre pour estimer à nouveau les débits de fuites,
- Pose d'une vanne pour scinder le tronçon fuyard en deux,
- Pose de matériels de purges (ventouses et soupape JET),
- Réparation des 3 principales fuites
- En octobre, une deuxième campagne de recherches de fuites au gaz traceur (une quinzaine de fuites détectées).

Avant de faire une nouvelle estimation du débit de fuite et d'activer une nouvelle campagne de réparation, le Syndicat a décidé d'engager en 2018 des travaux de remplacement de la vanne motorisée à l'origine des coups de bélier et des fuites à répétition. Ces travaux consisteraient à remplacer cette vanne par une vanne équilibrée de régulation associée à un ballon anti-bélier

Un marché de travaux sera lancé dès le début d'année 2018.

Sectorisation et rendement de réseau

A fin 2017, 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 2018, 60 compteurs de sectorisation délimiteront 52 secteurs.

En octobre 2017 : pose de 130 prélocalisateurs de fuites sur les secteurs Ribet et Bouerner : 32 fuites détectées.

Une étude sur la sous-sectorisation de ces deux secteurs est en cours par le maître d'œuvre du syndicat.

Vols d'eau

En 2017, comme les années précédentes, nous avons constaté des vols d'eau sur les poteaux incendie des différentes communes du Syndicat et notamment sur le secteur de Lons Induspal où l'on peut estimer une perte entre 15 et 20 m³/h.

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

Une nouvelle problématique est apparue liée à ces vols d'eau, à savoir, **l'usure importante des clapets** des

poteaux incendie qui génère des fuites d'eau conséquentes et invisibles.

Sur 300 poteaux, 60 clapets seront à changer en 2018. Chaque clapet défectueux génère en moyenne une perte d'eau de 0,5 m³/h soit une perte estimée de 275 000 m³ par an.

Ces mesures seront confirmées en 2018 après la campagne de vérification des hydrants du Syndicat.

►► Compteurs

Renouvellement des compteurs

1362 compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2017 sur le SIEP de Jurançon. Il reste **853** compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans au 31 décembre 2017.

►► 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 2017, 38 branchements ont été renouvelés pour un montant de 59 487,00 €.

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

►► Qualité de l'eau

En 2017, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été globalement préservée.

1.2 Les chiffres clés

	3 996 299 m ³ d'eau facturée	
99,1 % de conformité sur les analyses bactériologiques		
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
76,7 % de rendement du réseau de distribution (*)		
	4,7 m ³ /km/j de pertes en réseau	
822,9 km de réseau de distribution d'eau potable		
	1,7305 € TTC/m ³ sur la base de la facture 120 m ³	

*Rendement tenant compte des volumes sans comptage

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**.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

A quoi servent les indicateurs ?

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

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 m³ 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"

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'Agence Française pour la Biodiversité, 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 juillet.

- 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"

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/indicateurs>

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 Régional de Santé.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	69 000	69500	Nombre	C
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	31 102	31 653	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	824	823	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,72	1,7305	€ TTC/m ³	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	99,1	%	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	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	75,32	76,67	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	115	115	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,18	0,82	%	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,37	6,3	m³/km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,88	4,7	m³/km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	41	50	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	0,0007	Euros par m³ 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	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,3	3,7	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,4	7,5	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	-	1,84	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	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	%	A

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	2017	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

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'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 et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux 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 modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

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 2015/2016)

Pour répondre aux vols d'eau de plus en plus importants sur le territoire syndical, il serait souhaitable de réunir 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 en 2015 conformément à l'avenant signé de juin 2015.

Amélioration de la sectorisation (rappel RAD 2015/2016)

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, des propositions ont été faites pour la mise en place d'un projet de réduction et de modulation de la pression du bas de Bizanos.

Renouvellement du réseau

L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2018. Ci-dessous, vous pouvez consulter les préconisations à caractère prioritaire, de renouvellement de réseau émises par SUEZ auprès du SIEP de Jurançon pour 2018.

En annexe 7 les plans détaillés des préconisations.

Préconisations de renouvellement de réseau RAD 2017			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Rue des Chênes	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	NR
BILLERE	Rue de la Saligue	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2020
BILLERE	Rue Gensemin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2018
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2022
BILLERE	Rue des Tamaris	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
BILLERE	Rue Jules Gois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P e 2018
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BIZANOS	Impasse de la châtaigneraie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BIZANOS	Rue Albert 1er	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2019
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BIZANOS	Rue Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125	P en 2020
GAN	RD 24	Renouvellement de la conduite PVC Ø 90	P en 2021
GAN	Rue du Padoin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2023
GAN	Route de Gelos	Renouvellement de la conduite Ø 40	P en 2021
GAN	Rue Marguerite de Navarre	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
GAN	Chemin Mesplet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2021

1 | Synthèse de l'année

GAN	Route de Nay (Bellegarde)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2021
GAN	Haut de Gan RN 134	Renouvellement des conduite fonte Ø 80 et 60	P en 2018
GAN	Rue du Broca	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2023
GELOS	Avenue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
GELOS	Rue du Maquis/Rue du Béarn/Impasse des Pyrénées	Renouvellement des conduites fonte Ø 50	P en 2018 et 2022
GELOS	Avenue Simin Palay	Renouvellement des conduites fonte Ø 100	NR/NP
GELOS	Rue du Presbytère	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	NP
GELOS	Avenue du Gabizos	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 80	P en 2022
GELOS	Route de Guindalos	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et PVC 90	P en 2022
GELOS/JURANCON	Rue Louis Barthou/Av Général Leclerc	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	P en 2019
IDRON	Avenue de Belsunce	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2019
JURANCON	Avenue de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2021
JURANCON	Rue Romain Trésariou (Rés blan sapin)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR/NP
JURANCON	Clos Dumoulu	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
JURANCON	Rue Louis Barthou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
JURANCON	Rue des travailleurs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	P en 2019
JURANCON	Avenue de Guindalos	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2018
JURANCON	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2020
JURANCON	Rue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250	P en 2019
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	P en 2022
LONS	Rue de la Mairie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2020
LONS	Rue de Pau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2019
MAZERES	Rue du Château/rue Pasteur	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 150	P en 2019 et 2023
MAZERES	Avenue Général de Gaulle	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et 100	P en 2018
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2019

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	P en 2019

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	P en 2019
BILLERE	Rue Pierre Laplante	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2019
BIZANOS	rue Victor Hugo	Renouvellement de branchements acier	P en 2022
BIZANOS	Boulevard de l'Aviation/Route de Morlaàs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	P en 2018
GAN	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2018
GAN	Route de Nay suite Bellegarde	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2021
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	P en 2018
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	R en 2017

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	R en 2017

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	P en 2023
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte \varnothing 60	R en partie + P en 2022
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 et P en 2019
JURANCON	Avenue des Frères Barthélémy et de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte \varnothing 150 - Casses récurrentes	P en 2021
MAZERES/UZOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte \varnothing 150	P en 2023
MORLAAS	Avenue de la Résistance	Renouvellement de la conduite fonte \varnothing 50 - Casses récurrentes	R en 2016/2ème partie R en 2017

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2015			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR) / Programmé (P)
BILLERE	Rue de la Plaine	Abandon de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise de 1952 très cassante 11 fuites depuis 2002	R en 2017
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50 Fonte grise de 1964 2 fuites sur canalisation 2002	R en 2017
BILLERE	Rue Gensemin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise (année de pose incertaine) 2 fuites sur canalisation	P en 2018
BILLERE	Rue de Galas	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 Fonte grise de 1941 3 fuites sur branchements depuis 2002	R en 2017
BIZANOS	Rue du Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125 Fonte grise de 1941 10 fuites sur canalisation depuis 2002 dont 4 durant les travaux	P en 2019/2020
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise depuis 1941 5 fuites depuis 2002	P en 2020
BIZANOS	Chemin Larribau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200 Fonte 5 fuites sur canalisation depuis 2005 (dernière le 30/12/2015)	P en 2018
GAN	Chemin Mesplet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 Fonte grise de 1979 3 fuites depuis 2005 dont dernière en janvier 2016	P en 2021
GAN	Rue de Broca	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 4 fuites sur canalisation depuis 2004 4 fuites sur branchement (PVC) depuis 2005	P en 2023
GAN	Route de Nay	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 Fonte grise de 1966 Au moins 4 fuites sur canalisation depuis 2004	P en partie en 2017
GAN	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 Fonte grise de 1965 6 fuites sur branchements (PVC) depuis 2002	P en 2018
GELOS	Rue du Béarn - Impasse des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50 Fonte grise 50 mm de 1963 9 fuites sur branchement (acier) depuis 2002	P en 2019
GELOS	Rue Simin Palay	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 Fonte grise de 1973 (?) 7 fuites sur branchement (acier) depuis 2002	NR
GELOS	Rue du Maquis	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise de 1967 6 fuites sur branchements (acier) dont 3 renouvelés depuis 2001	P en 2022
JURANCON	Chemin Vignats (bas)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise de 1956 3 fuites sur canalisation depuis 2002	R en 2017
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet + Rue Roussille	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50 Fonte de 1959 4 fuites sur canalisation depuis 2008	P en 2018
	Rue parmentier + Ernest Renan	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50 Fonte grise de 1959 6 branchements (acier) dont 4 renouvelés	P en 2022
	Rue de la victoire	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 Acier de diamètre 40 mm de 1957 (corrosion importante)	P en 2022
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 Fonte grise de 1958 4 fuites sur canalisation depuis 2003	P en 2019
LONS	Rue du Souvenir	Renouvellement de la conduite acier Ø 100 Fonte grise de 1958 5 fuites sur branchements depuis 2002	P en 2020
MORLAAS	Chemin de Mousset à Cachalat	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise de 1964 4 fuites sur canalisation depuis 2002	P en 2018

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2016			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Rue des Chênes	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	R en 2017
BILLERE	Rue de la Saligue	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	R en partie
BILLERE	Rue de la Plaine	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	R en 2017
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2022
BILLERE	Rue de Galas	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	R en 2016 et 2017
BILLERE	Avenue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	R en 2017
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BIZANOS	Impasse de la châtaigneraie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BIZANOS	Rue Georges Clémenceau/Albert 1er	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2019
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BIZANOS	Rue Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125	P en 2020
GAN	Rue Tristan Derème (route de Lasseube)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	R en 2017
GAN	Rue du Padoin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P après 2023
GAN	Route de Gelos	Renouvellement de la conduite Ø 40	P après 2021
GAN	Rue Marguerite de Navarre	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P après 2021
GAN	Avenue des Pyrénées/Rue de Broca	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2023
GAN	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2018
GAN	Chemin Mésplet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P après 2021
GAN	Route de Nay (Bellegarde)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P après 2021
GAN	Haut de Gan RN 134/chemin de la Chapelle	Renouvellement des conduite fonte Ø 80 et 60	P en 2018
GELOS	Avenue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
GELOS	Rue du Maquis/Rue du Béarn/Impasse des Pyrénées	Renouvellement des conduites fonte Ø 50	P en 2018 et 2022
GELOS	Avenue Simin Palay	Renouvellement des conduites fonte Ø 100	NR
GELOS	Rue du Presbytère	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	NR
GELOS	Avenue du Gabizos	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 80	P en 2022

1 | Synthèse de l'année

IDRON	Avenue de Belsunce	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2019
JURANCON	Avenue de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2021
JURANCON	Chemin Vignats	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	R en 2017
JURANCON	Avenue du 18 juin 1940	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
JURANCON	Clos Dumoulou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
JURANCON	Rue Louis Barthou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
JURANCON	Rue des travailleurs	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	P en 2019
JURANCON	Rue Paul Jean Toulet	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	P en 2018
JURANCON	Avenue de Guindalos	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2018
JURANCON	Avenue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2020
JURANCON	Rue Louis Barthou/Av Général Leclerc	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	P en 2019
JURANCON	Rue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250	P en 2019
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	P en 2020
LONS	Chemin Salié	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	R en 2017
LONS	Rue de la Mairie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2020
LONS	Rue de Pau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2019
MAZERES	Rue du Château/rue Pasteur	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 150	P en 2019 et 2023
MAZERES	Avenue Général de Gaulle	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et 100	P en 2018
NARCASTET / RONTIGNON	Rue des Pyrénées	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125	R en 2017
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2019

En annexe 7 : plans détaillés des préconisations

►► Préconisations sur le champ captant

Champ captant général

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.

Une attention particulière sera apportée au puits P16 délivrant à ce jour seulement 60% du volume attendu.

Puits P16

De plus, en cas de disjonction du poste haute tension, le système de ré enclenchement est hors service. Un diagnostic devra être effectué rapidement afin de déterminer soit les réparations soit le remplacement du poste.

Protection des périmètres

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.

►► Perspectives sur les réservoirs

Réservoir 3000 m3 à Mazères-Lezons

Après la réhabilitation du réservoir en 2016 et 2017, il reste à réaliser en 2018 la pose d'un capot étanche pour un deuxième trou d'homme et la pose de l'échelle d'accès à crinoline.

Réservoirs

En 2018, il est prévu de renouveler les traversées de parois de :

Réservoir Taillefer
Réservoir Morlaàs Tour
Réservoir de Sabalot

Dans un même temps, les chambres de vannes de Batgusère seront renouvelées par Suez.

La fin du 1^{er} trimestre 2018 marquera l'achèvement de la campagne de réhabilitation des 13 réservoirs.

►► Préconisations sur la qualité de distribution

Suivi consommation taux de chlore

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) et un autre au réservoir de Pindats afin de suivre la consommation sur le secteur le plus éloigné du syndicat.

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
Echange d'eau en gros					
SEA du Pays de Nay	29/11/2013	2	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	ASSAT : Chemin de Vignau Route d'Angaïs 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 Directeur Adjoint d'Agence Stéphane BENESSE qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

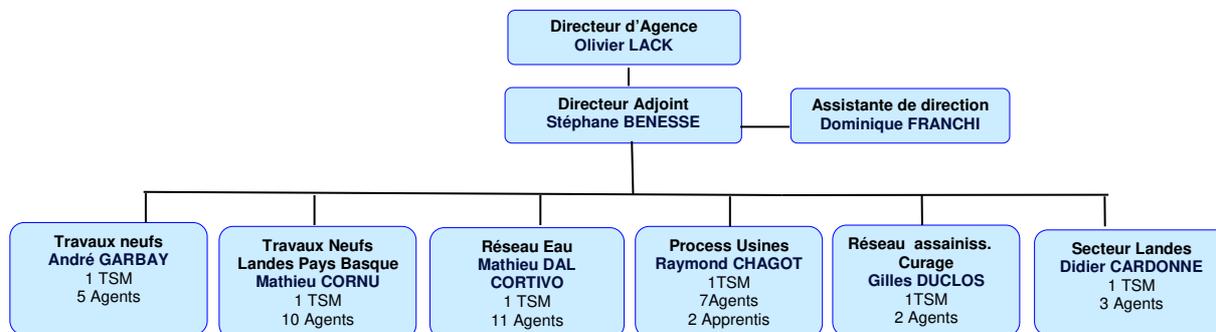
Le Directeur -adjoint d'agence, Stéphane BENESSE, sera le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assurera une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent 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 depuis 2004.

L'organisation qui sera mise en œuvre par l'Agence Pyrénées Gascogne est structurée autour des 6 services ci-après :

- exploitation du Réseau d'eau ;
- service travaux neufs (Béarn et Landes Pays-Basque) ;
- service hydrocurage ;
- service process usines ;
- service maintenance usines ;
- process ordonnancement usines ;

AGENCE PYRENEES GASCOGNE



FONCTIONS « SUPPORT » DE L'AGENCE LANDES PAYS BASQUE BEARN



> 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 distribution (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 USINES



Le service Process dirigé par Raymond CHAGOT 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 SUEZ eau France 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 :

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

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

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

70,2% des contacts se sont faits par téléphone en 2017. En 2017, ce sont près de 15 900 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 : 0977 408 408 (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 140 (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
64 140 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 Délégataire :

- 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 actualisé chaque année et remis à 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 II (P6/P8/P9/P18)	1977 et 2012	3 300	m ³ /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	1970	6 000	m ³ /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13 bis)	1986 et 2017	3 000	m ³ /j
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	1995	4 500	m ³ /j
MEILLON	Meillon (P17)	2001	3 000	m ³ /j
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1989	4 000	m ³ /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 de 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 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 ³
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	1969	600	m ³
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	1971	300	m ³
GAN	Réservoir Aliou	1985	100	m ³
GAN	Réservoir Berdoulou	1961	150	m ³
GAN	Réservoir Miqueu	1975	100	m ³
GAN	Réservoir Mirassou	1971	200	m ³
GAN	Réservoir Sabalot	1965	50	m ³
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	1980	60	m ³
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	2000	3 000	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	1976 et 2013	6 000	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	1940	800	m ³
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	2007	3 000	m ³
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	1960	700	m ³
UZOS	Réservoir Taillefer	1964	100	m ³

> **Commentaire des données**

Les réservoirs et bâches totalisent une capacité de réserve de 15 660 m³.

Le site « Réservoir Morlaàs Haute Vue » à Morlaàs regroupe le réservoir sur tour (100 m³) et le Réservoir Bas service (2 cuves de 300 m³ 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 ³ /h
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	1971	27	m ³ /h
GAN	Station de reprise Lanot	1972	34	m ³ /h
GAN	Station de reprise Riant	2011	116	m ³ /h
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	1961	8	m ³ /h
GELOS	Station de reprise Aliou	1985		m ³ /h
GELOS	Station de reprise Carrerot	1958	50	m ³ /h
GELOS	Surpresseur Carraze	1981	7	m ³ /h
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	1994	154	m ³ /h
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	2005	75	m ³ /h
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	1967	100	m ³ /h

> **Commentaire des données**

Les reprises totalisent une capacité de réserve de 1 475 m³.

- **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
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	2015
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 286	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 287	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 288	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 289	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 290	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 291	2010

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 347	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 348	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 349	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 350	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 351	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 352	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 353	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 354	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 355	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 356	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 357	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 358	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 359	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 360	2010
BILLÈRE	Capteur AVERTIR 361	2010
BILLÈRE	Comptage Direct Golf (SECTO)	2010
BILLÈRE	Comptage Gensemmin (SECTO)	1980
BILLÈRE	Comptage Golf (SECTO)	1981
BILLÈRE	Comptage Jardins de Billère (SECTO)	1988
BIZANOS	Comptage Beau Soleil (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Beaumont (SECTO)	2015
BIZANOS	Comptage Bouerner (SECTO)	1981
BIZANOS	Comptage Henri IV (SECTO)	1981
BIZANOS	Comptage Larribau (SECTO)	1981
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
GAN	Comptage Bastarrous Loubangui (SECTO)	2006
GAN	Comptage Bastarrous surpressé (SECTO)	2007

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
GAN	Comptage Gan Bourg (SECTO)	2015
GAN	Comptage Larrouy Miqueu (SECTO)	2015
GAN	Comptage Monplaisir (SECTO)	2015
GELOS	Comptage Foix (SECTO)	1982
GELOS	Comptage Pasteur (SECTO)	1982
GELOS	Comptage Ribet (SECTO)	1982
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
JURANÇON	Capteur AVERTIR 312	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 313	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 314	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 316	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 318	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 319	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 320	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 321	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 322	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 323	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 324	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 325	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 326	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 327	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 328	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 329	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 330	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 331	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 332	2010

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
JURANÇON	Capteur AVERTIR 333	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 334	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 335	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 336	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 337	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 338	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 339	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 340	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 341	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 342	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 343	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 344	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 345	2010
JURANÇON	Capteur AVERTIR 346	2010
JURANÇON	Comptage Bagnol (SECTO)	1983
JURANÇON	Comptage Passerelle Golf (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Passerelle Siamelap (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Soubacq (SECTO)	2007
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	2007
JURANÇON	Compteur client - Fromagerie des Chaumes	1982
LESCAR	Comptage Cap Ecologia (SECTO)	2015
LONS	Capteur AVERTIR 315	2010
LONS	Capteur AVERTIR 317	2010
LONS	Comptage achat Lons / Laroïn	2005
LONS	Comptage achat Lons / Lescar	2005
LONS	Comptage Induspal (SECTO)	1980
LONS	Comptage vente Lons / Laroïn	2005
LONS	Comptage vente Lons / Lescar	2005
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou (SECTO)	1982
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou Henri IV (SECTO)	2015
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	2005

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Site	Année de mise en service
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

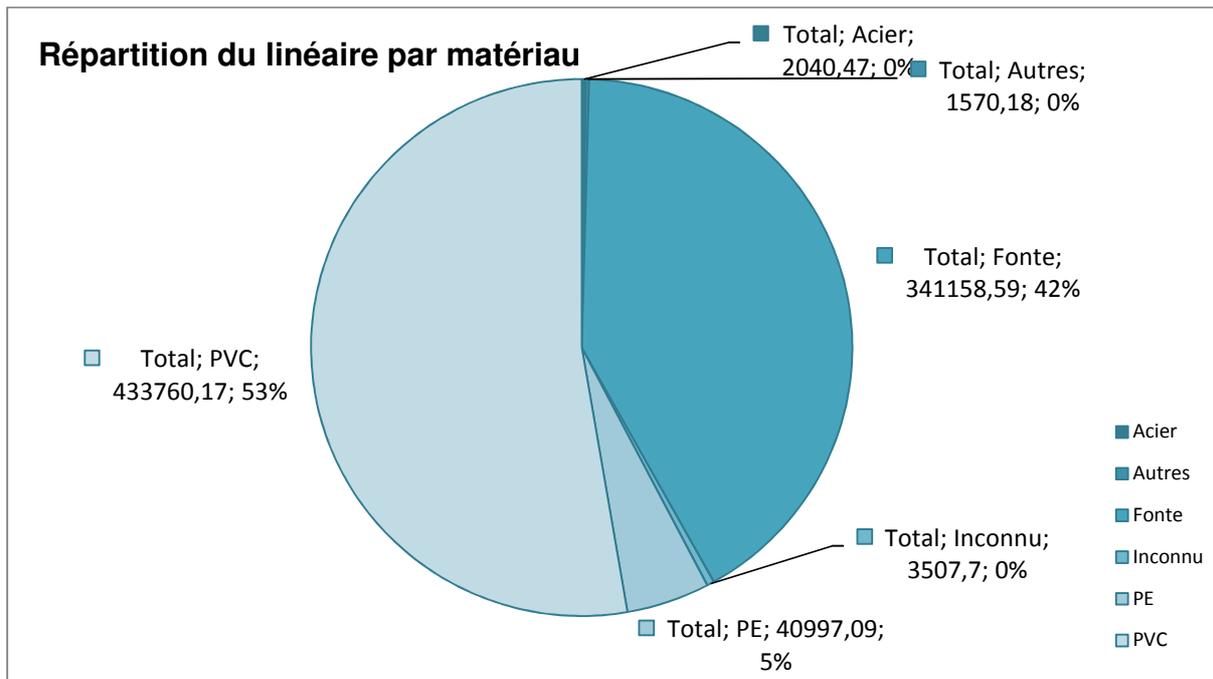
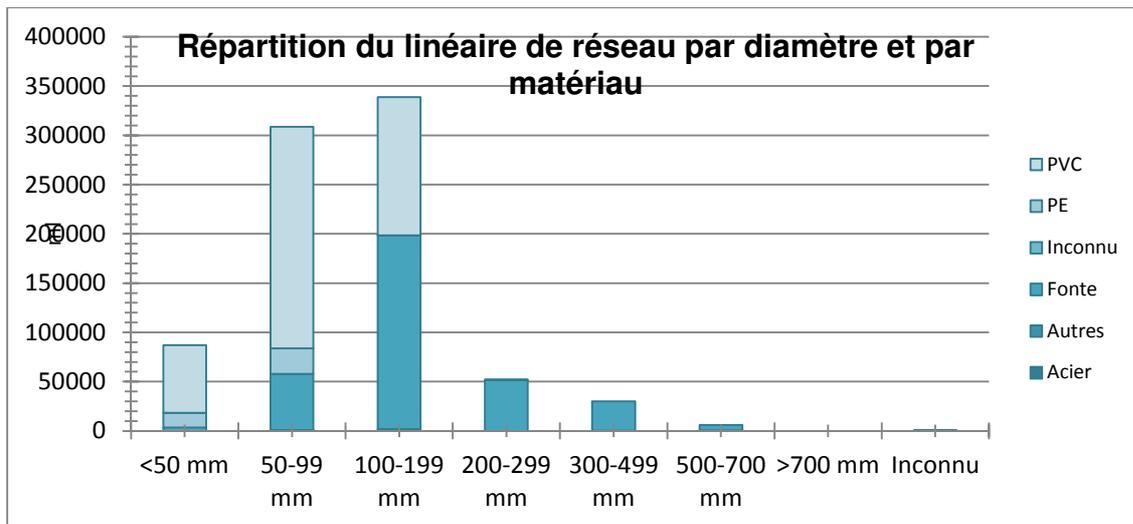
- LES CANALISATIONS**

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 :

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	39	15 025	-	68 369	173	-	-	3 270	86 875
50-99 mm	56 964	25 972	-	224 811	885	-	106	-	308 738
100-199 mm	196 703	-	-	140 134	533	-	1 394	23	338 786
200-299 mm	51 661	-	-	348	24	-	-	-	52 032
300-499 mm	30 038	-	-	-	0	-	70	-	30 109
500-700 mm	5 746	-	-	-	426	-	-	-	6 171
Inconnu	8	-	-	99	-	-	-	215	322
Total	341 159	40 997	-	433 760	2 040	-	1 570	3 508	823 034

