

# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2019

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

SMEP DE LA REGION DE  
JURANCON





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	15
1.3	Les indicateurs de performance.....	16
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	17
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	17
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	18
1.4	Les évolutions réglementaires .....	19
1.5	Les perspectives .....	21
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>31</b>
2.1	Le contrat .....	33
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	35
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	35
2.2.2	La gestion de crise.....	37
2.2.3	La relation clientèle.....	38
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	40
2.3.1	Les biens de retour.....	40
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>57</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	59
3.1.1	Les volumes prélevés .....	59
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits.....	59
3.1.3	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	60
3.1.4	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	62
3.1.5	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	63
3.1.6	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	64
3.1.7	L'ILC et rendement grenelle 2.....	67
3.1.8	Le rendement contractuel.....	67
3.1.9	Les volumes de pointes .....	69
3.2	La qualité de l'eau .....	70
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	70
3.2.2	Le plan vigipirate .....	70
3.2.3	La ressource.....	71
3.2.4	La production.....	72
3.2.5	La distribution.....	72
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	73
3.3	Le bilan d'exploitation.....	75
3.3.1	La consommation électrique.....	75
3.3.2	Les contrôles réglementaires.....	76
3.3.3	Le nettoyage des réservoirs.....	77
3.3.4	Les autres interventions sur les installations .....	78
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution .....	80
3.3.6	La recherche des fuites.....	83
3.3.7	Les interventions en astreinte .....	84
3.4	Le bilan clientèle.....	88
3.4.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	88
3.4.2	Le nombre de clients .....	88
3.4.3	Le nombre d'abonnements .....	91
3.4.4	Les volumes vendus.....	95
3.4.5	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	101
3.4.6	La typologie des contacts clients .....	102
3.4.7	Les principaux motifs de dossiers clients .....	103
3.4.8	L'activité de gestion clients .....	105
3.4.9	La relation clients.....	106
3.4.10	L'encaissement et le recouvrement.....	108
3.4.11	Le fonds de solidarité.....	109

3.4.12	Les dégrèvements .....	110
3.4.13	La mesure de la satisfaction client .....	110
3.4.14	Le prix du service de l'eau potable.....	114

## **4 | Comptes de la délégation ..... 117**

4.1	Le CARE.....	118
4.1.1	Le CARE .....	119
4.1.2	Le détail des produits.....	120
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration .....	121
4.2	Les reversements.....	129
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	129
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	130
4.3.1	La situation sur les installations .....	130
4.3.2	La situation sur les branchements.....	132
4.3.3	La situation sur les compteurs .....	132
4.4	Les investissements contractuels .....	134
4.4.1	Le renouvellement .....	134

## **5 | Votre délégataire ..... 137**

5.1	Notre organisation .....	139
5.1.1	La Région .....	139
5.1.2	Nos implantations .....	140
5.1.3	Nos moyens humains .....	141
5.1.4	Nos moyens matériels .....	142
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	143
5.1.6	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	144
5.2	La relation clientèle .....	145
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients .....	145
5.2.2	Le site internet et l'information client .....	145
5.3	Notre système de management .....	149
5.4	Notre démarche développement durable.....	152
5.5	Nos offres innovantes.....	155
5.5.1	Notre organisation VISIO .....	155
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	156
5.6	Nos actions de communication .....	158
5.6.1	Les actions de communications pour votre Région .....	158
5.6.2	Les actions de communications pour SUEZ eau France .....	160

## **6 | Glossaire ..... 165**

## **7 | Annexes ..... 177**

7.1	Annexe 1 : synthèse règlementaire.....	179
7.2	Annexe 2 : liste des gros consommateurs > 1000 m3.....	192
7.3	Annexe 3 : détail des interventions réseau .....	199
7.4	Annexe 4 : bilan ARS 2019 .....	201
7.5	Annexe 5 : facture pro forma 120 m3.....	202
7.6	Annexe 6 : plan de renouvellement.....	206
7.7	Annexe 7 : plans des préconisations renouvellement réseau.....	207
7.8	Annexe 8 : détail de l'évolution du patrimoine.....	208
7.9	Annexe 9 : détail des recherches de fuites .....	219
7.10	Annexe 10 : liste des dégrèvements .....	222
7.11	Annexe 11 : liste des abandons de créances .....	226
7.12	Annexe 12 : suivi des indicateurs de performance .....	227
7.12.1	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	228
7.12.2	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	228
7.13	Annexe 13 : fiches d'intervention des lavages de réservoirs .....	229

# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### ► Champ captant

#### Problématique de génie civil des puits

Après quelques années de fonctionnement, les puits P8, P11 et P18 qui avaient été mis hors d'eau et étanchéifiés présentent des fissures de leur radier.

Une expertise en cours permettra de définir un plan d'actions futur.

#### Puits P13 bis à Mazères-Lezons

Ce nouveau puits foré en 2016 dans le périmètre immédiat du P13 a été mis en service en janvier 2020.

#### Puits P16 à Meillon

Un décolmatage en 2017 réalisé par le SMEP puis une diagraphie et un nettoyage du puits en 2018 sur les recommandations du cabinet CETRA, n'ont pas permis de résoudre le problème de sable.

C'est pourquoi, malgré l'autorisation de prélèvement à 250 m<sup>3</sup>/h, sur les préconisations du bureau d'études CETRA, il a été défini que le débit d'exploitation pourra être calé 80-100 m<sup>3</sup>/h (débit pour lequel il n'y aurait pas ou très peu de relargage de sable) avec possibilité de pousser jusqu'à 120 m<sup>3</sup>/h si nécessaire sans entraîner d'altération ou de déstructuration de l'environnement immédiat du puits.

La crépine de la nouvelle pompe d'exhaure sera remontée à - 9 m par rapport au capot de la tête de puits afin de limiter au maximum l'aspiration du sable.

Le remplacement du débourbeur-dessableur est prévu courant 2020 en même temps que le changement de pompe.

#### Station d'alerte

Suite à l'inondation du Gave et à un acte de vandalisme, le système d'aspiration du Gave alimentant la station d'alerte doit être revu. La réhabilitation par une modification de la prise d'eau est prévue courant printemps 2020.

#### P17

Mise en sécurité du variateur de vitesse et mise en service en automatique du puits.

	<p>Le puits fonctionnait en mode manuel 24h/24 ; il est désormais configuré et intégré dans l'ensemble du parc des puits pour un fonctionnement automatisé.</p>
<p><b>Protection des périmètres contre les incivilités (rappel RAD 2015/2016/2017/2018)</b></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 encore plus d'actualité avec la réalisation d'une voie verte en 2018 le long des berges du Gave par la CDAPBP et qui traverse les périmètres rapprochés des champs captants.</p> <p><b>A noter les 11 et 12 juin 2019 les vols des portails du P12 et de Mazères II que SUEZ a remplacé fin septembre.</b></p>
<p><b>Périmètre MAZERES II sur la commune de Mazères-Lezons (rappel RAD 2018)</b></p>	<p>Nous notons que régulièrement, à proximité des équipements sportifs (stade) de la commune de Mazères, la détérioration récurrente de la clôture du périmètre immédiat de Mazères II causée par des véhicules de particulier venant au stade ou sur la voie verte. Un aménagement doit être étudié.</p>
<p><b>Protection des périmètres contre les inondations (Rappel RAD 2015/2016/2017/2018)</b></p>	<p>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.</p> <p>Un relevé topographique avec pose de jalons a été réalisé afin de suivre l'évolution du recul des berges en direction du puits P16.</p> <p>La visite de contrôle effectuée en 2019 n'a pas montré d'érosion supplémentaire.</p> <p>Toutefois, à ce jour, l'enjeu reste toujours prioritaire.</p>
<p><b>Champ captant général</b></p>	<p>Occupation des gens du voyage en octobre, en bordure des périmètres entre Mazères et Uzos.</p>



## ► Réservoirs

<b>Réservoirs</b>	A l'issue de la campagne de nettoyage annuelle des réservoirs, on relève une dégradation de l'état de certains réservoirs. Cf en annexe n°13 les fiches d'intervention 2019 sur lesquelles sont notées des observations.
<b>Réservoir de Batgusère à Bosdarros</b>	Fin du renouvellement de l'hydraulique au 1 <sup>er</sup> semestre 2019 : chambre de vannes renouvelée, trop-plein et ajout d'une crépine sur cuve de gauche, pose d'une nouvelle échelle à crinoline et rambarde.
<b>Réservoir Sabalot à Gan</b>	Travaux de réhabilitation partielle du réservoir : vidange-trop-plein renouvelée.
<b>Réservoir 3000 m3 à Mazères-Lezons</b>	Sur la cuve la plus ancienne, la chambre de vannes interne et externe a été entièrement repeinte.  Anecdote : la nouvelle cuve a servi de support publicitaire lors du passage du Tour de France 2019 pour une visualisation aérienne d'une bâche « Mazères aime le Tour »
<b>Réservoir sur tour Haute Vue à Morlaàs</b>	Toujours pas de remise en eau du réservoir depuis 2018.  Suez a réalisé l'hydraulique intérieure de la cuve et les traversées de paroi en 2017 et attend de pouvoir installer l'échelle du réservoir. Ce qui ne pourra se faire que lorsque les travaux demandés par le SMEP à SFR depuis cette période seront enfin réalisés.
<b>Surpresseur de Laffrogue à Assat</b>	Renouvellement partiel du ballon anti bélien en janvier et remplacement de la vessie en octobre.
<b>Station de reprise de Berlanne à Morlaàs</b>	Changement des garnitures de la pompe 1 et pose d'un stabilisateur amont afin de maintenir la pression auprès des usagers lors du remplissage de la bâche.

## ► Réseau

<b>Glissement de terrain à Jurançon</b>	Le 14/12/2019, sur l'emprise du magasin LIDL, a eu lieu un glissement de terrain important dû à de fortes intempéries.
---	--

Suez est intervenu pour vérifier l'intégrité de la canalisation de transport en acier Ø 500 sur l'emprise de ce terrain. La canalisation n'a pas subi de dégâts mais la limite de l'arrachement du talus arrive au droit de la conduite. Le syndicat, par précaution, a souhaité l'isoler du réseau et vidanger la canalisation. De même, les deux cuves du réservoir du Nid Béarnais situé au-dessus du LIDL sur la colline de Jurançon, ont été vidangées en partie et ce à la demande du SMEP de Jurançon.

Il reste un abonné raccordé en direct sur le réservoir (ex Bâtiment Ensoleillade). Suez assure la désinfection du réservoir par ajout de galets de chlore.

Néanmoins cette situation ne peut se prolonger indéfiniment car à terme risque de manque d'eau et dégradation de la qualité.

Le SMEP a donc autorisé SUEZ en mai 2020 à remettre en eau de la canalisation et des réservoirs du nids Béarnais avec la mise en place d'un prélocalisateur permettant de détecter une future fuite sur cette partie.

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

***(Rappel RAD précédents)***

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 :

- Problèmes de conception,
- Problème de l'environnement de la conduite qui se situe à la sortie du 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 à 36 m<sup>3</sup>/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 a été 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 de valider 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.

**Travaux de reprise des sorties du Nid Béarnais et du Loulié du champ captant**  
*(Rappel RAD précédents)*

**En avril 2018**, un marché de travaux a été lancé par le syndicat avec pour objectif le renouvellement des vannes motorisées par une vanne équilibrée de régulation associée à un ballon anti-bélier.

***Rappel de la problématique***

*Depuis la conception du réseau, les secteurs distincts Nid Béarnais et Loulié sont alimentés par le champ captant de Mazères au moyen de vannes motorisées « papillons » situées en sortie du feeder général permettant également d'alimenter les réservoirs de tête du même nom.*

*Tantôt, le réseau est alimenté directement par le champ captant lorsque la vanne motorisée de chaque départ est ouverte. Tantôt, le réseau est alimenté par le réservoir de tête lorsque la vanne motorisée est fermée.*

*La régulation de débit sur chaque antenne est effectuée au moyen d'une vanne opercule bridée afin de laisser passer un débit de 400 m<sup>3</sup>/h.*

*Lors de manœuvres de vannes en 2017, il a été observé sur le départ du Nid Béarnais, une usure prématurée et prononcée de la vanne papillon motorisée et une altération de la vanne opercule permettant la régulation du débit avec pour effet un défaut d'étanchéité.*

*Et de plus, chaque fermeture de vanne provoque un phénomène transitoire en aval, sur les conduites de transfert de diamètre 400.-*

**Les travaux engagés en mai 2018 par le SMEP et confiés à SUEZ dans le cadre d'un appel d'offre se sont poursuivis jusqu'en décembre 2018** et ont permis de traiter la sortie du Nid Béarnais mais aussi celle du Loulié.

Ces travaux ont été principalement localisés sur Mazères-Lezons face à la salle polyvalente et ont consisté à :

- remplacer ces vannes motorisées qui ne remplissaient plus leur mission par deux vannes annulaires de régulation qui permettent d'ouvrir et fermer chaque départ de manière douce dans le but de limiter le phénomène transitoire et de réaliser une régulation du débit en fonction des conditions d'exploitation (pose des deux vannes en septembre 2018)
- poser deux ballons anti béliers pour protéger les deux départs soumis à régulation motorisée (pose des ballons en octobre 2018).

Une première mise en service des ballons a été effectuée le 25/10/2018 avec un réglage des vannes à 400m<sup>3</sup>/h.

Mais en décembre 2018, un problème de tassement de la dalle supportant les ballons et l'apparition d'une fuite sur l'un des deux ballons a entraîné un fonctionnement dégradé avec l'utilisation des vannes de régulation seules associées à des ventouses triple-fonctions sans la protection des ballons anti béliers.

Une reprise de la dalle (structure métallique) a été effectuée début 2019 sur laquelle ont été positionnés les ballons après vérification du fournisseur. Le fonctionnement normal a pu être rétabli en avril 2019.

Pendant toute la durée des travaux la continuité du service de distribution a été assurée par SUEZ.

**SUEZ n'a toujours pas connaissance de la date de renouvellement de cette canalisation qui doit être planifiée par le SMEP.**

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

A fin 2019, 70 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 52 secteurs.

#### **Vols d'eau (Rappel RAD 2018)**

En 2019, 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 m<sup>3</sup>/h.

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

**Une nouvelle problématique** est associée à ces vols d'eau, à savoir, **l'usure importante des clapets** des poteaux incendie qui génère des fuites d'eau conséquentes et invisibles.

Depuis des années, SUEZ a dénoncé ces vols d'eau permanents. SUEZ a préconisé dans les RAD précédents la mise en œuvre de solutions techniques (mouchards sur les poteaux d'incendie, bornes monétiques de puisages)

Aucune action n'a été mise en place par le Syndicat et les collectivités pour enrayer ce problème impactant fortement le rendement de réseau.

Pour rappel, l'avenant n°3 visé en Préfecture le 25 juin prévoyait « *la mise en place de comptage sur les prises d'eau « sauvages » qui seront identifiées par le Fermier pour suivre les volumes consommés non facturés. Le Fermier fournira la liste des sites concernés à la collectivité dans les 3 mois suivants la signature de l'avenant. La Collectivité et le Fermier établiront conjointement le plan d'action en se rapprochant des communes concernées si nécessaire* ».

#### Recherches de fuites

Durant l'année 2019, **230 490 ml de réseau** ont été auscultés soit 27,88% du réseau total du Syndicat. Mais sur la fin d'année 2019, la recherche de fuites a été plus faible en raison des intempéries.

## ► Compteurs

#### Renouvellement des compteurs

**1719** compteurs d'abonnés ont été renouvelés en 2019 sur le SMEP de Jurançon. Il reste **1 186** compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans au 31 décembre 2019. Parmi ces compteurs, un grand nombre reste inaccessibles ; un plan d'action a été mis en place avec envoi de courrier et prise de rendez-vous par téléphone.

Ces compteurs seront renouvelés en 2020.

## ► 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 SMEP de Jurançon. Les renouvellements pourront être partiels comme complets.

En 2019, **33 branchements** ont été renouvelés pour un montant de **68 969,12 €**.

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

### ►► Qualité de l'eau



En 2019, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été préservée.

**Les contrôles réglementaires par l'ARS tant en production que distribution sont 100% conformes (cf. annexe 4 bilan ARS de la qualité des eaux distribuées en 2019).**

Sur les quinze dernières années, l'eau produite et distribuée, à l'exception d'une seule non-conformité non confirmée par les analyses contradictoires en 2017 (99,1% de conformité en 2017), est 100% conforme à la réglementation en vigueur.

Le taux de chlore appliqué en sortie de champ captant (moyenne 0.28 mg/l) permet de maintenir un taux moyen en bout de réseau entre 0,05 et 0,1 mg/l.

## 1.2 Les chiffres clés

	32 631 clients desservis	
3 959 442 m <sup>3</sup> d'eau facturée		
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques		
	76,3 % de rendement du réseau de distribution	
4,64 m <sup>3</sup> /km/j de pertes en réseau		
	826,7 km de réseau de distribution d'eau potable	
1,75537 € TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>		

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de 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.

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 Régionale de Santé.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	70 200	70 700	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	32 046	32 631	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	826	826,7	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,74133	1,75537	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	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	76,73	76,33	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,89	0,87	%	A
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	5,65	6,14	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,47	4,64	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	60	42	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)	0,0007	0,0008	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	0,03	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	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	6,12	7,48	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	1,43	2,5	%	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	2019	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 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1<sup>er</sup> avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

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

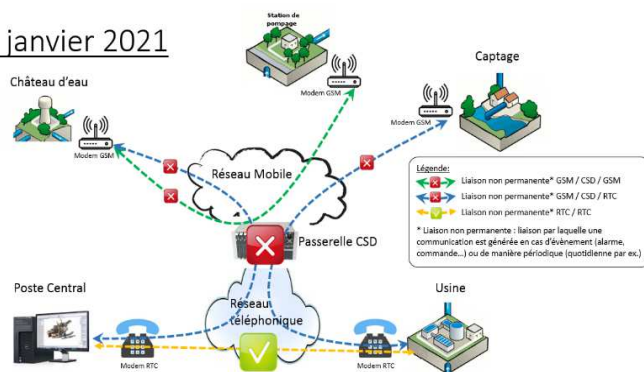
- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

#### Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM Data et RTC

Les systèmes de télésurveillances dans le domaine de l'eau utilisent depuis plusieurs décennies les réseaux RTC et GSM Data (CSD) pour communiquer et transmettre l'état des installations. Il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service de celles-ci.

#### Arrêt du GSM Data (CSD)

1 janvier 2021



L'arrêt de ce service interviendra le 01/01/2021 :

- Arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD pour Orange et SFR

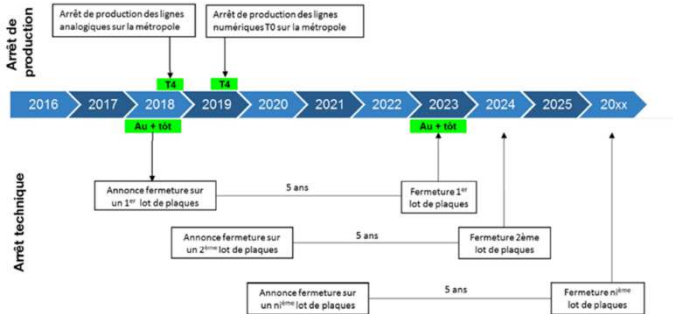
- Orange stoppe la passerelle communications Data CSD utilisé par les 3 opérateurs du réseau mobile

- Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM poursuit le

fonctionnement de son réseau Data CSD

jusqu'à fin 2024.

### Arrêt du RTC



Concernant le réseau téléphonique commuté RTC de l'opérateur historique Orange, ce dernier a communiqué le planning d'arrêt de ce service (téléphonie analogique et numérique).

Ci-dessous le planning d'arrêt du service RTC :

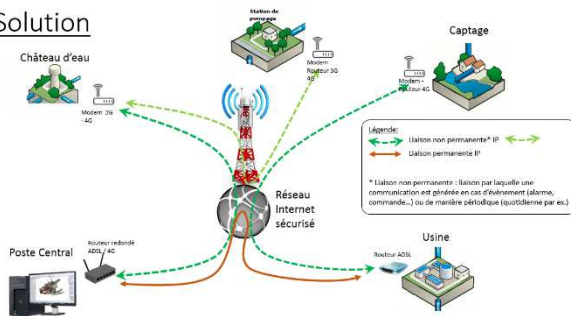
A partir du 15 Novembre 2018 : arrêt de commercialisation de nouvelles lignes RTC

A partir de fin 2023 : Arrêt progressif du service RTC (par plaque)

### Solutions proposées :

SUEZ a développé des solutions basées sur la technologie IP (Internet Protocol) de dernière génération, afin que les systèmes de télésurveillance puissent communiquer de façon sécurisée.

### Solution



Ces solutions réseaux sont basées sur des technologies différentes suivant les besoins et la configuration de chaque site ; elles utilisent le réseau 4G, 3G, GPRS ou ADSL de l'opérateur Orange.

Les solutions réseaux de communication SUEZ sont des réseaux privés sécurisés et cryptés, ils ne peuvent être visibles depuis internet ; les systèmes de télésurveillance et de contrôle commandes des installations exploitées sont donc protégés.

## 1.5 Les perspectives

### ► Préconisations sur le champ captant

**Puits P16** 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.

Un premier audit a été réalisé en 2019 n'a détecté aucune anomalie mais un deuxième plus poussé sera effectué pour examiner les cellules HT.

**Protection des périmètres**  
(*Rappel RAD 2018*) 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. La réalisation d'une étude spécifique avec pour objet la sécurisation permettrait de définir les besoins nécessaires.

**Périmètre MAZERES II sur la commune de Mazères-Lezons**  
(*Rappel RAD 2018*) Il serait souhaitable en accord avec la commune de Mazères-Lezons, de proposer une protection (par enrochement par exemple) de la clôture du périmètre immédiat de Mazères II détériorée de façon récurrente par des véhicules de particulier venant au stade communal.

### ► Perspectives sur les réservoirs

**Station de reprise Narcastet** A l'initiative de SUEZ, il est prévu la modification hydraulique à savoir la pose de clapets anti-retour sur le refoulement des pompes qui permettra une meilleure sécurisation par un basculement automatique en cas de problème.

Les travaux sont programmés en 2020.

### ► Préconisations sur les réservoirs

**Réservoir Haute Vue à Morlaàs** Le syndicat doit faire réaliser en 2019 par SFR les travaux restants afin de pouvoir remettre en service le réservoir.

**Fuites récurrentes sur la canalisation d'alimentation du réservoir Le Nid Béarnais à Mazères-Lezons**  
(Rappel RAD précédents)

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 :

- Problèmes de conception,
- 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.

Depuis 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 m<sup>3</sup>/h.

Des travaux de remplacement de la vanne motorisée à l'origine des coups de bélier et des fuites à répétition ont été engagés par le Syndicat en 2018.

**Début 2019, le SMEP a demandé à SUEZ de ne pas réparer les fuites restantes car le SMEP s'orientait vers le renouvellement de cette canalisation.**

**Mais la date du lancement du renouvellement de cette canalisation n'a toujours pas été acté par le SMEP à ce jour.**

## ►► Préconisations sur le réseau

**Vols d'eau**  
(rappel RAD 2015/2016/2017/2018)

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 concernées du Syndicat pour envisager des solutions ensemble.

Toutefois deux pistes techniques :

- 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.
- Mise en place de branchements et de postes de comptage sur certains sites où les vols d'eau sont permanents (Av Mongolfier à Lons, Avenue Alfred Nobel

à Pau, ...). Ces sites ont déjà été listés et proposés au SMEP.

Depuis des années, SUEZ a dénoncé ces vols d'eau permanents. SUEZ a préconisé dans les RAD précédents la mise en œuvre de solutions techniques simples.

Aucune action n'a été mise en place par le Syndicat et les collectivités pour enrayer ce problème impactant fortement le rendement de réseau.

Pour rappel, l'avenant n°3 visé en Préfecture le 25 juin prévoyait « la mise en place de comptage sur les prises d'eau « sauvages » qui seront identifiées par le Fermier pour suivre les volumes consommés non facturés. Le Fermier fournira la liste des sites concernés à la collectivité dans les 3 mois suivants la signature de l'avenant. La Collectivité et le Fermier établiront conjointement le plan d'action en se rapprochant des communes concernées si nécessaire ».

**Amélioration de la sectorisation (rappel RAD 2015/2016/2017/2018)**

Dans un souci d'optimisation de recherches de fuites, 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.

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.

Malgré l'efficacité reconnue de ces techniques de gestion de la pression, pour l'amélioration de la performance des réseaux, avec des effets immédiats sur la réduction des débits de fuite, aucun des travaux proposés par le délégataire n'a été réalisé pour le moment.

**Renouvellement du réseau**

L'effort de renouvellement des canalisations doit se poursuivre en 2019. Ci-dessous, vous pouvez consulter les préconisations à caractère prioritaire, de renouvellement de réseau émises par SUEZ auprès du SMEP de Jurançon pour 2019.

En annexe 7 les plans détaillés des préconisations.

Préconisations de renouvellement de réseau RAD 2019 pour 2020				
Commune	Adresse	Nature canalisation	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR) / Programmé (P)
ASSAT	Lotissement de Bayne		prévoir renouvellement branchements	
BILLERE	Rue Gensemin	2 conduites fonte Ø 60		P en 2021
	Rue de la Saligue	fonte Ø 80		P en 2022
	Chemin transversale	fonte Ø 150		P en 2022
	Allée Montesquieu / Imp Lacassagne	fonte Ø 60		P en 2022
	Rue du Lys	fonte Ø 80		P en 2022
	Avenue Beziou	fonte Ø 60		P en 2022
	Avenue Lalanne	acier Ø 80		P en 2020
	Rue du Fronton	fonte Ø 80		P en 2021
	Rue Beau Regard	fonte Ø 80		P en 2021
	Place Jules Gois	fonte Ø 80		P en 2021
	Avenue de Lons	fonte Ø 150		NP
	Rue des Tamaris	fonte Ø 60		P en 2022
	Rue Lafitte	fonte Ø 150		NP
	Rue des Chênes	fonte Ø 80		P en 2023
BIZANOS	Rue Pasteur	fonte Ø 60		P en 2023
	Impasse de la Châtaigneraie	fonte Ø 60		P en 2023
	Rue Adrien CAMY PEYRET	fonte Ø 60		P en 2022
	Rue Victor Hugo	fonte Ø 60	Prévoir renouvellement canalisation & branchements	P en 2023
	Avenue Foch	fonte Ø 125		P en 2020
	Impasse Foch	fonte Ø 60		P en 2020
BOSDARROS	Chemin de Barbe	PVC Ø 40		NP
	Chemin de Rébénacq	PVC Ø 50		NP
GAN	Rue Broca	fonte Ø 80		P en 2023
	Rue Georges Brassens		prévoir renouvellement branchements	
	RN 134 (après Sabalot)	fonte Ø 80		P en 2021
	Chemin de la Chapelle	fonte Ø 80		P en 2021
	Rue Marguerite de Navarre	fonte Ø 60		P en 2022
	Rue du Neez	fonte Ø 100		P en 2022
	Route de Nay	fonte Ø 80 & 100		P en 2026 ( Ø 80)
GELOS	Av Simin Palay	fonte Ø 100		P en 2024
	Av St Jean	fonte Ø 100		P en 2024
	Route de la Vallée Heureuse	fonte Ø 80		NP
	Route de Guindalos	fonte Ø 80		P en 2023



## 1 | Synthèse de l'année

	Avenue du Gabizos	fonte Ø 60 & 80		P en 2024
	Rue Louis Barthou	fonte Ø 200		P en 2022
	Avenue Général Leclerc	fonte Ø 200		P en 2022
	Avenue Pasteur	fonte Ø 60		P en 2020
IDRON	Lotissement Arrouturous		prévoir renouvellement branchements	
	Rue de l'Artisanat		prévoir renouvellement branchements	
	Av Joliot Curie	fonte Ø 125		P en 2022
	Rue de la Victoire	fonte Ø 50		P en 2023
	Rue Parmentier	fonte Ø 50		P en 2023
	Rue Romain Trésariou (rés Blanc Sapin)	fonte Ø 60		NP
JURANCON	Rue des Travailleurs	fonte Ø 50		P en 2021
	Clos Dumoulou	fonte Ø 60		P en 2022
	Avenue Amiral Landrin	fonte Ø 150		P en 2022
	Avenue des Pyrénées	fonte Ø 80		P en 2021
	Chemin de Couday	PVC Ø 50		P en 2024
	Rue Louis Barthou	fonte Ø 60		P en 2021
	Avenue des Frères Montgolfier	fonte Ø 150		P en 2025
	Avenue Antoine Laurent Lavoisier	fonte Ø 150		P en 2025
LONS	Avenue de Pau	fonte Ø 60		P après 2020 (reportée)
	Rue du Souvenir	fonte Ø 100		P en 2021
	Avenue Chamoine Passailh	fonte Ø 60		NP
	Rue du Feuillage	fonte Ø 80		P après 2021
	Rue de la Marie	fonte Ø 100		P en 2021
	Rue de la Garenne	PVC Ø 90		P en 2025
MAZERES	Avenue Pasteur	fonte Ø 150		P en 2025
	Rue du Château	fonte Ø 60		P en 2021
MORLAAS	Rue de la Fontaine	fonte Ø 80		P en 2020
NARCASTET	Route de Nay RD 37	fonte Ø 60		NP
PAU-MORLAAS	Avenue Alfred Nobel	fonte Ø 200		P en 2024
RONTIGNON	Rue Las Caires		prévoir renouvellement branchements	
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	fonte Ø 60		P en 2023
UZOS	Route de Nay- RD38	fonte Ø 80		P en 2024

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 2021

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 2022
BILLERE	Rue Pierre Laplante	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
BIZANOS	rue Victor Hugo	Renouvellement de branchements acier	P en 2022

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 Ø 150 - Casses récurrentes	P en 2023
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	R en partie + P en 2022
BOSDARROS	Route du Village	Renouvellement de la conduite PVC Ø 110	NR
JURANCON	Avenue Gaston Cambot	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250 - Casses récurrentes	R en 2016 et 2019
JURANCON	Avenue des Frères Barthélémy et de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150 - Casses récurrentes	P en 2021
MAZERES/UZOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2020

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2015			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR) / Programmé (P)
BIZANOS	Rue du Maréchal Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125 Fonte grise de 1941/ 10 fuites sur canalisation depuis 2002	P en 2020
BIZANOS	Impasse Foch	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise depuis 1941 / 5 fuites depuis 2002	P en 2020
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	P en 2025
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 2021
GELOS	Rue Simin Palay	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100 Fonte grise de 1973 (?)	P en 2023
GELOS	Rue du Maquis	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60 Fonte grise de 1967	P en 2022
JURANCON	Rue parmentier + Ernest Renan	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50 Fonte grise de 1959	P en 2022
JURANCON	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	P en 2023
LONS	Rue du Souvenir	Renouvellement de la conduite acier Ø 100 Fonte grise de 1958	P en 2022

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2016			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Rue de la Saligue	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2022
BILLERE	Avenue Béziou	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2022
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BIZANOS	Impasse de la châtaigneraie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2023
BIZANOS	Rue Georges Clémenceau/Albert 1er	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2020
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 du Padoin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 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 2025
GAN	Chemin Mesplet	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 après 2021
GELOS	Avenue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020-2021
GELOS	Rue du Maquis/Rue du Béarn/Impasse des Pyrénées	Renouvellement des conduites fonte Ø 50	R en partie en 2018
GELOS	Avenue Simin Palay	Renouvellement des conduites fonte Ø 100	P en 2023
GELOS	Rue du Presbytère	Renouvellement de la conduite fonte Ø 50	NP
GELOS	Avenue du Gabizos	Renouvellement des conduite fonte Ø 80 et 60	P en 2022
IDRON	Avenue de Belsunce	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2020
JURANCON	Avenue de l'amiral Landrin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2021
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 2020
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 2020
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	NP
JURANCON	Rue Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250	NR
JURANCON	Rue de la Paix/Rue Parmentier/Rue Ernest R	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 2021
LONS	Rue de Pau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P après 2020
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2023
MAZERES	Rue du Château/rue Pasteur	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 150	P en 2020
MAZERES	Avenue Général de Gaulle	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et 100	R en 2018 et 2019
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020

Suivi des 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	P en 2023
BILLERE	Rue de la Saigue	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2022
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	R en partie en 2019 P en 2020-2021
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BIZANOS	Impasse de la châtaigneraie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2023
BIZANOS	Rue Albert 1er	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2020
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 après 2021
GAN	Route de Nay (Bellegarde)	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2021
GAN	Rue du Broca	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P après 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	R en partie en 2018 et P en 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 2022
IDRON	Avenue de Belsunce	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2020
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 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 2020
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	NR/NP
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 après 2020
LONS	Rue du feuillage	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P après 2020
MAZERES	Rue du Château/rue Pasteur	Renouvellement des conduites fonte Ø 60 et 150	P en 2020
MAZERES	Avenue Général de Gaulle	Renouvellement des conduites fonte Ø 80 et 100	R en 2018 et 2019
SERRES-MORLAAS	Chemin de la Côte du Bois	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020

Suivi des préconisations de renouvellement de réseau RAD 2018			
Commune	Adresse	Commentaires	Réalisé (R) / Non Réalisé (NR)/ Programmé (P)
BILLERE	Rue d'Iraty	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BILLERE	Rue Gensemin	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2021
BILLERE	Rue de Garine	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	R en 2019
BILLERE	Rue Laplante	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	NR
BILLERE	Rue de la Résistance	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2023 ou 2025
BILLERE	Impasse Nord+Sud	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	NR
BIZANOS	Rue Pasteur	Renouvellement de la conduite fonte Ø 60	P en 2020
BIZANOS	Chemin Larribau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	P en 2023
BIZANOS	Rue de la République	Renouvellement de la conduite fonte Ø 125	P en 2020
BOSDARROS	Route du Village+RD 24 vers Aliou	Renouvellement de la conduite PVC Ø 110	NP
BOSDARROS	Chemin de Barbé	Renouvellement des conduites PVC Ø 50/40/32/25	P en 2021 ou 2026
GAN	Rue Corisande	Renouvellement de la conduite fonte Ø 100	P en 2023
GELOS	Prado	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	NP
GELOS	Bétherette	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	NP
IDRON	Clos de la Saulée	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2023 ou 2024
JURANCON	Route des coteaux de Guindalos	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80 et PVC 90	NP
JURANCON	Avenue Joliot Curie	Renouvellement de la conduite fonte Ø 250	P en 2024
LONS	Rue Lavoisier	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2025
LONS	Rue des Ecureuils-Jean Mermoz	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2020
MAZERES	Rue de l'Amitié	Renouvellement de la conduite PVC Ø 90	NP
MEILLON	Route de Pau	Renouvellement de la conduite fonte Ø 150	P en 2020 ou 2025
MORLAAS	Place de la Hourquie	Renouvellement de la conduits fonte Ø 80	R en 2019
PAU-MORLAAS	Avenue Alfred Nobel	Renouvellement de la conduite fonte Ø 200	NR
UZOS	RD 37	Renouvellement de la conduite fonte Ø 80	P en 2022

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

## ►► 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 des Pindats afin de suivre la consommation sur un des secteurs 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, le stockage et la distribution d'eau potable sur les territoires des 24 communes suivantes, dont sept communes desservies partiellement :

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

## 2 | Présentation du service

Conventions d'achat, de vente et d'échange d'eau en gros					
Syndicat ou commune	Date d'entrée en vigueur	Nombre Interco	Durée	Actif	Lieu de vente/achat
<b>Echange d'eau en gros</b>					
SEA du Pays de Nay	29/11/2013	2	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	ASSAT : Chemin de Vignau Route d'Angais à hauteur de la ZA « SIVU Bordes –Assat »
Syndicat Vallée de l'Ousse	03/08/2000	2	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	IDRON : Rue du Béarn Avenue des Pyrénées/Chemin Bidaou
SIAEP de Gave et Baise	20/09/2002 avenant 14/10/06	1	2 ans (reconduction tacite de 2 ans)	OUI	LARON/JURANCON - CD2 Ets Mourlaas-Laplace
SIAEP des Luy et Gabas	19/11/1985 avenant 07/09/00	3	2 ans (reconduction tacite de 6 ans)	OUI	MORLAAS : LEP de Morlaàs Piscine rue de la Bastide STEP de Berlanne chemin d'Ossau et chemin des Landes
Ville de Pau	renouvellement convention 08/11/2010	19	5 ans (reconduction tacite de 5 ans)	OUI	Avenue Didier Daurat - Golf de Billère Carrefour des rues Guindalos et Cyprien Loustau - Soubacq Alfred Nobel - SOGEBE 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

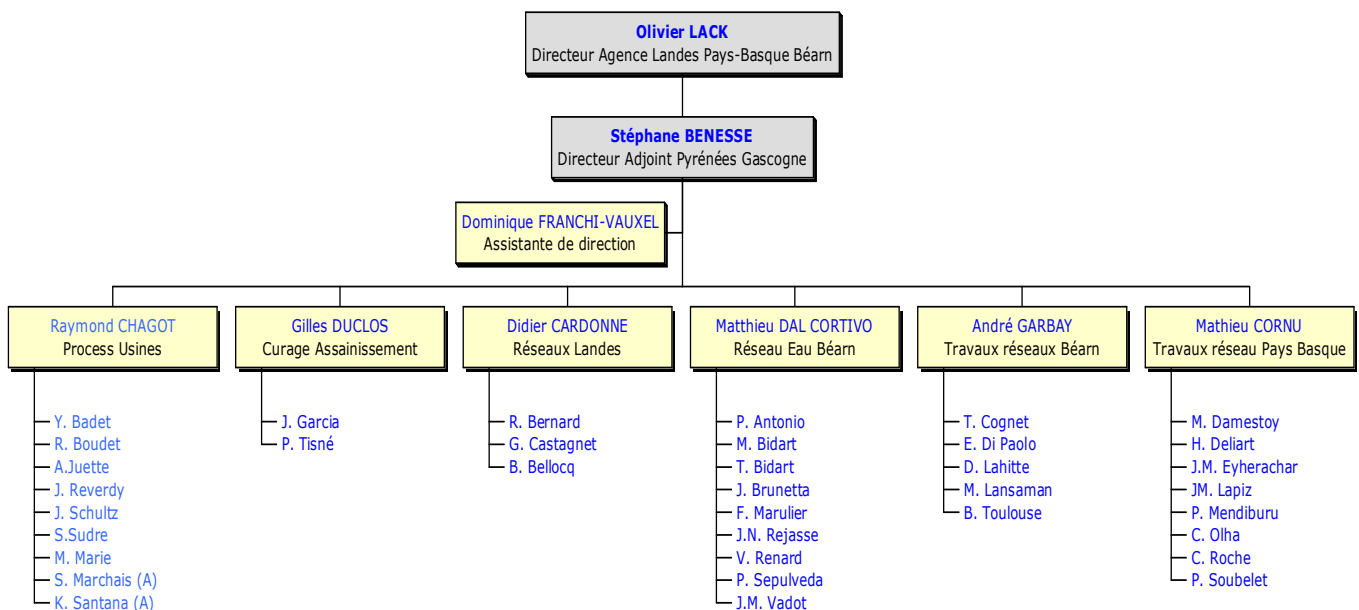
Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence **Stéphane BENESE** en charge du secteur Pyrénées Gascogne (Béarn et Landes), qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

Il 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.