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	39	14 199	145 684	40 217	24 820	5 565	-	3	230 526
Fonte grise	-	42 614	48 592	9 811	5 187	180	-	5	106 389
Fonte indéterminée	-	152	2 427	1 633	32	-	-	-	4 244
PE bandes bleues	5 405	16 011	-	-	-	-	-	-	21 416
PE noir	-	69	-	-	-	-	-	-	69
PE indéterminé	9 551	9 961	-	-	-	-	-	-	19 512
PVC mono-orienté	68 369	224 768	140 134	348	-	-	-	99	433 718

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
PVC indéterminé	-	43	-	-	-	-	-	-	43
Acier	173	885	533	24	0	426	-	-	2 040
PRV/fibre de verre	-	106	1 383	-	-	-	-	-	1 489
Autre	-	-	11	-	70	-	-	-	81
Inconnu	3 270	-	23	-	-	-	-	215	3 508
Total	86 806	308 807	338 786	52 032	30 109	6 171	-	322	823 034



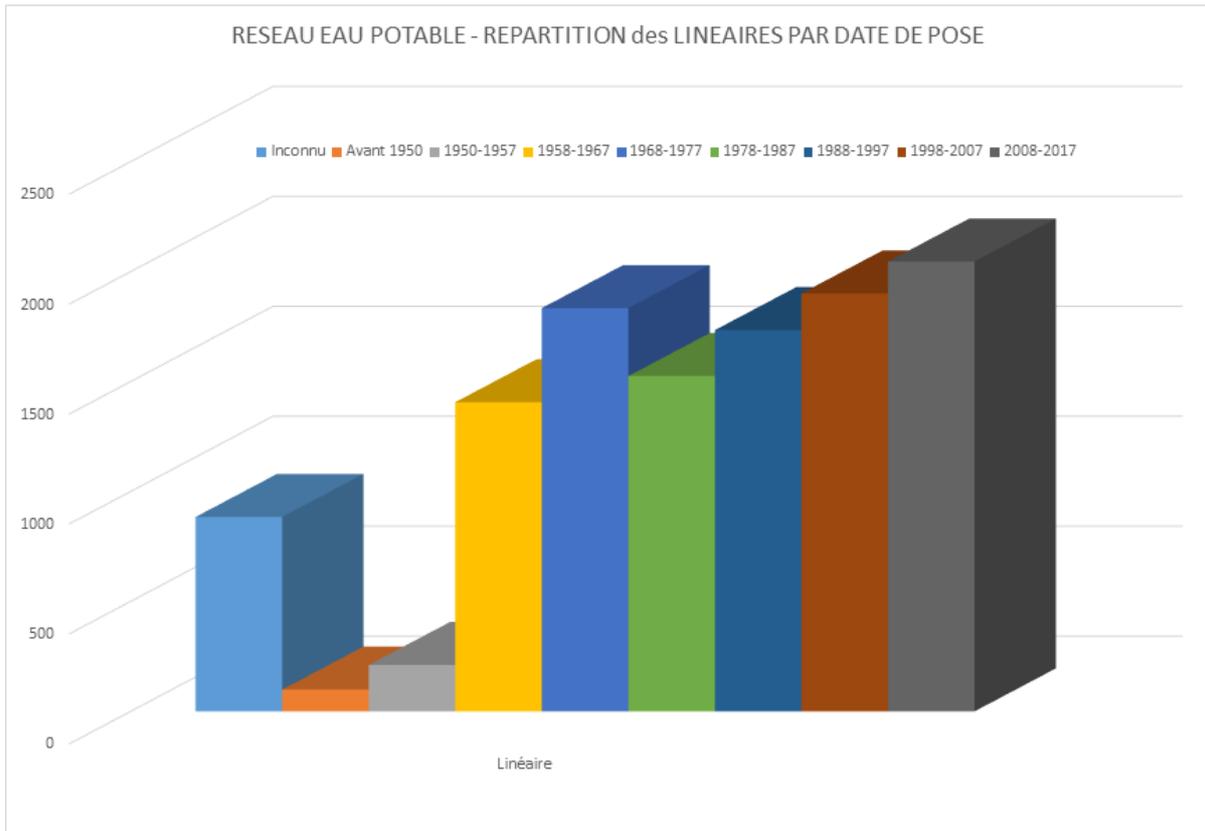
> Commentaires des données

La totalité du réseau du SIEP de Jurançon est numérisée.

La longueur totale des canalisations à fin 2017 est de **823 034 mètres linéaires (ml)**.

Un travail continu est réalisé pour améliorer l'indice de gestion et connaissance patrimoniale, au travers de la détermination des dates de pose.

La répartition des linéaires par période qui en découle est définie ci-dessous :



• **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.

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	824 014
Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.)	13 950
Linéaire de canalisation déposé	3 149
Régularisations de plans	-11 781
Situation actuelle	823 034

Renouvellement dépose : il s'agit de la longueur figurant dans le SIG pour l'ancienne canalisation.
 Renouvellement 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 modifient dans le SIG les tracés des canalisations.

Le réseau a évolué en 2017 suite à des travaux :

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
ARESSY (64041)	LOTISSEMENT LES ANTHEMIS	Pose de 393,08 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110 - Lot. Les Anthémis - SUEZ
ASSAT (64067)	ROUTE D ANGAIS CD 212	Pose de 64,69 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Travaux neufs	Extension Pe 32 - Route d'Angais - SOC
BILLERE (64129)	ZAC BILLERE	Pose de 264,7 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Travaux neufs	Extension F 100 - ZAC Billère - EUROVIA
BILLERE (64129)	AVENUE DE LONS	Pose de 5,29 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Modification PVC 63 - Avenue de Lons - HASTOY
		Pose de 52,13 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 268,46 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
BILLERE (64129)	RUE DE GALAS	Pose de 12,87 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F 100 - Rue de Galas - CEGETP
		Pose de 7,61 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm		
		Pose de 467,78 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Pose de 14,22 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Suppression de 3,92 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 13,55 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 5,38 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Suppression de 461,14 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm		
		Suppression de 10,4 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Suppression de 3,83 ml de canalisations Fonte Grise Ø 150 mm		
BILLERE (64129)	AVENUE MERMOZ	Pose de 53,54 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F 60 - Av Mermoz - SUEZ
		Suppression de 57,26 ml de canalisations Fonte Grise Ø 50 mm		
		Suppression de 6,41 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
BILLERE (64129)	ALLEE DES CHENES	Pose de 95,67 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Allée des Chênes - SOC
		Suppression de 99,09 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
BILLERE (64129)	IMPASSE DE LA MAIRIE	Pose de 112,22 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Impasse de la Mairie - HASTOY
		Suppression de 30,1 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 102,45 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
BILLERE (64129)	IMPASSE FERRY	Pose de 49,66 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Impasse Ferry - SOC
		Suppression de 53,04 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
BILLERE (64129)	RUE DE LA PLAINE	Suppression de 7,02 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Sortie de réseau de l'inventaire	

2 | Présentation du service

		Suppression de 356,71 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		Suppression F60 - Chemin de la Plaine - SUEZ
		Suppression de 111,31 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 7,61 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
BIZANOS (64132)	PASSERELLE MAZERE BIZANOS	Pose de 36,47 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm	Renouvellement	Renouvellement F 400 - Passerelle Mazères Bizanos - SNATP
		Pose de 70,25 ml de canalisations Inox Ø 400 mm		
		Pose de 161,3 ml de canalisations Fonte ductile Ø 400 mm		
		Suppression de 1,79 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
		Suppression de 164,1 ml de canalisations Acier Ø 400 mm		
		Suppression de 12,87 ml de canalisations Fonte ductile Ø 400 mm		
		Suppression de 43,5 ml de canalisations Fonte Grise Ø 400 mm		
GAN (64230)	CHEMIN DE MOUSTROU	Pose de 30,2 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Déplacement PVC 63 - Chemin de Moustrou - SUEZ
		Suppression de 172,95 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
GAN (64230)	CHEMIN DE LA RIBERE	Pose de 1924,89 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm	Travaux neufs	Extension F 200 - Chemin de la Ribère - BSTP
GAN (64230)	RESIDENCE BROUGNAT	Pose de 77,31 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension Pe 63 - Résidence Brougnat - SUEZ
GAN (64230)	ROUTE DE PAU	Pose de 5,29 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement F 100 - RN 134 - ARHEX
		Pose de 322,91 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Suppression de 5,07 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 425,57 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
		Suppression de 9,96 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
GAN (64230)	RUE HENRI IV	Pose de 15,95 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm	Renouvellement	Renouvellement F 150 / F 200 - Avenue Henri 4 - BSTP
		Pose de 43,07 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Pose de 571,01 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Pose de 412,08 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm		
		Suppression de 3,47 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Suppression de 1348,37 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
		Suppression de 17,97 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm		
		Suppression de 116,59 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Suppression de 9,6 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm		
		Suppression de 423,38 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm		
		Suppression de 4,25 ml de canalisations PRV/Fibre de verre Ø 125 mm		
		Suppression de 3,3 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 125 mm		
		Suppression de 193,41 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm		

2 | Présentation du service

GAN (64230)	RUE D OSSAU	Pose de 8,96 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Renouvellement F 60 - Rue d'Ossau - HASTOY
		Pose de 48,32 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Pose de 357,4 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 9,49 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm		
		Suppression de 7,41 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 405,95 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
GAN (64230)	ROUTE DEPARTEMENTALE 230 DE LARAIN A GAN	Pose de 180,84 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe 50/32 - CD 230 - NEORESEAUX
		Pose de 644,99 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Suppression de 140,54 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 32 mm		
		Suppression de 558,15 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 110,78 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
GAN (64230)	CHEMIN DE GUINDALOS CD 234	Pose de 3,01 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 125/63 - RD 234 - NEORESEAUX
		Pose de 3,03 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm		
		Pose de 116,92 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 125 mm		
		Suppression de 3,04 ml de canalisations PE indéterminé Ø 25 mm		
		Suppression de 3,18 ml de canalisations PE indéterminé Ø 40 mm		
		Suppression de 332,89 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 84,75 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
GAN (64230)	CHEMIN DEPARTEMENTAL 24 LASSEUBE	Pose de 94,27 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 125/63 - Route de Lasseube - SADE
		Pose de 416,37 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 125 mm		
		Suppression de 129,15 ml de canalisations PE indéterminé Ø 25 mm		
		Suppression de 208,22 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 40 mm		
		Suppression de 923,45 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 20,7 ml de canalisations Acier Ø 100 mm		
GAN (64230)	RUE TRISTAN DEREME CD 24	Pose de 234,28 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Rue Dereme - ARHEX
		Suppression de 9,56 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 224,08 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
GELOS (64237)	ROUTE DE DE GUINDALOS CD 234	Pose de 6,39 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 125/63 - RD 234 - NEORESEAUX
		Pose de 7,02 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm		
		Pose de 7,81 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 10,15 ml de canalisations PE indéterminé Ø 25 mm		
		Suppression de 10,94 ml de canalisations PE indéterminé Ø 40 mm		
JURANCON (64284)	CHEMIN DE VIGNAU	Pose de 408,72 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension Pe 63 - Chemin de Vignau - HASTOY
		Pose de 10,6 ml de canalisations Inox Ø 175 mm		

2 | Présentation du service

JURANCON (64284)	CHEMIN VIGNATS	Pose de 6,35 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renforcement PVC 75 - Chemin Vignats Bas - GIESPER
		Pose de 328,9 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 75 mm		
		Suppression de 6,43 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Suppression de 43,3 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 111,57 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 2,39 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 73,89 ml de canalisations Fonte Grise Ø 100 mm		
JURANCON (64284)	CHEMIN VIGNATS	Pose de 386,53 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 110/63 Pe 50 - Chemin Vignat - CEGETP
		Pose de 175,55 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Pose de 221,58 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
		Suppression de 124,25 ml de canalisations PE indéterminé Ø 50 mm		
		Suppression de 402,37 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 57,88 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
JURANCON (64284)	ROUTE DE DE GUINDALOS CD 234	Pose de 376,53 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 125/63 - RD 234 - NEORESEAUX
		Pose de 492,31 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 125 mm		
		Suppression de 19,05 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 269,22 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 290,56 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 11,9 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
JURANCON (64284)	RUELLE LAMAZOUERE	Pose de 129,08 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Place de Lamazouere - NEO RESEAUX
		Suppression de 3,81 ml de canalisations Fonte ductile Ø 50 mm		
		Suppression de 40,5 ml de canalisations Fonte Grise Ø 50 mm		
		Suppression de 72,32 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 17,22 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
JURANCON (64284)	RUE JEAN MOULIN	Pose de 103,55 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 et F 200 - Avenue du Moulin - CEGETP
		Pose de 69,26 ml de canalisations Fonte ductile Ø 250 mm		
		Suppression de 140,42 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 63,75 ml de canalisations Fonte Grise Ø 250 mm		
MAZERES-LEZONS (64373)	Les Jardins de Loustau	Pose de 31,76 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110/63 et Pe 50 - lot Les Jardins de Loustau - SUEZ
		Pose de 67,13 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Pose de 192,33 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
MAZERES-LEZONS (64373)	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE CD N°37	Pose de 200,47 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renouvellement	Renforcement F150 - RD 37 - HASTOY
		Suppression de 197,36 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		
		Suppression de 2,81 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		

2 | Présentation du service

		Suppression de 1,9 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm		
MORLAAS (64405)	CHEMIN DE BASACLE	Pose de 5,98 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110 - Le Clos du Basacle - SUEZ
		Pose de 99,06 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
MORLAAS (64405)	AVENUE DE LA RESISTANCE CD N°943	Suppression de 4,52 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm	Sortie de réseau de l'inventaire	Transfert F 150 sur F 200 - Avenue de la Résistance - SUEZ
		Suppression de 363,28 ml de canalisations Fonte Grise Ø 60 mm		
		Suppression de 638,93 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 54,26 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Suppression de 30,46 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
		Suppression de 10,34 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Suppression de 1490,29 ml de canalisations Fonte Grise Ø 150 mm		
RONTIGNON (64467)	ROUTE DU HAMEAU	Pose de 263,65 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm	Travaux neufs	Extension Pe 40 - chemi Lasbourie - BSTP
RONTIGNON (64467)	RUE DES PYRENEES CD 37	Pose de 80,09 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement F150 - Rue des Pyrénées - SNATP
		Pose de 15,61 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
		Pose de 821,07 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Suppression de 118,78 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
		Suppression de 17,51 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 15,91 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
		Suppression de 689,52 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm		
		Suppression de 18,16 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
NARCASTET (64413)	ROUTE DE NAY RD 37	Suppression de 2,62 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm	Renouvellement	Renouvellement F150 - Rue des Pyrénées - SNATP
		Suppression de 111,6 ml de canalisations Fonte Grise Ø 125 mm		
UZOS (64550)	ROUTE DES PINDATS RD 322	Pose de 63,37 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC 63 - RD 322 - SUEZ
UZOS (64550)	RUE DU CANAL	Pose de 263,66 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renforcement PVC 110/63 - Rue du Canal - SUEZ
		Pose de 55,12 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 110 mm		
		Suppression de 204,72 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 63 mm		
		Suppression de 115,16 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 90 mm		
UZOS (64550)	CHEMIN TISNE	Pose de 93,7 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe 50 - Chemin de Tisne - SNATP
		Suppression de 91,94 ml de canalisations PVC classique (mono-orienté) Ø 50 mm		
UZOS (64550)	CHEMIN COTE DE LANABERT	Pose de 612,69 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 75 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe 75 - Cote de Lanabert - BSTP
		Pose de 10,21 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Suppression de 470,96 ml de canalisations Fonte Grise Ø 80 mm		

• 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 :

Inventaire des principaux accessoires du réseau					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	2	2	2	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	142	147	148	147	- 0,7%
Equipements de mesure de type compteur	106	112	114	115	0,9%
Equipements de mesure de type pression	1	1	1	1	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	54	190	190	190	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 114	1 142	1 153	1 151	- 0,17%
Régulateurs débit	-	1	1	1	0,0%
Vannes	3 786	3 843	3 865	3 895	0,8%
Vidanges, purges, ventouses	502	527	540	554	2,6%

• LES BRANCHEMENTS

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

Branchements					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre total de branchements	24 607	24 734	24 977	25 212	25 494
dont Branchement Plomb	0	0	0	0	0
% de branchements Plomb	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

En 2017, le nombre de branchements actifs est de **25 494** pour 31 653 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.

Ci-dessous la répartition des branchements par commune :

2 | Présentation du service

Commune	Acier, Fer noir, galvanisé	Cuivre	Fonte	Inconnu	Polyéthylène bandes bleues	Polyéthylène noir ou autre	PVC	Visités mais indétectable	Total général
ARESSY	1			4	279	31	64		379
ASSAT	11		1	10	381	52	212		667
BILLERE	1 439	31	24	25	1 286	310	637		3 752
BIZANOS	221	4	6	18	1 133	193	324		1 899
BOSDARROS	5			1	250	37	177		470
BUZY					16	3	14		33
GAN	142	13		33	1 430	218	624	1	2 461
GELOS	272	53	5	16	717	86	337		1 486
IDRON	11	4	3	43	1 364	168	274		1 867
JURANCON	665	43	7	12	1 231	147	639	1	2 745
LA ROIN				3	55	3	24		85
LASSEUBE				1	34		20		55
LASSEUBETAT	2				20	1	12		35
LESCAR		1	4	2	31	1	6		45
LONS	457	38	33	55	3 206	284	787	19	4 879
MAZERES LEZONS	23	6	2	5	497	45	218		796
MELLON	10		1	5	301	29	63	1	410
MORLAAS	46	9	4	30	1 235	114	569		2 007
NARCASTET	5			16	180	11	143		355
PARDIES PIETAT	1			2	12	2	8		25
RONTIGNON	4			9	178	16	136		343
SERRES MORLAAS	6			12	236	21	74		349
ST FAUST					3		3		6
UZOS				2	277	34	32		345
Total général	3 321	202	90	304	14 352	1 806	5 397	22	25 494

• 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 :

Répartition du parc compteurs par date de pose et par diamètre									
Année fabrication	15	20	30	40	50	60	80	100	Total
1966	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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
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	0	0	0	0	0	2
1994	2	0	0	0	0	0	1	0	3
1995	3	0	0	1	0	0	0	0	4
1996	0	0	0	0	0	1	0	0	1
1997	3	0	0	0	0	0	1	0	4

2 | Présentation du service

1998	12	0	0	0	0	0	0	1	13
1999	33	2	0	1	0	0	2	0	38
2000	138	0	2	0	0	0	0	0	140
2001	611	3	7	0	0	2	1	0	624
2002	826	8	3	4	0	0	0	0	841
2003	707	17	35	9	1	2	0	2	773
2004	881	63	19	18	1	6	0	0	988
2005	903	37	0	0	3	0	0	0	943
2006	2664	0	1	2	0	0	0	3	2 670
2007	2428	34	19	1	0	2	3	1	2 488
2008	2879	35	8	2	0	2	2	0	2 928
2009	2968	33	16	7	0	6	1	0	3 031
2010	2017	29	25	11	0	4	1	1	2 088
2011	1783	8	25	7	0	9	2	1	1 835
2012	1837	43	13	7	0	9	1	1	1 911
2013	1475	20	9	9	0	7	2	0	1 522
2014	2742	47	14	10	1	2	0	1	2 817
2015	2263	26	20	2	0	3	0	0	2 314
2016	2017	30	34	8	1	3	1	1	2 095
2017	1512	25	14	1	0	3	1	0	1 556
Total	30 724	463	264	102	7	61	19	13	31 653
Age moyen du parc (ans)	8,04	8,58	8,08	9,38	10,57	7,8	10,68	11,84	8,05

> Commentaire des données

Au 31/12/2017, le réseau du SIEP de JURANCON dispose d'un parc de **31 653 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 **8,05** 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	2017
Nombre de compteurs	29 391	29 753	29 970	30 551	31 102	31 653

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
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
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)	30
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)	5
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)	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120

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 :

Volumens d'eau brute prélevés (m ³)						
Commune	Site	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6)	0	0	0	0	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P8)	69 864	63 996	64 464	394 730	512,3%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P9)	83 813	236 699	82 752	334 951	304,8%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P18)	-	-	-	153 824	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11)	713 095	861 280	879 804	943 124	7,2%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P12)	901 460	1 105 423	1 280 209	736 374	- 42,5%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	284 140	478 170	537 340	579 429	7,8%
MEILLON	Meillon (P16)	1 540 937	1 388 444	879 566	429 440	- 51,2%
MEILLON	Meillon (P17)	883 483	814 710	1 091 225	1 337 106	22,5%
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1 428 474	1 213 693	1 235 649	1 283 360	3,9%
Total des volumes prélevés		5 905 266	6 162 415	6 051 009	6 192 338	2,3%

> Commentaire des données

Pour 2017, les volumes prélevés correspondent à la période de relève du 29/12/2016 au 29/12/2017, soit 365 jours.

Les volumes prélevés ont augmenté de 2,3% par rapport à 2016.

A noter toutefois la baisse conséquente des volumes prélevés sur le puits P16 (liée à l'usure de la pompe qui sera changée en 2018) et sur le puits P12 (en travaux d'avril à septembre 2017) qui a été compensée par les autres puits du champ captant.

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 ³)						
Commune	Site	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	5 768 090	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Total des volumes produits		5 768 090	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%

> Commentaire des données

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 ³)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable importés (B)	45 768	42 804	39 538	42 695	8,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	10 688	54 621	68 461	101 226	47,9%

Volumes d'eau potable importés (m ³)					
Provenance	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Ville de Pau	44 234	41 559	39 538	41 251	4,3%
SIAEP Gave et Baïse	0	0	0	0	0,0%
SIAEP Luy et Gabas	0	0	0	99	0,0%
SIAEP Vallée de l'Ousse	1 534	1 245	0	1 345	0,0%
SIAEP de la Région de Lescar	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés	45 768	42 804	39 538	42 695	8,0%

Volumés d'eau potable exportés (m³)					
Destination	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Ville de Pau	8 828	9 336	9 813	9 348	- 4,7%
SIAEP Gave et Baïse	1 860	0	0	71	0,0%
SIAEP Luy et Gabas	0	0	0	0	0,0%
SIAEP Vallée de l'Ousse	0	0	0	0	0,0%
SIAEP de la Région de Lescar	0	45 285	58 648	91 807	56,5%
Total volumés eau potable exportés	10 688	54 621	68 461	101 226	47,9%

Pour l'année 2017, les volumés importés et exportés correspondent à la période de relève du 29/12/2016 au 29/12/2017, soit 365 jours. Le détail mensuel est le suivant :

Détail mensuel des volumés importés en 2017 (m³)								
	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	3 245	0	0	0	0	3 245	3 419	- 5,1%
Février	3 046	0	0	0	0	3 046	3 313	- 8,1%
Mars	3 537	0	10	0	0	3 547	3 629	- 2,3%
Avril	3 302	0	0	0	0	3 302	3 262	1,2%
Mai	3 451	0	0	0	0	3 451	2 925	18,0%
Juin	3 512	0	40	875	0	4 427	3 592	23,2%
Juillet	3 424	0	0	0	0	3 424	3 194	7,2%
Août	2 888	0	0	0	0	2 888	3 687	- 21,7%
Septembre	4 999	0	0	0	0	4 999	3 323	50,4%
Octobre	3 134	0	49	470	0	3 653	3 278	11,4%
Novembre	3 602	0	0	0	0	3 602	2 879	25,1%
Décembre	3 111	0	0	0	0	3 111	3 037	2,4%
Total	41 251	0	99	1 345	0	42 695	39 538	8,0%

Détail mensuel des volumés exportés en 2017 (m³)								
	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	800	0	0	0	8 309	9 109	816	1016,3%
Février	800	71	0	0	8 882	9 753	5 347	82,4%
Mars	800	0	0	0	8 410	9 210	8 452	9,0%
Avril	800	0	0	0	8 745	9 545	7 933	20,3%
Mai	800	0	0	0	10 214	11 014	6 386	72,5%
Juin	790	0	0	0	9 948	10 738	814	1219,2%
Juillet	760	0	0	0	8 199	8 959	820	992,6%
Août	760	0	0	0	8 406	9 166	820	1017,8%
Septembre	760	0	0	0	4 100	4 860	7 705	- 36,9%
Octobre	760	0	0	0	4 634	5 394	8 703	- 38,0%
Novembre	760	0	0	0	5 659	6 419	10 687	- 39,9%
Décembre	758	0	0	0	6 301	7 059	9 978	- 29,3%
Total	9 348	71	0	0	91 807	101 226	68 461	47,9%

> Commentaire des données

On constate une hausse des volumes importés (+ 8,0% par rapport à 2016) et une forte augmentation des volumes exportés (+ 47,9%) due essentiellement aux achats d'eau par le SIAEP de LESCAR au SIEP DE JURANCON.