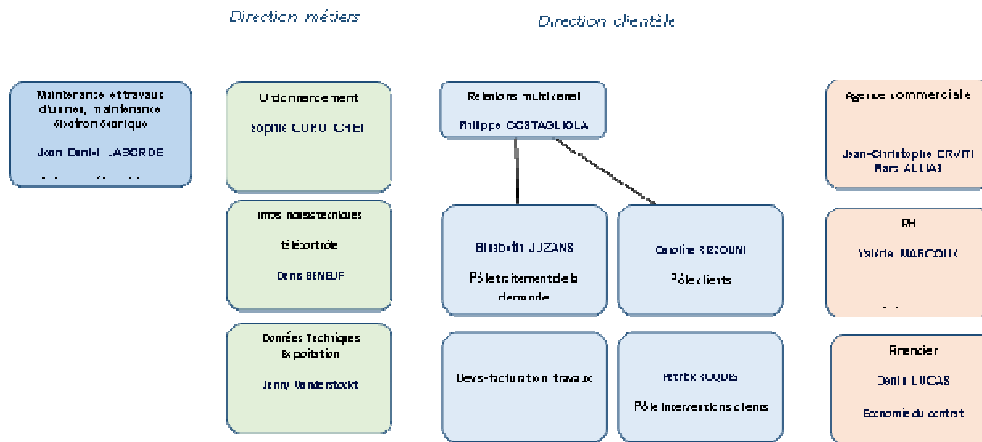
Titulaire d'un diplôme d'ingénieur, il travaille au sein de l'entreprise depuis 2004.

L'organisation mise en œuvre par le secteur 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 ;



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



## NOS EQUIPES LOCALES

### LE SERVICE EXPLOITATION DU RESEAU EAU

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

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de distribution (enquêtes préventives et curatives sur les réseaux et les branchements, 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 maintenance du réseau.



### 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 SMEP 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'eau potable sont, les réparations de casses « branchement », les réparations de casses « canalisation », les interventions sur les regards , 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.

### **2.2.2 La gestion de crise**

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

- 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, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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.

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.



### 2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

76 % des contacts se sont faits par téléphone en 2019.

- 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, les conseillers du Centre de Relation Clientèle basé à Biarritz répondent **à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). 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 :

<p><b><u>Pour toute demande ou réclamation :</u></b></p>	 0 977 408 408 <small>APPEL NON SURTAXE</small>
<p><b><u>Pour toutes les urgences techniques :</u></b></p>	 0 977 401 123 <small>APPEL NON SURTAXE</small>

- **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 Déléataire :

- 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)	1967/2012	3 300	m <sup>3</sup> /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	1970	6 000	m <sup>3</sup> /j
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13bis)	1986/2017	3 000	m <sup>3</sup> /j
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	1995	4 500	m <sup>3</sup> /j
MEILLON	Meillon (P17)	2001	3 000	m <sup>3</sup> /j
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1989	4 000	m <sup>3</sup> /j



Le réseau est alimenté par les forages de la nappe alluviale du Gave de Pau, en rive gauche du cours d'eau.

Le champ captant regroupe dix puits.

Les puits de Mazères II (P6/P8/P9/P18) et de Rontignon P14, figurent dans le tableau des installations 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 <sup>3</sup>
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	1969	600	m <sup>3</sup>
BOSDARROS	Réservoir Lèbe	1971	300	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Aliou	1985	100	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Berdoulou	1961	150	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Miqueu	1975	100	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Mirassou	1971	200	m <sup>3</sup>
GAN	Réservoir Sabalot	1965	50	m <sup>3</sup>
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	1980	60	m <sup>3</sup>
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	2000	3 000	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	1976/2013	6 000	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	1940	800	m <sup>3</sup>
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	2007	3 000	m <sup>3</sup>
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	1960	700	m <sup>3</sup>
UZOS	Réservoir Taillefer	1964	100	m <sup>3</sup>

### > Commentaire des données

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

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

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

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	1974	13	m³/h
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	1971	27	m³/h
GAN	Station de reprise Lanot	1972	34	m³/h
GAN	Station de reprise Riant	2011	116	m³/h
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	1961	8	m³/h
GELOS	Station de reprise Aliou	1985		m³/h
GELOS	Station de reprise Carrerot	1958	50	m³/h
GELOS	Surpresseur Carraze	1981	7	m³/h
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	1994	154	m³/h
MORLAÀS	Surpresseur Morlaàs Haute Vue	2008	75	m³/h
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	1967	100	m³/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 par commune dans le tableau suivant :

Inventaire des points de mesure ou prélèvement		
Commune	Type	Nombre
ARESSY	Comptage	1
ASSAT	Comptage	2
BILLÈRE	Capteur AVERTIR	49
BILLÈRE	Comptage	4
BIZANOS	Capteur AVERTIR	54
BIZANOS	Comptage	5
BOSDARROS	Comptage	5
BOSDARROS	Régulateur	1
GAN	Comptage	3
GELOS	Capteur AVERTIR	38
GELOS	Comptage	3
IDRON	Comptage	7

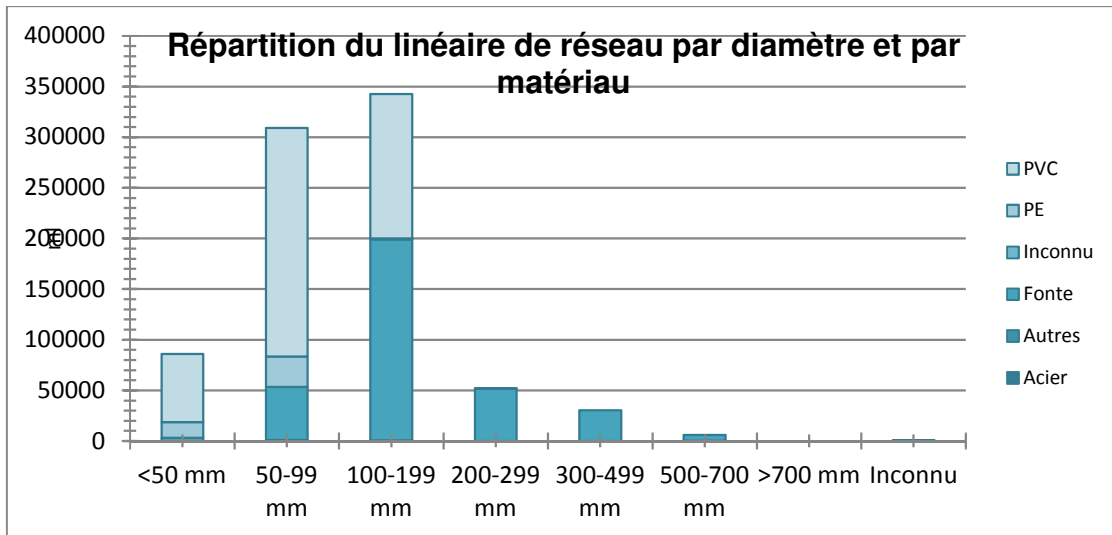
## 2 | Présentation du service

JURANÇON	Capteur AVERTIR	27
JURANÇON	Comptage	8
JURANÇON	Régulateur	2
LESCAR	Comptage	1
LONS	Capteur AVERTIR	1
LONS	Comptage	5
MAZÈRES-LEZONS	Capteur AVERTIR	10
MAZÈRES-LEZONS	Comptage	2
MORLAÀS	Comptage	5
NARCASTET	Comptage	1
PAU	Capteur AVERTIR	1
PAU	Comptage	2
UZOS	Régulateur	1

### • 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	15 271	-	67 514	310	-	-	2 944	86 078
50-99 mm	52 605	30 057	-	225 497	863	-	-	-	309 022
100-199 mm	198 588	754	-	142 583	513	-	37	214	342 689
200-299 mm	51 768	-	-	348	24	-	-	-	52 140
300-499 mm	30 109	-	-	-	-	-	129	-	30 238
500-700 mm	5 689	-	-	-	426	-	-	-	6 115
Inconnu	8	-	-	99	-	-	-	282	388
<b>Total</b>	<b>338 806</b>	<b>46 083</b>	<b>-</b>	<b>436 040</b>	<b>2 135</b>	<b>-</b>	<b>167</b>	<b>3 440</b>	<b>826 670</b>

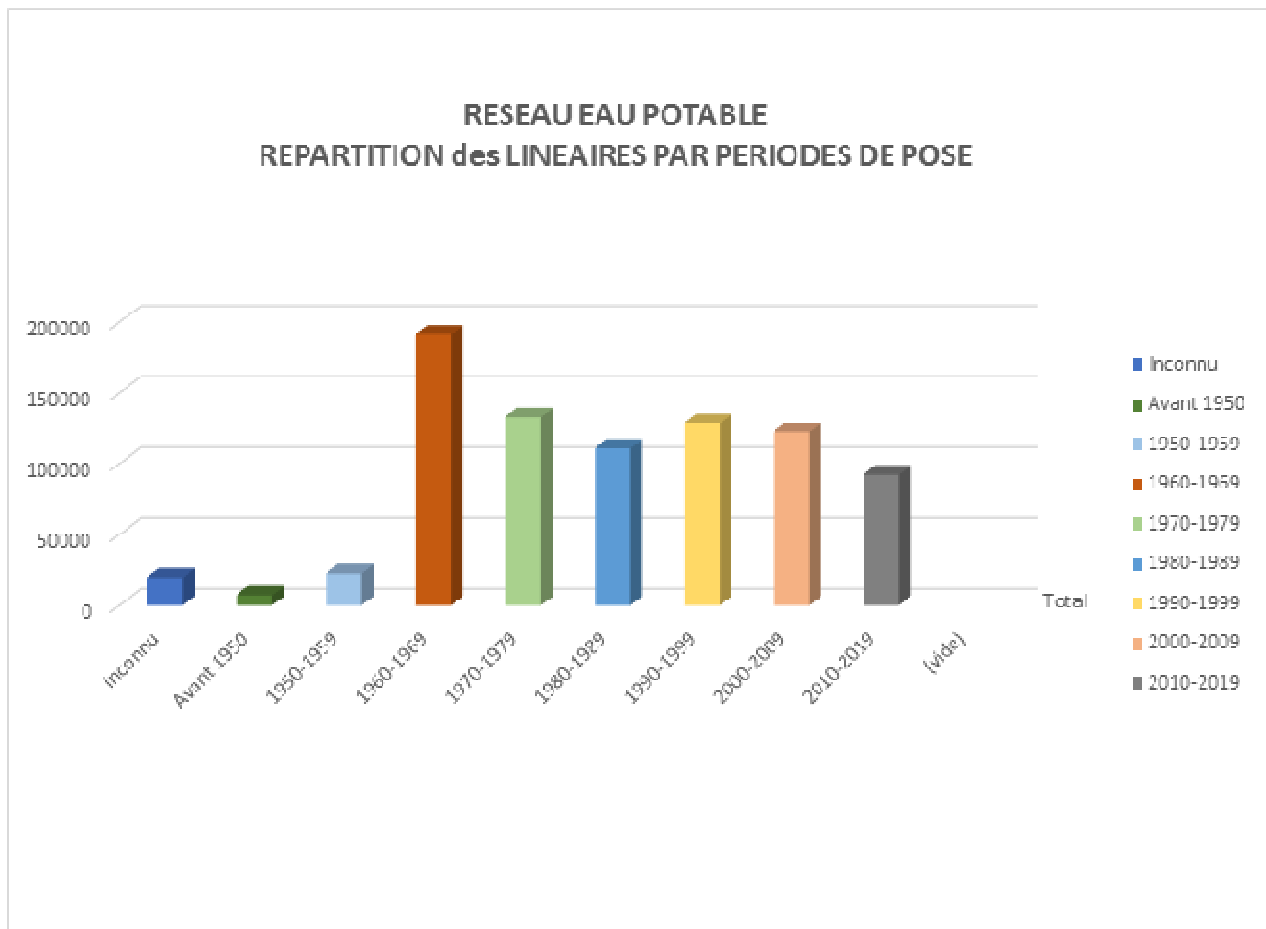


> Commentaires des données

La totalité du réseau du SMEP de Jurançon est numérisée.

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	826 021
Extensions financées par des tiers	74
Remises gratuites par le déléguaant (commune, syndicat, etc.)	6 473
Linéaire de canalisation déposé	53
Renouvellements dépose	310
Renouvellements pose	314
Régularisations de plans	- 5 849
Situation actuelle	826 670

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 2019 suite à des travaux :

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
BILLERE	RUE DE GARINE	Pose de 259,94 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F 60 - Rue de la Garine - SUEZ
		Suppression de 42,95 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 7,37 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Suppression de 9,94 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm		
		Suppression de 242,67 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 5,11 ml de canalisations Fonte grise Ø 100 mm		
BILLERE	RUE DU GOLF	Pose de 329 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement	Renforcement F 100 - Rue du Golf - CEGETP

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
		Suppression de 353,89 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
BILLERE	RUE LAFFITTE	Pose de 87,16 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm	Renouvellement	Renouvellement F150 - Rue Jean Mermoz - NEORESEAU
		Pose de 5,98 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Suppression de 42,72 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Suppression de 5,93 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 168,05 ml de canalisations Fonte grise Ø 150 mm		
		Suppression de 5,43 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 50 mm		
BIZANOS	AVENUE LEON HEID	Pose de 106,15 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension PVC 63 - Rue Heid - SUEZ
BIZANOS	RUE DU COY	Pose de 144,72 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 110 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110 - Rue du Coy - Eiffage
BIZANOS	IMPASSE DE LA MARNE	Pose de 87,45 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe DN50 - Impasse de la Marne - SUEZ
		Suppression de 82,58 ml de canalisations Fonte grise Ø 50 mm		
BOSDARROS	CHEMIN DE REBENACQ VCO N 4	Pose de 46,5 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement	Déplacement F 100 - Parvis de l'église - SUEZ
		Suppression de 38,64 ml de canalisations Fonte grise Ø 100 mm		
BOSDARROS	ROUTE DEPARTEMENTALE 24 DE GAN A NAY	Pose de 721,2 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renouvellement AEP Pe50 - RD 24 - SUEZ
		Suppression de 130,93 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 32 mm		
		Suppression de 604,51 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 40 mm		
		Suppression de 144,15 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 50 mm		
GAN	AVENUE D ASPE	Pose de 79,06 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Renouvellement	Renforcement PVC Ø110/PE Ø50 - AVENUE D'ASPE
		Pose de 39,71 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 110 mm		
		Suppression de 57,85 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm		

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
		Suppression de 39,12 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 4,79 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 90 mm		
GAN	CHEMIN DU MERCE	Pose de 217,8 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Travaux neufs	Extension Pe 63 - Chemin du Merce - BSTP
GAN	CHEMIN DE BOURIE	Pose de 433,74 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm	Renouvellement	Déplacement PE 32 - Chemin de Bourie - SUEZ
		Suppression de 8,97 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 32 mm		
		Suppression de 320,62 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 40 mm		
IDRON	AVENUE PIERRE DE BELSUNCE	Pose de 146,8 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension Pe 50 - Lotissement DECAMPS - SUEZ
IDRON	RUE DE L ISERE	Pose de 142,91 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension PVC 110_Pe 50 - Lotissement Les Genets - SUEZ
		Pose de 206,72 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 110 mm		
IDRON	CHEMIN DE NASSE	Pose de 242,95 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm	Travaux neufs	Extension Pe 50 - Lotissement Mazou - SUEZ
IDRON	CHEMIN DU MOULIN	Pose de 108,69 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 40 mm	Travaux neufs	Extension PVC 40 - Chemin du Moulin - SUEZ
JURANCON	RUE DES JARDINS OUVRIERS	Pose de 16,92 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renforcement F250/Pe50 - Rues Cambot/Jardins Ouvriers - NEORESEAUX
		Pose de 12,19 ml de canalisations Fonte ductile Ø 250 mm		
		Pose de 79,22 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Suppression de 6,25 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm		
		Suppression de 2,17 ml de canalisations Fonte ductile Ø 250 mm		
		Suppression de 97,6 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm		
		Suppression de 47,52 ml de canalisations Fonte grise Ø 125 mm		
		Suppression de 14,99 ml de canalisations Fonte grise Ø 250 mm		

## 2 | Présentation du service

Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
		Suppression de 3 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm		
JURANCON	AVENUE RAUSKI RN 134	Pose de 2,96 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement Pe 63/ Pe 50 - Avenue Rauski - BSTP
		Pose de 3,13 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Pose de 1,96 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm		
		Pose de 4,93 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 32 mm		
		Pose de 208,82 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 50 mm		
		Pose de 213,36 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm		
		Suppression de 213,17 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 214,62 ml de canalisations Fonte grise Ø 125 mm		
JURANCON	RUE DE GUINDALOS	Pose de 185,28 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F 60 - Rue de Guindalos - BSTP
		Pose de 6,16 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 40 mm		
		Suppression de 181,52 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm		
		Suppression de 13,33 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm		
JURANCON	AVENUE RAUSKI RN 134	Pose de 21,17 ml de canalisations Autre Ø 140 mm	Renouvellement	Renouvellement F 125/150/200 - Avenues Henri IV_Rauski - BSTP
		Pose de 2,02 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Pose de 73,63 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Pose de 518,01 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm		
		Pose de 1,99 ml de canalisations Fonte ductile Ø 150 mm		
		Pose de 55,94 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm		
		Suppression de 2,08 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm		
		Suppression de 26,76 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		



Evolution du patrimoine				
Commune	Adresse	Nature	Type de travaux	Commentaire
		Suppression de 22,19 ml de canalisations Fonte ductile Ø 125 mm		
		Suppression de 2,71 ml de canalisations Fonte ductile Ø 200 mm		
		Suppression de 596,35 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 7,56 ml de canalisations Fonte grise Ø 100 mm		
		Suppression de 519,77 ml de canalisations Fonte grise Ø 125 mm		
LONS	AVENUE DU CHANOINE PASSAILH	Pose de 175,77 ml de canalisations Fonte ductile Ø 60 mm	Renouvellement	Renouvellement F60 - Avenue Chanoine Passailh - HASTOY
		Suppression de 177,08 ml de canalisations Fonte grise Ø 60 mm		
MAZERES-LEZONS	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE CD N°37	Pose de 226,39 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement	Renforcement F 100 - Avenue De Gaulle - GIESPER
		Suppression de 10,46 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm		
		Suppression de 208,53 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 8,9 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 90 mm		
MORLAAS	PLACE DE LA HOURQUIE	Pose de 710,71 ml de canalisations Fonte ductile Ø 100 mm	Renouvellement	Renforcement F 100 - Place de la Hourquie - CEGETP
		Suppression de 665,62 ml de canalisations Fonte grise Ø 80 mm		
		Suppression de 36,26 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm		
MORLAAS	CHEMIN DU BROCC	Pose de 61,4 ml de canalisations PE bandes bleues Ø 63 mm	Renouvellement	Déplacement Pe 63 - Chemin du Broc_Lot Sarthou - SUEZ
		Suppression de 62,25 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm		
NARCASTET	CHEMIN DE LACARRAU VC 2	Pose de 10,21 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 110 mm	Travaux neufs	Maillage PVC 110 - Centre de Loisirs - SUEZ
		Suppression de 49,97 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 110 mm		
RONTIGNON	RUE DU VIEUX BOURG	Pose de 197,85 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 mm	Renouvellement	Renouvellement PVC 63 - Rue du Vieux Bourg - SUEZ
		Suppression de 198,75 ml de canalisations PVC classique (dit mono-orienté) Ø 63 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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	150	149	150	149	- 0,7%
Equipements de mesure de type compteur	114	112	113	111	- 1,8%
Equipements de mesure de type pression	1	1	1	1	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	50	190	184	196	6,5%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 153	-	1 163	1 169	0,5%
Régulateurs débit	1	1	1	1	0,0%
Vannes	3 867	3 934	3 985	4 012	0,7%
Vidanges, purges, ventouses	543	556	569	587	3,2%

A noter des variations sur les données de 2017 dans le RAD 2018 dues aux mises à jour des plans des réseaux dans APIC réalisées en 2018.