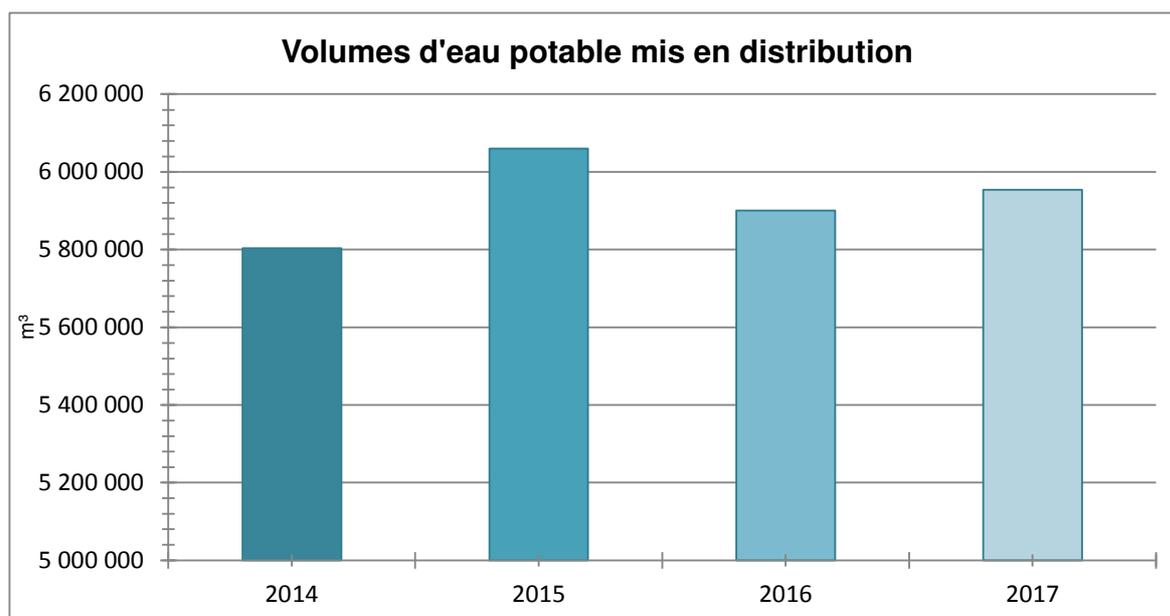
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvements

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 égale aux volumes de relèvements 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 relèvement 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 d'eau potable mis en distribution (m ³)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	5 768 090	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Total volumes eau potable importés (B)	45 593	42 900	39 532	42 694	8,0%
Total volumes eau potable exportés (C)	10 350	54 647	69 078	101 016	46,2%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 803 333	6 059 663	5 900 809	5 953 904	0,9%



3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

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 relèvement et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

Volumes consommés autorisés (m ³)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	4 003 297	4 122 865	3 981 121	4 061 060	2,0%
- dont Volumes facturés (E')	3 960 910	4 048 359	3 919 475	3 960 231	1,0%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'') ^{**}	42 387	74 506	61 646	100 829	63,6%
Volumes consommés sans comptage (F)	49 000	382 975	421 575	455 000	7,9%
Volumes de service du réseau (G)	25 000	25 000	25 000	25 000	0,0%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	4 077 297	4 530 840	4 427 696	4 541 060	2,6%

^{**} Augmentation de 64% des dégrèvements : en 2016 164 dossiers pour 61 646 m³ et en 2017 : 303 dossiers pour 100 829 m³.

> Commentaire des données

Pour rappel, en 2015, un volume global de 333 975 m³ a été estimé en « Volumes 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 2017, comme en 2016, nous avons intégré dans les « Volumes consommés sans comptage (F) » une estimation de volumes pour les prises d'eau illicites sur PI, ainsi qu'une estimation de fuite sur le DN 400 du Nid Béarnais dont vous trouverez le détail ci-après :

- **Prises d'eau sur PI par entreprise ou collectivité (camion hydrocureur, balayeuses, citernes pour construction...) : 106 000 m³**

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.

Pour le calcul de l'estimation, nous avons considéré 1 prise d'eau de 3 m³/j/PI.

- **Fuite 400 mm Nid Béarnais : 300 000 m³**

Ce volume correspond au total d'une estimation de fuite de 38 m³/h sur 287 jours (262 000 m³) et de 21 m³/h sur 77 jours (38 000 m³).

En ajoutant les volumes habituels sans comptage de 49 000 m³, nous avons donc retenu en 2017 un total de 455 000 m³ pour les volumes consommés sans comptage.

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 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).

L'indice linéaire de pertes en réseau représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/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 volumes mis en distribution et les volumes 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 m³/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

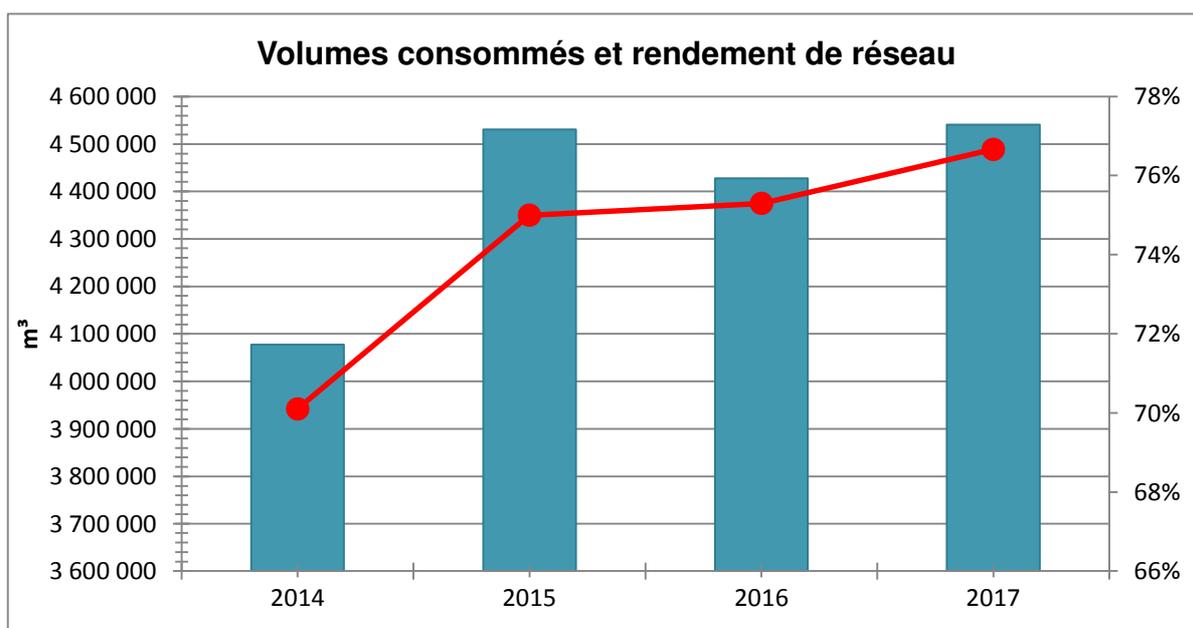
privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

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.

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 824 742	6 059 663	5 900 809	5 953 904	0,9%
Volumes comptabilisés (E)	4 003 297	4 122 865	3 981 121	4 061 060	2,0%
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 530 840	4 427 696	4 541 060	2,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 747 445	1 528 823	1 473 113	1 412 844	- 4,1%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 821 445	1 936 798	1 919 688	1 892 844	- 1,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824,036	823,309	824,014	822,922	- 0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	5,81	5,09	4,88	4,7	- 3,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,06	6,45	6,37	6,3	- 1,0%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 530 840	4 427 696	4 541 060	2,6%
Volumes eau potable exportés (C)	10 724	54 647	69 078	101 016	46,2%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	5 789 155	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Volumes eau potable importés (B)	46 311	42 900	39 532	42 694	8,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	70,05	75	75,32	76,67	1,8%



Les tableaux ci-dessous ne tiennent pas compte des estimations faites en 2015, 2016 et 2017 pour les volumes consommés sans comptage :

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 824 742	6 059 663	5 900 809	5 953 904	0,9%
Volumes comptabilisés (E)	4 003 297	4 122 865	3 981 121	4 061 060	2,0%
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 196 865	4 055 121	4 135 060	2,0%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 747 445	1 862 798	1 845 688	1 818 844	- 1,5%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 821 445	1 936 798	1 919 688	1 892 844	- 1,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824,036	823,309	824,014	822,922	- 0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	366	365	- 0,3%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	5,81	6,20	6,12	6,06	- 1,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,06	6,45	6,37	6,30	- 1,0%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 196 865	4 055 121	4 135 060	2,0%
Volumes eau potable exportés (C)	10 724	54 647	69 078	101 016	46,2%
Volumes eau potable produits (A)	5 789 155	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Volumes eau potable importés (B)	46 311	42 900	39 532	42 694	8,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	70,05	69,53	69,08	69,96	1,3%

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	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 530 840	4 427 696	4 541 060	2,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824	823,3	824	822,9	- 0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	13,6	15,3	15	15,5	3,4%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,72	68,05	67,99	68,09	0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	70,05	75	75,32	76,67	1,8%

3.1.8 Le rendement contractuel

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 530 840	4 427 696	4 541 060	2,6%
Volumes eau potable produits (A)	5 789 155	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Volumes eau potable importés (B)	46 311	42 900	39 532	42 694	8,0%
Volumes eau potable exportés (C)	10 724	54 647	69 078	101 016	46,2%
Rendement de réseau contractuel (%) $100 * (H) / (A+B-C)$	70,00	74,77	75,04	76,27	1,6%

Le tableau ci-dessous ne tient pas compte des estimations faites en 2015, 2016 et 2017 pour les volumes consommés sans comptage :

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 077 297	4 196 865	4 055 121	4 135 060	2,0%
Volumes eau potable produits (A)	5 789 155	6 071 410	5 930 355	6 012 226	1,4%
Volumes eau potable importés (B)	46 311	42 900	39 532	42 694	8,0%
Volumes eau potable exportés (C)	10 724	54 647	69 078	101 016	46,2%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Rendement de réseau contractuel (%) 100 * (H) / (A+B-C)	70,00	69,26	68,72	69,45	1,1%

3.1.9 Les volumes de pointes

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

Production maximale (m ³ /j)					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volume moyen journalier produit sur l'année	15 803	16 634	16 203	16 472	1,7%
Volume moyen journalier du mois de pointe	16 438	17 581	17 177	17 756	3,4%
Mois de pointe	Janvier	Février	Janvier	Janvier	
Jour de pointe	27/09/2014	02/07/2015	09/06/2016	21/06/2017	
Volume de pointe	19 163	20 680	18 860	20 260	7,4%

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 la dernière version du plan VIGIPIRATE 2016 ; 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,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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%	1 290	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	20	0	100,0%	80	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	49	0	100,0%	447	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	11	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Bulletin	Physico-chimique	11	0	100,0%	0	100,0%	2	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	55	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 049	0	100,0%	0	100,0%	26	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	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	106	2	98,1%	1	99,1%	16	1	93,8%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	114	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	531	2	99,6%	1	99,8%	92	2	97,8%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 419	0	100,0%	0	100,0%	64	0	100,0%	0	100,0%

> **Commentaire des données**

Une contre analyse a été réalisée le 02/08/2017 par l'ARS pour le dépassement lors du prélèvement du 26/07/2017 dont le résultat est conforme.

Nous avons contesté les résultats du prélèvement ARS au regard du taux de chlore relevé le 26/07 soit 0,16mg/l de Cl libre.

• **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	117	1	99,1%
Physico-chimique	19	0	100%

Le bilan ARS de la qualité des eaux distribuées sur le syndicat en 2017 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	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Ressources / Production					
Mazères I	16 550	100	-	-	-
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	376 942	160 172	95 923	447 116	366,1%
Mazères III (P11/ P12)	417 957	810 703	929 232	721 177	- 22,4%
Mazères IV (P13)	122 770	218 401	219 601	178 681	- 18,6%
Meillon (P16) et station d'alerte	753 522	719 508	573 505	342 392	- 40,3%
Meillon (P17)	437 029	393 288	505 501	555 919	10,0%
Rontignon (P14)	637 534	549 464	566 509	585 480	3,3%
Sous-total	2 762 304	2 851 636	2 890 271	2 830 765	- 2,1%
Réservoirs / Surpresseurs					
Réservoir Mirassou	-3 512	3 574	6 022	8 026	33,3%
Réservoir Morlaàs (Haute vue)	600	607	599	911	52,1%
Réservoir Nid Béarnais	240	248	289	5 292	1731,1%
Surpresseur Bastarousse	1 263	1 631	1 637	1 892	15,6%
Surpresseur Carraze	699	803	892	4 985	458,9%
Surpresseur Morlaàs (Haute vue)	25 430	26 616	20 496	27 890	36,1%
Sous-total	24 720	33 479	29 935	48 996	63,7%
Stations de reprise					
Station de reprise Aliou	269	2 530	2 350	4 614	96,3%
Station de reprise Berlanne	159 788	142 724 ⁽¹⁾	164 988	152 549	- 7,5%
Station de reprise Carrerot	8 290	8 442	9 126	9 079	- 0,5%
Station de reprise Lafforgue	17 461	659	13 880	6 725	- 51,5%
Station de reprise Lanot	29 819	24 864	13 119	23 764	81,1%
Station de reprise Narcastet	334 994	318 099	308 366	336 989	9,3%
Station de reprise Pindats	66 462	61 067	57 566	50 936	- 11,5%
Station de reprise Riant	313 236	330 597	289 382	298 302	3,1%
Sous-total	930 319	888 982	858 777	882 958	2,8%
Total général	3 717 343	3 774 097	3 778 983	3 762 719	- 0,4%

> 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.

Toutefois, on note une augmentation de la consommation électrique sur Mazères II liée à la demande de pompage plus importante en particulier sur P8 et P9 pour compenser l'arrêt de P16 (pompe HS) et de P12 pendant les travaux de réhabilitation.

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				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Equipement électrique		28/11/2017
GAN	Station de reprise Riant	Equipement électrique		28/11/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Equipement sous pression (inspection)		16/05/2017
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	Equipement électrique		28/11/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Equipement électrique		30/11/2017
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique		23/08/2017
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique		30/11/2017
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Equipement électrique		28/11/2017
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Equipement électrique		28/11/2017

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
ASSAT	Réservoir Lafforgue	Equipement électrique	19/09/2017
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	Equipement électrique	19/09/2017
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Equipement électrique	12/10/2017
GAN	Station de reprise Lanot	Equipement électrique	16/10/2017
GAN	Station de reprise Riant	Equipement électrique	12/10/2017
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	Equipement électrique	12/10/2017
GAN	Réservoir Aliou	Equipement électrique	13/10/2017
GELOS	Station de reprise Aliou	Equipement électrique	13/10/2017
GELOS	Station de reprise Carrerot	Equipement électrique	12/10/2017

GELOS	Surpresseur Carraze	Equipement électrique	13/10/2017
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Equipement électrique	12/10/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	Equipement électrique	11/10/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Equipement électrique	13/10/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/ P12)	Equipement électrique	20/09/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	Equipement électrique	20/09/2017
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	Equipement électrique	19/09/2017
MEILLON	Meillon (P17)	Equipement électrique	19/09/2017
MORLAAS	Station de reprise Berlanne	Equipement électrique	10/10/2017
MORLAAS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique	10/10/2017
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	Equipement électrique	10/10/2017
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Equipement électrique	19/09/2017
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Equipement électrique	21/09/2017

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	17/05/2017
Assat	Lafforgue pompage	15/05/2017
Bosdarros	Batgusere D	04/07/2017
Bosdarros	Batgusere G	04/07/2017
Bosdarros	Pindats	31/05/2017
Gan	Sabalot	Nettoyage non fait : en attente réhabilitation début 2018
Gan	Alliou	05/12/2017
Gan	Miqueu	04/12/2017
Gan	Bastarousse (Cuve 1)	04/07/2017
Gan	Riant (Cuve1)	04/07/2017
Gan	Riant (Cuve2)	04/07/2017
Gan	Mirassou	16/05/2017
Gan	Lanot	15/05/2017
Gan	Bastarousse (Cuve 2)	04/07/2017

Gan	Lebe	18/09/2017
Gelos	Taillefer	Nettoyage non fait : en attente réhabilitation début 2018
Gelos	Carrerot	16/05/2017
Jurancon	Clos Touzet	04/07/2017
Jurancon	Le loulie D	04/07/2017
Jurancon	Le loulie G	05/07/2017
Jurancon	Nid Bearnais 1	05/07/2017
Jurancon	Nid Bearnais 2	04/07/2017
Mazères Lezons	Aguillon D	16/05/2017
Mazères Lezons	Aguillon G	17/05/2017
Mazères Lezons	Mazeres 3000 A	06/12/2017
Mazères Lezons	Mazeres 3000 B	05/12/2017
Morlaas	Morlaas cht d'eau Haut Service	Nettoyage non fait : en attente réhabilitation début 2018
Morlaas	Morlaas Berlanne reprise	15/09/2017
Morlaas	Morlaas Surpresseur Nord	05/07/2017
Morlaas	Morlaas Surpresseur Sud	05/07/2017
Morlaas	Morlaas Bas Service D	16/05/2017
Morlaas	Morlaas Bas Service G	25/08/2017
Narcastet	Narcastet	04/12/2017

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					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ASSAT	Comptage Assat Ader (achat/vente Pays de Nay)	12	-	-	12
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	12	-	-	12
ASSAT	Réservoir Lafforgue	38	-	-	38
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	33	1	-	34
BILLÈRE	Comptage Jardins de Billère (SECTO)	-	-	2	2
BIZANOS	Comptage Bouerner (SECTO)	1	-	-	1
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	12	3	8	23
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	14	-	11	25
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	28	1	8	37

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
GAN	A SUPPRIMER	-	-	1	1
GAN	Réservoir Aliou	6	-	1	7
GAN	Réservoir Miqueu	6	4	2	12
GAN	Réservoir Mirassou	12	5	6	23
GAN	Réservoir Sabalot	6	-	1	7
GAN	Station de reprise Lanot	16	8	14	38
GAN	Station de reprise Riant	9	2	6	17
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	10	-	-	10
GELOS	Comptage Foix (SECTO)	-	-	1	1
GELOS	Station de reprise Aliou	11	-	6	17
GELOS	Station de reprise Carrerot	21	-	1	22
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Béarn)	12	-	-	12
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	12	-	-	12
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Béarn)	12	-	-	12
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	12	-	-	12
IDRON	Compteur client - Fabre API 1	-	-	2	2
IDRON	Compteur client - Fabre API 2	-	-	2	2
JURANÇON	Comptage Passerelle Golf (SECTO)	-	-	1	1
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	8	-	-	8
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	16	-	2	18
LONS	Comptage achat Lons / Laroïn	12	-	-	12
LONS	Comptage achat Lons / Lescar	12	-	-	12
LONS	Comptage vente Lons / Laroïn	12	-	-	12
LONS	Comptage vente Lons / Lescar	11	-	1	12
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou Henri IV (SECTO)	-	-	1	1
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	9	-	-	9
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	335	4	12	351
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	211	1	-	212
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	147	6	4	157
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	13	-	3	16
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	28	-	2	30
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	18	-	-	18

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	146	4	4	154
MEILLON	Meillon (P17)	105	2	2	109
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	11	-	-	11
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	11	-	-	11
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	11	-	-	11
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	11	-	-	11
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	11	-	-	11
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	20	-	9	29
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	29	2	22	53
MORLAÀS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	18	11	4	33
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	6	2	2	10
PAU	Comptage achat Pau (virtuel)	12	-	-	12
PAU	Comptage vente Pau (virtuel)	12	-	-	12
RONTIGNON	Rontignon (P14)	148	8	3	159
UZOS	Réservoir Taillefer	12	-	-	12

Travaux d'exploitation 2017	
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés
Forage Mazères II (P6/P8/P9)	Remplacement sonde de niveau P9
Forage Meillon (P16) et station d'alerte	Mise à l'arrêt du puits (pompe HS)
Forage Meillon (P16) et station d'alerte	Démontage colonnes de refoulement
Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	Changement grille aération
Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	Vidange regard électrovanne
Station de reprise d'Aliou	Dépannage et réparation pressostat
Station de reprise d'Aliou	Changement carte communication
Station de reprise Lanot	Dépannage vanne
Station de reprise Berlanne	Démontage de la bride
Station de reprise Berlanne	Changement du flotteur
Station de reprise de Narcastet	Remplacement du RS4 (gestion de mesure du niveau de bêche SOFREL)
Réservoir Batguzère	Remplacement sonde de niveau
Réservoir Mirassou	Mise en place rampe d'accès et tirage du câble métrologie

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	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	4	18	350,0%
Accessoires	renouvelés	3	4	33,3%
Accessoires	supprimés	2	1	-50,0%
Appareils de fontainerie	créés	-	2	0,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	8	4	-50,0%
Appareils de fontainerie	réparés	10	8	-20,0%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	286	245	-14,3%
Branchements	créés	140	123	-12,1%
Branchements	modifiés	19	32	68,4%
Branchements	renouvelés	77	38	-50,6%
Branchements	supprimés	5	1	-80,0%
Compteurs	déposés	17	30	76,5%
Compteurs	posés	615	602	-2,1%
Compteurs	remplacés	1491	1365	-8,5%
Devis métrés	réalisés	214	240	12,1%
Enquêtes	Clientèle	838	822	-1,9%
Fermetures d'eau	à la demande du client	18	15	-16,7%
Fermetures d'eau	autres	2	16	700,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	92	85	-7,6%
Remise en eau	sur le réseau	251	267	6,4%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	13	8	-38,5%
Réparations	fuite sur branchement	148	142	-4,1%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	68	98	44,1%
Autres		5 235	4 489	-14,3%
Total actes		9 657	8 655	-4,20%

Nombre de fuites réseau réparées en 2017	
Commune	Nombre de fuites
ARESSY	1
ASSAT	1
BILLERE	9
BIZANOS	3
BOSDARROS	11
GAN	17
GELOS	9
IDRON	3
JURANCON	13
LAROIN	3
LONS	14
MAZERES LEZONS	4
MEILLON	2
MORLAAS	3
PARDIES PIETAT	1
RONTIGNON	2
UZOS	2
Total	98

Pour rappel : 68 fuites réseau réparées en 2016.

Nombre de fuites branchements réparées en 2017	
Commune	Nombre de fuites
ASSAT	4
BILLERE	21
BIZANOS	16
BOSDARROS	5
GAN	16
GELOS	13
IDRON	3
JURANCON	19
LAROIN	2
LASSEUBE	1
LASSEUBETAT	1
LESCAR	1
LONS	21
MAZERES LEZONS	4
MORLAAS	5
NARCASTET	3
RONTIGNON	4
SERRES MORLAAS	2
UZOS	1

Total	142
--------------	------------

Pour rappel : 148 fuites branchements réparées en 2016.

> 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 2017 : 240 fuites au total contre 156 en 2016.

Compteurs neufs par commune en 2017	
Communes	Nombre compteurs neufs
ARESSY	46
ASSAT	7
BILLERE	29
BIZANOS	34
BOSDARROS	2
GAN	66
GELOS	11
IDRON	78
JURANCON	56
LAROIN	3
LASSEUBE	1
LONS	154
MAZERES LEZONS	27
MEILLON	15
MORLAAS	47
NARCASTET	1
PARDIES PIETAT	1
RONTIGNON	2
SERRES MORLAAS	6
UZOS	16
Total	602

Nombre de compteurs neufs : 602 sur le syndicat.

Pour rappel : 614 compteurs neufs en 2016.

3.3.6 La recherche des fuites

Durant l'année 2017, **198 009 ml de réseau** ont été auscultés soit 24% du réseau total (353 053 ml auscultés en 2016). Le détail des rues concernées par la recherche se trouve en **annexe 10**.

En complément, 98 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	2016	2017	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	80	104	30,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Astreinte	18	25	38,9%

Détail des astreintes sur les installations en 2017			
Commune	Sites	Intervention	Date
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	defaut alim sofrel	18/06/2017
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	sonde	26/03/2017
GAN		defaut surpresseur	12/01/2017
GAN	Station de reprise Lanot	Manoeuvrer vanne	10/09/2017
GAN	Station de reprise Lanot	ouverture electrovanne	07/09/2017
GAN	Station de reprise Lanot	dépanner	09/06/2017
GAN	Réservoir Mirassou	verif	29/03/2017
GAN	Station de reprise Riant	defaut com	07/02/2017
GAN	Station de reprise Riant	defaut connection site	06/02/2017
GELOS	Station de reprise Aliou	def edf	04/02/2017
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	disjonction réservoir	01/09/2017
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	disjonction	30/03/2017
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou Henri IV (SECTO)	fusible	29/12/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	def com	19/07/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	réparer	22/05/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	réparer	20/05/2017
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	defaut pompe	06/05/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	reenclencher	15/08/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	désamorçage pompe	24/06/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	désamorçage pompe	23/06/2017

3 | Qualité du service

MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	desamorçage pompe	06/05/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	remplissage bache	01/05/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Remplissage bache	01/05/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	manque d'eau	30/04/2017
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Disjonction du général	06/03/2017

Détail des astreintes sur le réseau en 2017

Commune	Sites	Intervention	Date
ASSAT	RUE DE LA JUDEE	compteur changer pièces, réparer fuite	30/12/17
ASSAT	LOTISSEMENT DE BAYNE	compteur changer pièces, réparer fuite	26/06/17
BILLERE	RUE FARADAY	accessoire réseau enquêter	13/06/17
BILLERE	RUE DE ROUEN	appareil fontainerie enquêter	24/12/17
BILLERE	RUE DU LYS	branchement eau ouvrir	07/06/17
BILLERE	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	branchement eau ouvrir	08/06/17
BILLERE	AVENUE DU PIC D OSSAU	branchement eau ouvrir	18/11/17
BILLERE	AVENUE JEAN MERMOZ	branchement eau ouvrir	15/02/17
BILLERE	RUE PILAR	branchement eau remettre en eau express	29/12/17
BILLERE	RUE DE LA PLAINE	compteur changer pièces, réparer fuite	23/12/17
BILLERE	RUE LOUIS BARTHOUS	compteur changer pièces, réparer fuite	10/01/17
BILLERE	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	compteur remplacer pour anomalie technique	08/04/17
BILLERE	RUE DU CORPS FRANC POMMIES	compteur remplacer pour anomalie technique	16/06/17
BILLERE	RUE DE LA PLAINE	compteur remplacer pour anomalie technique	23/12/17
BILLERE	RUE LAFITTE	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/09/17
BILLERE	AVENUE DE LA RESISTANCE	réseau eau enquêter (débit, pression)	31/07/17
BILLERE	AVENUE JEAN MERMOZ	réseau eau enquêter (débit, pression)	21/10/17
BILLERE	RUE GENSEMIN	réseau eau réparer	08/01/17
BILLERE	RUE DES CHENES	réseau eau réparer	09/01/17
BIZANOS	ALLEE DES EAUX VIVES	compteur changer pièces, réparer fuite	14/03/17
BIZANOS	RUE GALLIENI	compteur changer pièces, réparer fuite	02/07/17
BIZANOS	RUE GEORGES CLEMENCEAU	compteur enquêter anomalie	12/06/17
BIZANOS	RUE GEORGES CLEMENCEAU	réseau eau enquêter (débit, pression)	01/07/17
BIZANOS	AVENUE DE L YSER	réseau eau enquêter fuite	23/03/17
BIZANOS	RUE DES LAVANDIERES	réseau eau enquêter fuite	04/10/17
BOSDARROS	CHEMIN DE REBENACQ	compteur changer pièces, réparer fuite	08/09/17
BOSDARROS	CHEMIN DE CAZET	réseau eau arrêt d'eau réaliser	23/12/17
BOSDARROS	-	réseau eau enquêter (débit, pression)	19/02/17
BOSDARROS	CHEMIN DE CAZET	réseau eau enquêter fuite	22/12/17

3 | Qualité du service

BOSDARROS	CHEMIN DE CAZET	réseau eau remise en eau réaliser	23/12/17
BOSDARROS	CHEMIN DE CAZET	réseau eau réparer	23/12/17
GAN	ROUTE DE REBENACQ	branchement eau enquêter fuite	28/01/17
GAN	CHEMIN DE LAMANET	branchement eau enquêter fuite	14/10/17
GAN	IMPASSE DU GABIZOS	branchement eau enquêter fuite	31/07/17
GAN	CHEMIN DE LABAU	branchement eau enquêter fuite	02/07/17
GAN	RUE GASTON DE FOIX	branchement eau ouvrir	28/01/17
GAN	IMPASSE DES HETRES	branchement eau ouvrir	10/05/17
GAN	CHEMIN DE LABAU	compteur changer pièces, réparer fuite	15/05/17
GAN	CHEMIN DE UDEE	réseau eau enquêter (débit, pression)	29/04/17
GAN	CHEMIN DE LABEGORRE	réseau eau enquêter (débit, pression)	28/04/17
GAN	CHEMIN DE LABEGORRE	réseau eau enquêter (débit, pression)	29/03/17
GAN	ROUTE D OLRON	réseau eau enquêter (débit, pression)	07/02/17
GAN	–	réseau eau enquêter (débit, pression)	17/09/17
GAN	AVENUE DE LA GARE	réseau eau enquêter (débit, pression)	24/12/17
GAN	ROUTE DE LASSEUBE	réseau eau enquêter (débit, pression)	11/07/17
GAN	CHEMIN DE CAMS	réseau eau enquêter fuite	19/10/17
GAN	IMPASSE DES FRENES	réseau eau enquêter fuite	16/03/17
GAN	CHEMIN DE LA CHAPELLE	réseau eau enquêter fuite	12/02/17
GAN	RUE D OSSAU	réseau eau enquêter fuite	31/08/17
GAN	–	réseau eau purger	29/03/17
GAN	CHEMIN DE LABEGORRE	réseau eau remise en eau réaliser	29/03/17
GAN	CHEMIN DE LA CHAPELLE	réseau eau réparer	11/12/17
GAN	ROUTE DEPARTEMENTALE 324	réseau eau réparer	31/10/17
GAN	RUE HAOURAT DU HAUT	réseau eau réparer	13/11/17
GAN	CHEMIN DE LA CHAPELLE	terrasser	11/12/17
GELOS	AVENUE DU GABIZOS	branchement eau ouvrir	31/03/17
GELOS	COTEAUX DE GUINDALOS	réseau eau enquêter fuite	10/12/17
GELOS	ROUTE DE GUINDALOS	réseau eau enquêter fuite	03/11/17
IDRON	AVENUE DES ARROUNTUROUN	appareil fontainerie enquêter	25/08/17
IDRON	CHEMIN DE LA PLAINE	branchement eau ouvrir	21/02/17
JURANCON	ROUTE DE GUINDALOS	compteur changer pièces, réparer fuite	11/02/17
JURANCON	RUE PAUL VERLAINE	compteur changer pièces, réparer fuite	25/06/17
JURANCON	CHEMIN DE LAROIN	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/07/17
JURANCON	CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/09/17
JURANCON	CHEMIN VIGNATS	réseau eau enquêter (débit, pression)	09/06/17
JURANCON	CHEMIN DE SEGURE	réseau eau enquêter fuite	29/03/17
JURANCON	RUE PARMENTIER	réseau eau enquêter fuite	01/08/17

3 | Qualité du service

JURANCON	RUE DE LA VICTOIRE	réseau eau enquêter fuite	05/01/17
JURANCON	AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	réseau eau enquêter fuite	03/11/17
JURANCON	RUE PARMENTIER	réseau eau enquêter fuite	13/07/17
JURANCON	CHEMIN VIGNATS	réseau eau réparer	07/01/17
LESCAR	RUE D ARSONVAL	réseau eau enquêter fuite	02/01/17
LONS	RUE DU FEUILLAGE	branchement eau enquêter fuite	14/01/17
LONS	AVENUE DU TONKIN	branchement eau ouvrir	04/04/17
LONS	AVENUE DU TONKIN	branchement eau ouvrir	04/04/17
LONS	PASSAGE DU PLESSIS	branchement eau ouvrir	09/01/17
LONS	RUE DU FEUILLAGE	branchement eau réparer	15/01/17
LONS	ALLEE BELLERIVE	compteur changer pièces, réparer fuite	04/11/17
LONS	RUE DES EDELWEISS	compteur changer pièces, réparer fuite	09/10/17
LONS	CHEMIN SALIE	réseau eau enquêter (débit, pression)	05/08/17
LONS	-	réseau eau remise en eau réaliser	28/08/17
LONS	IMPASSE DU HAMEAU DES FRENES	réseau eau réparer	06/04/17
MAZERES LEZONS	RUE MARGUERITE DE VALOIS	branchement eau ouvrir	12/07/17
MAZERES LEZONS	RUE DU 8 MAI 1945	réseau eau enquêter (débit, pression)	12/10/17
MAZERES LEZONS	RUE HENRI IV	réseau eau enquêter fuite	07/02/17
MEILLON	RUE DE LA MAIRIE	compteur enquêter anomalie	07/07/17
MORLAAS	CHEMIN LABORDE AU LUY	branchement eau enquêter fuite	12/08/17
MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	branchement eau réparer	28/10/17
MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	compteur remplacer pour anomalie technique	28/10/17
MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	réseau eau arrêt d'eau réaliser	28/10/17
MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	réseau eau enquêter (débit, pression)	27/10/17
MORLAAS	RUE DES FRENES	réseau eau enquêter (débit, pression)	01/09/34
MORLAAS	CHEMIN GENDRE DABAN	réseau eau enquêter (débit, pression)	27/06/17
MORLAAS	AVENUE DE LA RESISTANCE	réseau eau enquêter (débit, pression)	14/07/17
MORLAAS	CHEMIN VIEUX DE NAY	réseau eau enquêter (débit, pression)	09/08/17
MORLAAS	RUE DE LA ROUVIERE	réseau eau enquêter fuite	10/07/17
MORLAAS	AVENUE DE LA RESISTANCE	réseau eau enquêter fuite	07/01/17
MORLAAS	CHEMIN DOUS BALENS	réseau eau remise en eau réaliser	28/10/17
NARCASTET	CHEMIN BRANGOT	réseau eau enquêter fuite	02/05/17
SERRES MORLAAS	CHEMIN DU TOUYA	compteur changer pièces, réparer fuite	21/02/17
UZOS	LES JARDINS DE LA TOUR	compteur changer pièces, réparer fuite	24/09/17

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 :

Nombre d'abonnements					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	29 970	30 551	31 102	31 653	1,8%
Total	29 970	30 551	31 102	31 653	1,8%

Nombre d'abonnements					
ARESSY	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	315	337	343	391	14,0%
Total	315	337	343	391	14,0%

ASSAT					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	641	650	670	678	1,2%
Total	641	650	670	678	1,2%

BILLÈRE					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	5 393	5 469	5 605	5 633	0,5%
Total	5 393	5 469	5 605	5 633	0,5%

BIZANOS					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 449	2 455	2 467	2 489	0,9%
Total	2 449	2 455	2 467	2 489	0,9%

BOSDARROS					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	470	471	474	473	- 0,2%
Total	470	471	474	473	- 0,2%

BUZY					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	34	33	33	33	0,0%
Total	34	33	33	33	0,0%

GAN					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 560	2 607	2 662	2 729	2,5%

3 | Qualité du service

GAN	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total	2 560	2 607	2 662	2 729	2,5%

GELOS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	1 775	1 781	1 784	1 834	2,8%
Total	1 775	1 781	1 784	1 834	2,8%

IDRON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 001	2 118	2 146	2 164	0,8%
Total	2 001	2 118	2 146	2 164	0,8%

JURANÇON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	3 608	3 620	3 632	3 688	1,5%
Total	3 608	3 620	3 632	3 688	1,5%

LAROIN	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	82	82	85	87	2,4%
Total	82	82	85	87	2,4%

LASSEUBE	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	51	53	54	55	1,9%
Total	51	53	54	55	1,9%

LASSEUBETAT	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	34	34	35	35	0,0%
Total	34	34	35	35	0,0%

LESCAR	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	54	54	54	55	1,9%
Total	54	54	54	55	1,9%

LONS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	5 761	5 955	6 120	6 272	2,5%
Total	5 761	5 955	6 120	6 272	2,5%

3 | Qualité du service

MAZÈRES-LEZONS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	816	817	831	845	1,7%
Total	816	817	831	845	1,7%

MEILLON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	384	390	401	417	4,0%
Total	384	390	401	417	4,0%

MORLAÀS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 141	2 193	2 258	2 301	1,9%
Total	2 141	2 193	2 258	2 301	1,9%

NARCASTET	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	362	374	378	378	0,0%
Total	362	374	378	378	0,0%

PARDIES-PIÉTAT	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	23	23	25	26	4,0%
Total	23	23	25	26	4,0%

RONTIGNON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	346	353	355	358	0,8%
Total	346	353	355	358	0,8%

SAINT-FAUST	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	7	6	6	6	0,0%
Total	7	6	6	6	0,0%

SERRES-MORLAÀS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	337	343	347	353	1,7%
Total	337	343	347	353	1,7%

UZOS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	326	333	337	353	4,7%
Total	326	333	337	353	4,7%

Le nombre de clients particuliers est en augmentation de 1,8% en 2017.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de client actifs sur l'année d'exercice.

Aressy	352
Assat	662
Billere	5 220
Bizanos	2 329
Bosdarros	462
Buzy	33
Gan	2 612
Gelos	1 721
Idron	2 091
Jurançon	3 479
Laroin	85
Lasseube	53
Lasseubetat	35
Lescar	49
Lons	5 964
Mazeres Lezons	827
Meillon	406
Morlaas	2 173
Narcastet	358
Pardies Pietat	25
Rontignon	345
Serres Morlaas	349
St Faust	6
Uzos	343
TOTAL	29 979

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	1 633
Départ client	1 317

3.4.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 045 275	4 108 073	4 066 847	3 996 299	- 1,7%
Total des volumes facturés	4 045 275	4 108 073	4 066 847	3 996 299	- 1,7%

Volumes vendus (m ³)					
ARESSY	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	75 174	61 398	54 181	48 396	- 10,7%

ASSAT					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	78 871	65 704	67 451	67 490	0,1%

BILLÈRE					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	587 767	624 773	620 774	581 697	- 6,3%

BIZANOS					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	249 667	265 659	227 335	245 253	7,9%

BOSDARROS					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	84 955	75 281	85 753	73 600	- 14,2%

BUZY					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 294	4 113	4 010	3 866	- 3,6%

GAN					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	322 966	315 828	306 553	318 952	4,0%

GELOS					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	182 973	165 460	164 304	164 620	0,2%

3 | Qualité du service

IDRON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	315 119	324 237	341 141	315 114	- 7,6%

JURANÇON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	826 337	905 225	866 638	881 101	1,7%

LAROIN	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	10 256	8 926	13 765	11 080	- 19,5%

LASSEUBE	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 121	4 770	4 869	4 804	- 1,3%

LASSEUBETAT	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 343	3 731	3 739	3 686	- 1,4%

LESCAR	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	65 575	56 776	68 003	66 268	- 2,6%

LONS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	675 725	685 779	713 398	681 885	- 4,4%

MAZÈRES-LEZONS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	91 254	92 861	90 996	90 409	- 0,6%

MEILLON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	45 677	40 159	42 115	39 705	- 5,7%

MORLAÀS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	259 637	250 935	229 911	236 372	2,8%

NARCASTET	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	33 497	34 801	34 799	39 739	14,2%

PARDIES-PIÉTAT	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	2 143	1 528	2 075	2 128	2,6%

RONTIGNON	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	42 402	43 462	44 293	40 096	- 9,5%

SAINT-FAUST	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	606	443	357	456	27,7%

SERRES-MORLAÀS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	42 621	40 417	41 590	39 425	- 5,2%

UZOS	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	37 295	35 807	38 795	40 158	3,5%

> **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 -1,7 %.

3.4.4 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m³/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

3 | Qualité du service

Nom client	Commune	Id compte client	Adresse site	Consommation 2015	Consommation 2016	Consommation 2017
CENTRE DE DIALYSE	ARESSY	2301655555	RUE DU VILLAGE	21 137	13 022	9 991
SNECCA	ARESSY	5370555555	RUE DES SOURCES	6 942	6 633	6 459
COMMUNE DE BILLERE	BILLERE	4890355555	RUE DU GOLF	12 685	11 464	10 889
AGESTYS	BILLERE	7177566666	CHEMIN DU LACAOU	8 283	8 292	8 213
SDC LE ST JOHN AGESTYS	BILLERE	5046366666	CHEMIN DU LACAOU	8 123	7 228	< 6 000
LA DIRECTRICE	BILLERE	7596566666	AVENUE BEZIOU	7 694	7 253	7 332
ANTOINE DE BOURBON	BILLERE	6563666666	RUE CAPLANNE	6 634	7 599	6 726
ESTIBETTE	BILLERE	7544666666	RUE LAFITTE	6 406	7 279	6 524
BELLARD	BILLERE	2850655555	AVENUE DU BARRON SEGUIER	6 069	< 6 000	< 6 000
SDC LA PASTOURELLE	BILLERE	7086466666	AVENUE DE LONS	< 6 000	10 531	< 6 000
ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	BIZANOS	8076166666	AVENUE LEON HEID	26 250	< 6 000	< 6 000
FAMILLE MICHAUD APICULTEURS	GAN	9333466666	CHEMIN DE BERDOULOU	13 298	13 566	15 443
CAVE COOP DES PRODUCTEURS	GAN	4334466666	CHEMIN DE LACAU	< 6 000	6 876	10 435
P.F.M.P.	IDRON	4155566666	AVENUE DU BEARN	68 914	60 181	42 185
P.F.M. P	IDRON	4155566666	50 CHEMIN DE MAZEROLLES	12 456	16 674	21 263
SERDEX	IDRON	2608266666	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	/	/	12 736
SCI DES PYRENEES	IDRON	8285777777	AVENUE DU BEARN	8 845	< 6 000	< 6 000
BEREZOWSKI, ARIANE	IDRON	7221365311	RUE D'ESTREES	< 6 000	6 463	< 6 000
EI CHANONAT	IDRON	194129401	CHEMIN DE MAZEROLLES	< 6 000	6 026	< 6 000
FROMAGERIE DES CHAUMES	JURANCON	9298466666	AVENUE RAUSKI	495 223	493 064	538 504
INDIVISION LAPLASSOTTE	JURANCON	4342566666	RUE GASTON PHOEBUS	8 715	< 6 000	< 6 000
COMMUNAUTE AGGLO DE PAU	JURANCON	3404566666	RUE DE L'ARTISANAT	< 6 000	8 558	< 6 000
DEPARTEMENTALE DES PEP 64	JURANCON	9361466666	IMPASSE D OLY	< 6 000	8 172	< 6 000
BEARNAISE ECON MIXTE	JURANCON	9364566666	AVENUE GEORGES GUYNEMER	< 6 000	6 245	< 6 000
BEARN ENVIRONNEMENT UJOM	LESCAR	7103166666	RUE D'ARSONVAL	24 797	28 099	25 305
AFUL C/C CARREFOUR PAU	LESCAR	3414566666	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	9 370	10 840	9 978
LESCAR	LESCAR	9420355555	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	< 6 000	6 010	< 6 000
DJPASAD	LESCAR	9420355555	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	< 6 000	6 010	< 6 000
SDC LE ST JOHN AGESTYS	LONS	5046366666	CHEMIN DU LACAOU	/	/	6 718
CASINO	LONS	1065266666	AVENUE JEAN MERMOZ	/	/	8 909
MAIRIE DE LONS	LONS	6030455555	MAIL DE COUBERTIN	26 054	22 737	22 686
C.A.P.B. P	LONS	6286566666	RUE LARREGAIN	11 636	12 299	8 858
BAYER HEALTH CARE SAS	LONS	2608266666	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	9 230	10 243	< 6 000
DES COPROPRIETAIRES	LONS	7886266666	MAIL DE L'HIPPODROME	7 442	< 6 000	< 6 000
PICHET IMMO ET SERVICES	LONS	1106666666	RUE DU CHATEAU	< 6 000	6 253	< 6 000
ADGESSA	MAZERES LEZONS	4262655555	ROUTE DES PINDATS	7 425	6 632	< 6 000
MAIRIE DE MORLAAS	MORLAAS	1856260676	AVENUE DU 19 MARS 1962	/	/	7 965
LP HAUTE VUE	MORLAAS	3144466666	CHEMIN DE GRABASSE	7 992	< 6 000	< 6 000
A.D.A.P.E I	HONTIGNON	4583366666	ROUTE DU HAMEAU	6 462	6 057	6 026

Il y a 22 gros consommateurs recensés sur le Syndicat en 2017 contre 28 en 2016.

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 (nombre)						
Modes de contact	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Téléphone	15 289	13 558	11 907	14 075	11 103	-21%
Courrier	2 865	2 917	2 070	2 315	1 681	-38%
Internet	573	641	700	911	1 297	30%
Visites en agence	1 037	1 205	1 425	1 478	1 715	14%
Autres	0	0	0	4	8	50%
Nombre total contacts	19764	18321	16 102	18 783	15 804	-19%

En 2017, on dénombre 15 804 contacts avec les clients du SIEP de Jurançon et 1 715 visites en agence.

> 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. 70,3% des contacts se sont faits par téléphone. En 2017, ce sont près de 11 200 contacts qui ont été traités par le Centre de Relation Clientèle pour le Syndicat.

3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

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

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

Suivi des contacts clients				
	2014	2015	2016	2017
Motifs administratifs	16 483	15 219	18 101	15 136
Motifs techniques	783	864	664	667
Total	17 266	16 083	18 765	15 804

> Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en baisse de 16 % en 2017.

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)

Détail des contacts clients (demandes et réclamations)			
Type de dossier	DEMANDE	RECLAMATION	TOTAL
Arrivée client	1633		1633
Dégrèvement	212		212
Demande de prestation	47		47
Demande de travaux	46		46
Demande d'information	6456	8	6464
Départ client	1397		1397
Départ client signalé	58		58
Dépose d'index	986		986
Facture	3	581	584
Fond Solidarité Logement	50		50
Intervention Suite Campagne Technique	249		249
Mensualisation / Prélèvement automatique	1787	1	1788
Modification données client	818		818
Plan Redressement Personnel	7		7
Procédure judiciaire pour client professionnel	6		6
Règlement	614	169	783
Surrendettement	8		8
Technique Eau	1	667	668
Total	14378	1426	15804

Détail des motifs techniques « eau »	2017
appareil fontainerie enquêter	3
branchement eau enquêter fuite	36
branchement eau ouvrir	21
compteur avec émetteur TéléR. enquêter	2
compteur changer pièces, réparer fuite	259
compteur enquêter anomalie	68
compteur enquêter fuite	48
réseau eau enquêter fuite	89
réseau eau enquêter pour débit, pression	119
réseau eau enquêter pour qualité eau	12
voirie enquêter problème	10
Total	667

Bilan des réclamations (tous motifs confondus)

	2014	2015	2016	2017
Total	1 772	1 811	1 690	1 426

> 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 2017, près de **320 échéanciers** ont été accordés pour les clients de la collectivité.
- Au 31 décembre 2017, **13 993 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.

Mutations, modes de paiement et impayés					
	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre d'arrêts de compte	3 465	NC	2 446	2 761	12,9%
Nombre de clients mensualisés	12 197	12 459	13 412	13 993	4,3%
Nombre d'échéanciers demandés	686	620	915	320	-65,0%
Montant total HT des impayés > 6 mois (€)	NC	NC	453 363,32	600 172,95	32,4%

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 Lyonnaise des Eaux 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 Lyonnaise des Eaux France dans le cadre de l'accompagnement des personnes en difficultés : il s'agit des partenariats avec le PIMMS (Points Information Médiation MultiServices).

Le fonds de solidarité			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	41	50	22,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	8 469,42	12 586,98	48,6%

Le fonds de solidarité			
BILLÈRE	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	12	11	- 8,3%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	2 517,67	2 340,67	- 7,0%

BIZANOS	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	5	9	80,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	957,18	1 988,05	107,7%

GAN	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	4	3	- 25,0%

GAN	2016	2017	N/N-1 (%)
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	579,49	950,52	64,0%

GELOS	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	4	4	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	984,89	1 108,28	12,5%

IDRON	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	2	2	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	410,45	312,65	- 23,8%

JURANÇON	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	4	6	50,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 171,45	2 372,1	102,5%

LONS	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	10	14	40,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 848,29	3 282,96	77,6%

MORLAËS	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	1	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	231,75	0,0%

NARCASTET	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	0	0	0,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	0	0	0,0%

3.4.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes dégrévés (m³)	42 387	61 928	61 646	100 829	63,6%

Les dégrèvements					
Désignation	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dégrèvements	-	161	164	303	84,8%
Nombre de dégrèvements > 500 m ³	-	26	32	55	71,9%

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.

Ces résultats peuvent être comparés avec ceux de l'année précédente.

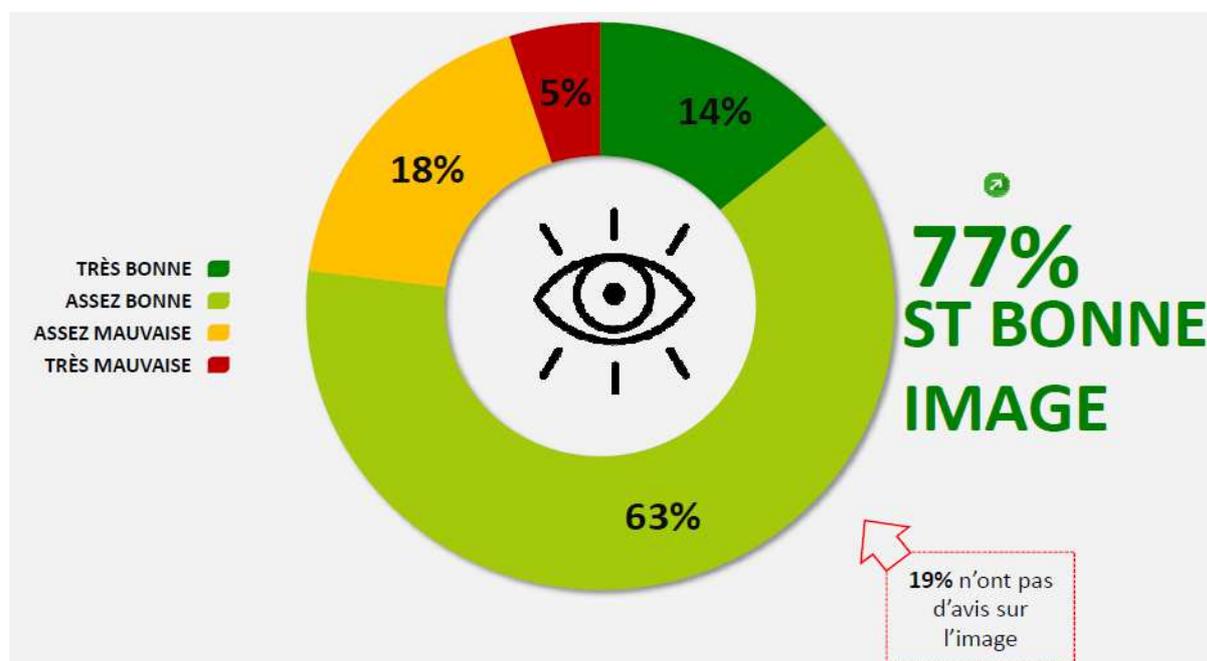
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 641 clients résidant sur l'ensemble du territoire Nouvelle Aquitaine desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

77% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

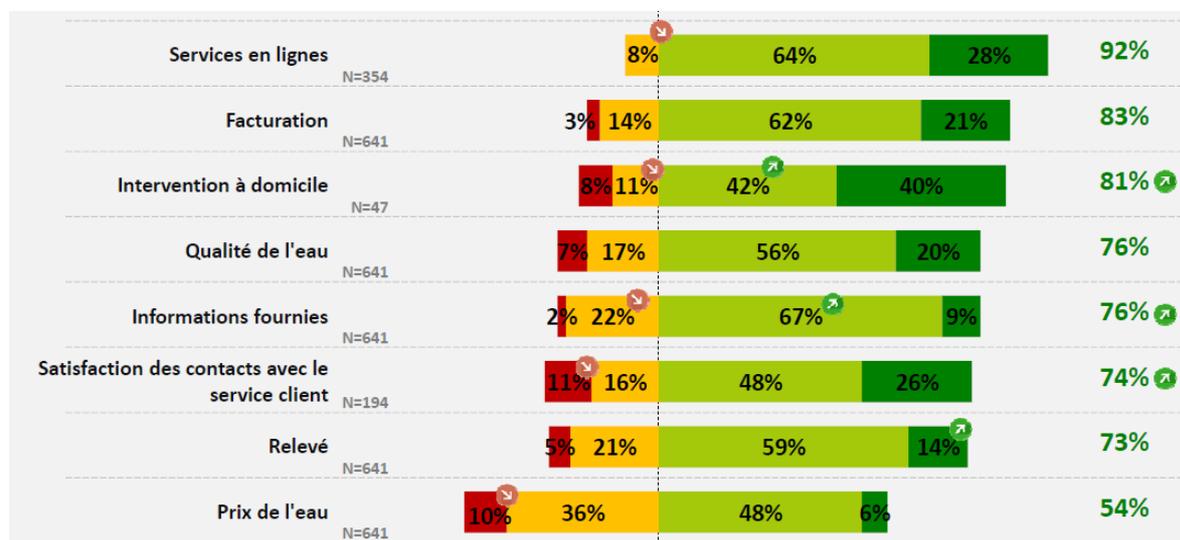
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



> La satisfaction clients :

Le taux de satisfaction enregistre une légère baisse puisque 77% des clients se déclarent satisfaits. 70 % des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau.