- **LES BRANCHEMENTS**

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

<b>Branchements</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Nombre total de branchements	24 977	25 212	<b>25 494</b>	<b>25 867</b>	<b>26 016</b>
dont Branchement Plomb	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
% de branchements Plomb	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Le nombre de branchement prend en compte les connexions 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.

## 2 | Présentation du service

Ci-dessous la répartition des branchements par commune :

COMMUNE_SITE	Acier, Fer noir, galvanisé	Cuivre	Fonte	Inconnu	Polyéthylène bandes bleues	Mixte Avec plomb	Polyéthylène noir ou autre	PVC	Visité mais indétectable	Total général
ARESSY	1			5	297		33	64		400
ASSAT	12		1	10	433		80	206		742
BILLERE	1 403	30	27	23	1360	1	315	626		3784
BIZANOS	206	7	5	13	1215		208	290		1944
BOSDARROS	4			2	256		38	174		474
BUZY				1	15		3	14		33
GAN	132	13		36	1468		235	600	1	2485
GELOS	261	53	5	15	745		81	332	1	1493
IDRON	12	4	4	41	1401		203	272		1937
JURANÇON	618	39	8	15	1367		149	561	1	2758
LAROIN				2	58		3	25		88
LASSEUBE				2	33		1	20		56
LASSEUBETAT	2				19		2	12		35
LESCAR		1	3	1	34			7		46
LONS	404	9	35	55	3338		334	777	20	4967
MAZERES-LEZONS	16	6	2	8	527		47	214	1	821
MEILLON	9		1	4	320		41	56	1	432
MORLAAS	38	11	4	33	1313		146	509		2054
NARCASTET	3			15	195		14	134		361
PARDIES-PIETAT	1			2	15		2	8		28
RONTIGNON	3			11	191		17	127		349
SAINT-FAUST					3			3		6
SERRES-MORLAAS	6	1	1	15	251		22	71		366
UZOS	-			2	282		34	39		357
<b>TOTAL</b>	<b>3 128</b>	<b>174</b>	<b>95</b>	<b>308</b>	<b>15 136</b>	<b>1</b>	<b>2 008</b>	<b>5 141</b>	<b>25</b>	<b>26 016</b>

- **LES COMPTEURS**

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	-	10 050	375	23	10 448
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	9 730	262	42	10 034
Eau froide	C 10 - 14 ans	0	11 646	183	19	11 848
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	253	14	10	277
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	16	2	3	21
Eau froide	F > 25 ans	-	0	0	-	0
Eau froide	Inconnu	1	-	-	-	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>31 695</b>	<b>836</b>	<b>97</b>	<b>32 629</b>

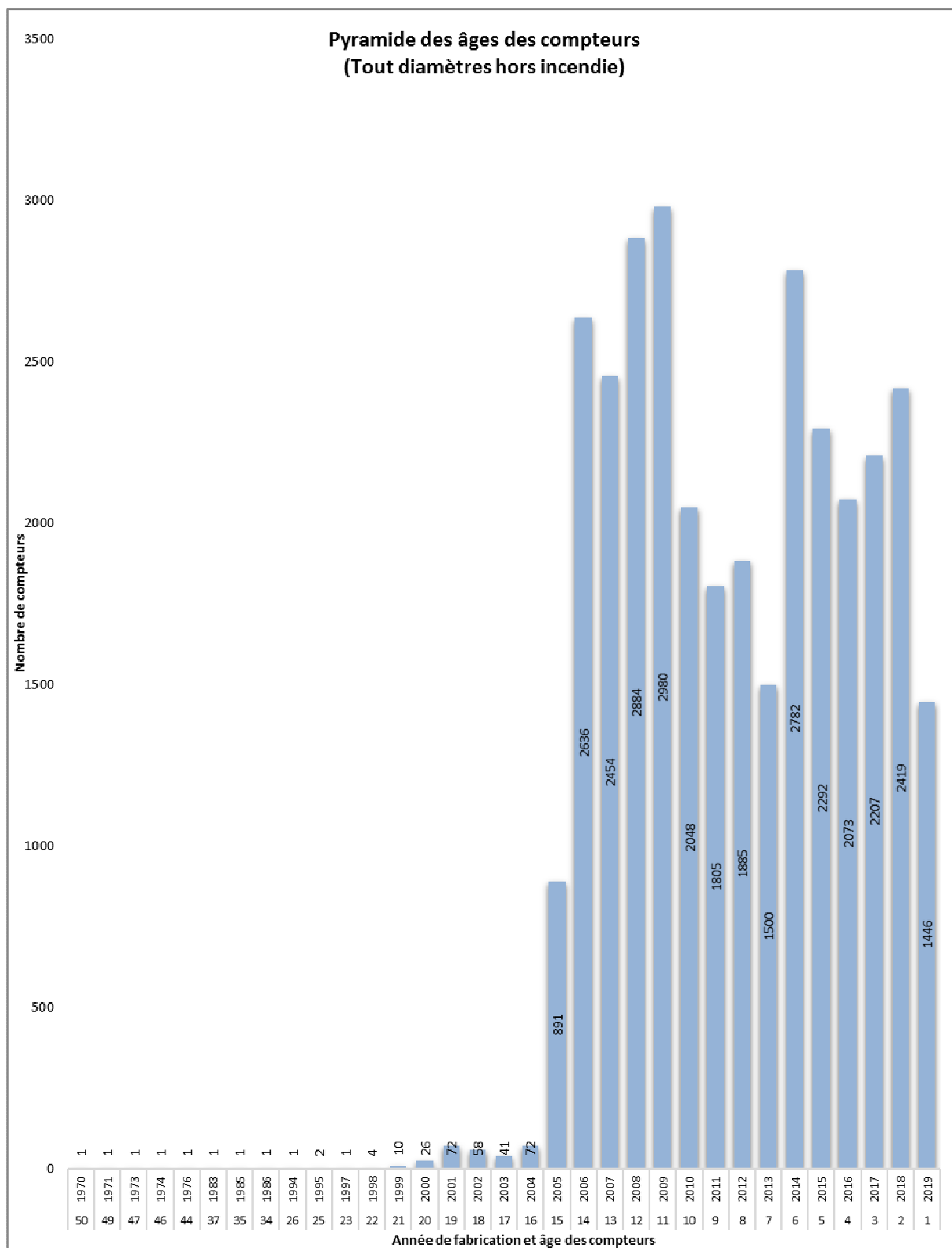
> **Commentaire des données**

Au 31/12/2019, le réseau du SMEP de JURANCON dispose d'un parc de **32 629 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 total de compteurs. L'âge moyen du parc compteur est de **7,2 ans** (7,1 ans en 2018).

On dénombre 298 compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans au 31 décembre 2019. Parmi ces compteurs, 252 sont difficilement accessibles voire inaccessibles.



- **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

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

<b>Les variations sur les compteurs (nombre)</b>			
<b>Diamètre</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Inconnu	0	1	0,0%
12 à 15 mm	31 093	31 695	1,9%
20 à 40 mm	828	836	1,0%
>40 mm	101	97	-4,0%
<b>Total</b>	<b>32 022</b>	<b>32 629</b>	<b>1,9%</b>

<b>Le parc compteurs</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Nombre de compteurs</b>	30 551	31 102	31 653	32 022	32 629

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>			
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
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	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	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15	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	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	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	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	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	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	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	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	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	10

## 2 | Présentation du service

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	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	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	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	75
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	120	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 :

Volumes d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P8)	64 464	394 730	354 800	383 169	8,0%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P9)	82 752	334 951	153 312	229 201	49,5%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P18)	-	153 824	208 902	399 185	91,1%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11)	879 804	943 124	938 126	990 616	5,6%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P12)	1 280 209	736 374	1 155 197	1 201 229	4,0%
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	537 340	579 429	622 464	692 670	11,3%
MEILLON	Meillon (P16)	879 566	429 440	0	0	0,0%
MEILLON	Meillon (P17)	1 091 225	1 337 106	1 255 800	920 580	- 26,7%
RONTIGNON	Rontignon (P14)	1 235 649	1 283 360	1 144 537	1 226 806	7,2%
Total des volumes prélevés		6 051 009	6 192 338	5 833 138	6 043 456	3,6%

#### > Commentaire des données

Pour 2019, les volumes prélevés correspondent à la période de relève du 27/12/2018 au 30/12/2018, soit 368 jours (363 jours en 2018 du 29/12/2017 au 27/12/2018).

Ramené au m<sup>3</sup>/j, la variation des volumes prélevés est de 2,2% par rapport à 2018.

Le puits P16 est arrêté depuis 2017 (problématique d'apports de sable). Des travaux de remplacement du débourbeur dessableur sont programmés en 2020 en même temps que le renouvellement de la pompe d'exhaure.

### 3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

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

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

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

Volumes eau potable produits (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Total des volumes produits		5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%

### > 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 <sup>3</sup> )					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable importés (B)	39 538	42 695	41 925	51 088	21,9%
Total volumes eau potable exportés (C)	68 461	101 226	28 781	10 320	- 64,1%

Volumes d'eau potable importés (m <sup>3</sup> )					
Provenance	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Ville de Pau	39 538	41 251	41 925	51 088	21,9%
SIAEP Gave et Baïse	0	0	0	0	0,0%
SIAEP Luy et Gabas	0	99	0	0	0,0%
SIAEP Vallée de l'Ousse	0	1 345	0	0	0,0%
SIAEP de la Région de Lescar	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable importés	39 538	42 695	41 925	51 088	21,9%

A noter l'augmentation du volume importé de la Ville de PAU en 2019 en raison de la hausse de consommation de 2 clients sur Lons (Camp Astra et Serdex).

Volumés d'eau potable exportés (m³)					
Destination	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Ville de Pau	9 813	9 348	8 826	10 320	16,9%
SIAEP Gave et Baïse	0	71	5 675	0	- 100,0%
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	58 648	91 807	14 280	0	- 100,0%
Total volumés eau potable exportés	68 461	101 226	28 781	10 320	- 64,1%

Pour l'année 2019, les volumés importés et exportés correspondent à la période de relève du 27/12/2018 au 30/12/2018, soit 368 jours. Le détail mensuel est le suivant :

Détail mensuel des volumés importés en 2019 (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	3 894	0	0	0	0	3 894	3 256	19,6%
Février	4 018	0	0	0	0	4 018	3 293	22,0%
Mars	4 202	0	0	0	0	4 202	3 447	21,9%
Avril	4 177	0	0	0	0	4 177	3 929	6,3%
Mai	4 866	0	0	0	0	4 866	3 610	34,8%
Juin	4 634	0	0	0	0	4 634	3 916	18,3%
Juillet	4 985	0	0	0	0	4 985	3 576	39,4%
Août	3 698	0	0	0	0	3 698	3 302	12,0%
Septembre	4 397	0	0	0	0	4 397	3 421	28,5%
Octobre	3 874	0	0	0	0	3 874	3 228	20,0%
Novembre	4 157	0	0	0	0	4 157	3 456	20,3%
Décembre	4 186	0	0	0	0	4 186	3 491	19,9%
Total	51 088	0	0	0	0	51 088	41 925	21,9%

Détail mensuel des volumés exportés en 2019 (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	710	0	0	0	0	710	4 944	- 85,6%
Février	710	0	0	0	0	710	3 271	- 78,3%
Mars	710	0	0	0	0	710	4 982	- 85,7%
Avril	710	0	0	0	0	710	2 230	- 68,2%
Mai	710	0	0	0	0	710	2 560	- 72,3%
Juin	708	0	0	0	0	708	5 399	- 86,9%
Juillet	1 010	0	0	0	0	1 010	1 742	- 42,0%
Août	1 010	0	0	0	0	1 010	711	42,1%
Septembre	1 010	0	0	0	0	1 010	711	42,1%
Octobre	1 010	0	0	0	0	1 010	761	32,7%
Novembre	1 010	0	0	0	0	1 010	760	32,9%

Détail mensuel des volumes exportés en 2019 (m <sup>3</sup> )								
	Ville de Pau	SIAEP Gave et Baïse	SIAEP Luy et Gabas	SIAEP Vallée de l'Ousse	SIAEP Région de Lescar	Total (Année N)	Total (Année N-1)	N / N-1 (%)
Décembre	1 012	0	0	0	0	1 012	710	42,5%
Total	10 320	0	0	0	0	10 320	28 781	- 64,1%

### > Commentaire des données

La forte baisse constatée pour les volumes exportés est essentiellement due à un arrêt des importations d'eau de l'exploitant du SIAEP de LESCAR depuis juin 2018.

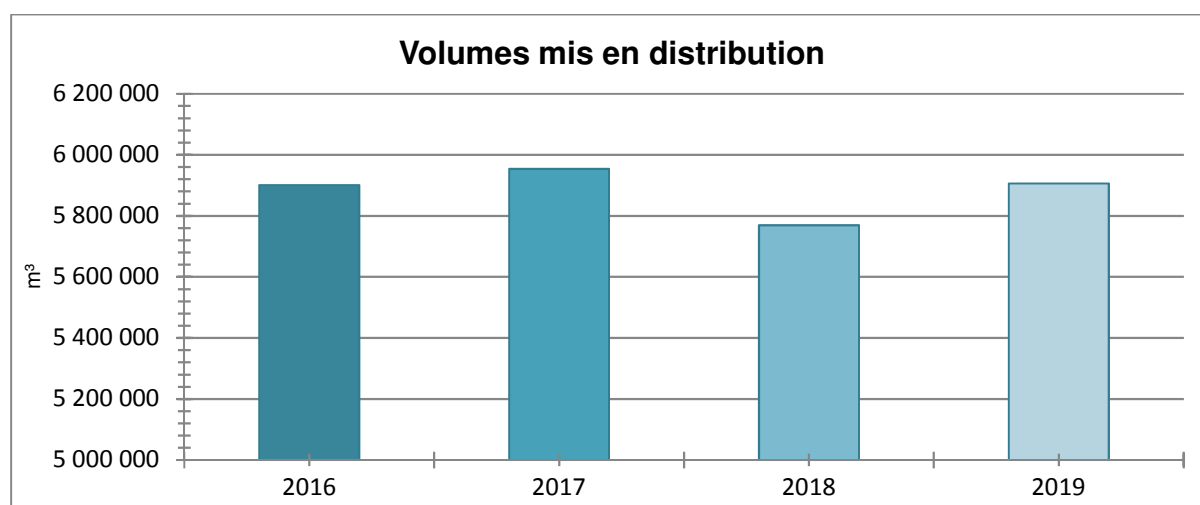
### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

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

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

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

Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A)	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Total volumes eau potable importés (B)	39 532	42 694	42 223	50 724	20,1%
Total volumes eau potable exportés (C)	69 078	101 016	28 427	10 251	- 63,9%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	5 900 809	5 953 904	5 769 381	5 906 026	2,4%



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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

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

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	3 981 121	4 061 060	4 065 192	4 054 801	- 0,3%
- dont Volumes facturés (E')	3 919 475	3 960 231	3 995 437	3 970 747	- 0,6%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	61 646	100 829	69 755	84 054	20,5%
Volumes consommés sans comptage (F)	421 575	455 000	330 000	426 000	29,1%
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)	4 427 696	4 541 060	4 420 192	4 505 801	1,9%

#### > Commentaire des données

En 2019, comme en 2016, 2017 et 2018, 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 :

- **Fuite 400 mm Nid Béarnais : 271 000 m<sup>3</sup>**

Ce volume correspond au total d'une estimation de fuite de 31 m<sup>3</sup>/h sur 365 jours. Il a été mesuré en octobre 2019 à 31 m<sup>3</sup>/h en présence du maître d'œuvre du SMEP. Cette mesure a consisté à isoler le tronçon fuyard et à l'alimenter par le compteur d'interconnexion de la Ville de Pau dite de Guindalos.

Rappelons que la pression de distribution de cette interconnexion est de 4 bars inférieure à la pression du champ captant ce qui minimise le débit réel de fuite.

- **Prises d'eau sur PI et branchements « sauvages » zone Induspal : 106 000 m<sup>3</sup>. Ce volume a été mesuré et on constate une augmentation permanente du volume journalier.**

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 m<sup>3</sup>/j/PI.

**En ajoutant les volumes habituels sans comptage de 49 000 m<sup>3</sup>, nous avons donc retenu en 2019 un total de 426 000 m<sup>3</sup> pour les volumes consommés sans comptage.**

**D'autres zones de prises d'eau existent sur le territoire syndical qui n'ont pas été pris en compte dans le calcul.**

#### **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 m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

**Les pertes d'eau potable en réseau** sont calculées sur la même période de temps par différence entre les 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 m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

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



### 3 | Qualité du service

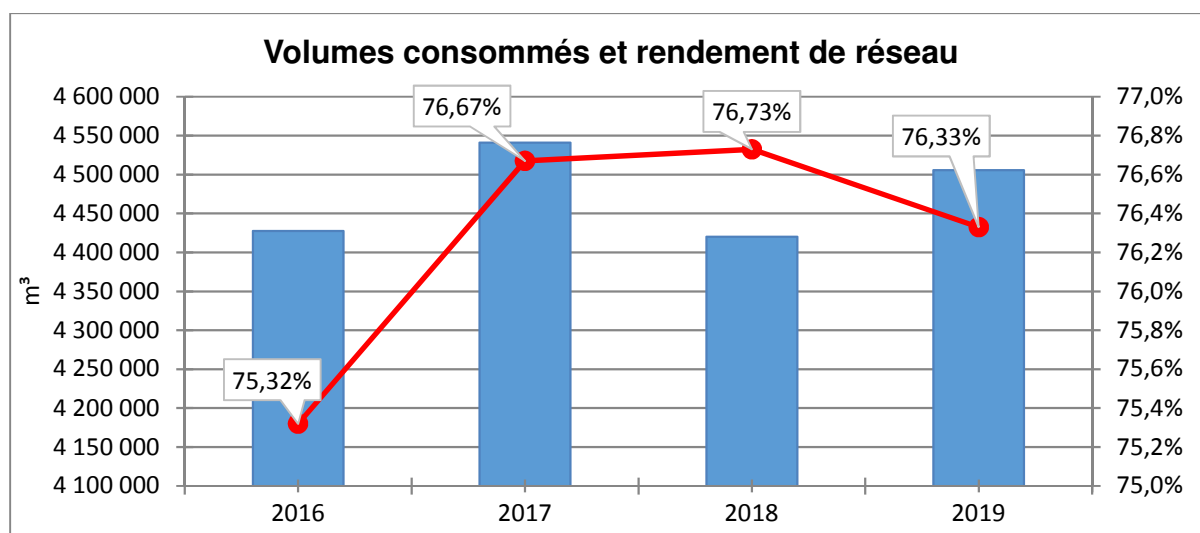
augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

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

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

<b>Indice linéaire de pertes (m<sup>3</sup>/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/km/j)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes mis en distribution (D)	5 900 809	5 953 904	5 769 381	5 906 026	2,4%
Volumes comptabilisés (E)	3 981 121	4 061 060	4 065 192	4 054 801	- 0,3%
Volumes consommés autorisés (H)	4 427 696	4 541 060	4 420 192	4 505 801	1,9%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 473 113	1 412 844	1 349 189	1 400 225	3,8%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 919 688	1 892 844	1 704 189	1 851 225	8,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824,014	822,922	826,021	826,67	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	4,88	4,7	4,47	4,64	3,7%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,37	6,3	5,65	6,14	8,5%

<b>Rendement de réseau (%)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes consommés autorisés (H)	4 427 696	4 541 060	4 420 192	4 505 801	1,9%
Volumes eau potable exportés (C)	69 078	101 016	28 427	10 251	- 63,9%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Volumes eau potable importés (B)	39 532	42 694	42 223	50 724	20,1%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	75,32	76,67	76,73	76,33	- 0,5%



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

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	5 900 809	5 953 904	5 769 381	5 906 026	2,4%
Volumes comptabilisés (E)	3 981 121	4 061 060	4 065 192	4 054 801	- 0,3%
Volumes consommés autorisés (H)	4 055 121	4 135 060	4 139 192	4 128 801	- 0,3%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	1 845 688	1 818 844	1 630 189	1 777 225	9,0%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	1 919 688	1 892 844	1 704 189	1 851 225	8,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824,014	822,922	826,021	826,670	0,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	366	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	6,12	6,06	5,41	5,89	8,9%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	6,37	6,30	5,65	6,14	8,5%

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 055 121	4 135 060	4 139 192	4 128 801	- 0,3%
Volumes eau potable exportés (C)	69 078	101 016	28 427	10 251	- 63,9%
Volumes eau potable produits (A)	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Volumes eau potable importés (B)	39 532	42 694	42 223	50 724	20,1%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	69,08	69,96	71,88	69,96	- 2,7%

### 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	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 427 696	4 541 060	4 420 192	4 505 801	1,9%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	824	822,9	826	826,7	0,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	15	15,5	14,8	15	1,4%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	67,99	68,09	67,95	67,99	0,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	75,32	76,67	76,73	76,33	- 0,5%

### 3.1.8 Le rendement contractuel

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 427 696	4 541 060	4 420 192	4 505 801	1,9%
Volumes eau potable produits (A)	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Volumes eau potable importés (B)	39 532	42 694	42 223	50 724	20,1%
Volumes eau potable exportés (C)	69 078	101 016	28 427	10 251	- 63,9%
Rendement de réseau contractuel (%) $100 * (H) / (A+B-C)$	75,04	76,27	76,61	76,29	- 0,4%

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

Rendement de réseau (%)					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	4 055 121	4 135 060	4 139 192	4 128 801	- 0,3%

<b>Rendement de réseau (%)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes eau potable produits (A)	5 930 355	6 012 226	5 755 585	5 865 553	1,9%
Volumes eau potable importés (B)	39 532	42 694	42 223	50 724	20,1%
Volumes eau potable exportés (C)	69 078	101 016	28 427	10 251	- 63,9%
Rendement de réseau contractuel (%) 100 * (H) / (A+B-C)	68,72	69,45	71,74%	69,91	- 2,6%

### 3.1.9 Les volumes de pointes

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

Production maximale (m <sup>3</sup> /j)					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volume moyen journalier produit sur l'année	16 203	16 472	15 769	16 070	1,9%
Volume moyen journalier du mois de pointe	17 177	17 756	16 333	16 610	1,7%
Mois de pointe	Janvier	Janvier	Février	Janvier	
Jour de pointe	09/06/2016	21/06/2017	26/06/2018	31/01/2019	
Volume de pointe	18 860	20 260	18 010	19 380	7,6%

## 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 établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent 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. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **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 datant de 2018. Les plus significatives sont :

- 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 installations,
- 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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

### 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	7	0	100,0%	21	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	7	0	100,0%	1 505	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	20	0	100,0%	80	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	66	0	100,0%	750	0	100,0%

### 3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Bulletin	Physico-chimique	12	0	100,0%	0	100,0%	1	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	60	0	100,0%	0	100,0%	-	-	0,0%	-	0,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 068	0	100,0%	0	100,0%	24	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	108	1	99,1%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	112	0	100,0%	0	100,0%	16	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	540	1	99,8%	0	100,0%	75	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	1 439	0	100,0%	0	100,0%	66	0	100,0%	0	100,0%

- LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**



Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
MEILLON	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/04/2019	BOURG DE MEILLON	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1.0000	nombre/100 ml	=0	

### > Commentaire des données

En 2019, la qualité de l'eau sur le territoire syndical a été préservée. Les contrôles règlementaires par l'ARS tant en production que distribution sont 100% conformes (cf. annexe 4 bilan ARS de la qualité des eaux distribuées en 2019).

#### • 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. SUEZ 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. SUEZ 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	120	0	100%
Physico-chimique	20	0	100%

Le bilan ARS de la qualité des eaux distribuées sur le syndicat en 2019 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	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
<b>Ressources / Production</b>					
Mazères II (P6/P8/P9/P18)	95 923	447 116	369 774	506 937	37,1%
Mazères III (P11/ P12)	929 232	721 177	910 474	957 343	5,1%
Mazères IV (P13)	219 601	178 681	279 836	294 149	5,1%
Meillon (P16) et station d'alerte	573 505	342 392	8 691	10 833	24,6%
Meillon (P17)	505 501	555 919	549 632	433 542	- 21,1%
Rontignon (P14)	566 509	585 480	522 663	556 065	6,4%
<b>Sous-total</b>	<b>2 890 271</b>	<b>2 830 765</b>	<b>2 641 070</b>	<b>2 758 869</b>	<b>4,5%</b>
<b>Réservoirs / Surpresseurs</b>					
Réservoir Mirassou	6 022	8 026	97	140	44,3%
Réservoir Morlaàs Haute vue	599	911	664	599	- 9,8%
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	289	5 292	276	263	- 4,7%
Surpresseur Réservoir Bastarous	1 637	1 892	3 901	2 781	- 28,7%
Surpresseur Carraze	892	4 985	540	789	46,1%
Surpresseur Morlaàs Haute vue	20 496	27 890	27 401	26 852	- 2,0%
<b>Sous-total</b>	<b>29 935</b>	<b>48 996</b>	<b>32 879</b>	<b>31 424</b>	<b>- 4,4%</b>
<b>Stations de reprise</b>					
Station de reprise Aliou	2 350	4 614	9 655	3 889	- 59,7%
Station de reprise Berlanne	164 988	152 549	166 146	175 122	5,4%
Station de reprise Carrerot	9 126	9 079	5 956	10 228	71,7%
Station de reprise Lafforgue	13 880	6 725	7 229	4 988	- 31,0%
Station de reprise Lanot	13 119	23 764	12 349	15 909	28,8%
Station de reprise Narcastet	308 366	336 989	311 653	295 260	- 5,3%
Station de reprise Pindats	57 566	50 936	55 416	58 771	6,1%
Station de reprise Riant	289 382	298 302	283 768	279 726	- 1,4%
<b>Sous-total</b>	<b>858 777</b>	<b>882 958</b>	<b>852 172</b>	<b>843 893</b>	<b>- 1,0%</b>
<b>Total général</b>	<b>3 778 983</b>	<b>3 762 719</b>	<b>3 526 121</b>	<b>3 634 186</b>	<b>3,1%</b>

#### > 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.

Pour le réservoir Mirassou, la consommation globale de 2018 a été estimée à partir des index réels relevés sur le compteur Linky mis en service à la mi-octobre 2018.

Les consommations de 2016 et 2017 correspondent à des facturations établies sur un index estimé, et ne sont pas représentatives de la réalité. La régularisation a été faite en 2019 par EDF.

### 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	Date intervention
ASSAT	Réservoir Lafforgue	Equipement électrique	02/10/2019
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	Equipement électrique	02/10/2019
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Equipement électrique	02/10/2019
GAN	Station de reprise Lanot	Equipement électrique	02/10/2019
GAN	Station de reprise Riant	Equipement électrique	02/10/2019
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	Equipement électrique	02/10/2019
GAN	Réservoir Aliou	Equipement électrique	02/10/2019
GELOS	Station de reprise Aliou	Equipement électrique	02/10/2019
GELOS	Station de reprise Carrerot	Equipement électrique	07/10/2019
GELOS	Surpresseur Carraze	Equipement électrique	02/10/2019
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Equipement électrique	07/10/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	Equipement électrique	11/10/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	Equipement électrique	08/10/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/ P12)	Equipement électrique	07/10/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13)	Equipement électrique	07/10/2019
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	Equipement électrique	10/10/2019
MEILLON	Meillon (P17)	Equipement électrique	10/10/2019
MORLAAS	Station de reprise Berlanne	Equipement électrique	04/10/2019
MORLAAS	Surpresseur Serres Morlaàs (Haute vue)	Equipement électrique	03/10/2019
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	Equipement électrique	04/10/2019
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	Equipement électrique	07/10/2019
RONTIGNON	Rontignon (P14)	Equipement électrique	07/10/2019

### 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	15/04/2019
Assat	Lafforgue pompage	16/04/2019
Bosdarros	Batgusere D	06/06/2019
Bosdarros	Batgusere G	04/06/2019
Bosdarros	Pindats	21/05/2019
Gan	Sabalot	27/06/2019
Gan	Alliou	04/06/2019
Gan	Miqueu	04/06/2019
Gan	Bastarousse (Cuve 1)	19/04/2019
Gan	Riant (Cuve1)	17/04/2019
Gan	Riant (Cuve2)	17/04/2019
Gan	Mirassou	25/06/2019
Gan	Lanot	27/06/2019
Gan	Bastarousse (Cuve 2)	17/04/2019
Gan	Lebe	06/06/2019
Gelos	Taillefer	21/05/2019
Gelos	Carrerot	17/04/2019
Jurancon	Clos Touzet	20/05/2019
Jurancon	Le loulie D	21/05/2019
Jurancon	Le loulie G	21/05/2019
Jurancon	Nid Bearnais 1	03/06/2019
Jurancon	Nid Bearnais 2	06/06/2019
Mazères Lezons	Aguillon D	03/06/2019
Mazères Lezons	Aguillon G	03/06/2019
Mazères Lezons	Mazeres 3000 A	23/05/2019
Mazères Lezons	Mazeres 3000 B	20/05/2019
Morlaas	Morlaas cht d'eau Haut Service	en attente TVX SFR
Morlaas	Morlaas Berlanne reprise	23/05/2019
Morlaas	Morlaas Surpresseur Nord	15/04/2019
Morlaas	Morlaas Surpresseur Sud	16/04/2019
Morlaas	Morlaas Bas Service D	15/04/2019
Morlaas	Morlaas Bas Service G	16/04/2019
Narcastet	Narcastet	18/04/2019

### 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)	9	-	-	9
ASSAT	Comptage Assat Vignau (achat/vente Pays de Nay)	10	-	-	10
ASSAT	Réservoir Lafforgue	3	-	-	3
ASSAT	Station de reprise Lafforgue	20	1	2	23
BILLÈRE	Comptage Direct Golf (SECTO)	-	-	2	2
BILLÈRE	Comptage Jardins de Billère (SECTO)	-	-	1	1
BIZANOS	Comptage Henri IV (SECTO)	-	-	1	1
BOSDARROS	Réservoir Batguzère	1	-	4	5
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	16	1	3	20
GAN	Comptage Bastarrous Loubangui (SECTO)	-	-	1	1
GAN	Comptage Gan Bourg (SECTO)	-	-	1	1
GAN	Réservoir Aliou	5	-	2	7
GAN	Réservoir Miqueu	7	-	1	8
GAN	Réservoir Mirassou	4	-	1	5
GAN	Réservoir Sabalot	-	-	1	1
GAN	Station de reprise Lanot	3	-	2	5
GAN	Station de reprise Riant	9	1	-	10
GAN	Surpresseur Réservoir Bastarrous	6	-	1	7
GELOS	Station de reprise Carrerot	3	-	-	3
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Béarn)	10	-	-	10
IDRON	Comptage achat Idron (Av. Pyrénées)	10	-	-	10
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Béarn)	10	-	-	10
IDRON	Comptage vente Idron (Av. Pyrénées)	10	-	-	10
JURANÇON	Comptage achat Laroin	10	-	-	10
JURANÇON	Comptage Soubacq (SECTO)	-	-	2	2
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	-	-	1	1
JURANÇON	Comptage vente Laroin	10	-	-	10

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
JURANÇON	Compteur client - Fromagerie des Chaumes	-	-	1	1
JURANÇON	Réservoir Clos Touzet	13	-	1	14
JURANÇON	Réservoir Nid Béarnais 2*1500	13	-	1	14
LONS	Comptage achat Lescar	10	-	-	10
LONS	Comptage vente Lescar	10	-	-	10
MAZÈRES-LEZONS	Comptage Picou (SECTO)	-	-	1	1
MAZÈRES-LEZONS	Energie commande traitement Mazères II (P8 P9 P18)	-	-	2	2
MAZÈRES-LEZONS	Mazères I	-	-	1	1
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	174	1	18	193
MAZÈRES-LEZONS	Mazères III (P11/P12)	102	1	3	106
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13bis)	51	-	5	56
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*3000	-	-	2	2
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères 2*400 Aguillon	4	-	-	4
MAZÈRES-LEZONS	Réservoir Mazères Le Loulié (2*1500)	7	-	2	9
MEILLON	Meillon (P16) et station d'alerte	37	-	10	47
MEILLON	Meillon (P17)	31	-	5	36
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Berlanne)	9	-	-	9
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (Bourg)	9	-	-	9
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	9	-	-	9
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	9	-	-	9
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	9	-	-	9
MORLAÀS	Réservoir Morlaàs Haute vue	16	-	1	17
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	6	-	15	21
MORLAÀS	Surpresseur Morlaàs Haute Vue	20	1	3	24
NARCASTET	Station de reprise Narcastet	3	1	1	5
PAU	Comptage achat Pau	10	-	-	10
PAU	Comptage vente Pau	10	-	-	10
RONTIGNON	Rontignon (P14)	34	-	1	35
UZOS	Réservoir Taillefer	8	-	1	9

Travaux principaux d'exploitation 2019		
Désignation de l'ouvrage	Travaux réalisés	Date réalisation
Meillon (P16) et station d'alerte	Mise en place d'une crépine sur la pompe d'aspiration du Gave. Remise en service de la pompe plus test OK.	24/04/19
Meillon (P16) et station d'alerte	Installation filtre à sable	08/10/19
Meillon (P16) et station d'alerte	Réparation du débitmètre / Démontage et nettoyage aquarium (alimentation gauche bouchée)	03/06/19
Mazères IV (P13/P13bis)	Changement du disjoncteur principal	19/04/19
Mazères IV (P13/P13bis)	Dépannage électrique mise en place alimentation provisoire	22/10/19
Mazères IV (P13/P13bis)	Remplacement alimentation 24v mesure	29/10/19
Meillon (P17)	Remplacement sonde de niveau	29/03/19
Meillon (P17)	Fixation et mise en sécurité du filtre variateur.	03/06/19
Meillon (P17)	Réparation électrique	04/11/19
Réservoir Nid Béarnais 2*1500	Dépannage électrique : câble alimentation EDF arraché par la société Scopelec avec une tarière.	07/02/19
Station de reprise Lafforgue	Réparation électrique	08/11/19
Station de reprise Lanot	Mise en place + cablage variateur	22/01/2019
Surpresseur Morlaàs Haute Vue	Changement garnitures pompes 1 et 4	13/05/19 et 16/05/19
Station de reprise Berlanne	Réparation pompe	16/05/2019
Station de reprise Berlanne	Changement garnitures pompe 2	20/05/19
Station de reprise Berlanne	Pose stabilisateur/ dépannage successifs (blocage stabilisateur)	23/05/19 et 12&19/12/19

### 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	2018	2019	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	8	2	-75,0%
Accessoires	renouvelés	19	16	-15,8%
Appareils de fontainerie	créés	4	2	-50,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	3	9	200,0%



Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2018	2019	N/N-1 (%)
Appareils de fontainerie	réparés	3	4	33,3%
Appareils de fontainerie	supprimés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	149	252	69,1%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	154	130	-15,6%
Branchements	créés	132	120	-9,1%
Branchements	modifiés	25	31	24,0%
Branchements	renouvelés	28	38	35,7%
Branchements	supprimés	4	4	0,0%
Compteurs	déposés	25	28	12,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	3	1	-66,7%
Compteurs	posés	562	521	-7,3%
Compteurs	remplacés	1776	1719	-2,9%
Devis métrés	réalisés	206	197	-4,4%
Enquêtes	Clientèle	1102	1352	22,7%
Fermetures d'eau	à la demande du client	14	17	21,4%
Fermetures d'eau	autres	15	-	-100,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	46	55	19,6%
Remise en eau	sur le réseau	189	175	-7,4%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	17	15	-11,8%
Réparations	fuite sur branchement	132	137	3,8%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	85	74	-12,9%
Autres		3 045	2 706	-11,1%
Total actes		7 738	7 590	-1,8%

Nombre de fuites réseau réparées en 2019	
Commune	Nombre de fuites
BILLÈRE	5
BIZANOS	7
BOSDARROS	6
BUZY	1
GAN	15
GELOS	4
IDRON	2
JURANÇON	14
LASSEUBETAT	1
LONS	10
MAZÈRES-LEZONS	2
MEILLON	1
MORLAÀS	4
SERRES-MORLAÀS	2
<b>Total</b>	<b>74</b>

Pour rappel : 85 fuites réseau réparées en 2018

Nombre de fuites branchements réparées en 2019	
Commune	Nombre de fuites
ASSAT	2
BILLÈRE	10
BIZANOS	19
BOSDARROS	2
BUZY	1
GAN	21
GELOS	10
IDRON	5
JURANÇON	17
LASSEUBE	1
LONS	27
MAZÈRES-LEZONS	3
MORLAÀS	7
NARCASTET	1
PARDIES-PIÉTAT	1
RONTIGNON	1
SERRES-MORLAÀS	7
UZOS	2
<b>Total</b>	<b>137</b>

Pour rappel : 132 fuites branchements réparées en 2018

### > 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 légèrement diminué en 2019 : 211 fuites au total contre 217 en 2018.

Le tableau ci-après détaille le nombre de compteurs neufs posés en 2019 :

Compteurs neufs par commune en 2019	
Communes	Nombre compteurs neufs
ARESSY	12
ASSAT	37
BILLÈRE	116
BIZANOS	48
BOSDARROS	3
GAN	25
GELOS	8
IDRON	71
JURANÇON	25
LASSEUBE	1
LESCAR	1
LONS	61
MAZÈRES-LEZONS	6
MEILLON	3
MORLAÀS	60
NARCASTET	3
PARDIES-PIÉTAT	1
RONTIGNON	3
SAINT-FAUST	1
SERRES-MORLAÀS	13
UZOS	23
<b>Total</b>	<b>521</b>

**Pour rappel : 554 compteurs neufs en 2018**

### 3.3.6 La recherche des fuites

Durant l'année 2019, **230 490 ml de réseau** ont été auscultés soit 27,88% du réseau total. A noter une recherche de fuites qui a été plus faible en fin d'année du fait des intempéries.