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.



3.4.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- Lyonnaise des Eaux 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 m³.

• LE TARIF

Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m ³					
	m ³	Montant facturé 2017	Prix unitaire 1er janv 2018	Montant facturé 2018	Variation (%)
Distribution de l'eau					
Part du délégataire		68,52		69,01	0,7%
Partie fixe		24,10	12,05	24,28	0,7%
Consommation 0 à 60m ³	120	44,42	0,276	44,73	0,7%
Consommation 60 à 120m ³			0,4643		
Part du SIEP		80,40		80,40	0,0%
Surtaxe sur consommation	120	80,40	0,67	80,40	0,0%
Organismes publics		46,46		47,44	2,1%
Lutte contre la pollution	120	38,40	0,320	39,60	3,1%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	8,06	0,0672	7,84	-2,8%
TVA (5,5%)		10,75		10,83	0,7%
Prix eau TTC		206,13		207,67	0,7%
Prix au m³ TTC		1,72		1,73	0,7%

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.

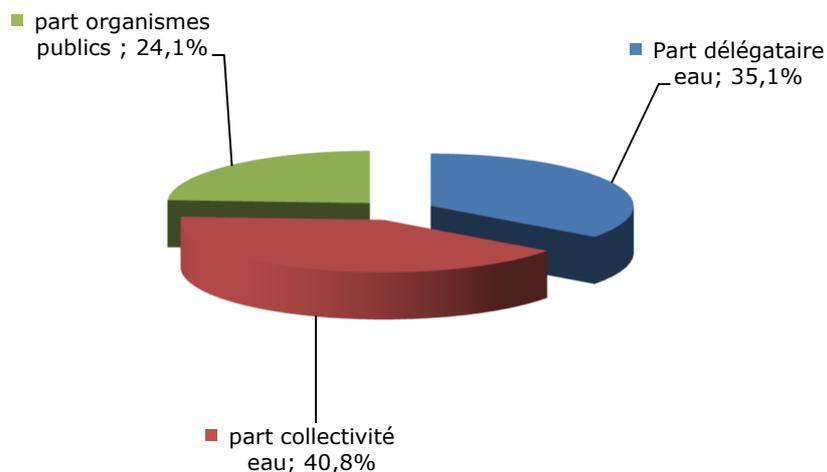
Les organismes de tutelle considèrent que la consommation moyenne annuelle d'un foyer est d'environ 120 m³. Par conséquent, afin de comparer le prix de l'eau d'une collectivité à une autre et d'une année sur l'autre, le prix théorique au m³ est calculé en prenant le montant total d'une facture de 120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

Le prix de l'eau potable augmente de 0,7% entre 2018 et 2017. 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.

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



- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

En **annexe 5** sont présentées pour les communes du Syndicat, les factures spécimen pour un usager ayant consommé 120 m3.

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

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en €uros	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	6 291 306	6 558 809	4,3%
Exploitation du service	2 145 957	2 141 866	
Collectivités et autres organismes publics	3 755 064	3 960 455	
Travaux attribués à titre exclusif	196 554	212 640	
Produits accessoires	193 731	243 848	
CHARGES	6 887 195	7 105 264	3,2%
Personnel	1 272 865	1 311 767	
Energie électrique	308 684	298 122	
Achats d'eau	10 912	9 671	
Produits de traitement	3 895	4 059	
Analyses	13 182	21 221	
Sous-traitance, matières et fournitures	339 907	311 126	
Impôts locaux et taxes	26 798	22 440	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	613 480	765 882	
• télécommunication, postes et télégestion	61 372	51 604	
• engins et véhicules	103 130	175 960	
• informatique	281 873	277 823	
• assurance	19 936	8 369	
• locaux	67 022	75 133	
Contribution des services centraux et recherche	79 923	75 313	
Collectivités et autres organismes publics	3 755 064	3 960 455	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	166 365	166 045	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	152 706	172 886	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	20 738	17 305	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	122 676	-31 029	
Résultat avant impôt	-595 889	-546 455	8,3%
RESULTAT	-595 889	-546 455	8,3%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

Détail des produits

en Euros	2016	2017	Ecart en %
TOTAL	6 291 306	6 558 809	4,3%
Exploitation du service	2 145 957	2 141 866	-0,2%
• Partie fixe	715 437	738 760	
• Partie proportionnelle	1 402 495	1 386 491	
• Cession d'eau	28 025	16 616	
Collectivités et autres organismes publics	3 755 064	3 960 455	5,5%
• Part Collectivité	2 423 043	2 647 849	
• Redevance prélèvement	283 614	270 319	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 048 407	1 042 287	
Travaux attribués à titre exclusif	196 554	212 640	8,2%
• Branchements	196 554	195 746	
• Autres travaux	0	16 895	
Produits accessoires	193 731	243 848	25,9%
• Facturation et recouvrement de la redevance	57 374	63 138	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	30 508	21 984	
• Autres produits accessoires	105 848	158 726	

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 2017

- 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 2017 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

1. La Région 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. La Région 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 régions.
- 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 la Région.

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 la région 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 la région. 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 régions 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 la région.

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 régions, 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 la région, 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 régions.

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 4,51%.

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 -0,35% (0,15% 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%.

VI. ANNEXES

Année 2017

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	9 030,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	2 178,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	822,89
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	31 653,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	31 653,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	822,89
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d heures media sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754	9 030,00
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau	123,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	37 174,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	6 013 873,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	62 503,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	12,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	31 653,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges gérances eau	CA hors AE	2 588 683,28
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	2 598 354,05
Charges logistique	Sortie de stock	-48 435,60
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 103 599,23
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-874 800,34
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	2 598 354,05
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	212 640,30

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 3,94% 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 2,57% 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 : 5,5 %

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 (€)
BOSDARROS-Réservoir Batguzère-RVT-Hydraulique du Réservoir	12 648,46
BOSDARROS-Station de reprise Pindats-RVT-HYDRAULIQUE SITE	12287,03
GAN-Réservoir Allou-RVT-Traversée de parois et hydraulique Intérieur Cuve	7 608,32
GAN-Réservoir Lèbe-RVT-Hydraulique du Réservoir	15 984,86
GAN-Réservoir Miqueu-RVT-Traversée de parois et hydraulique Intérieur Cuve	5 009,79
GAN-Réservoir Sabalot-RVT-Traversée de parois et hydraulique Intérieur Cuve	387,51
GAN-Station de reprise Lanot-RVT-vanne motorisée remplissage	828,09
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-cellule fuite chlore CTX 300	78,06
MAZERES LEZONS-Mazères III (P11/ P12)-RVT-Debitmetre production p12	1 887,98
MAZERES LEZONS-Réservoir Mazères 2*3000-RVT-HYDRAULIQUE CHAMBRE DE VANNE	39 015,41
MORLAAS-Réservoir Morlaàs Haute vue-RVT-Traversée de parois et hydrau Int Cuve BS sud	7 921,40
MORLAAS-Réservoir Morlaàs Haute vue-RVT-Traversée de parois TOUR Cuve	2 404,56
MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-2 Variateurs de vitesse pour pompe 1 et 2	8 808,43

MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-Clapet et hydraulique associé	9 276,61
MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-Convertisseur mag 8000 du débitmètre	4 926,63
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-CANA BYPASS	3 238,00
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-GARDE CORPS	1 745,50
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-Hydraulique traversée/ parois, interieur réservoir	4 992,97
UZOS-Réservoir Taillefer-RVT-Traversée de parois et hydraulique Intérieur Cuve	119,07
-	139 168,68

> Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2017, sur le champ captant est de **1 966,00 € HT** (35 207,71 € HT en 2016), sur les réservoirs et stations de reprise est de **137 202,64 €** (97 277,69 € HT en 2016).

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	59 487,15
Total	59 487,15

Ce montant concerne le renouvellement de 38 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 :

Travaux réalisés sur les compteurs en 2017				
	15 mm	20-40 mm	>50 mm	Total
Renouvelés	1 315	45	2	1 362

Travaux réalisés sur les compteurs en 2017									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Renouvelés	2 547	1 652	1 383	1 335	1 406	2 113	1 971	1 457	1 362
Cumul renouvellement de compteur réalisé	6 525	8 177	9 560	10 895	12 301	14 414	16 385	17 842	19 204
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	9 551	suivant PRC							
Compteurs > 15 ans	1 262	696	564	259	189	661	199	718	853
%objectif contractuel	95,5%	97,6%	98,1%	99,1%	99,4%	97,8%	99,3%	97,7%	97,3%

- **LES COUTS COMPTABILISES**

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

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours dans le cadre de remplacements de compteurs	0
Total	0

L'agence Pyrénées Gascogne a procédé au renouvellement de près de 19 204 compteurs en 9 ans.

Le montant de 2017 s'établit **96 223,84 € HT** mais l'inventaire du parc compteurs fait apparaître encore 853 compteurs qui ont plus de 15 ans d'âge soit 2,7% 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	139 168,68
Réseaux	0
Branchements	59 487,15
Compteurs	0
Total	198 655,83

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2013	2014	2015	2016	2017
Renouvellement	113 315,27	342 898,72	228 949,95	224 894,6	198 655,83

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2013	2014	2015	2016	2017
Renouvellement	113 315,27	342 898,72	228 949,95	224 894,60	198 655,83

Le montant total du renouvellement et des investissements réalisés en 2017 est de **198 656,00 €**

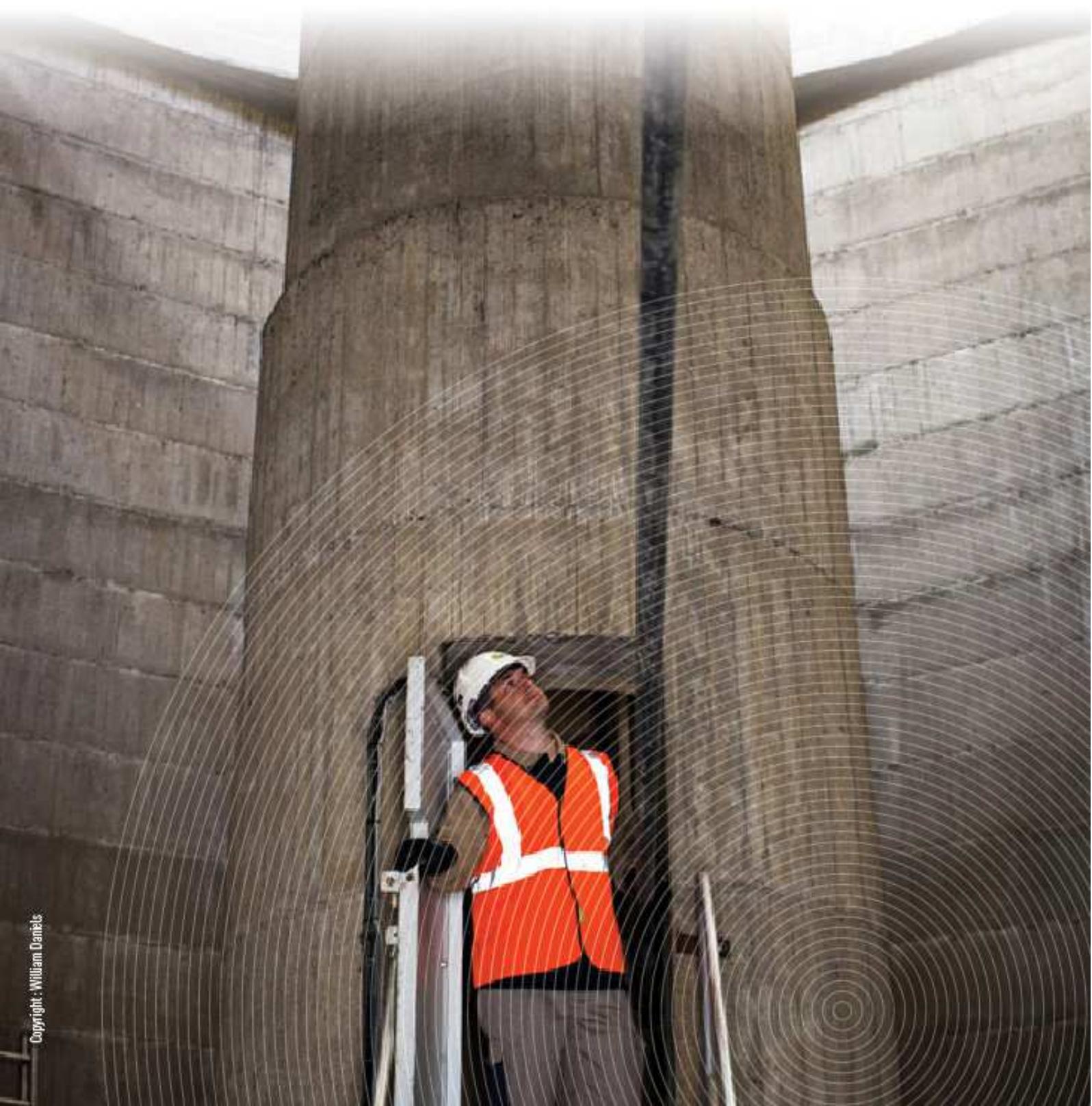
Ci-après la répartition détaillée:

- Usines :	139 168,68 €
- Compteurs de sectorisation :	0 €
- Branchements :	59 487 €
- Autres :	0 €

Ces montants sont les montants engagés sur chacune des opérations au 31/12/2017.

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, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet 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 La Région

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

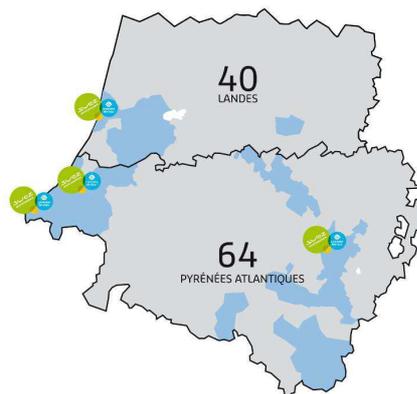
L'Entreprise Régionale Landes - Pays Basque – Béarn de Lyonnaise des Eaux, et ses 292 collaborateurs, gèrent 60 contrats de délégations de services publics et prestations de services en eau et assainissement, pour des collectivités des Pyrénées Atlantiques et des Landes.

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.



•

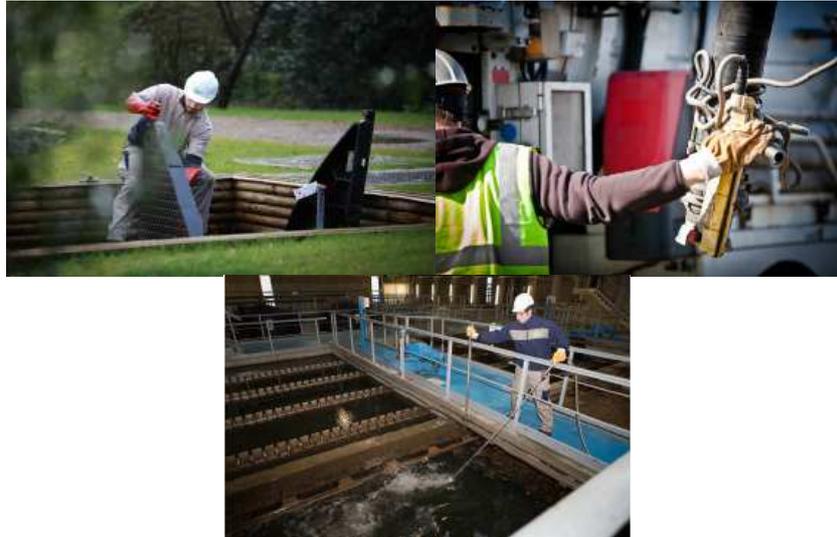
5.1.3 Nos moyens humains

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 releveurs, 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 métiers du service Support aux Opérations :

L'ordonnement :

Ce service assure la planification des travaux neufs, travaux d'exploitation et urgence en heures ouvrées. L'ordonnement 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 m³ 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 2017, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

Le site 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

A screenshot of the 'Eau dans ma commune' dashboard for Saint-Rambert-d'Albon. The page features a dark blue header with the SUEZ logo and navigation links. Below the header, there are four main sections: 'TRAVAUX' showing 0 in progress and 9 to come; 'QUALITE' showing bacteriological analysis results in 12 days; 'PRIX' showing a rate of 1.82 euros per cubic meter; and 'CALCAIRE' showing a hardness of 28.2°F. Each section includes a 'voir le détail' button.

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)

- **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 - services - 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.



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)

« **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).

Menu **suez** aide et contact vous avez une urgence ? bienvenue Mme Lyonnaise Des Eaux, France

MON COMPTE EN LIGNE

- mon tableau de bord
- mes factures et paiements
- ma consommation
- mes informations et contrats

DEMARCHES ET CONSEILS

- EAU DANS MA COMMUNE
- SERVICES
- CONTACT

TABLEAU DE BORD
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (inf. client 96-9756137476)
31 Rampe D'Alton - Rue De L'Ouest

MON SOLDE

-21,53€

Aucune facture à payer

choisir la mensualisation >

MES FACTURES

Montant : 104,89€

11/02/2016

Référence : N° 78703001658

voir toutes mes factures >

afficher ma dernière facture >

MA CONSOMMATION

63

Votre dernier index relevé le : 30/01/2017

suivre mes consommations >

ALERTE FUITE

Il n'y a pas de présomption de fuite.

Alerte fuite activée le 26 janvier 2016.

paramétrer mes alertes >

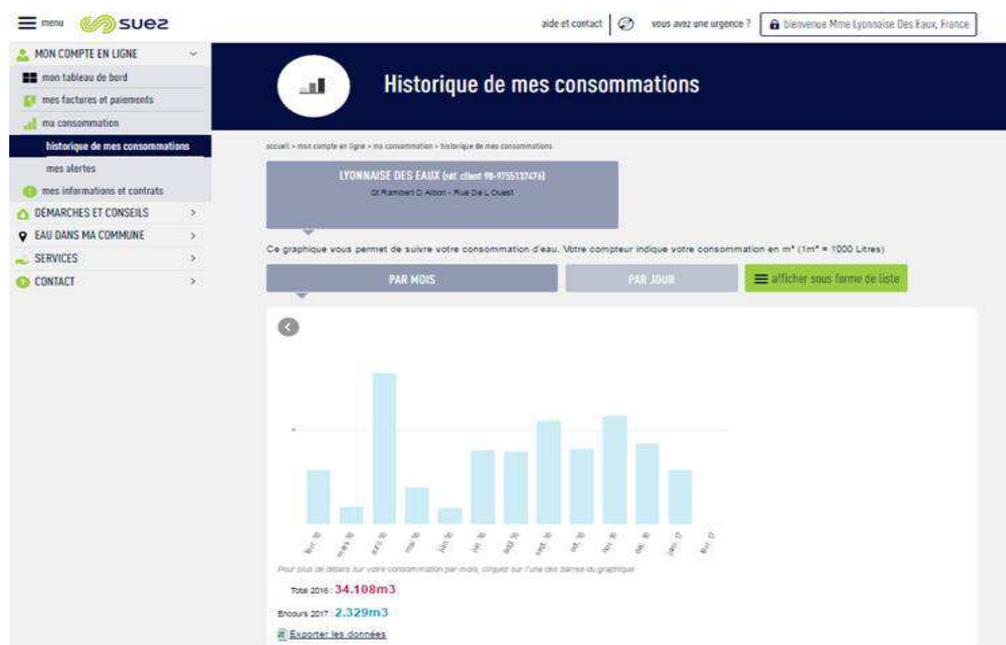
ALERTE SURCONSOMMATION

En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini.

Alerte surconsommation activée le 26 janvier 2010.

paramétrer mes alertes >

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 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. 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.



CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

SUEZ EAU France
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance
selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

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, Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau; Etudes, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A

Première approbation: 27 Avril 2004

Certificat en cours: 15 Juin 2017

Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS



1, Boulevard d'Avron Marie, 69441 Lyon cedex 03
Ce certificat est soumis aux conditions, de conditions et de surveillance de LRQA

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

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 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 est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. 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. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets. Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

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

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

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.

Au début de l'année 2018, 11 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13), Valenciennes (59) et Le Pecq (78) qui maillent dorénavant l'intégralité du territoire.



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 de la mise en valeur des territoires, le **21^{ème} salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 30 mars 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 COP23 à Bonn du 6 au 17 novembre** et a pris part à l'initiative internationale pour inscrire l'urgence à agir pour contenir le réchauffement climatique de la planète. 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 en 2015.

Les chiffres clés de la COP23 :

- 11 jours d'échanges autour du climat
 - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
 - Lancement du Partenariat « Ocean pathway », dans le but de faire officiellement reconnaître les liens entre l'océan et le changement climatique. Une problématique sur laquelle SUEZ s'est engagée depuis début 2015 et qu'elle place au cœur de sa nouvelle feuille de route développement durable 2017-2021.
- Le salon des maires et des collectivités est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions de protection de la ressource (REUT, puits de carbones, réalimentation de nappe, gestion du bassin versant...) sur son stand mais aussi au sein de ses 4 conférences et de ses 5 animations.
 - **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des collectivités.** Ainsi, la ville de Dijon a attribué au groupement composé de Bouygues Energies & Services (filiale de Bouygues Construction) et Citelum (filiale du groupe EDF), avec SUEZ et Capgemini, le contrat pour la réalisation et la gestion pendant 12 ans d'un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public des 24 communes de la métropole. Ce contrat innovant, de performance globale de la ville, unique en France en matière d'Open Data, propose aux habitants de nouveaux services publics et une gouvernance urbaine ouverte s'appuyant sur le numérique. Grâce ce dernier, il permettra de coordonner la gestion et la maintenance de la plupart des équipements urbains de la métropole (feux de circulation, éclairages, vidéoprotection, services de voirie, etc.).
 - **SUEZ a participé au 3^{ème} Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 5 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 de l'audace pour partager les visions d'avenir mais aussi, les expériences, les projets et les réalisations afin de construire ensemble les villes du futur.

Retrouvez nos actualités sur notre site <http://www.suez.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 m³/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 m³/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 m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (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 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ 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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 m³/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 imprévisibles 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

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
 ASSAINISSEMENT
 EAU POTABLE
 ENVIRONNEMENT
 DROIT PRIVE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

>Règlements délégués (UE) de la Commission du 18 décembre 2017 modifiant la directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

Les seuils déterminant les procédures de passation des marchés publics et des concessions ont été réévalués et s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2018.

Les seuils sont ainsi portés de :

- 135 000 à 144 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État
- 209 000 à 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales
- 418 000 à 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices
- 5 225 000 à 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux et les contrats concessions

Les avenants passés en application de l'article 36-6° du décret du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concessions doivent donc entraîner une modification du montant du contrat inférieure à 10% et à 5 548 000 €.

❖ LISTE DES CERTIFICATS QUE LES CANDIDATS NE SONT PLUS TENUS DE FOURNIR A L'APPUI DE LEUR CANDIDATURE

>Arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'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

L'arrêté du 29 mars 2017 fixe 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 de l'Etat et de ses établissements publics.

Cet arrêté est pris dans le cadre des articles 51 et 53 du décret n° 2016-360 relatif aux marchés publics, qui prévoit que les candidats ne sont plus tenus de fournir des documents que « *l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique* ».

Cet arrêté est entré en vigueur le 1^{er} avril 2017, pour toute consultation ou avis d'appel public à la concurrence publiés à partir de cette date.

La Direction des affaires juridiques de Bercy a mis en ligne une fiche explicative de l'arrêté du 29 mars 2017.

❖ **MISE EN ŒUVRE DE LA DEMATERIALISATION DES MARCHES PUBLICS ET DES CONTRATS DE CONCESSION**

Deux arrêtés en date du 14 avril 2017 précisent le régime applicable à la dématérialisation des marchés publics et des concessions.

> Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs

L'arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs fixe les fonctionnalités devant être offertes par les profils d'acheteurs. Ces fonctionnalités ne font pas obstacle à ce que les profils d'acheteurs en proposent d'autres. Ces dispositions ne s'appliquent pas pour les marchés publics dont le montant est inférieur à 25 000 € HT.

Cet arrêté prévoit ainsi que le profil d'acheteur devra, à partir du 1^{er} octobre 2018, permettre notamment aux collectivités de s'identifier et de s'authentifier, de publier des avis d'appel à la concurrence, de mettre à disposition les documents de la consultation, de réceptionner et conserver des candidatures, de réceptionner et conserver des offres, y compris hors délais, de répondre aux questions soumises par les entreprises, d'obtenir les documents justificatifs et moyens de preuve.