Le détail des rues concernées par la recherche se trouve en **annexe 9**.

En complément, 85 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	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	84	129	53,6%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Astreinte	15	6	-60,0%

Détail des astreintes sur les installations en 2019			
Commune	Sites	Intervention	Date
BOSDARROS	Station de reprise Pindats	Désamorçage pompe 1 et 2	25/11/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères II (P6/P8/P9/P18)	défaut com	10/03/2019
MAZÈRES-LEZONS	Mazères IV (P13/P13bis)	Disjonction p13	19/04/2019
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Réparer	01/12/2019
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Dépannage	02/12/2019
MORLAÀS	Station de reprise Berlanne	Manœuvrer le stab	06/12/2019

Détail des astreintes sur le réseau en 2019			
Commune	Sites	Intervention	Date
BIZANOS	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	réseau eau enquêter fuite	06/01/2019
MAZERES LEZONS	ALLEE DE LEZONS	réseau eau enquêter (débit, pression)	10/01/2019
MEILLON	ROUTE DE PAU	réseau eau enquêter fuite	12/01/2019
MEILLON	ROUTE DE PAU	réseau eau arrêt d'eau réaliser	12/01/2019
MEILLON	ROUTE DE PAU	réseau eau remise en eau réaliser	12/01/2019
MEILLON	ROUTE DE PAU	réseau eau réparer	12/01/2019
GELOS	RUE EUGENE DAURE	recouvrement terrain faire	17/01/2019
BILLERE	ALLEE MISS HUTTON	branchement eau ouvrir	19/01/2019
GAN	CHEMIN LAPAGUERIE	branchement eau enquêter fuite	19/01/2019
GAN	CHEMIN LAPAGUERIE	branchement eau réparer	19/01/2019
LONS	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	compteur relever	25/01/2019
MORLAAS	RUE D'ARAGON	branchement eau enquêter fuite	27/01/2019

### 3 | Qualité du service

BIZANOS	CHEMIN LARRIBAU	réseau eau enquêter fuite	31/01/2019
LONS	CHEMIN DES VIGNES	compteur enquêter fuite	01/02/2019
JURANCON	CHEMIN SOUBACQ	réseau eau arrêt d'eau réaliser	06/02/2019
RONTIGNON	CHEMIN DE CASTAGNOU	réseau eau enquêter (débit, pression)	06/02/2019
LONS	CHEMIN DES VIGNES	réseau eau enquêter fuite	20/02/2019
MAZERES LEZONS	AVENUE DES PYRENEES	compteur changer pièces, réparer fuite	23/02/2019
MORLAAS	RUE MARCADET	branchement eau ouvrir	02/03/2019
MORLAAS	RUE DES FRENES	réseau eau arrêt d'eau réaliser	17/03/2019
MORLAAS	RUE DES FRENES	compteur changer pièces, réparer fuite	17/03/2019
MORLAAS	RUE DES FRENES	réseau eau remise en eau réaliser	17/03/2019
BOSDARROS	ROUTE DES PINDATS	branchement eau enquêter fuite	29/03/2019
JURANCON	RUE OLLE LAPRUNE	branchement eau enquêter fuite	08/04/2019
LONS	CHEMIN D ESTIENI	compteur changer pièces, réparer fuite	09/04/2019
BILLERE	RUE DU GOLF	réseau eau enquêter pour qualité eau	20/04/2019
JURANCON	AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	déplacement improductif	20/04/2019
LONS	BOULEVARD BLERIOT	réseau eau enquêter fuite	23/04/2019
NARCASTET	LOTISSEMENT DES FLORALIES	compteur enquêter fuite	01/05/2019
LASSEUBE	ROUTE DE BOUILLET	réseau eau enquêter fuite	07/05/2019
BILLERE	ALLEE BERNARD LAFFITTE	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/05/2019
BILLERE	ALLEE BERNARD LAFFITTE	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/05/2019
BILLERE	RUE BERNARD MAUBOULES	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/05/2019
GELOS	SQUARE VAL RIAN	réseau eau remise en eau réaliser	10/05/2019
JURANCON	CHEMIN DE LAROIN	réseau eau enquêter fuite	17/05/2019
LONS	AVENUE DES ECUREUILS	réseau eau enquêter fuite	20/05/2019
BILLERE	RUE BEAUSEJOUR	compteur changer pièces, réparer fuite	21/05/2019
BILLERE	RUE BEAUSEJOUR	branchement eau enquêter fuite	22/05/2019
BOSDARROS	QUARTIER PINDATS	réseau eau enquêter (débit, pression)	22/05/2019
JURANCON	PLACE DU BERNET	branchement eau ouvrir	22/05/2019
JURANCON	AVENUE JEANNE D ALBRET	compteur enquêter client	23/05/2019
BIZANOS	RUE DU PANORAMA	réseau eau réparer	30/05/2019
BIZANOS	RUE DU PANORAMA	réseau eau réparer	30/05/2019
BIZANOS	RUE DU PANORAMA	réseau eau enquêter fuite	30/05/2019
JURANCON	CHEMIN VIGNAU	réseau eau enquêter (débit, pression)	02/06/2019
LAROIN	CHEMIN DES ARRIBEUS	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/06/2019
JURANCON	IMPASSE DE PESSABY	réseau eau réparer	08/06/2019
BILLERE	IMPASSE SAINT LAURENT	réseau eau enquêter fuite	08/06/2019
JURANCON	CHEMIN DE COUDAY	réseau eau enquêter (débit, pression)	08/06/2019

### 3 | Qualité du service

JURANCON	CHEMIN DE COUDAY	réseau eau réparer	09/06/2019
JURANCON	RUE LOUIS DARAN	déplacement improductif	12/06/2019
SERRES MORLAAS	CHEMIN DE LA HOUN	réseau eau enquêter (débit, pression)	15/06/2019
GAN	PLACE DE LA MAIRIE	branchement eau enquêter fuite	16/06/2019
GELOS	ROUTE DES COTEAUX DE GUINDALOS	réseau eau enquêter (débit, pression)	16/06/2019
SERRES MORLAAS	CHEMIN DE LA COTE DU BOIS	réseau eau enquêter (débit, pression)	17/06/2019
SERRES MORLAAS	CHEMIN DE LA COTE DU BOIS	compteur changer pièces, réparer fuite	22/06/2019
GAN	CHEMIN DE CAMS	réseau eau enquêter fuite	22/06/2019
BIZANOS	CHEMIN LEON HEID	réseau eau enquêter (débit, pression)	11/07/2019
BILLERE	AVENUE DU TONKIN	compteur enquêter anomalie	17/07/2019
BILLERE	AVENUE DU TONKIN	compteur remplacer pour anomalie technique	17/07/2019
BILLERE	AVENUE DU TONKIN	compteur remplacer pour anomalie technique	17/07/2019
BILLERE	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	accessoire réseau enquêter	21/07/2019
IDRON	AVENUE DU CAMP	réseau eau enquêter (débit, pression)	26/07/2019
LONS	RUE DES EDELWEISS	réseau eau enquêter fuite	28/07/2019
LONS	RUE DES EDELWEISS	branchement eau réparer	28/07/2019
GAN	RUE DU PIC D ARLAS	réseau eau enquêter (débit, pression)	03/08/2019
BOSDARROS	ROUTE DES PINDATS	compteur changer pièces, réparer fuite	05/08/2019
GAN	CHEMIN DE GUILLON	réseau eau enquêter fuite	07/08/2019
LONS	AVENUE DES FRERES LUMIERE	déplacement improductif	08/08/2019
NARCASTET	LOTISSEMENT DU BEDAT	compteur changer pièces, réparer fuite	11/08/2019
BILLERE	RUE DES TAMARIS	réseau eau enquêter fuite	23/08/2019
JURANCON	CHEMIN DES ASTOUS	réseau eau enquêter fuite	02/09/2019
IDRON	ROUTE DE L OUSSERE	réseau eau enquêter fuite	04/09/2019
GAN	ROUTE DE BOSDARROS	réseau eau enquêter fuite	08/09/2019
JURANCON	AVENUE GASTON CAMBOT	réseau eau réparer	11/09/2019
BIZANOS	RUE GEORGES CLEMENCEAU	réseau eau enquêter (débit, pression)	20/09/2019
LONS	CHEMIN DE LA SALIGUE	appareil fontainerie enquêter	21/09/2019
JURANCON	IMPASSE D OLY	branchement eau enquêter fuite	21/09/2019
JURANCON	AVENUE HENRI IV	réseau eau enquêter (débit, pression)	28/09/2019
JURANCON	CHEMIN DE LARREDYA	branchement eau réparer	09/10/2019
JURANCON	AVENUE RAUSKI	réseau eau enquêter (débit, pression)	10/10/2019
LONS	CHEMIN DE LUZAN	réseau eau enquêter fuite	14/10/2019
JURANCON	AVENUE VICTOR HUGO	branchement eau enquêter fuite	02/11/2019
JURANCON	AVENUE VICTOR HUGO	branchement eau réparer	02/11/2019
JURANCON	RUE LOUIS DARAN	branchement eau ouvrir	02/11/2019
LONS	CHEMIN DIT DEOUS GRABAS	réseau eau enquêter fuite	10/11/2019

### 3 | Qualité du service

---

LONS	CHEMIN DIT DEOUS GRABAS	réseau eau réparer	10/11/2019
BIZANOS	CLOS CANTE L OUSSE	branchement eau enquêter fuite	17/11/2019
BIZANOS	CLOS CANTE L OUSSE	branchement eau enquêter fuite	17/11/2019
JURANCON	AVENUE D OSSAU	réseau eau arrêt d'eau réaliser	19/11/2019
JURANCON	AVENUE D OSSAU	réseau eau remise en eau réaliser	19/11/2019
JURANCON	AVENUE D OSSAU	réseau eau réparer	19/11/2019
JURANCON	AVENUE D OSSAU	réseau eau enquêter fuite	19/11/2019
JURANCON	CHEMIN VIGNAU	réseau eau réparer	20/11/2019
MORLAAS	STEP	déplacement improductif	03/12/2019
GAN	RUE DE LA VILLEFRANCHE	réseau eau enquêter fuite	10/12/2019
JURANCON	ROUTE CHAPELLE DE ROUSSE	réseau eau arrêt d'eau réaliser	17/12/2019
BIZANOS	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	compteur changer pièces, réparer fuite	21/12/2019
BIZANOS	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	compteur remplacer pour anomalie technique	21/12/2019

## 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



#### Eau France

L'outil de gestion clientèle s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...). Il permet :

- 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 partager 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.

### 3.4.2 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

La méthode de calcul du nombre de client a été modifiée en 2019. Jusqu'en 2019, le nombre de client total comportaient le nombre de client actifs y compris les logements vacants. Un focus sur les logements vacants étaient d'ailleurs présentés en dessous du tableau du nombre de client.

Désormais, le nombre de client eau potable correspond au nombre de comptes avec l'élément de facturation « consommation eau potable actifs » hors logements vacants au 31/12/N.



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

Communes	2018	2019
ARESSY	369	387
ASSAT	700	734
BILLERE	5284	5 440
BIZANOS	2347	2 383
BOSDARROS	462	464
BUZY	32	31
GAN	2649	2654
GELOS	1724	1737
IDRON	2151	2189
JURANCON	3478	3499
LAROIN	88	88
LASSEUBE	53	54
LASSEUBETAT	35	35
LESCAR	48	51
LONS	6092	6139
MAZERES LEZONS	847	851
MEILLON	412	415
MORLAAS	2219	2292
NARCASTET	360	364
PARDIES PIETAT	26	28
RONTIGNON	347	348
ST FAUST	6	374
SERRES MORLAAS	369	5
UZOS	352	376
<b>Total</b>	<b>30450</b>	<b>30 938</b>

Le pourcentage de logement vacant au 31/12/2019 sur le périmètre de ce contrat représente : 5.20%.

Ce nombre compte les compteurs n'étant pas associés à des éléments actifs de facturation. Ci-dessous le détail de logement vacant par commune :

Communes	% de logement vacant
ARESSY	6,07
ASSAT	2,39
BILLERE	7,17
BIZANOS	6,14
BOSDARROS	2,32
BUZY	6,06
GAN	3,67
GELOS	5,55
IDRON	4,78

JURANCON	5,79
LAROIN	1,12
LASSEUBE	3,57
LASSEUBETAT	0,00
LESCAR	7,27
LONS	5,07
MAZERES LEZONS	2,63
MEILLON	5,68
MORLAAS	4,06
NARCASTET	4,96
PARDIES PIETAT	3,45
RONTIGNON	4,40
SERRES MORLAAS	2,86
ST FAUST	16,67
UZOS	2,08

Le nombre de clients actifs par catégorie				
Communes	Particulier	Collectivité	Professionnel	Total
ARESSY	363	9	15	387
ASSAT	697	14	23	734
BILLERE	5 087	75	278	5 440
BIZANOS	2 216	23	144	2 383
BOSDARROS	434	13	17	464
BUZY	31	-	-	31
GAN	2 506	24	124	2 654
GELOS	1 665	16	56	1 737
IDRON	2 050	20	119	2 189
JURANCON	3 274	40	185	3 499
LAROIN	84	-	4	88
LASSEUBE	52	-	2	54
LASSEUBETAT	33	-	2	35
LESCAR	13	2	36	51
LONS	5 564	64	511	6 139
MAZERES LEZONS	799	16	36	851
MEILLON	393	8	14	415
MORLAAS	1 998	38	256	2 292
NARCASTET	342	13	9	364
PARDIES PIETAT	24	2	2	28
RONTIGNON	343	4	1	348
ST FAUST	5	-	-	5
SERRES MORLAAS	357	8	9	374
UZOS	349	9	18	376
<b>TOTAL</b>	<b>28 679</b>	<b>398</b>	<b>1 861</b>	<b>30 938</b>

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

Données	Nombre
Arrivée client	2 786
Départ client	2 845

### 3.4.3 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement eau correspond au nombre de comptes clients avec l'élément de facturation « consommation eau actifs » y compris les logements vacants au 31/12/N.

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

Nombre d'abonnés					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	31 102	31 653	31 980	32 565	1,8%
Autres abonnements	-	-	66	66	0,0%
Total	31 102	31 653	32 046	32 631	1,8%

Nombre d'abonnés					
ARESSY	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	343	391	396	409	3,3%
Autres abonnements	-	-	3	3	0,0%
Total	343	391	399	412	3,3%

Nombre d'abonnés					
ASSAT	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	670	678	717	752	4,9%
Total	670	678	717	752	4,9%

Nombre d'abonnés					
BILLÈRE	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	5 605	5 633	5 673	5 857	3,2%
Autres abonnements	-	-	3	3	0,0%
Total	5 605	5 633	5 676	5 860	3,2%

### 3 | Qualité du service

<b>BIZANOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 467	2 489	2 488	2 532	1,8%
Autres abonnements	-	-	5	5	0,0%
<b>Total</b>	<b>2 467</b>	<b>2 489</b>	<b>2 493</b>	<b>2 537</b>	<b>1,8%</b>

<b>BOSDARROS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	474	473	470	470	0,0%
Autres abonnements	-	-	5	5	0,0%
<b>Total</b>	<b>474</b>	<b>473</b>	<b>475</b>	<b>475</b>	<b>0,0%</b>

<b>BUZY</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	33	33	33	33	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>0,0%</b>

<b>GAN</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 662	2 729	2 738	2 747	0,3%
Autres abonnements	-	-	8	8	0,0%
<b>Total</b>	<b>2 662</b>	<b>2 729</b>	<b>2 746</b>	<b>2 755</b>	<b>0,3%</b>

<b>GELOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	1 784	1 834	1 827	1 836	0,5%
Autres abonnements	-	-	3	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>1 784</b>	<b>1 834</b>	<b>1 830</b>	<b>1 839</b>	<b>0,5%</b>

<b>IDRON</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	2 146	2 164	2 225	2 295	3,1%
Autres abonnements	-	-	4	4	0,0%
<b>Total</b>	<b>2 146</b>	<b>2 164</b>	<b>2 229</b>	<b>2 299</b>	<b>3,1%</b>

<b>JURANÇON</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	3 632	3 688	3 679	3 711	0,9%
Autres abonnements	-	-	3	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>3 632</b>	<b>3 688</b>	<b>3 682</b>	<b>3 714</b>	<b>0,9%</b>

### 3 | Qualité du service

LAROIN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	85	87	89	89	0,0%
Total	85	87	89	89	0,0%

LASSEUBE	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	54	55	55	56	1,8%
Total	54	55	55	56	1,8%

LASSEUBETAT	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	35	35	35	35	0,0%
Total	35	35	35	35	0,0%

LESCAR	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	54	55	50	51	2,0%
Autres abonnements	-	-	4	4	0,0%
Total	54	55	54	55	1,9%

LONS	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	6 120	6 272	6 374	6 446	1,1%
Autres abonnements	-	-	21	21	0,0%
Total	6 120	6 272	6 395	6 467	1,1%

MAZÈRES-LEZONS	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	831	845	864	872	0,9%
Autres abonnements	-	-	2	2	0,0%
Total	831	845	866	874	0,9%

MEILLON	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	401	417	438	440	0,5%
Total	401	417	438	440	0,5%

MORLAÀS	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	2 258	2 301	2 322	2 384	2,7%
Autres abonnements	-	-	4	4	0,0%
Total	2 258	2 301	2 326	2 388	2,7%

### 3 | Qualité du service

<b>NARCASTET</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	378	378	380	383	0,8%
Total	378	378	380	383	0,8%

<b>PARDIES-PIÉTAT</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	25	26	27	29	7,4%
Total	25	26	27	29	7,4%

<b>RONTIGNON</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	355	358	363	364	0,3%
Total	355	358	363	364	0,3%

<b>SAINT-FAUST</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	6	6	6	6	6 316,7%
Total	6	6	6	6	6 316,7%

<b>SERRES-MORLAÛS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	347	353	374	385	- 98,4%
Total	347	353	374	385	- 98,4%

<b>UZOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Abonnés domestiques et assimilés	337	353	357	383	7,3%
Autres abonnements	-	-	1	1	0,0%
Total	337	353	358	384	7,3%

Le nombre d'abonnés domestiques et assimilés correspond au nombre de compte comportant les éléments de facturation « consommation eau délégataire » et « pollution », actifs au 31/12.  
Les autres abonnements correspondent à ceux sans éléments de facturation « pollution ».

### 3.4.4 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 108 073	4 066 847	3 996 299	2 615 603	2 658 743	1,65%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	120 861	161 692	33,78%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	1 170 452	1 139 007	-2,69%
Volumes vente en gros				41 844	15 410	-63,17%
Total des volumes facturés	4 108 073	4 066 847	3 996 299	3 948 760	3 974 852	0,66%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
ARESSY	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	61 398	54 181	48 396	30 336	33 903	11,76%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	614	586	-4,56%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	19 014	16 988	-10,66%
Total des volumes facturés	61 398	54 181	48 396	49 964	51 477	3,03%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
ASSAT	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	65 704	67 451	67 490	64 893	65 909	1,57%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	1 005	1 853	84,38%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	2 213	6 569	196,84%
Total des volumes facturés	65 704	67 451	67 490	68 111	74 331	9,13%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
BILLÈRE	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	624 773	620 774	581 697	454 107	490 433	8,00%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	31 939	37 223	16,54%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	98 913	70 763	-28,46%
Total des volumes facturés	624 773	620 774	581 697	584 959	598 419	2,30%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
BIZANOS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	265 659	227 335	245 253	189 089	190 969	0,99%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	5 225	10 254	96,25%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	42 840	43 548	1,65%
Total des volumes facturés	265 659	227 335	245 253	237 154	244 771	3,21%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
BOSDARROS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	75 281	85 753	73 600	61 043	50 817	-16,75%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	660	1 755	165,91%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	7 179	15 904	121,54%
Total des volumes facturés	75 281	85 753	73 600	68 882	68 476	-0,59%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
BUZY	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 113	4 010	3 866	4 262	3 358	-21,21%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	0	0	
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	407	
Total des volumes facturés	4 113	4 010	3 866	4 262	3 765	-11,66%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
GAN	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	315 828	306 553	318 952	244 719	241 725	-1,22%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	4 584	3 933	-14,20%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	55 064	54 747	-0,58%
Total des volumes facturés	315 828	306 553	318 952	304 367	300 405	-1,30%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
GELOS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	165 460	164 304	164 620	150 166	145 257	-3,27%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	3 202	2 818	-11,99%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	15 676	15 946	1,72%
Total des volumes facturés	165 460	164 304	164 620	169 044	164 021	-2,97%



Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
IDRON	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	324 237	341 141	315 114	210 563	216 045	2,60%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	4 488	3 007	-33,00%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	97 828	76 601	-21,70%
Total des volumes facturés	324 237	341 141	315 114	312 879	295 653	-5,51%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
JURANÇON	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	905 225	866 638	881 101	277 156	274 158	-1,08%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	11 573	15 641	35,15%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	513 774	531 515	3,45%
Volumes vente en gros					1 130	
Total des volumes facturés	905 225	866 638	881 101	802 503	822 444	2,48%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
LAROIN	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	8 926	13 765	11 080	8 691	8 758	0,77%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	0	0	
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-131	722	-651,15%
Total des volumes facturés	8 926	13 765	11 080	8 560	9 480	10,75%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
LASSEUBE	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	4 770	4 869	4 804	4 732	5 130	8,41%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	0	0	
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	156	244	56,41%
Total des volumes facturés	4 770	4 869	4 804	4 888	5 374	9,94%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
LASSEUBETAT	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	3 731	3 739	3 686	3 631	3 716	2,34%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	0	0	
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	264	492	86,36%
Total des volumes facturés	3 731	3 739	3 686	3 895	4 208	8,04%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
LESCAR	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	56 776	68 003	66 268	1 610	1 714	6,46%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	7 199	4 665	-35,20%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	50 673	74 515	47,05%
Volumes vente en gros				41 844	14 280	-65,87%
Total des volumes facturés	56 776	68 003	66 268	101 326	95 174	-6,07%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
LONS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	685 779	713 398	681 885	515 277	507 771	-1,46%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	31 318	53 412	70,55%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	149 571	138 878	-7,15%
Total des volumes facturés	685 779	713 398	681 885	696 166	700 061	0,56%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
MAZÈRES-LEZONS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	92 861	90 996	90 409	68 261	65 472	-4,09%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	1 705	2 072	21,52%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	19 633	20 378	3,79%
Total des volumes facturés	92 861	90 996	90 409	89 599	87 922	-1,87%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
MEILLON	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	40 159	42 115	39 705	39 947	40 640	1,73%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	828	3 142	279,47%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	1 293	1 724	33,33%
Total des volumes facturés	40 159	42 115	39 705	42 068	45 506	8,17%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
MORLAÀS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	250 935	229 911	236 372	180 819	170 423	-5,75%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	14 050	16 783	19,45%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	51 466	51 555	0,17%
Total des volumes facturés	250 935	229 911	236 372	246 335	238 761	-3,07%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
----------------------------------	--	--	--	--	--	--

<b>NARCASTET</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	34 801	34 799	39 739	29 230	32 309	10,53%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	225	2 232	892,00%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	1 271	2 322	82,69%
Total des volumes facturés	34 801	34 799	39 739	30 726	36 863	19,97%

<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>)</b>						
<b>PARDIES-PIÉTAT</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	1 528	2 075	2 128	1 738	2 020	16,23%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	26	21	-19,23%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	63	56	-11,11%
Total des volumes facturés	1 528	2 075	2 128	1 827	2 097	14,78%

<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>)</b>						
<b>RONTIGNON</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	43 462	44 293	40 096	34 445	32 180	-6,58%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	801	834	4,12%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	7 357	6 967	-5,30%
Total des volumes facturés	43 462	44 293	40 096	42 603	39 981	-6,15%

<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>)</b>						
<b>SAINT-FAUST</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	443	357	456	439	366	-16,63%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	0	0	
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	0	0	
Total des volumes facturés	443	357	456	439	366	-16,63%

<b>Volumes vendus (m<sup>3</sup>)</b>						
<b>SERRES-MORLAËS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	40 417	41 590	39 425	34 285	39 230	14,42%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	706	737	4,39%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	1 856	2 128	14,66%
Total des volumes facturés	40 417	41 590	39 425	36 847	42 095	14,24%

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
UZOS	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	35 807	38 795	40 158	35 633	36 440	2,26%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	713	723	1,40%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	4 910	6 038	22,97%
Total des volumes facturés	35 807	38 795	40 158	41 256	43 201	4,71%

#### > 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.

### 3.4.5 Les volumes vendus aux gros consommateurs

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

SMEP DE LA REGION DE JURANCON				
Commune	Nom client	Site	Consommation 2018	Consommation 2019
ARESSY	CENTRE DE DIALYSE	RUE DU VILLAGE	9 684	10 452
ARESSY	SNECCA	RUE DES SOURCES	6 695	
BILLERE	COMMUNE DE BILLERE, .	RUE DU GOLF	9 200	9 423
BILLERE	SOGEA	RUE DU LYS	8 157	
BILLERE	BEILLARD	AVENUE DU BARON SEGUIER		6 290
BILLERE	SDC ST JOHN	CHEMIN DU LACAOU	7 347	7 378
BILLERE	LA DIRECTRICE	AVENUE BEZIOU	7 150	6 979
BILLERE	ESTIBETTE	RUE LAFITTE	6 862	
BILLERE	ANTOINE DE BOURBON, .	RUE CAPLANNE	6 803	7 097
BIZANOS	ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	AVENUE LEON HEID	7 853	
BIZANOS	HOTEL CAMPANILE	CHEMIN LARRIBAU	6 326	
GAN	FAMILLE MICHAUD APICULTEURS	CHEMIN DE BERDOULOU	12 876	15 044
GAN	CAVE COOP DES PRODUCTEURS	CHEMIN DE LACAU	6 964	
IDRON	P.F.M.P, .	AVENUE DU BEARN	57 717	39 791
IDRON	P.F.M.P, .	CHEMIN DE MAZEROLLES	17 692	16 882
JURANCON	FROMAGERIE DES CHAUMES	AVENUE RAUSKI	472 362	476 018
LESCAR	SAUR, .	AVENUE DE TARBES	37 299	
LESCAR	BEARN ENVIRONNEMENT UIOM	RUE D ARSONVAL	23 001	28 398
LESCAR	DJPASAD	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	6 418	9 758
LESCAR	LM CAR, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE		11 968
LESCAR	VEOLIA EAU CGE	RUE D ARSONVAL		7 110
LESCAR	CARREFOUR HYPERME/FRANCE, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE		6 380
LONS	MAIRIE DE LONS	MAIL DE COUBERTIN	17 799	20 535
LONS	ASL CLOS DU MOULIN	ALLEE DES SORBIERS	13 062	7 602
LONS	C.A.P.B.P	RUE LARREGAIN		19 510
LONS	SERDEX	AVENUE NORMANDIE NIEMEN	11 666	16 333

### 3 | Qualité du service

LONS	MECATRANS	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	6 455	
LONS	ZOOMAPU	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	6 269	
LONS	LONSOTEL, .	RUE DE STRASBOURG	6 074	
MAZERES LEZONS	ADGESSA	1 ROUTE DES PINDATS		6 290
MORLAAS	MAIRIE DE MORLAAS	AVENUE DU 19 MARS 1962	6 391	7 755
RONTIGNON	A.D.A.P.E.I	ROUTE DU HAMEAU	7 357	6 967
			785 479	743 960

La liste des consommateurs > à 1 000m<sup>3</sup> est donnée en **annexe 2**.

#### 3.4.6 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	13 636
Courrier	2 172
Internet	1 867
Visite en agence	1 353
Total	19 028

#### > 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. 72 % des contacts se sont faits par téléphone.

### 3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	5 177	5
Facturation	1 074	710
Règlement/Encaissement	3 485	141
Prestation et travaux	102	-
Information	6 949	-
Dépose d'index	1 310	-
Technique eau	931	658
<b>Total</b>	<b>19 028</b>	<b>1 514</b>

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					
	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Motifs administratifs</b>	15 219	18 101	15 136	16 311	18 369
<b>Motifs techniques</b>	864	664	667	620	659
<b>Total</b>	<b>16 083</b>	<b>18 765</b>	<b>15 804</b>	<b>16 931</b>	<b>19 028</b>

#### > Commentaire des données

La majorité des demandes est d'ordre administratif.

Le nombre de demandes est en hausse de 11 % en 2019.

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)

SMEP DE JURANCON				
Type de dossier	Sujet de la demande	DEMANDE	RECLAMATION	Total
Arrivée client	ABON - ABONNEMENT	2 147		2 147
Dégrèvement	FACT - DEGREVEMENT	362		362
Demande de prestation	SERV - SERVICES	53		53
Demande de travaux	TECH - CHANTIER	49		49
Demande d'information	ABON - ABONNEMENT	761		761
Demande d'information	ABON - SRU	2		2
Demande d'information	AUTRE	143		143
Demande d'information	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	35		35
Demande d'information	ENCA - MODE PAIEMENT	744		744
Demande d'information	ENCA - SEPA	58		58
Demande d'information	ENCA - SITUATION DE COMPTE	837		837
Demande d'information	FACT - DEGREVEMENT	555		555
Demande d'information	FACT - DUPLICATA TRAVAUX	9		9
Demande d'information	FACT - DUPLICATA FACTURE	59		59
Demande d'information	FACT - ETALONNAGE/JAUGEAGE	2		2
Demande d'information	FACT - FACTURE	2 339		2 339
Demande d'information	FACT - FACTURE TRAVAUX	23		23
Demande d'information	QUAL - CALCAIRE	5		5
Demande d'information	QUAL - COULEUR	17		17
Demande d'information	QUAL - DEMANDE D'ANALYSE ADMINISTRATIF	1		1
Demande d'information	QUAL - QUALITE	13		13
Demande d'information	REL EXT - ADMINISTRATIF	4		4
Demande d'information	REL EXT - TECHNIQUE	8		8
Demande d'information	SERV - AGENCE EN LIGNE	136		136
Demande d'information	SERV - eFACTURE	49		49
Demande d'information	SERV - GESTION DE SINISTRE	14		14
Demande d'information	SERV - SERVICES	39		39
Demande d'information	TECH - BRANCHEMENT NEUF	53		53
Demande d'information	TECH - CHANTIER	66		66
Demande d'information	TECH - DISTRIBUTION	526		526
Demande d'information	TECH - ETALONNAGE/JAUGEAGE	25		25
Demande d'information	TECH - RELEVE	408		408
Demande d'information	TECH - TELERELEVE	18		18
Départ client	ABON - ABONNEMENT	1 573		1 573
Départ client signalé	ABON - ABONNEMENT	523		523
Dépose d'index	TECH - RELEVE	1 310		1 310
Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours	GEST - DOSSIER RDR		5	5
Facture	FACT - FACTURE	2	710	712
Fond Solidarité Logement	ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES	38		38
Intervention Suite Campagne Technique	TECH - DISTRIBUTION	272		272
Mensualisation / Prélèvement automatique	ENCA - MODE PAIEMENT	2 386		2 386



Modification données client	ABON - ABONNEMENT	929		929
Plan Redressement Personnel	ENCA - SITUATION DE COMPTE	2		2
Règlement	ENCA - REGLEMENT	916	141	1 057
Surendettement	ENCA - SITUATION DE COMPTE	2		2
Technique Eau	TECH - DISTRIBUTION	1	658	659
<b>Total</b>		<b>17 514</b>	<b>1 514</b>	<b>19 028</b>

<b>Bilan des réclamations (tous motifs confondus)</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Total</b>	1 811	1 690	1 426	1 485	1 514

### 3.4.8 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.

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

<b>Activité de gestion</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de relevés de compteurs	56 605	57 577	1,7%
Nombre d'abonnés mensualisés	15 095	15 999	6,0%
Nombre d'abonnés prélevés	5 309	5 361	1,0%
Nombre d'échéanciers	304	346	13,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	61 547	62 275	1,2%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	4 100	4 441	8,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	817	857	4,9%
Nombre total de factures comptabilisées	66 464	67 573	1,7%

Le nombre d'arrêts de compte concernant les clients eau potable.

	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'arrêts de compte	2 446	2 761	2 435	2 845	14,4%

### 3.4.9 La relation clients

**Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.**

#### • RELEVÉ DES COMPTEURS

SUEZ déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- L'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- Une réponse adaptée aux questions des clients.



**En 2019, la qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 87 %.**

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).

Depuis 2019, une annonce de la relève est systématiquement envoyée par sms ou mail aux clients pour lesquels leurs coordonnées sont enregistrées dans le système d'information clientèle. Les usagers sont ainsi informés du passage du releveur.

Un compte rendu de relève est envoyé aux usagers par mail ou SMS. Pour les compteurs non vus lors de la relève, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres.

En cas d'impossibilité de procéder au relevé du compteur du fait de l'absence du client ou de l'inaccessibilité du compteur, les releveurs utilisent un avis de passage proposant ainsi une « relève confiance ». Le client est invité à nous communiquer l'index de son compteur de différentes façons :

- en contactant le Centre de Relation Client,
- en déposant l'index sur le Serveur Vocal Interactif,
- en envoyant une photo du compteur sur une adresse mail dédiée ou via un MMS sur un numéro dédié et gratuit,
- en déposant l'index sur son Compte en ligne.

Le service de « relevé-confiance par photo compteur » est un nouveau service proposé au client depuis 2019.

L'index ainsi récupéré permet d'émettre une facture sur la base d'un index réel, sans nécessiter la présence du client lors du passage du releveur dans les cas de compteurs inaccessibles. Ces nouveaux services d'annonce de la relève et de « relevé confiance par photo compteur », plébiscités par les clients, contribuent à améliorer leur satisfaction.

**relevé de votre compteur d'eau** **suez**

Chère cliente, cher client,

nous sommes passés à votre domicile le ... / ... / ... en votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Pour bénéficier d'une facture de votre consommation d'eau sur la base d'un index réel, transmettez-nous une photo de votre compteur avec son index **visible dans les 48 heures** par les moyens suivants :

**>> Par MMS/SMS** Photo de votre compteur + N° Client  
sur 06 07 50 97 65

**>> Par Mail** Photo de votre compteur + N° Client  
sur [photo.compteur.releve.eau@suez.com](mailto:photo.compteur.releve.eau@suez.com)

Si vous ne pouvez pas nous envoyer une photo de votre compteur dans les 48 heures, **Pas d'inquiétude, vous pouvez nous communiquer votre relevé d'index :**

**>> Par Téléphone**  
en appelant le 0 977 408 408\* \*tarif 1000 forfait

**>> Sur votre Compte en ligne**  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

**information : création du compte en ligne** **suez**

Afin de bénéficier de nombreux services, nous vous invitons à créer votre compte en ligne sur : [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Des parcours pour gérer votre contrat en autonomie :

- Abonnement/ résiliation de contrat
- Déposer un index de consommation
- Suivi des consommations
- Mensualisation et prélèvement automatique
- Paiement de facture
- Historique de facture
- Facture dématérialisée
- Historique des opérations de paiement
- Modification des informations personnelles et bancaires
- Devis estimatif de branchement neuf

• **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne
  
- 2) **Information sur :**
  - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
  - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
  - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
  
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
  - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
  - b. Actions sur le compteur : relève, changement
  - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
  
- 4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
  - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
  - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar ou en chattant avec un conseiller clientèle.
  - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
  - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud : post-contact, post-intervention...



### > Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture...), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.



### 3.4.10 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

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.

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 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 a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

#### Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

#### Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

#### Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également 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 permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

Dans le RAD, le taux affiché est le « Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente ». Il s'agit de rapporter les créances émises en 2018 qui sont encore impayées au 31 décembre 2019. A noter qu'à partir de 2019, ce taux est calculé uniquement sur les parts eau ou assainissement contrairement aux années passées qui ne permettaient pas de dissocier les parts eau de l'assainissement.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	65 578,86	133 895,57	104,2%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	561 191,55	166 696,53	- 70,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,98	1,99	103,1%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,43	2,5	74,8%

#### 3.4.11 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

Le fonds de solidarité			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	60	42	- 30,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	40	39	- 2,5%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	3 320,99	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	2 628,65	3 135,52	19,3%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 660,32	2 059,06	24,0%
Montant Total HT "solidarité"	2 628,65	3 135,52	19,3%

Le détail des abandons de créances se trouve en **annexe N°11**.

#### 3.4.12 Les dégrèvements

Les dégrèvements			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	191	169	- 11,5%
Volumes dégrévés (m³)	69 755	84 054	20,5%

Le détail des dégrèvements se trouve en **annexe N°10**.

#### 3.4.13 La mesure de la satisfaction client

SUEZ place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ et ses partenaires : « *j'écoute* » → « *j'analyse* » → « *j'agis* »...

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

#### > La méthodologie

Du 13 au 20 janvier 2020, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 562 clients directs sur les communes de la Région Nouvelle Aquitaine desservies par SUEZ.

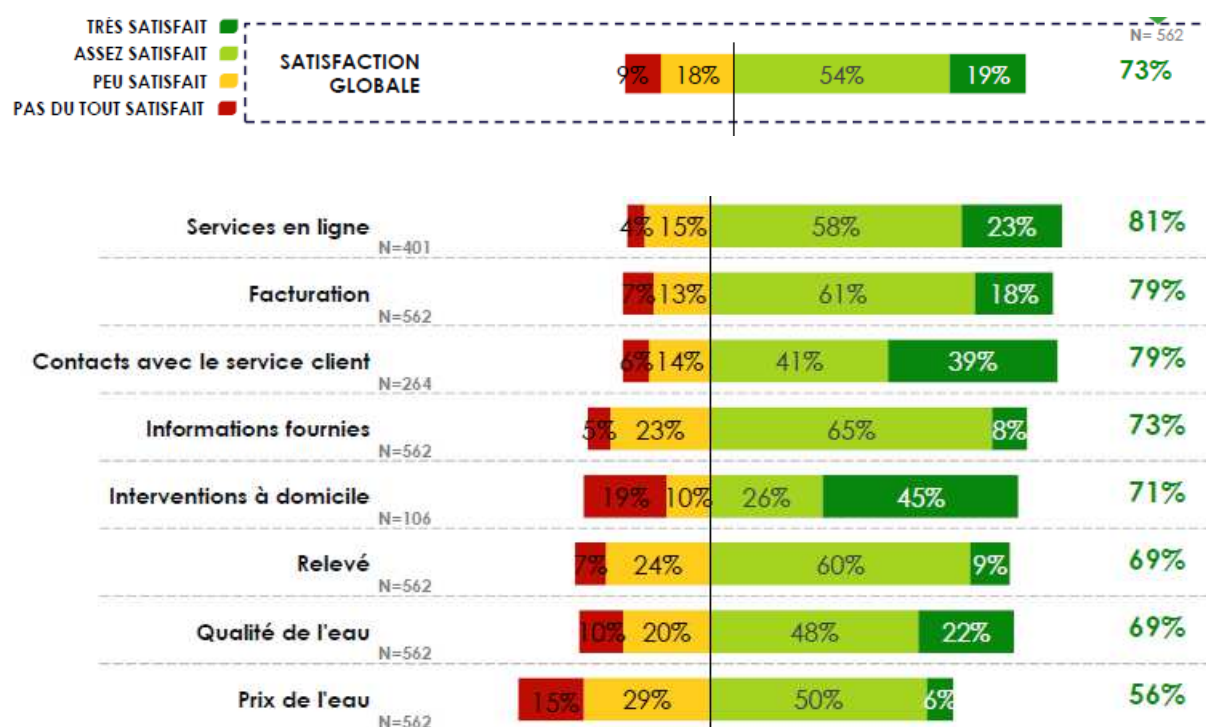
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Satisfaction clients :

Légère diminution de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (77% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : 81% (versus 93% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 79% des clients sont satisfaits.
- Les interventions à domicile : 71% des clients sont satisfaits.