Pour l'entreprise, le profil d'acheteur devra lui permettre notamment, à partir du 1^{er} octobre 2018, de s'identifier et de s'authentifier, de consulter et télécharger en accès gratuit, libre, direct et complet les documents de la consultation, les avis d'appel à la concurrence et leurs éventuelles modifications, d'accéder à un espace permettant de simuler le dépôt de documents, de déposer une candidature, de déposer des offres, de solliciter une assistance ou consulter un support utilisateur permettant d'apporter des réponses aux problématiques techniques, de formuler des questions à l'acheteur.

Une fiche consacrée au profil acheteur a été publiée par Direction des affaires juridiques de Bercy.

> Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique

L'arrêté du 14 avril 2017 fixe les modalités de publication sur les profils d'acheteurs des données essentielles des marchés publics et des contrats de concession, pour tous les contrats conclus à partir du 1^{er} octobre 2018, excepté pour les marchés publics répondant à un besoin dont la valeur est inférieure à 25 000 euros HT. Ces dispositions pourront être appliquées avant cette date.

Devront notamment être mis en ligne les informations suivantes : la nature du contrat, la procédure, le lieu d'exécution du contrat, la durée en mois, son montant, le nom et l'identifiant du titulaire du contrat.

En cas de modification du contrat de concession, la collectivité devra fournir la date de publication des données relatives aux modifications apportées au contrat, l'objet de la modification du contrat, la durée modifiée du contrat, la valeur globale modifiée en euros du contrat et la date de signature de la modification.

Pour les contrats de concession, devront également être précisées chaque année les informations suivantes : les dépenses d'investissement réalisées par le concessionnaire, les intitulés des principaux tarifs à la charge des usagers, les montants des principaux tarifs à la charge des usagers.

Ces données seront publiées dans les deux mois suivant la notification du marché initial ou avant le début de l'exécution du contrat de concession. En cas de modification du contrat, les données sont publiées dans les deux mois à compter de leur notification pour les marchés publics ou de leur signature pour les concessions.

S'agissant des données relatives à l'exécution des contrats de concession, elles seront mises à disposition au plus tard deux mois à compter de la fin de chaque année d'exécution du contrat.

Enfin, ces données devront être maintenues disponibles sur le profil d'acheteur pendant une durée minimale de cinq ans après la fin de l'exécution du marché public ou du contrat de concession, sauf si elles sont contraires aux intérêts en matière de défense ou de sécurité ou à l'ordre public.

❖ **RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT**

>CE 30 juin 2017, syndicat mixte de promotion de l'activité transmanche, n° 398445

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.

Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

- que le tiers soit lésé d'une façon suffisamment directe et certaine par la décision refusant de faire droit à sa demande de mettre fin à l'exécution du contrat ;
- n'invoquer que des moyens tirés :
 - ✓ de ce que la personne publique contractante était tenue de mettre fin à l'exécution du contrat du fait de dispositions législatives applicables aux contrats en cours ;
 - ✓ de ce que le contrat est entaché d'irrégularités qui sont de nature à faire obstacle à la poursuite de son exécution et que le juge devrait relever d'office ;
 - ✓ de ce que la poursuite de l'exécution du contrat est manifestement contraire à l'intérêt général (ex. : inexécutions d'obligations contractuelles qui, par leur gravité, compromettent manifestement l'intérêt général).

Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.

- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

De la même façon que pour le recours « Tarn et Garonne », cette dernière condition n'est pas applicable aux Préfets ou membres des assemblées délibérantes.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **PRECISIONS QUANT A LA POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE**

> CE, 14 février 2017, Société Sea Invest Bordeaux, n° 405157

Le Conseil d'État, dans une décision du 14 février 2017, précise les conditions dans lesquelles une collectivité peut conclure une délégation de service sans publicité, ni mise en concurrence :

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;
- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;
- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

En l'espèce, l'urgence est caractérisée par les manquements du prestataire et par l'impossibilité pour la collectivité d'assurer la continuité du service public face à aux défaillances du cocontractant.

Le Conseil d'État supprime ainsi la condition tenant au caractère soudain de l'impossibilité de continuer à faire assurer le service évoquée dans sa jurisprudence antérieure (CE, 4 avril 2016, Communauté d'agglomération du centre de la Martinique, n° 396191).

❖ **LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT**

>CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901

Le Conseil d'Etat, dans un arrêt du 3 mars 2017, précise que les principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public ne s'imposent au délégataire que dans les limites de l'objet du contrat et selon les modalités définies par ses stipulations.

Ainsi le délégataire ne peut être obligé, sauf stipulations contractuelles contraires, d'assurer sa mission au profit des usagers qui cessent de remplir les conditions pour en bénéficier.

Dans ce cadre, le délégataire n'est pas tenu d'exécuter des prestations non prévues dans le contrat. Une collectivité ne peut donc pas faire usage de sanctions coercitives prévues en cas de méconnaissance d'obligations contractuelles, pour forcer le délégataire à accomplir une prestation non prévue dans le contrat.

❖ **IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT**

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

Dans le cadre d'une délégation de service public d'eau potable, le Conseil d'Etat estime qu'une commune ne peut pas demander aux candidats de remettre des offres conditionnelles dans l'hypothèse de l'attribution simultanée de la DSP eau potable avec une DSP assainissement lancée parallèlement par le syndicat intercommunal auquel la commune a transféré sa compétence « assainissement » (offre conditionnelle = prix plus bas si obtention par le même opérateur économique des deux contrats).

La commune ne peut en effet, sans méconnaître l'objet de la concession qu'elle entend conclure et l'obligation de sélectionner la meilleure offre au regard de l'avantage économique global que présente pour elle cette offre, demander aux candidats de lui remettre une offre conditionnelle tenant compte d'une procédure de passation mise en œuvre par une autre autorité concédante ou prendre en compte, pour choisir un délégataire, des éléments étrangers à ce contrat

Le Conseil d'Etat rappelle en outre qu'une autorité concédante ne peut modifier en cours de procédure les éléments d'appréciation des candidatures ou des offres en remettant en cause les conditions de la mise en concurrence initiale.

MARCHES PUBLICS

❖ **RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER**

>Loi n° 2017-256 du 28 février 2017, de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

A titre expérimental, pendant cinq ans, l'article 73 de la loi de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer prévoit que les collectivités ultramarines pourront « réserver jusqu'à un tiers de leurs marchés publics aux petites et moyennes entreprises locales ». Pour la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis et Futuna, cette possibilité est réservée aux marchés passés par les services et les établissements publics de l'État.

L'ensemble des marchés conclus au titre de cette expérimentation ne peut pas « excéder 15% du montant annuel moyen des marchés du secteur économique concerné conclus par le pouvoir adjudicateur ou l'entité adjudicatrice concernés au cours des trois années précédentes ».

Lorsque le montant du marché est supérieur à 500 000 euros HT, les soumissionnaires doivent présenter un plan de sous-traitance sur les modalités de participation de ces petites et moyennes entreprises.

❖ **MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »**

>Décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

Le décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique modifie le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, dit décret « Marchés publics », notamment sur les points suivants :

- nouvelle obligation pour l'ensemble des acheteurs soumis à la « loi MOP1 » d'organiser un concours pour la passation de leurs marchés publics de maîtrise d'œuvre ;
- suppression de l'obligation de produire un extrait de casier judiciaire lors des candidatures. Désormais une simple déclaration sur l'honneur suffit ;
- suppression pour les marchés en deçà de 25 000 euros de l'obligation de mise à disposition des données essentielles du marché par voie électronique ;
- suppression de l'obligation pour la collectivité de procéder à une évaluation comparative du mode de réalisation d'un projet dont le montant est supérieur à 100 millions d'euros ;
- précision quant à la possibilité d'organiser une procédure concurrentielle avec négociation ou dialogue compétitif lorsqu'à la suite d'un premier appel d'offres seules des offres irrégulières ou inacceptables ont été présentées.

La DAJ de Bercy a mis sur son site internet une fiche explicative du décret.

❖ **CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »**

>Instruction interministérielle relative aux délibérations et actes des collectivités territoriales imposant l'usage du français dans les conditions d'exécution des marchés, 27 avril 2017, NOR : ARCB1710251

Une instruction interministérielle en date du 27 avril 2017 rappelle aux préfets l'illégalité des délibérations et des actes des collectivités imposant l'usage du français aux salariés des candidats aux marchés publics. De même, les délibérations et les actes tendant à interdire le recours aux travailleurs détachés sont illégaux. Cette interdiction concerne également les attestations sur l'honneur du non-recours aux travailleurs détachés.

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de « *certaines prestations de formation* ».

Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ **VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHÉ PUBLIC**

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

Dans une décision du 4 décembre 2017, le Conseil d'Etat a validé les clauses d'interprétariat prévues en vue de la passation d'un marché public de travaux.

¹ Loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée

Ces clauses étaient insérées dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) d'un marché public de travaux relatif à la mise en accessibilité handicaps et à la réfection des cours d'un lycée.

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :

- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

Pour valider ces clauses, le Conseil d'Etat relève tout d'abord qu'elles « doivent être appliquées sans occasionner de coûts excessifs au titulaire du marché ». Il estime ensuite que l'une et l'autre présentent un lien suffisant avec le marché. Enfin, il juge que « tant la clause relative à une information sur les droits sociaux des personnes embauchées sur le chantier, qui doit porter sur les droits essentiels, que celle relative à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs poursuivent un objectif d'intérêt général et qu'elles permettent d'atteindre cet objectif sans aller au-delà de ce qui est nécessaire ».

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

>Cour de Cassation, 8 novembre 2017, n° 16-18859

Après avoir rappelé qu'aux termes de l'article L. 2224-12-1 du code général des collectivités territoriales, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante et que les collectivités sont tenues de mettre fin, avant le 1er janvier 2008, à toute disposition ou stipulation contraire, la Cour de Cassation a jugé que ces principes devaient s'appliquer y compris aux conventions signées avant l'entrée en vigueur de la loi.

Toute convention de fourniture d'eau gratuite est donc illégale.

ASSAINISSEMENT

❖ OBLIGATION DE REALISER LES TRAVAUX D'EXTENSION DU RESEAU DANS UN DELAI RAISONNABLE

>CE, 24 novembre 2017, n°396046

Dans une décision du 24 novembre 2017, le Conseil d'Etat a estimé qu'après avoir délimité une zone d'assainissement collectif, les communes, ou les EPCI compétents, sont tenus d'exécuter dans un délai raisonnable les travaux d'extension du réseau d'assainissement collectif pour raccorder les habitations de cette zone et dont les propriétaires en ont fait la demande. Il précise que ce délai doit s'apprécier au regard des contraintes techniques liées à la situation topographique des habitations à raccorder, du coût des travaux à effectuer, du nombre et de l'ancienneté des demandes de raccordement.

❖ CLARIFICATION DU CHAMP DE COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » POUR LES BOUCHES D'EGOUT ET LES AVALOIRS

>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903

Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.

En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

EAU POTABLE

❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

>Arrêté du 4 août 2017 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-10, R. 1321-15, R. 1321-16, R. 1321-24, R. 1321-84, R. 1321-91 du code de la santé publique

L'arrêté adapte en droit national certaines dispositions de la Directive (UE) 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et modifie également les exigences de qualité pour des eaux destinées à la consommation humaine pour le baryum. Les principales modifications sont :

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
 - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
 - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
 - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
 - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.
- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

>Arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux

L'arrêté détermine les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance que doivent respecter les agences régionales de santé et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.

Ces méthodes sont utilisées pour l'analyse des échantillons provenant des trois types d'eaux suivants :

- les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exception des eaux minérales naturelles ;
- les eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine ;
- les eaux de baignade.

❖ ORSEC EAU POTABLE

>Instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC-Eau potable)

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).

Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.

L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

>Décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux 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 modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes

Le décret modifie les 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, en application de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des 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.

Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.

Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.

Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.

Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).

S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

❖ EXPERIMENTATION TERRITORIALE D'UN DROIT DE DEROGATION ACCORDE AUX PREFETS :

>Décret n° 2017-1845 du 29 décembre 2017 relatif à l'expérimentation territoriale d'un droit de dérogation reconnu au préfet

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.

Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des

personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

FIXATION DES LIMITES DE QUANTIFICATION DES COUPLES PARAMETRE-MATRICE PAR LE DIRECTEUR DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE

> Avis du 11 février 2017 relatif aux limites de quantification des couples «paramètre-matrice» de l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques, JORF n° 0036.

L'avis du directeur de l'eau et de la biodiversité fixe les limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. Ces couples permettent de mesurer la qualité de l'eau en fonction de chaque substance chimique, indices biologiques ou éléments physicochimique. L'avis du 11 février 2017 fixe ainsi, pour chaque couple, le seuil permettant la délivrance de l'agrément relatif à la qualité de l'eau.

>Note technique du 19 septembre 2017 relative à la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive-cadre sur l'eau

Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour en 2019 des états des lieux de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE) qui impose aux États membres de réaliser un état des lieux dans chacun des bassins au début de chaque cycle de gestion et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

❖ **GEMAPI**

>Loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

Cette loi vise à assouplir les conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des Etablissements publics de coopération intercommunale imposé par la loi MAPTAM (n° 2014-58 du 27 janvier 2014).

Elle prévoit que les départements et les régions pourront continuer leur action GEMAPI au-delà du 1er janvier 2020 et que les régions peuvent participer au financement des projets d'intérêt régional.

Elle autorise par ailleurs la sécabilité interne des missions de GEMAPI en permettant le transfert ou la délégation partielle de chacune des quatre missions constitutives de la compétence GEMAPI à un EPAGE (Etablissement public d'aménagement et de gestion de l'eau) ou un EPTB (Etablissement public territorial de bassin). Sont concernés :

- 1° L'aménagement d'un bassin ou d'une fraction de bassin hydrographique ;
- 2° L'entretien et l'aménagement d'un cours d'eau, canal, lac ou plan d'eau, y compris les accès à ce cours d'eau, à ce canal, à ce lac ou à ce plan d'eau ;
- 5° La défense contre les inondations et contre la mer ;
- 8° La protection et la restauration des sites, des écosystèmes aquatiques et des zones humides ainsi que des formations boisées riveraines (article L. 211-7 de l'environnement).

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement

aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

« 1° Préciser la répartition des compétences en la matière entre les collectivités territoriales et leurs groupements ;

2° Clarifier l'articulation entre la mission de maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement et de lutte contre l'érosion des sols mentionnée au 4° du I de l'article L. 211-7 du code de l'environnement, le service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines mentionné à l'article L. 2226-1 du code général des collectivités territoriales, et la compétence en matière d'assainissement mentionnée à l'article L. 2224-8 du même code ;

3° Améliorer le financement des opérations et équipements concourant à la prévention des inondations par la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement. »

❖ **BIODIVERSITE**

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

- **Instruction du 10 avril 2017 relative à la désinscription de sites inscrits existants prévue à l'article 168 de la loi n° 2016- 1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages**

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.

Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.

Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ **INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA**

> Arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

L'arrêté prévoit la mise en place d'un formulaire pour les demandes d'enregistrement des installations classées. Ce formulaire est homologué CERFA et est obligatoire à compter du 16 mai 2017.

DROIT PRIVE

❖ **MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL**

>Arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la fixation du taux de l'intérêt légal

Un arrêté publié au journal officiel du 30 décembre 2017, a modifié le taux de l'intérêt légal applicable pour le premier semestre 2018, qui atteint 0,89%. Ainsi, lorsque le marché fait référence au taux légal, le taux d'intérêt moratoire passe à 2,89%. En revanche, lorsque le marché fait référence au taux appliqué par la BCE, il est de 7%.

Nota : pour les créances des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, le taux d'intérêt légal passe à 3,73 %

❖ **EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE**

>Cour de Cassation, 14 septembre 2017 n°16-17323

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.

La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.

Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

7.2 Annexe 2 : Liste des gros consommateurs > à 1000 m³

Commune	Nom client	Nom de voie	m3
ARESSY	SNECCA, .	RUE DU VILLAGE	1 477
ARESSY	BAGUIPAIN, .	ROUTE D ANGAIS	2 008
BILLERE	AB LOCATION	IMPASSE ODEAU	2 633
BILLERE	ABCIS PYRENEES	ROUTE DE BAYONNE	2 036
BILLERE	AD HOC CONSEIL	RUE HENRI IV	2 647
BILLERE	AD' HOC CONSEIL	ROUTE DE BAYONNE	3 734
BILLERE	ASSO EDUCATION SCOLARITE IMMACULEE CONCEPTION	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	2 995
BILLERE	BARREYAT	RUE DE GALAS	1 485
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE L AYGUETTE	4 798
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	ROUTE DE BAYONNE	3 314
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	RUE DES MIMOSAS	5 685
BILLERE	BEILLARD	AVENUE DU BARON SEGUIER	4 697
BILLERE	BERNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 413
BILLERE	CAP IMMO - SDC HAMEAU DE LA PLAINE	RUE DES MIMOSAS	1 887
BILLERE	CAP IMMO PAU	AVENUE SAINT JOHN PERSE	4 108
BILLERE	CAP IMMO SAS	RUE DES MIMOSAS	2 266
BILLERE	CARNOT IMMOBILIER	AVENUE DE LONS	1 206
BILLERE	CARPANETTI	AV CH D ESTE RES HENRI 4	4 437
BILLERE	CARPANETTI	AVENUE BEZIOU	2 602
BILLERE	CITYA BELVIA PYRENEES OCEAN, .	ROUTE DE BAYONNE	3 454
BILLERE	COLLEGE DU BOIS D AMOUR	RUE DES PAQUERETTES	1 684
BILLERE	COPROPRIETAIRE OXFORD	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	4 622
BILLERE	COPROPRIETE 4 AVE DU TONKIN	AVENUE DU TONKIN	3 194
BILLERE	COUTURE GRAMONT	AVENUE DU BARON SEGUIER	2 742
BILLERE	COUTURE GRAMONT	AVENUE JEAN MERMOZ	2 659
BILLERE	COUTURE GRAMONT	RUE CAPLANNE	1 014
BILLERE	COUTURE GRAMONT	RUE DE GALAS	1 142
BILLERE	COUTURE GRAMONT	RUE DU BARON D ESTE	2 452
BILLERE	COUTURE GRAMONT	RUE DU LYS	1 429
BILLERE	COUTURE GRAMONT	RUE LOUIS BARTHOU	1 199
BILLERE	CSPY	RUE DE GALAS	2 469
BILLERE	DES COPROPRIETAIRES PILAR	RUE PILAR	1 723
BILLERE	DOUDIES, .	AVENUE BEZIOU	3 414
BILLERE	-	RUE DE LA GRAVIERE	1 185
BILLERE	EHPAD LAVIGERIE	AVENUE MONTILLEUL	2 643
BILLERE	FONCIA	RUE DU PRESOIR	1 158
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	AVENUE DE VERDUN	1 225
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	1 153
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI, .	CHEMIN VIGNAU	1 724
BILLERE	GABAIG	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	5 493
BILLERE	H.L.M. COLIGNY	RUE DU GAI SAVOIR	3 731
BILLERE	HABITELEM	AVENUE DU BARON SEGUIER	4 767
BILLERE	HABITELEM	AVENUE DU TONKIN	4 926
BILLERE	HABITELEM	RESIDENCE MARYSE BASTIE	3 707
BILLERE	HABITELEM	RUE CHARLES NUNGESSER	4 361
BILLERE	HABITELEM	RUE PILAR	3 700

BILLERE	HABITELEM	RUE SAINT EXUPERY	1 653
BILLERE	L IMMOBILIERE PALOISE,.	ROUTE DE BAYONNE	2 214
BILLERE	-	AVENUE MONTILLEUL	2 601
BILLERE	-	ROUTE DE BAYONNE	2 024
BILLERE	LES CAMELIAS	RUE BON ACCUEIL	1 084
BILLERE	LOUISIANE	RUE SAINT EXUPERY	1 782
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	AVENUE LALANNE	1 863
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	AVENUE SAINT JOHN PERSE	3 284
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, .	IMPASSE JULES FERRY	1 096
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, .	IMPASSE NEDERPELD	1 106
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, .	RUE DES MARNIERES	1 063
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, CITE MUNICI	RUE DE LA PLAINE	2 577
BILLERE	MAISON STE ODILE MARZET	AVENUE DU BARON SEQUIER	2 035
BILLERE	OFFICE 64 DE L HABITAT	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	4 084
BILLERE	OFFICE 64 HABITAT	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	2 300
BILLERE	OFFICE 64 HABITAT, .	AVENUE SAINT JOHN PERSE	3 242
BILLERE	OFFICE PALOIS HABITAT	RUE CAPLANNE	2 768
BILLERE	OFFICE PALOIS HABITAT, .	ALLEE BERNARD LAFITTE	2 414
BILLERE	PARD D ORHY	IMPASSE SARRANCE	1 964
BILLERE	PLATINIUM, .	RUE DE GALAS	2 946
BILLERE	PUBLIC H.L.M. DES P.A, .	AVENUE SAINT JOHN PERSE	4 280
BILLERE	QUARTIER SARRANCE, .	ROUTE DE BAYONNE	1 159
BILLERE	RES PYRENEES SOLEIL 4	AVENUE SAINT JOHN PERSE	2 813
BILLERE	RESIDENCE TAHITI CHEZ FON	AVENUE DE LONS	1 822
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	AVENUE DE LONS	2 674
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	AVENUE DU PIC D OSSAU	5 272
BILLERE	SAS NICAR, INTERMARCHÉ	RUE DU SABOTIER	1 751
BILLERE	SDC LA MUSARDIERE	RUE GENSEMIN	1 417
BILLERE	SDC LA PASTOURELLE	AVENUE DE LONS	5 797
BILLERE	SDC LE TONKIN,	AVENUE DU TONKIN	2 936
BILLERE	SDC PYRENEES SOLEIL I	RUE DE LA PLEIADE	1 002
BILLERE	SDC RES LA SASSANDRA, .	RUE RONSARD	1 257
BILLERE	SDC RESIDENCE JUNIOR	RUE PASTEUR	1 136
BILLERE	SDC VILLA CHAVOZAN, .	RUE DES TAMARIS	1 462
BILLERE	SDC VILLA D ESTE	AVENUE PARC RESIDENCE	2 146
BILLERE	SDP PIC D'ANIE, SYNDIC AIG	RUE LOUIS BARTHOU	2 075
BILLERE	SOGEA	ROUTE DE BAYONNE	1 558
BILLERE	SQUARE HABITAT	AVENUE DU TONKIN	3 240
BILLERE	SQUARE HABITAT	RUE DE LA PLEIADE	1 010
BILLERE	SYNDIC, SA COLIGNY	RUE DU PRESOIR	2 682
BILLERE	SYNDICAT COP., .	RUE BON ACCUEIL	1 205
BILLERE	-	RUE DES ENTREPRENEURS	1 575
BIZANOS	A.D.A.P.E.I	CHEMIN LARRIBAU	4 510
BIZANOS	-	RUE DU MARECHAL FOCH	1 077
BIZANOS	CAB FONCIA BOUSSARD MCI, .	RUE DE LA CONCORDE	1 543
BIZANOS	-	ALLEE SULLY	2 337
BIZANOS	COLLEGE DES LAVANDIERES, .	RUE DU 8 MAI 1945	2 110
BIZANOS	COUTURE GRAMONT, .	RUE DE L ARAGON	1 576
BIZANOS	-	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	1 104
BIZANOS	FOYER-LOGEMENTS	PLACE JOFFRE	2 613
BIZANOS	-	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	2 746

BIZANOS	H.L.M. COLIGNY	RUE DU MARECHAL LECLERC	2 942
BIZANOS	HABITELEM	RUE DE LA CONCORDE	5 617
BIZANOS	HABITELEM	RUE GALLIENI	3 458
BIZANOS	HLM COLIGNY	RUE GEORGES CLEMENCEAU	2 312
BIZANOS	HOTEL CAMPANILE	CHEMIN LARRIBAU	4 555
BIZANOS	ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	AVENUE LEON HEID	1 111
BIZANOS	JARDIN DE SULLY 1, .	RUE DE L ARAGON	1 837
BIZANOS	JES OPTIC 2000	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	1 249
BIZANOS	LS PAU PYRENEES SARL	AVENUE DE L YSER	2 010
BIZANOS	OFFICE PALOIS HABITAT	RUE GEORGES CLEMENCEAU	1 251
BIZANOS	OFFICE PALOIS HABITAT, .	RUE DE VERDUN	1 145
BIZANOS	-	AVENUE ALBERT 1ER	5 938
BIZANOS	SDC RES PASTEUR	RUE PASTEUR	1 128
BIZANOS	SDC RESIDENCE DE L AVENIR, .	RUE PASTEUR	1 130
BIZANOS	SNC ASL DE BIZANOS, .	RUE DE L ANETO	1 546
BOSDARROS	-	ROUTE DES PINDATS	1 011
BOSDARROS	BRETOU, .	CHEMIN DE HAUT	2 690
BOSDARROS	DU PONT DE PIERRE	CHEMIN DE BARBE	1 624
BOSDARROS	EARL CAZAJOUS ALEXIS, .	ROUTE DES PINDATS	1 018
BOSDARROS	GAEC MOURTEROU	ROUTE DES PINDATS	3 368
BOSDARROS	-	CHEMIN DE BENACQ	1 012
BOSDARROS	-	CHEMIN DE BRUGES	2 192
BOSDARROS	-	ROUTE DES PINDATS	1 190
BOSDARROS	-	ROUTE DE PIETAT	1 305
BOSDARROS	SARL LE VIEUX CHENE, .	RN 134 BIS	2 491
GAN	BONNEMAZOU CARRERE, Jeanne	ROUTE D OLORON	1 612
GAN	CAVE COOP DES PRODUCTEURS	AVENUE HENRI IV	4 151
GAN	CAVE DES PRODUCTEURS, .	AVENUE HENRI IV	4 783
GAN	CLINIQUE BEAU SITE	CHEMIN DE MESPLET	3 656
GAN	DOMAINES LATRILLE, .	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 114
GAN	GAEC DES PYRENNEES	CHEMIN DE CAMS	2 320
GAN	HACIENDA	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 017
GAN	LES ACACIAS	ROUTE DE PAU	5 754
GAN	MAISON DE RETRAITE	RUE CARREROT	4 290
GAN	-	CHEMIN DE CAMS	2 357
GAN	-	CHEMIN DE LINE	2 351
GAN	-	CHEMIN DE GUILLON	1 236
GAN	OFFICE 64 DE L'HABITAT	ROUTE DE NAY	1 633
GAN	OFFICE PALOIS HABITAT, .	RUE DE LA TEULERE	2 535
GAN	-	ROUTE DE LASSEUBE	1 283
GAN	RESIDENCE MARIE BLANQUE, .	RUE PIERRE DE MARCA	3 244
GAN	SAS SODIGAN	RUE D OSSAU	1 352
GAN	-	ROUTE DE LAROIN	1 494
GAN	-	ROUTE DE GELOS	1 426
GELOS	22-24 RUE JOSEPH LACAZE	RUE JOSEPH LACAZE	2 110
GELOS	A.R.P.A.G, .	AV PARC BEAUCHAMP RS PARC	4 240
GELOS	ASSOCIATION ISARD COS	AVENUE DE LA VALLEE HEUREUSE	2 969
GELOS	DYONISOS II, AGCE LAMY	AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	1 313
GELOS	HABITAT JEUNES PYRENEES	CHEMIN DE LA SALIGUE	2 280
GELOS	HABITELEM,.	SQUARE VAL RIANT	1 469

GELOS	IFCE HARAS NATIONAL	RUE DU GENERAL LECLERC	1 223
GELOS	-	CHEMIN LARROUDE	1 056
GELOS	JACEM, .	RUE DES 3 FRERES LABORDE	1 001
GELOS	LE HAMEAU DES PEUPLIERS	RUE EUGENE DAURE	1 994
GELOS	LYCEE PROFESSIONNEL	RUE LOUIS BARTHOU	2 437
GELOS	OFFICE 64 DE L HABITAT	SQUARE VAL RIANT	1 524
GELOS	OFFICE 64 DE L HABITAT, .	SQUARE VAL RIANT	1 264
GELOS	SDC DIONYSOS II	AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	1 162
GELOS	SDC JARDIN D ICARE	AVENUE PASTEUR	3 108
IDRON	A.D.A.P.E.I	AVENUE BEAU SOLEIL	1 656
IDRON	ASL LES ALLEES DE SULLY, .	RUE DE SULLY	1 946
IDRON	BEARNAISE HABITAT	ALLEE HENRI DE NAVARRE	1 572
IDRON	BEARNAISE HABITAT	ROUTE DE L OUSSERE	2 135
IDRON	CDA PAU PYRENEES	CHEMIN COURTIADÉ	2 279
IDRON	CLOS D ESTREES 1	ALLEE HENRI DE NAVARRE	1 257
IDRON	COLIGNY HLM	RUE DE SULLY	1 281
IDRON	-	RUE DES FLEURS	2 484
IDRON	DBI, .	CHEMIN DE MAZEROLLES	3 429
IDRON	DE L AVENUE CORPS FRANC POMMIÉS	AV CORPS FRANC POMMIÉS	3 232
IDRON	DOMAINE DU ROY	AVENUE DU BEARN	2 342
IDRON	-	ALLEE ANTOINE DE BOURBON	2 716
IDRON	FONCIA, .	RUE DE SULLY	1 547
IDRON	HLM COLIGNY	ALLEE HENRI DE NAVARRE	1 470
IDRON	OFFICE 64 DE L HABITAT	CHEMIN DE L AVIATION	3 737
IDRON	PROCAMY SAS, .	CHEMIN CAM MARTY	2 067
IDRON	RESIDENCE ESCADRILLE	CHEMIN DE L AVIATION	4 256
JURANCON	AUTO LAVAGE 64, .	CHEMIN DU VERT GALANT	1 363
JURANCON	BARREYAT IMMOBILIER	RUE MASSENET	1 438
JURANCON	BARTHOU	RUE LOUIS DARAN	1 181
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE	RUE JEAN MERMOZ	3 531
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE, .	AVENUE GEORGES GUYNEMER	3 959
JURANCON	BEILLARD	RUE DE LA VICTOIRE	1 185
JURANCON	BEILLARD	RUE DU GENERAL LECLERC	1 146
JURANCON	BEILLARD	RUE HENRI IV	1 113
JURANCON	CENTRE GERONTOLOGIQUE	AVENUE GASTON CAMBOT	3 301
JURANCON	COLLEGE ERNEST GABARD	RUE HENRI IV	2 479
JURANCON	COMMUNAUTE AGGLO DE PAU, .	RUE DE L ARTISANAT	4 789
JURANCON	CRIC PYRENEES	AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	4 841
JURANCON	DEPARTEMENTALE DES PEP 64	IMPASSE D OLY	2 492
JURANCON	-	RUE HENRI IV	1 567
JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	2 003
JURANCON	-	ROUTE DE GUINDALOS	1 019
JURANCON	GENERAL COLETTE 1 ET 2	RUE HENRI IV	2 553
JURANCON	L OFFICE 64 DE L HABITAT, .	RUE LOUIS DARAN	1 526
JURANCON	-	CHEMIN DE LARREDYA	1 013
JURANCON	LAS PEYRERES	AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	1 737
JURANCON	-	RUE JOLIOT CURIE	1 842
JURANCON	LES JARDINS DE RABELAIS	RUE MATHIEU LALANNE	1 747
JURANCON	LES VIGNES ROUSSES, .	ROUTE DE LA VALLEE DE LAS HIES	4 730
JURANCON	LYCEE PRO ANDRE CAMPA	RUE JOLIOT CURIE	3 670
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	AVENUE GEORGES GUYNEMER	1 230

JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	CHEMIN DE LAROIN	2 191
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	PLACE DU BERNET	1 529
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON, .	RUE JEAN MOULIN	1 278
JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	1 659
JURANCON	NAVAILLES ARGENTAA	ROUTE CHAPELLE DE ROUSSE	2 311
JURANCON	OFFICE 64 DE L HABITAT, .	RUE HENRI IV	2 941
JURANCON	OFFICE 64 HABITAT, .	AVENUE DE GELOS	2 725
JURANCON	ORG GESTION FOYER AMITIE	RUE HENRI IV	2 418
JURANCON	-	IMPASSE D OLY	1 841
JURANCON	RESIDENCE LES MENINES, .	AVENUE BAGNELL	2 170
JURANCON	SDC NORVEGE ET SUEDE	AVENUE BERNADOTTE	1 735
JURANCON	SDC RES A NOUSTE BAT B-C, .	RUE HENRI IV	1 603
JURANCON	SDC RES PICHON	RUE EUGENE PICHON	1 833
JURANCON	SYNDIC DESCOPROPRIETAIRES	AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	2 550
LAROIN	DOMAINE DE SOUCH	CHEMIN DE SOUCH	2 114
LESCAR	3 F SERVICES	RUE THIMONNIER	1 930
LESCAR	CARREFOUR HYPERM/E FRANCE, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	4 342
LESCAR	COMMUNAUTE D AGGLOMERATION	RUE D ARSONVAL	3 232
LESCAR	DJPASAD	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	5 691
LESCAR	HOTELIERE PALOISE, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	3 751
LESCAR	SOGARA FRANCE SAS	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 997
LESCAR	TEDESCO FRERES, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	2 131
LESCAR	VEOLIA EAU CGE	RUE D ARSONVAL	2 583
LONS	AKERYYS	AVENUE DES ECUREUILS	2 930
LONS	AKERYYS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	3 487
LONS	AU GRAND BONHEUR, .	MAIL DE L HIPPODROME	1 285
LONS	AUTOP, LE TUNNEL DES PYRENEES	IMPASSE CLEMENT ADER	1 141
LONS	BELVIA IMMOBILIER	ALLEE D ENGHEN	1 594
LONS	BELVIA IMMOBILIER	PROMENADE SAINT JULIEN	3 887
LONS	BERGES DE LAIGA	RUE DU CHATEAU	4 532
LONS	BGTEL	RUE DE LA MAIRIE	1 514
LONS	BOLLORE , LOGISTICS	AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	1 202
LONS	CABINET SYNDGEST	RUE DE LA MAIRIE	1 293
LONS	CAT ENSOLEILLADE, .	R G LUSSAC LOUIS JOSEPH	2 565
LONS	CDA DE PAU, .	ALLEE DU PIC D ANIE	1 218
LONS	CENDRES	RUE DE MONHAUBA	2 817
LONS	CITRAM PYRENEES	AVENUE BARTHELEMY THIMONNIER	2 188
LONS	CLEAN DISCOUNT	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 301
LONS	CLIPAUTEL, .	RUE DE STRASBOURG	2 509
LONS	COPROPRIETE E.CHATRIAN	AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	1 564
LONS	COPROPRIETE ESTIENI, .	ALLEE DES ACACIAS	1 733
LONS	COUTURE GRAMONT, .	AVENUE DIDIER DAURAT	1 752
LONS	CSPY	ALLEE DE L ARREMOULIT	4 333
LONS	DES COPROPRIETAIRES, .	MAIL DE L HIPPODROME	4 350
LONS	-	AVENUE DU CLAIR MATIN	1 598
LONS	ETABLISSEMENT BETBEDER, .	AVENUE DENIS PAPIN	1 432
LONS	FONCIA	ALLEE DU PIC D ANIE	2 165
LONS	FONCIA BOUSSARD MCI	AVENUE DU TONKIN	1 316
LONS	FONCIA, .	ALLEE DE L ARREMOULIT	2 273
LONS	FONDATION JOHN BOST	CHEMIN DU TAEI	5 792
LONS	G2C, .	RUE DU BARON DE LONGUEIL	1 720

LONS	H.L.M. COLIGNY	BOULEVARD DES FRERES FARMAN	4 286
LONS	HABITELEM	AVENUE DES ECUREUILS	1 898
LONS	HABITELEM	AVENUE DU TONKIN	4 015
LONS	HABITELEM	BOULEVARD DES FRERES FARMAN	5 237
LONS	HABITELEM	RUE DE SIENNE	3 002
LONS	HOTEL IBIS, .	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	3 190
LONS	ISPA	AVENUE JEAN MERMOZ	1 175
LONS	LAUBRYTEL	RUE DE LA MAIRIE	1 124
LONS	LE TXOTX	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 187
LONS	LES AIRELLES, .	RUE GEORGES LASSALLE	2 076
LONS	LES DELICES DU BEARN, .	AVENUE JEAN MERMOZ	1 754
LONS	-	AVENUE DU TONKIN	1 587
LONS	LONS LAVAGE, .	AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	2 296
LONS	LONSOTEL, .	RUE DE STRASBOURG	2 137
LONS	MAIRIE DE LONS	MAIL DE COUBERTIN	2 483
LONS	MAIRIE DE LONS, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 013
LONS	MAIRIE DE LONS, .	RUE GEORGES LASSALLE	1 117
LONS	MECATRANS	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	1 122
LONS	MONARC SAS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 591
LONS	OFFICE 64	ALLEE JUPITER	2 285
LONS	OFFICE 64 DE L HABITAT	ALLEE DE VINCENNES	2 284
LONS	OFFICE 64 DE L'HABITAT	ALLEE JUPITER	2 306
LONS	OFFICE 64 DE L'HABITAT	BOULEVARD DE BRUXELLES	2 759
LONS	OFFICE 64 DE L'HABITAT	RUE D ARISTE	2 257
LONS	ONYX MIDI PYRENEES	AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	1 833
LONS	PERSPECTIVE PYRENE	ALLEE VICTOR HUGO	4 087
LONS	PROX-HYDRO, .	IMPASSE DU CARROUSEL	1 979
LONS	RESIDENCE ESTIENI	ALLEE DES ACACIAS	1 618
LONS	SA HLM COLIGNY	RUE HENRI LAMARQUE	1 143
LONS	SA HLM COLIGNY, .	ALLEE LOUIS ARMSTRONG	2 683
LONS	SANDERS-EURALIS, .	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	4 042
LONS	SCCV TERRASSES DE MOHEDAN	CHEMIN BARRAQUE	1 282
LONS	SDC LE PERLIC	BOULEVARD BLERHOT	4 792
LONS	SDC LES TERRASSES D'OSSAU	RUE LOUIS ARMSTRONG	2 418
LONS	SDC RES LE CLOS LAMARQUE, .	RUE HENRI LAMARQUE	2 136
LONS	SDC RESIDENCE REFLETS D'ANAYET, .	ALLEE DE LA COMBE	2 840
LONS	SICO	AVENUE DU MOULIN	1 653
LONS	SYNDGEST	BOULEVARD BLERHOT	2 174
LONS	TAGERIM GASCOGNE	AVENUE DU GRAND PRIX	3 760
LONS	TAGERIM GASCOGNE PAU, .	IMPASSE D OSSAU	4 818
LONS	TAGERIM PROMOTION	CHEMIN SALIE	1 577
MAZERES LEZONS	ADGESSA, .	ROUTE DES PINDATS	5 845
MAZERES LEZONS	HABITELEM	RUE DU 8 MAI 1945	3 382
MAZERES LEZONS	LECLERC MAZEDIS	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	3 433
MAZERES LEZONS	MAIRIE DE MAZERES LEZONS	RUE JULES FERRY	1 137
MAZERES LEZONS	PROX HYDRO	RUE DU FER A CHEVAL	1 135
MAZERES LEZONS	PROX-HYDRO	RUE DU FER A CHEVAL	2 710
MAZERES LEZONS	STELLA, .	RUE LOUIS BARTHOU	1 441
MORLAAS	ARIMOC DU BEARN	CHEMIN DU BASACLE	3 444

MORLAAS	ARIMOC DU BEARN, .	CHEMIN DU BASACLE	2 195
MORLAAS	-	RUE DES GENETS	1 077
MORLAAS	BVR DIST.SAS-SUPER U	RUE DE LA BASTIDE	2 603
MORLAAS	-	CHEMIN DE GRABASSE	1 296
MORLAAS	ETS LHOSPITAL & FILS, .	RUE BARATNAU	1 190
MORLAAS	FIPSO INDUSTRIE	RUE PIERRE BOURDIEU	3 392
MORLAAS	HABITELEM	PLACE DES FORS	2 337
MORLAAS	IMMOBILIERE PALOISE	CHEMIN DOU MOULY	2 037
MORLAAS	L AMANDIER	PLACE DE LA HOURQUIE	1 149
MORLAAS	LE BASACLE CENTRE EQUESTRE	CHEMIN DU BASACLE	2 583
MORLAAS	LE PROVISEUR, .	RUE DE LA FONTAINE	2 373
MORLAAS	LES GRISES DU BEARN, .	CHEMIN DE FRANCOY	2 980
MORLAAS	LP HAUTE VUE	CHEMIN DE GRABASSE	4 890
MORLAAS	LP HAUTE VUE, .	CHEMIN DE GRABASSE	2 069
MORLAAS	MAIRIE DE MORLAAS, .	RUE DE LA BASTIDE	5 995
MORLAAS	MOUREOU	CHEMIN DOUS BALENS	1 901
MORLAAS	RESIDENCE LE BOSQUET, .	CHEMIN DE TAPIA	2 313
MORLAAS	RESTAURANT L XO	RUE DES LANDES	1 489
NARCASTET	-	ROUTE DE NAY	2 304
NARCASTET	-	CHEMIN LACARRAU	1 051
RONTIGNON	-	RUE DES PYRENEES	2 863
SERRES MORLAAS	-	CHEMIN DU LUY	1 017
UZOS	-	ROUTE DE NAY	1 412
UZOS	BEAU MANOIR	ROUTE DE PIETAT	1 877
UZOS	MIOT	RUE DES ARTISANS	1 791
UZOS	-	ROUTE DES PINDATS	2 682

7.3 Annexe 3 : Détails des interventions réseau

Nombre de fuites réseau réparées en 2017			
N°	Rue	Commune	Date de réalisation
138	AVENUE DE LA VALLEE HEUREUSE	GELOS	04/01/17
13	RUE DE LA VICTOIRE	JURANCON	05/01/17
29	RUE DES 3 FRERES PEYROU	GELOS	05/01/17
	CHEMIN BEAUVALLON	JURANCON	05/01/17
	COTEAUX DE GUINDALOS	GELOS	06/01/17
1184	CHEMIN VIGNATS	JURANCON	07/01/17
	RUE GENSEMIN	BILLERE	08/01/17
	AVENUE DE LONS	BILLERE	09/01/17
42	RUE DES CHENES	BILLERE	09/01/17
	AVENUE GEORGES GUYNEMER	JURANCON	10/01/17
1990	AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	JURANCON	10/01/17
	CHEMIN LARRIBAU	BIZANOS	10/01/17
	AVENUE BEAU SOLEIL	IDRON	12/01/17
	CHEMIN DE BERDOULOU	GAN	17/01/17
47	AVENUE BELLEVUE	BILLERE	20/01/17
	AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	JURANCON	27/01/17
	ROUTE DE REBENACQ	GAN	31/01/17
	AVENUE DU 18 JUIN 1940	JURANCON	01/02/17
.	CHEMIN DE LA CHAPELLE	GAN	08/02/17
21	RUE ROMAIN TRESARRIEU	JURANCON	10/02/17
	–	BOSDARROS	20/02/17
	CHEMIN BETHEROUS	GELOS	07/03/17
	CHEMIN DU HAOURAT	GAN	30/03/17
	ROUTE DE REBENACQ	BOSDARROS	31/03/17
	IMPASSE DU HAMEAU DES FRENES	LONS	06/04/17
	ROUTE D'OLORON	GAN	11/04/17
	ROUTE DE L OUSSERE	IDRON	24/04/17
24	RUE DU LAGOIN	ARESSY	25/04/17
	CHEMIN DU VIEUX MOULIN	BOSDARROS	04/05/17
	CHEMIN BATPRIBETTE	LAROIN	05/05/17
	RUE DU MOULIN	UZOS	17/05/17
	ROUTE DU VILLAGE	BOSDARROS	24/05/17
7	ROUTE DU HAMEAU	RONTIGNON	02/06/17
	MOULIN PEYRET	RONTIGNON	06/06/17
	RUE GEORGES BOURGUIGNON	BILLERE	16/06/17
15 T	RUE BON ACCUEIL	BILLERE	22/06/17
	RUE DU CHATEAU	MAZERES LEZONS	28/06/17
		MORLAAS	17/07/17

	RUE PASTEUR	MAZERES LEZONS	24/07/17
	CHEMIN D'OSSAU	BOSDARROS	24/07/17
		PARDIES PIETAT	26/07/17
20	RUE DES MESANGES	LONS	31/07/17
	CHEMIN DES PRES DES ARTIGUES	ASSAT	03/08/17
199	CHEMIN DE BENACQ	BOSDARROS	18/08/17
1080	CHEMIN DIT DE PEES	BOSDARROS	04/09/17
	RUE CYPRIEN LOUSTAU	JURANCON	11/09/17
337	CHEMIN DES CRETES	LAROIN	12/09/17
	CHEMIN MAUBEC	GAN	20/10/17
		MAZERES LEZONS	20/10/17
18	RUE DES CYGNES	LONS	26/10/17
16	RUE DES EDELWEISS	LONS	27/10/17
	ROUTE DEPARTEMENTALE 324	GAN	31/10/17
11	RUE DES LAURIERES	BIZANOS	08/11/17
49	RUE HAOURAT DU HAUT	GAN	13/11/17
4	RUE CORISANDE D ANDOUINS	MAZERES LEZONS	14/11/17
	ROUTE DE NAY	UZOS	17/11/17
	CHEMIN PINAU	LAROIN	20/11/17
	RUE DE NAVARRE	BILLERE	21/11/17
	CHEMIN DU BIDAOU	IDRON	24/11/17
	AVENUE LALANNE	BILLERE	28/11/17
5929	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	04/12/17
	ROUTE D IDRON	BIZANOS	04/12/17
	AVENUE DES PYRENEES	JURANCON	05/12/17
3 T	RUE DE L'EGLISE	BILLERE	06/12/17
207	COTEAUX DE GUINDALOS	GELOS	11/12/17
	CHEMIN DE LA CHAPELLE	GAN	11/12/17
	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	15/12/17
2442	CHEMIN DES COTEAUX DE GUINDALOS	JURANCON	19/12/17
2	IMPASSE DU HAMEAU DES FRENES	LONS	19/12/17
	ROUTE DE NAY	BOSDARROS	22/12/17
1365	CHEMIN DE CAZET	BOSDARROS	23/12/17
3	AVENUE DE LA GARE	GAN	26/12/17
		LONS	27/12/17
	RUE DU REGAIN	LONS	29/12/17
	AVENUE JEAN MERMOZ	LONS	02 et 06/11/17
	AVENUE HENRI IV	GAN	09 et 19/05/17
	AVENUE DE LA RESISTANCE	MORLAAS	10 et 20/01/17
	AVENUE D'ASPE	GAN	13 et 14/02/17
	IMPASSE HENRI IV	GELOS	13 et 20/04/17
	RUE DE LA FONTAINE	GELOS	18 et 25/10/17
1	IMPASSE DE PEYROUSE	MEILLON	31 /08 et 04/10/17
	CHEMIN DU MERCE	GAN	31/05 et 01/06/17

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 2017

7.8 Annexe 8 : Détail de l'évolution du patrimoine

Evolution des accessoires de réseau :

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
ARESSY	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ARESSY	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	1	0,0%
ARESSY	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	16	16	-	- 100,0%
ARESSY	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	18	18	19	18	19	5,6%
ARESSY	Vannes	49	50	52	54	54	0,0%
ARESSY	Vidanges, purges, ventouses	5	5	5	6	6	0,0%

ASSAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
ASSAT	Equipements de mesure de type compteur	1	2	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type pression	-	1	1	1	1	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	23	23	-	- 100,0%
ASSAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	42	42	43	46	46	0,0%
ASSAT	Vannes	111	114	114	115	116	0,9%
ASSAT	Vidanges, purges, ventouses	13	13	14	14	15	7,1%

BILLÈRE	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
BILLÈRE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type compteur	10	10	9	9	9	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	50	50	439	50	50	0,0%
BILLÈRE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	115	113	115	115	117	1,7%
BILLÈRE	Vannes	454	456	459	453	458	1,1%
BILLÈRE	Vidanges, purges, ventouses	36	36	36	36	39	8,3%

BIZANOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
BIZANOS	Equipements de mesure de type compteur	7	7	8	8	7	- 12,5%
BIZANOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	75	75	53	- 29,3%
BIZANOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	83	82	84	85	86	1,2%
BIZANOS	Régulateurs débit	-	-	1	1	1	0,0%

BIZANOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
BIZANOS	Vannes	237	239	240	243	245	0,8%
BIZANOS	Vidanges, purges, ventouses	12	12	12	14	14	0,0%

BOSDARROS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
BOSDARROS	Détendeurs / Stabilisateurs	28	26	28	29	29	0,0%
BOSDARROS	Equipements de mesure de type compteur	14	14	12	13	12	- 7,7%
BOSDARROS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	41	40	41	41	39	- 4,9%
BOSDARROS	Vannes	152	155	155	151	152	0,7%
BOSDARROS	Vidanges, purges, ventouses	71	73	73	73	73	0,0%

BUZY	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
BUZY	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	1	0,0%
BUZY	Vannes	3	3	3	3	3	0,0%

GAN	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
GAN	Détendeurs / Stabilisateurs	50	49	51	52	53	1,9%
GAN	Equipements de mesure de type compteur	12	12	15	15	17	13,3%
GAN	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	41	41	-	- 100,0%
GAN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	103	103	103	107	107	0,0%
GAN	Vannes	489	489	490	493	499	1,2%
GAN	Vidanges, purges, ventouses	146	143	144	147	155	5,4%

GELOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
GELOS	Détendeurs / Stabilisateurs	9	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	8	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	350	350	38	- 89,1%
GELOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	47	47	47	48	49	2,1%
GELOS	Vannes	179	179	181	180	183	1,7%
GELOS	Vidanges, purges, ventouses	28	28	28	30	29	- 3,3%

IDRON	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
IDRON	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	-	1	1	1	0,0%
IDRON	Equipements de mesure de type compteur	4	4	5	5	5	0,0%

IDRON	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
IDRON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	377	377	-	- 100,0%
IDRON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	89	91	92	92	93	1,1%
IDRON	Vannes	276	277	278	279	279	0,0%
IDRON	Vidanges, purges, ventouses	13	12	12	12	12	0,0%

JURANÇON	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
JURANÇON	Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	20	19	19	0,0%
JURANÇON	Equipements de mesure de type compteur	11	11	11	11	11	0,0%
JURANÇON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	323	323	33	- 89,8%
JURANÇON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	90	90	91	91	91	0,0%
JURANÇON	Vannes	353	354	353	351	348	- 0,9%
JURANÇON	Vidanges, purges, ventouses	40	40	41	42	45	7,1%

LAROIN	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LAROIN	Détendeurs / Stabilisateurs	5	5	5	5	5	0,0%
LAROIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3	3	3	3	3	0,0%
LAROIN	Vannes	12	12	12	13	13	0,0%
LAROIN	Vidanges, purges, ventouses	14	14	15	15	15	0,0%

LASSEUBE	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LASSEUBE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	2	3	3	3	0,0%
LASSEUBE	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	-	- 100,0%
LASSEUBE	Vannes	5	5	5	5	5	0,0%
LASSEUBE	Vidanges, purges, ventouses	7	7	7	7	6	- 14,3%

LASSEUBETAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LASSEUBETAT	Détendeurs / Stabilisateurs	4	4	4	4	4	0,0%
LASSEUBETAT	Vannes	13	13	13	13	14	7,7%
LASSEUBETAT	Vidanges, purges, ventouses	8	8	8	8	7	- 12,5%

LESCAR	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LESCAR	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
LESCAR	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	5	5	-	- 100,0%

LESCAR	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LESCAR	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	4	4	12	12	4	- 66,7%
LESCAR	Vannes	12	13	13	13	13	0,0%
LESCAR	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	1	0,0%

LONS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LONS	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	1	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type compteur	11	11	11	11	11	0,0%
LONS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	4	4	1 796	4	4	0,0%
LONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	245	252	251	251	251	0,0%
LONS	Vannes	648	662	680	683	685	0,3%
LONS	Vidanges, purges, ventouses	30	29	33	33	33	0,0%

MAZÈRES-LEZONS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	2	2	2	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type compteur	3	3	8	8	10	25,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	118	118	10	- 91,5%
MAZÈRES-LEZONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	36	34	37	37	38	2,7%
MAZÈRES-LEZONS	Vannes	149	138	151	154	156	1,3%
MAZÈRES-LEZONS	Vidanges, purges, ventouses	15	15	23	23	22	- 4,3%

MEILLON	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MEILLON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	34	34	-	- 100,0%
MEILLON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	17	17	17	16	16	0,0%
MEILLON	Vannes	77	77	77	78	78	0,0%
MEILLON	Vidanges, purges, ventouses	17	17	17	17	17	0,0%

MORLAÀS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MORLAÀS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	4	4	3	- 25,0%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	12	12	0,0%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	289	289	-	- 100,0%
MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	93	94	100	102	102	0,0%
MORLAÀS	Vannes	296	300	309	318	320	0,6%

MORLAÀS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	20	20	25	25	26	4,0%

NARCASTET	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
NARCASTET	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
NARCASTET	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	51	51	-	- 100,0%
NARCASTET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	24	24	24	24	24	0,0%
NARCASTET	Vannes	54	54	55	55	55	0,0%
NARCASTET	Vidanges, purges, ventouses	8	8	8	13	13	0,0%

PARDIES-PIÉTAT	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
PARDIES-PIÉTAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	-	-	2	2	2	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vannes	10	9	9	9	9	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vidanges, purges, ventouses	3	3	3	2	2	0,0%

PAU	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
PAU	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	-	-	-	0,0%
PAU	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
PAU	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	12	12	2	- 83,3%
PAU	Vannes	4	4	7	8	8	0,0%
PAU	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	2	2	0,0%

RÉBÉNACQ	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
RÉBÉNACQ	Vannes	1	1	1	1	4	300,0%

RONTIGNON	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
RONTIGNON	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	6	6	6	0,0%
RONTIGNON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	104	104	-	- 100,0%
RONTIGNON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	15	15	15	15	15	0,0%
RONTIGNON	Vannes	55	55	56	62	62	0,0%
RONTIGNON	Vidanges, purges, ventouses	10	10	10	9	12	33,3%

SAINT-FAUST	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
SAINT-FAUST	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vannes	2	2	2	2	2	0,0%
SAINT-FAUST	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	1	0,0%

SERRES-MORLAÀS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
SERRES-MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	57	57	-	- 100,0%
SERRES-MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	22	22	23	23	23	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vannes	62	63	66	66	65	- 1,5%
SERRES-MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	4	4	8	8	7	- 12,5%

UZOS	Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
UZOS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
UZOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	-	-	121	121	-	- 100,0%
UZOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	23	23	23	25	24	- 4,0%
UZOS	Vannes	61	62	62	63	64	1,6%
UZOS	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	2	0,0%

7.9 Annexe 9 : Liste des abandons de créances

ID Compte	Code	Commune	part LEF + TVA	par Fonds d'aide (collec.+ Etat) TTC €
3367466666	64129	BILLERE	72,84	109,17
1098742363	64129	BILLERE	70,68	165,37
3736619286	64129	BILLERE	51,63	86,42
8805295531	64129	BILLERE	34,27	70,10
0494566666	64129	BILLERE	48,21	113,40
9270555555	64129	BILLERE	76,92	145,92
1921459488	64129	BILLERE	74,88	158,22
5459516169	64129	BILLERE	84,66	120,00
0008890307	64129	BILLERE	0,00	500,00
7697538785	64129	BILLERE	47,22	82,78
7999466666	64129	BILLERE	88,28	139,70
5317646143	64132	BIZANOS	200,00	300,00
7870355555	64132	BIZANOS	41,12	61,66
5735607468	64132	BIZANOS	0,00	460,20
0360130111	64132	BIZANOS	97,24	164,56
8031166666	64132	BIZANOS	72,14	72,14
9135266666	64132	BIZANOS	53,09	80,66
8266777777	64132	BIZANOS	26,10	28,40
1073166666	64132	BIZANOS	0,00	107,98
1887666666	64132	BIZANOS	62,11	160,65
5101205728	64230	GAN	95,65	174,28
2120222050	64230	GAN	125,45	286,32
9068077750	64230	GAN	81,00	187,82
3749336991	64237	GELOS	109,75	194,34
9301266666	64237	GELOS	101,93	150,00
8745466666	64237	GELOS	97,28	151,18
4566853261	64237	GELOS	103,29	200,51
0874450650	64269	IDRON	48,16	133,75
6548729930	64269	IDRON	51,96	78,78
2797559536	64284	JURANCON	315,80	500,00
2396366666	64284	JURANCON	46,85	79,42
3247882336	64284	JURANCON	0,00	410,06
1840255555	64284	JURANCON	52,06	112,55
8089615733	64284	JURANCON	144,16	216,25
2734902650	64284	JURANCON	145,47	349,48
3315166666	64348	LONS	48,92	71,68
6593266666	64348	LONS	333,50	183,97
2088975851	64348	LONS	46,84	110,99
3961905378	64348	LONS	37,63	56,44
6957673395	64348	LONS	70,67	249,83
7293566666	64348	LONS	208,30	312,50
5250655555	64348	LONS	58,92	125,14
5250655555	64348	LONS	67,71	128,99
8642026471	64348	LONS	75,31	176,80
9002687738	64348	LONS	44,35	119,76
8934375100	64348	LONS	42,24	90,44
3487961947	64348	LONS	108,00	162,00
9011166666	64348	LONS	123,72	135,51

0518013034	64348	LONS	37,12	55,68
6221548903	64382	MORLAAS	0,00	231,75
TOTAL			4 023,43	8 563,55

7.10 Annexe 10 : Détail des recherches de fuites

Commune	Date	Adresse	Linéaire écouté
ARESSY	25/04/17	Rue du Lagoïn	50
ASSAT	22/02/17	Secteur Meillon/Assat	2000
ASSAT	23/02/17	Secteur Meillon/Assat	750
ASSAT	06/03/17	Secteur Assat / Meillon	1120
ASSAT	06/03/17	Secteur Assat / Meillon	1954
ASSAT	21/04/17	Lot de Bayne	20
BESCAT	28/06/17	Secteur Bescat	1000
BILLERE	03/01/17	Secteur Gensemin	300
BILLERE	08/01/17	Rue Gensemin	100
BILLERE	09/01/17	Rue des Chênes	20
BILLERE	20/01/17	Secteur Gensemin	1000
BILLERE	25/01/17	Secteur Gensemin	500
BILLERE	17/02/17	Secteur Gensemin	500
BILLERE	17/02/17	Chemin de ligne	200
BILLERE	23/02/17	Secteur Gensemin	125
BILLERE	24/02/17	Secteur Gensemin	400
BILLERE	22/03/17	Secteur Gensemin	0
BILLERE	24/03/17	Secteur Gensemin	0
BILLERE	28/04/17	Rue des Tamaris	200
BILLERE	02/06/17	Rue de la Saligue	50
BILLERE	29/06/17	Secteur Direct Golf	2500
BILLERE	10/07/17	Secteur Gensemin	500
BILLERE	26/07/17	Rue d'Iraty	10
BILLERE	17/08/17	Secteur Direct Golf	1500
BILLERE	09/11/17	Secteur Gensemin	500
BILLERE	20/11/17	Secteur Gensemin	2000
BILLERE	29/11/17	Secteur Gensemen	1000
BILLERE	30/11/17	Secteur Golf	1500
BILLERE	04/12/17	Secteur Direct Golf	100
BILLERE	06/12/17	Secteur Gensemin	500
BILLERE	06/12/17	Secteur Golf	25
BILLERE	19/12/17	Secteur Gensemin	500
BIZANOS	10/01/17	Chemin Larribau	20
BIZANOS	23/03/17	Rue Léon Heid	50
BIZANOS	11/05/17	Secteur Tooley	2000
BIZANOS	01/06/17	Rue des Lavandières	50
BIZANOS	01/08/17	Allée Sansarricq	10
BIZANOS	05/09/17	Secteur Beau soleil	500
BIZANOS	11/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	12/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	13/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	13/09/17	Secteur Bouerner	25
BIZANOS	14/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	15/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	18/09/17	Secteur Bouerner	0

BIZANOS	19/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	20/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	21/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	22/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	25/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	26/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	27/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	28/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	29/09/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	06/10/17	Avenue de Lavandières	50
BIZANOS	06/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	09/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	11/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	12/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	13/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	27/10/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	02/10/17	Rue des Laurières	10
BIZANOS	06/11/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	07/11/17	Secteur Bouerner	0
BIZANOS	28/11/17	Secteur Bouerner	200
BIZANOS	01/12/17	Secteur Bouerner	500
BIZANOS	04/12/17	Route d'Itron	50
BIZANOS	04/12/17	Rue St Léon	20
BOSDARROS	20/02/17	Secteur Bosdarros Bourg	3000
BOSDARROS	08/03/17	Secteur Lebe	150
BOSDARROS	25/04/17	Secteur Bénacq	1500
BOSDARROS	28/04/17	Secteur Bénacq	2000
BOSDARROS	24/05/17	Route du village	100
BOSDARROS	05/07/17	Secteur Batgusère/Pindats	2000
BOSDARROS	06/07/17	Secteur Batgusère/Pindats	1000
BOSDARROS	07/07/17	Secteur Batgusère/Pindats	2500
BOSDARROS	24/07/17	Secteur Batgusère/Pindats	500
BOSDARROS	01/12/17	Quartier Pindats	50
BOSDARROS	04/12/17	Secteur Alliou Bellegarde	400
BOSDARROS	07/12/17	Secteur Batgusère/Pindats	4000
BOSDARROS	14/12/17	Secteur Bosdarros Bourg	2000
BOSDARROS	15/12/17	Secteur Bosdarros Pindats	3000
BOSDARROS	22/12/17	Secteur Bosdarros Pindats	1000
GAN	13/01/17	Secteur Lanot Larrouy	2000
GAN	16/01/17	Secteur Lanot Larrouy	1500
GAN	30/01/14	Secteur Lanot Larrouy	500
GAN	03/02/17	Secteur Loubangui	3000
GAN	06/02/17	Secteur Loubangui	1000
GAN	07/02/17	Secteur Sabalot	100
GAN	12/02/17	Secteur Loubangui	50
GAN	08/03/17	Secteur Loubangui	0
GAN	21/03/17	Secteur Chapelle de Rouse	250
GAN	27/03/17	Secteur Monplaisir	100
GAN	27/04/17	Secteur Alliou	2500
GAN	22/07/17	Chemin du Haourat	50
GAN	26/07/17	Chemin Berdoulou	300
GAN	03/07/17	Chemin de Labau	50

GAN	18/10/17	Chemin de Maubecq	50
GAN	24/10/17	Allée des chevreuils	200
GAN	22/12/17	Secteur Gan Bourg	3000
GAN	29/12/17	Secteur Loubangui	4000
GELOS	03/01/17	Av de la Vallée Heureuse	50
GELOS	06/01/17	Route de Guindalos	200
GELOS	22/02/17	Secteur Foix	3500
GELOS	03/03/17	Secteur Alliou	50
GELOS	31/03/17	Avenue Simin Palay	15
GELOS	05/04/17	Secteur Foix	1003
GELOS	05/04/17	Secteur Foix	250
GELOS	19/04/17	Avenue du Béarn	20
GELOS	01/06/17	Secteur Alliou	1000
GELOS	14/07/17	Secteur Foix	3000
GELOS	10/07/17	Secteur Carrerot	4000
GELOS	06/09/17	Secteur Alliou	4000
GELOS	22/09/17	Secteur Pasteur	25
GELOS	19/10/17	Rue des Métiers	25
GELOS	28/11/17	Secteur Foix	200
IDRON	20/03/17	Secteur Beaumont	3000
IDRON	19/06/17	Secteur Bouerner	2055
IDRON	20/06/17	Secteur Bouerner	1022
IDRON	23/07/17	Secteur Bouerner	500
IDRON	21/07/17	Rue des Camélias	20
IDRON	24/11/17	Route de Tarbes	10
JURANCON	04/01/17	Secteur Stade	2000
JURANCON	05/01/17	Rue de la Victoire	100
JURANCON	07/01/17	Chemin Vignats	50
JURANCON	09/01/17	Av Maurice Barthélémi	20
JURANCON	10/01/17	Secteur Stade	150
JURANCON	12/01/17	Secteur Ribet	3000
JURANCON	25/01/17	Secteur Ribet	1000
JURANCON	31/01/17	Av du 18 Juin 1940	50
JURANCON	10/03/17	Secteur Montplaisir	3000
JURANCON	29/06/17	Rue Parmentier	50
JURANCON	05/07/17	Secteur Stade	25
JURANCON	14/07/17	Secteur Stade	500
JURANCON	18/07/17	Secteur Monplaisir	2500
JURANCON	19/07/17	Secteur Monplaisir	1000
JURANCON	27/07/17	Av du Général Leclerc	15
JURANCON	31/07/17	Secteur Soubacq/Bagnel	2000
JURANCON	08/08/17	Rue Parmentier	10
JURANCON	08/09/17	Secteur Stade	25
JURANCON	27/10/17	Chemin du Vert Galant	20
JURANCON	09/11/17	Secteur Ribet	50
JURANCON	17/11/17	Route de Nay	50
JURANCON	24/11/17	Secteur Ribet	0
JURANCON	28/11/17	Secteur Ribet	200
JURANCON	07/12/17	Secteur Ribet	500
JURANCON	14/12/17	Route de Guindalos	100
JURANCON	19/12/17	Secteur Alliou	3000
LAROIN	02/08/17	Côte du Mercé	20

LAROIN	07/09/17	Chemin des Faites	50
LAROIN	30/10/17	Chemin Pinau	50
LASSEUBE	23/05/17	Quartier Lasbagnère	50
LONS	06/01/17	Secteur Gensemin	2000
LONS	23/01/17	Secteur Siamelap	1500
LONS	26/01/17	Secteur Jardin de Billère	3000
LONS	27/01/17	Secteur Jardin de Billère	2259
LONS	14/02/17	Secteur Induspal	3000
LONS	21/02/17	Bld Charles de Gaulles	50
LONS	23/03/17	Secteur Siamelap	2000
LONS	03/04/17	Secteur Jardin de Billère	1413
LONS	04/04/17	Avenue du Tonkin	50
LONS	04/04/17	Secteur Jardin de Billère	1432
LONS	06/04/17	Secteur Jardin de Billère	2130
LONS	06/04/17	Secteur Jardin de Billère	1008
LONS	07/04/17	Secteur Jardin de Billère	1000
LONS	07/04/17	Secteur Jardin de Billère	2571
LONS	07/04/17	Secteur Jardin de Billère	1000
LONS	18/04/17	Secteur Jardin de Billère	1740
LONS	18/04/17	Secteur Jardin de Billère	500
LONS	20/04/17	Secteur Jardin de Billère	1146
LONS	26/07/17	RN 117 / route de Bayonne	25
LONS	26/07/17	Rue du Regain	50
LONS	10/07/17	Secteur Siamelap	50
LONS	12/07/17	Secteur Jardin de Billère	500
LONS	19/07/17	Secteur Siamelap	15
LONS	21/07/17	Secteur Siamelap	25
LONS	25/07/17	Rue des Mésanges	20
LONS	26/07/17	Secteur Jardin de Billère	3000
LONS	27/07/17	Secteur Jardin de Billère	2000
LONS	28/07/17	Secteur Jardin de Billère	2500
LONS	10/08/17	Rue du Souvenir	10
LONS	29/09/17	Secteur Jardin de Billère	2500
LONS	02/10/17	Secteur Jardin de Billère	2500
LONS	03/10/17	Secteur Jardin de Billère	2500
LONS	03/10/17	Secteur Induspal	50
LONS	04/10/17	Secteur Jardin de Billère	2000
LONS	05/10/17	Secteur Jardin de Billère	1500
LONS	11/10/17	Secteur Jardin de Billère	25
LONS	19/10/17	Rue des Edelweiss	25
LONS	03/11/17	Rue des Mésanges	20
LONS	18/12/17	Secteur Jardin de Billère	1500
LONS	19/12/17	Secteur Jardin de Billère	1488
LONS	20/12/17	Secteur Jardin de Billère	1880
LONS	21/12/17	Secteur Jardin de Billère	1861
MAZERES LEZONS	12/01/17	Secteur Mazères Picou	500
MAZERES LEZONS	10/05/17	Secteur Picou	1850
MAZERES LEZONS	12/05/17	Secteur Picou	2000
MAZERES LEZONS	15/05/17	Secteur Picou	1240
MAZERES LEZONS	15/05/17	Secteur Picou	1013
MAZERES LEZONS	16/05/17	Secteur Picou	2140
MAZERES LEZONS	16/05/17	Secteur Picou	1633

MAZERES LEZONS	12/07/17	Secteur Picou	2000
MAZERES LEZONS	13/07/17	Secteur Picou	2500
MAZERES LEZONS	25/07/17	Rocade/400	2000
MAZERES LEZONS	04/08/17	Secteur Picou	500
MAZERES LEZONS	23/10/17	Rocade/400	0
MAZERES LEZONS	24/10/17	Rocade/400	0
MAZERES LEZONS	25/10/17	Rocade/400	0
MAZERES LEZONS	26/10/17	Rocade/400	0
MAZERES LEZONS	03/11/17	Rue Corisande d'Andoins	20
MEILLON	07/08/17	Impasse Peyrouse	20
MORLAAS	09/01/17	Av de la Résistance	100
MORLAAS	19/01/17	Secteur Tio Pepe Larribeau	1000
MORLAAS	20/01/17	Secteur Tio Pepe Larribeau	2000
MORLAAS	15/02/17	Secteur Tio Pepe Larribeau	1083
MORLAAS	05/04/17	Secteur Tio Pepe Larribeau	2000
MORLAAS	30/05/17	Secteur pompage Berlanne	1000
MORLAAS	04/07/17	Rue des Bergers	20
MORLAAS	06/07/17	Rue St Exupéry	50
MORLAAS	19/07/17	Secteur Morlaas BS	932
MORLAAS	26/07/17	Secteur Morlaas BS	10
NARCASTET	02/05/17	Rue du Stade	20
NARCASTET	10/05/17	Secteur Picou	1694
NARCASTET	23/05/17	Chemin de la Viossalaise	100
NARCASTET	04/07/17	Secteur Picou	1000
RONTIGNON	31/10/17	Rue Las Caïres	20

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	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	29 753	29 970	30 551	30 102	31 653	Nombre	A
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	822,525	824,037	823,2	824,2	822,9	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,53	1,56	1,61	1,72	1,73	€ TTC/m ³	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	99,1	%	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	100	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	80	105	105	115	115	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	0,82	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	100	100	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	50	58	47	41	56	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	2017	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	3,7	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	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	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	11,5	3,9	8,1	9,4	7,5	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	0	0	0	Nombre	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL								
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	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	0	%	A

7.11.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E								
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Non	Non	Non	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A

7.12 Annexe 12 : Liste des dégrèvements

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
ARESSY		36
ARESSY		460
ARESSY		846
ARESSY		54
ARESSY		24
ARESSY		147
ARESSY		41
ASSAT		143
ASSAT		564
ASSAT		124
BILLERE		53
BILLERE		496
BILLERE		651
BILLERE		103
BILLERE		2 229
BILLERE		263
BILLERE		58
BILLERE		38
BILLERE		57
BILLERE		352
BILLERE		925
BILLERE		493
BILLERE		201
BILLERE		904
BILLERE		78
BILLERE		135
BILLERE		33
BILLERE		49
BILLERE		16
BILLERE		25
BILLERE		232
BILLERE		908
BILLERE		166
BILLERE		61
BILLERE		95
BILLERE		5
BILLERE		131
BILLERE		184
BILLERE		304
BILLERE		68

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
BILLERE		39
BILLERE		29
BILLERE		454
BILLERE		26
BILLERE		368
BILLERE		45
BILLERE		1 051
BILLERE		145
BILLERE		196
BILLERE		192
BILLERE		66
BILLERE		85
BILLERE		101
BILLERE		75
BILLERE		288
BILLERE		253
BILLERE		112
BILLERE		15
BILLERE		93
BIZANOS		150
BIZANOS		88
BIZANOS		44
BIZANOS		676
BIZANOS		44
BIZANOS		214
BIZANOS		109
BIZANOS		120
BIZANOS		295
BIZANOS		45
BIZANOS		2 110
BIZANOS		17
BIZANOS		64
BIZANOS		19
BIZANOS		640
BIZANOS		113
BIZANOS		78
BIZANOS		27
BIZANOS		5 879
BIZANOS		100
BOSDARROS		126
BOSDARROS		169
BOSDARROS		296
BOSDARROS		17

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
BOSDARROS		1 387
BOSDARROS		315
BOSDARROS		557
BOSDARROS		25
BOSDARROS		124
BOSDARROS		111
GAN		89
GAN		116
GAN		57
GAN		19
GAN		300
GAN		663
GAN		101
GAN		502
GAN		213
GAN		3
GAN		124
GAN		248
GAN		192
GAN		211
GAN		18
GAN		24
GAN		52
GAN		267
GAN		123
GAN		105
GAN		35
GAN		790
GAN		730
GAN		1 132
GAN		120
GAN		1 078
GAN		38
GAN		112
GAN		106
GAN		390
GAN		176
GAN		38
GAN		138
GAN		35
GAN		13
GAN		536
GAN		41

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
GAN		353
GAN		60
GELOS		337
GELOS		173
GELOS		240
GELOS		14
GELOS		42
GELOS		16
GELOS		75
GELOS		204
GELOS		117
GELOS		166
IDRON		269
IDRON		116
IDRON		1 852
IDRON		52
IDRON		120
IDRON		397
IDRON		684
IDRON		534
IDRON		200
IDRON		179
IDRON		1 446
IDRON		976
IDRON		1 769
IDRON		88
IDRON		63
IDRON		305
IDRON		1 251
IDRON		6 337
IDRON		539
IDRON		197
IDRON		41
IDRON		23
IDRON		2 152
IDRON		100
IDRON		103
JURANCON		19
JURANCON		59
JURANCON		144
JURANCON		100
JURANCON		30
JURANCON		69

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
JURANCON		170
JURANCON		139
JURANCON		239
JURANCON		358
JURANCON		18
JURANCON		143
JURANCON		13
JURANCON		96
JURANCON		1 639
JURANCON		1 228
JURANCON		22
JURANCON		19
JURANCON		325
JURANCON		31
JURANCON		36
JURANCON		101
JURANCON		194
JURANCON		343
JURANCON		48
JURANCON		68
JURANCON		188
JURANCON		2 353
JURANCON		31
LESCAR		118
LONS		274
LONS		4
LONS		88
LONS		6
LONS		311
LONS		188
LONS		634
LONS		8
LONS		52
LONS		1 175
LONS		1 175
LONS		421
LONS		8
LONS		245
LONS		31
LONS		23
LONS		5
LONS		23
LONS		289

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
LONS		171
LONS		164
LONS		45
LONS		1 127
LONS		293
LONS		24
LONS		4
LONS		1
LONS		299
LONS		63
LONS		22
LONS		711
LONS		110
LONS		37
LONS		68
LONS		74
LONS		576
LONS		104
LONS		281
LONS		194
LONS		238
LONS		873
LONS		212
LONS		160
LONS		17
LONS		390
LONS		784
LONS		16
LONS		1 394
LONS		193
LONS		78
LONS		7
LONS		408
LONS		76
LONS		82
LONS		131
LONS		3 013
MAZERES LEZONS		215
MAZERES LEZONS		18
MAZERES LEZONS		51
MAZERES LEZONS		45
MAZERES LEZONS		964
MAZERES LEZONS		552

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
MAZERES LEZONS		149
MAZERES LEZONS		77
MAZERES LEZONS		182
MEILLON		900
MEILLON		342
MEILLON		211
MEILLON		29
MEILLON		27
MEILLON		10
MORLAAS		125
MORLAAS		556
MORLAAS		55
MORLAAS		18
MORLAAS		19
MORLAAS		214
MORLAAS		210
MORLAAS		66
MORLAAS		1 120
MORLAAS		25
MORLAAS		77
MORLAAS		141
MORLAAS		101
MORLAAS		165
MORLAAS		21
MORLAAS		488
MORLAAS		167
MORLAAS		255
MORLAAS		342
MORLAAS		213
MORLAAS		44
MORLAAS		37
MORLAAS		87
MORLAAS		832
NARCASTET		196
NARCASTET		57
NARCASTET		223
NARCASTET		740
NARCASTET		507
RONTIGNON		22
RONTIGNON		461
RONTIGNON		1 355
SERRES MORLAAS		703
SERRES MORLAAS		416

Les dégrèvements		
Commune	Id compte client	Volumes dégrévés (m³)
UZOS		55
UZOS		57
UZOS		60
UZOS		1 169
UZOS		48
	TOTAL	100 829



Prêts pour la révolution de la ressource