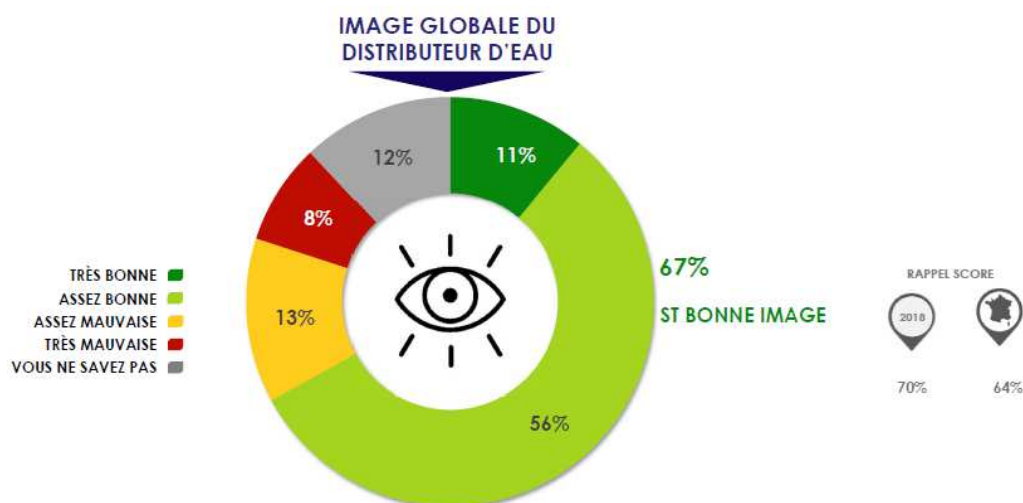
A noter la progression de 7% en 2019 concernant le contact avec le service client.



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

67% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

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



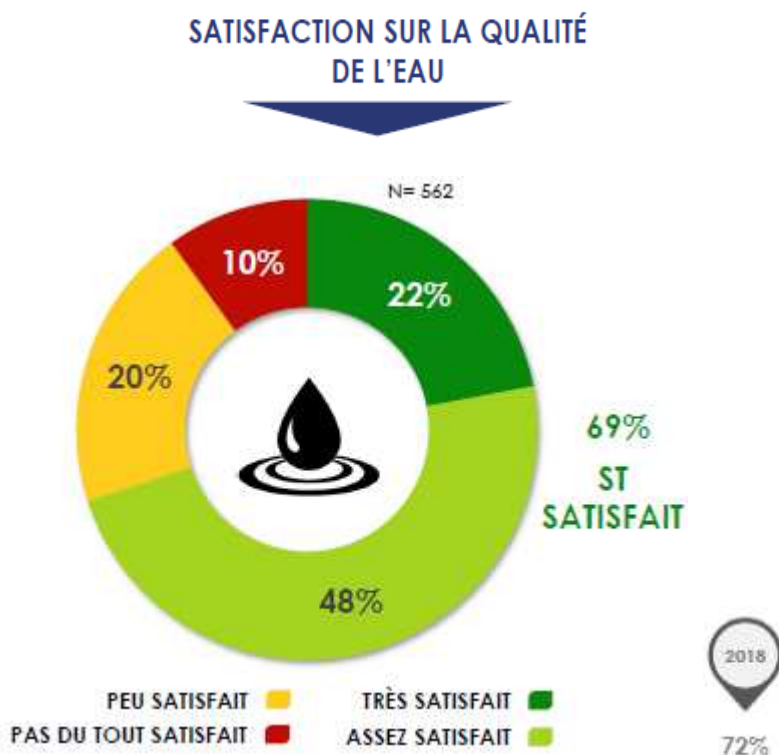
L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 70% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre. Un score en très légère baisse par rapport à l'année dernière (72% en 2018).

**> Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

69% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en légère baisse par rapport à l'année dernière.

Les principaux facteurs d'insatisfaction des clients concernent :

- la teneur en calcaire
- la teneur en chlore





>La relève

Cette année, les clients relevés à domicile sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant à distance : 70% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 65% de satisfaits pour le relevé à distance via leur compteur connecté.

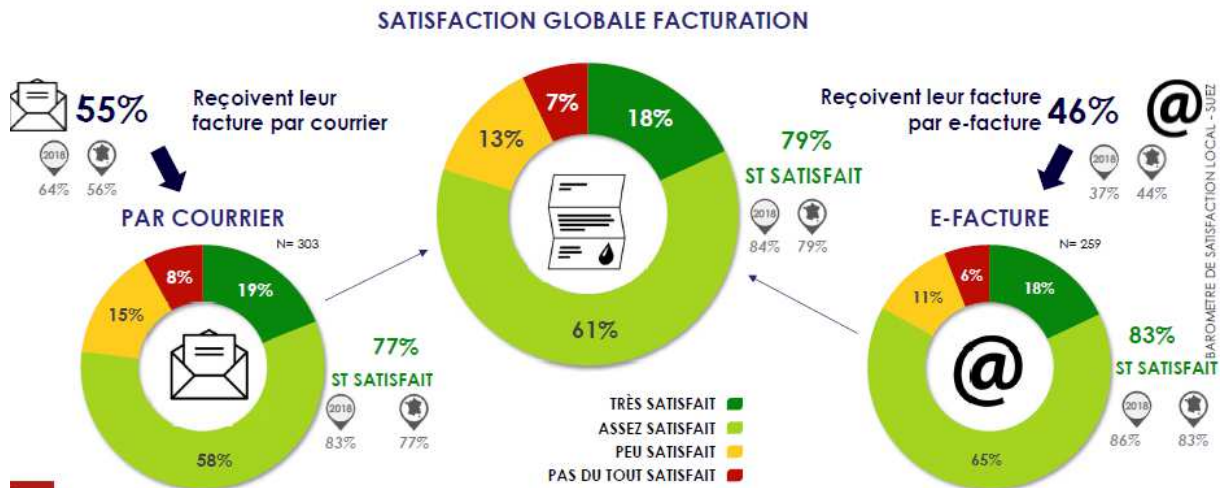
**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient les alertes surconsommation/fuites** : 70% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 87% de satisfaction ! Un score en hausse par rapport à l'année dernière.

>Facturation

Avec 79% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (83% versus 86%)**



### 3.4.14 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 m<sup>3</sup>.

#### • LE TARIF

Le tarif			
Détail prix eau	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	24,62	25,22	2,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,04825	1,0574	0,9%
Taux de la partie fixe du service (%)	16,37%	16,58%	1,3%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,74133	1,75537	0,8%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,65058	1,66377	0,8%

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 SMEP de Jurançon.

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

<b>Prix de l'eau pour un client ayant consommé 120 m3</b>					
	m3	Montant facturé 2019	Prix unitaire 1er janv 2020	Montant facturé 2020	Variation (%)
<b>Distribution de l'eau</b>					
<b>Part du délégataire</b>		<b>70,01</b>		<b>71,71</b>	<b>2,4%</b>
Partie fixe		24,62	12,61	25,22	2,4%
Consommation 0 à 60m³	120	45,39	0,2888	46,49	2,4%
Consommation 60 à 120m³			0,4860		
<b>Part du SMEP</b>		<b>80,40</b>		<b>80,40</b>	<b>0,0%</b>
Surtaxe sur consommation	120	80,40	0,67	80,40	0,0%
<b>Organismes publics</b>		<b>47,66</b>		<b>47,54</b>	<b>-0,3%</b>
Lutte contre la pollution	120	39,6	0,330	39,60	0,0%
Préservation des ressources en eau (Agence de l'eau)	120	8,064	0,0662	7,94	-1,5%
<b>TVA (5,5%)</b>		<b>10,89</b>		<b>10,98</b>	<b>0,8%</b>
<b>Prix eau TTC</b>		<b>208,97</b>		<b>210,63</b>	<b>0,8%</b>
<b>Prix au m3 TTC</b>		<b>1,74</b>		<b>1,76</b>	<b>0,8%</b>

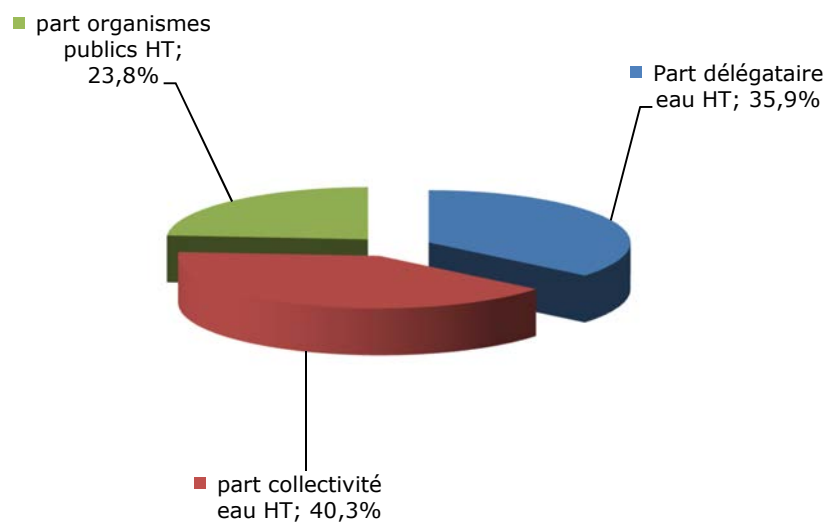
Le prix de l'eau potable augmente de 0,8% entre 2019 et 2020. Le détail se retrouve dans le tableau ci-dessus.

#### • 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.

<b>Les composantes du prix de l'eau</b>				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	24,62	25,22	2,4%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,3783	0,3874	2,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,67	0,67	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,33	0,33	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,0672	0,0662	- 1,4%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,0908	0,0916	0,9%

**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**, est présentée pour les communes du Syndicat, la facture 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 2019**

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

en euros	2018	2019	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>6 647 877</b>	<b>6 672 232</b>	<b>0,4%</b>
Exploitation du service	2 219 950	2 365 403	
Collectivités et autres organismes publics	3 968 872	3 912 208	
Travaux attribués à titre exclusif	220 291	159 943	
Produits accessoires	238 764	234 678	
<b>CHARGES</b>	<b>7 222 267</b>	<b>7 369 020</b>	<b>2,0%</b>
Personnel	1 234 529	1 345 722	
Energie électrique	317 212	280 308	
Achats d'eau	11 941	5 222	
Produits de traitement	1 906	2 812	
Analyses	36 751	22 303	
Sous-traitance, matières et fournitures	324 906	427 501	
Impôts locaux et taxes	28 595	24 062	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	838 099	846 624	
• télécommunication, postes et télégestion	48 394	50 992	
• engins et véhicules	160 318	170 946	
• informatique	333 614	347 762	
• assurance	11 746	11 088	
• locaux	80 565	83 458	
Contribution des services centraux et recherche	75 127	91 032	
Collectivités et autres organismes publics	3 968 872	3 912 208	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	167 139	171 586	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	177 640	182 525	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	19 525	22 627	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	20 025	34 488	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-574 391</b>	<b>-696 788</b>	<b>-21,3%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-574 391</b>	<b>-696 788</b>	<b>-21,3%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

## Détail des produits

en euros	2018	2019	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>6 647 877</b>	<b>6 672 232</b>	<b>0,4%</b>
Exploitation du service	2 219 950	2 365 403	6,6%
• Partie fixe	731 558	827 464	
• Partie proportionnelle	1 473 106	1 533 908	
• Cession d'eau	15 287	4 031	
Collectivités et autres organismes publics	3 968 872	3 912 208	-1,4%
• Part Collectivité	2 628 063	2 580 850	
• Redevance prélèvement	261 566	260 040	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 079 243	1 071 318	
Travaux attribués à titre exclusif	220 291	159 943	-27,4%
• Branchements	217 134	159 943	
• Autres travaux	3 157	0	
Produits accessoires	238 764	234 678	-1,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	74 111	65 443	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	17 616	17 732	
• Autres produits accessoires	147 037	151 503	

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 2019

---

- 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 2019 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 Eléments 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 6,45% 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

Rappel de la règle utilisée pour les CARE 2018

- 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.

Règle utilisée pour les CARE 2019

- A compter des Care 2019, les Frais de Siège facturés par le siège ne seront pas répartis au contrat au prorata du chiffres d'affaires, mais imputés automatiquement au contrat à 3,3% du CA CARE (calcul).

#### 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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement 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 3.14%.

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 -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% 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 SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33%.

## VI. ANNEXES

Année 2019  
e

## 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	9 170,80
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	1 936,40
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	826,50
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable	30 948,00
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable	30 948,00
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	826,50
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	8 215,30
Charges facturation encaissement	Client équivalent	35 658,00
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	5 865 553,00
Charges relève compteurs	Nombre de relevés	65 576,00
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Clients télérelevés	176,00
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable	30 948,00

## A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges prestations de services assainissement - Collectivité	Produits prestations de services Assainissement - Collectivités	0,00
Charges gérances eau	CA hors AE	2 754 802,86
Charges de structure travaux facturables	charges travaux facturés	-119 957,88
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	2 760 024,36
Charges logistique	Sortie de stock	-55 533,23
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-1 276 930,15
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-872 533,89
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	2 760 024,36
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables et prestations de services	159 943,05

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 4,28% 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 2,55% des charges de l'Entreprise Régionale.

## A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 3,14 %

## 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 : 3,14 %



## 4.2 Les reversements

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Contrats	Nature du contrat	Mois du versement	Date virement	Montant Virement
Jurançon	FAC Afferm. Eau	03	25/03/2019	428 764,24
Jurançon	FAC Afferm. Eau	05	25/05/2019	427 843,47
Jurançon	FAC Afferm. Eau	06	25/06/2019	427 843,47
Jurançon	FAC Afferm. Eau	09	25/09/2019	496 182,56
Jurançon	FAC Afferm. Eau	10	25/10/2019	440 613,63
Jurançon	FAC Afferm. Eau	11	25/11/2019	440 613,63

## 4.3 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.

### 4.3.1 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 :

<b>Renouvellement sur les installations : réservoirs, puits, pompages, surpresseurs</b>	
<b>Opération</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
ASSAT-Station de reprise Lafforgue-RVT-partiel antibélier	1 211,73
BOSDARROS-Réservoir Batguzère-RVT-GARDE CORPS ET ECHELLE CRENOLINE chbr vannes	4 050,18
BOSDARROS-Réservoir Batguzère-RVT-hydraulique intérieur cuve	4 638,03
GAN-Réservoir Allou-RVT-crépine sur distribution	265,33
MAZERES LEZONS-Mazères II (P6/P8/P9/P18)-RVT-Surpresseur Chlore	350,00
MAZERES LEZONS-Mazères III (P11/ P12)-RVT-Demarreur pompe B	868,36
MAZERES LEZONS-Mazères IV (P13)-RVT-Disjoncteur de tete	1 730,52
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-Débitmètre p16	1 018,19
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-DEBOURBEUR	7 067,54
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-pompe p16	7 781,55
MEILLON-Meillon (P16) et station d'alerte-RVT-variateur pompe	3 869,66
MEILLON-Meillon (P17)-RVT-Débitmètre p17	1 159,00
MORLAAS-Réservoir Morlaàs Haute vue-RVT-Echelle intérieur cuve	1 690,48
MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-hydraulique pour stab amont	783,20
MORLAAS-Station de reprise Berlanne-RVT-PARTIEL POMPES	790,82

#### 4 | Comptes de la délégation

NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-partiel pompe 1 et 2	10 525,95
NARCASTET-Station de reprise Narcastet-RVT-partiel porte	1 302,89
-	<b>49 103,43</b>

#### > Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2019, sur le champ captant est de **23 844,82€ HT** (871,56 € HT en 2018), sur les réservoirs et stations de reprise est de **25 258,61 € HT** (82 370,97 € HT en 2018).

Renouvellement sur les installations : compteurs de sectorisation	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
IDRON-Comptage Larribau (SECTO)-RVT-teletrans sofrel LS FLOW	781,12
IDRON-Comptage Larribau (SECTO)-RVT-DEBITMETRE ELECTRO ABB	1 612,41
BOSDARROS-Comptage Bosdarros Bénacq (SECTO)-RVT-Partiel electronique debitmetre	985,97
BOSDARROS-Comptage Malaganne Bourg (SECTO)-RVT-Partiel electronique debitmetre	875,60
GAN-Comptage Monplaisir (SECTO)-RVT-DEBITMETRE	1 850,29
JURANCON-Comptage Bagnol (SECTO)-RVT-DEBITMETRE	1 485,57
GAN-Comptage Gan Bourg (SECTO)-RVT-DEBITMETRE	1 850,29
MAZERES LEZONS-Comptage Picou Henri IV (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	721,97
IDRON-OUSSE-SENDETS-Comptage Tio pépé (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	749,56
GELOS-Comptage Foix (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	749,56
JURANCON-Comptage Ribet (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	721,97
JURANCON-Comptage Pasteur (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	694,37
BILLERE-Comptage Golf (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	749,56
BIZANOS-Comptage Tooley (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	749,56
BOSDARROS-Comptage Aliou Bellegarde (SECTO)-RVT-Télétransmetteur SOFREL LS10	749,56
Sans-commune-Comptage Malaganne Pindats (SECTO)-RVT-Electronique Débitmètre	1 428,37
Mono-commune-Comptage Beau Soleil (SECTO)-RVT-Teletrans LS10	749,56
Sans-commune-Comptage Malaganne Pindats (SECTO)-RVT-LS 10 SOFREL	749,56
-	<b>18 254,85</b>

#### > Commentaire des données

Le montant total des investissements comptabilisés, au titre du renouvellement 2019, sur les compteurs de sectorisation est de **18 254,85 € HT** (7 776,60 € HT en 2018).

### 4.3.2 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	75 964,00

Ce montant concerne le renouvellement de 38 branchements dont le détail de trouve en annexe N°6.

### 4.3.3 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 :

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2018	2019	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	5,5%	5,0%	-9,5%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	1710	1576	-7,8%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	31093	31696	1,8%
20 à 40 mm remplacés (%)	7,9%	15,9%	103,1%
- 20 à 40 mm remplacés	65	133	104,6%
- 20 à 40 mm Total	828	836	0,7%
> 40 mm remplacés (%)	1,0%	10,3%	941,2%
- > 40 mm remplacés	1	10	900,0%
- > 40 mm Total	101	97	-4,0%
Age moyen du parc compteur	7,1	7,2	1,41%

Suivi des travaux réalisés sur les compteurs										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Renouvelés	1652	1 383	1335	1406	2113	1971	1457	1362	1771	1719
Cumul renouvellement de compteur réalisé	8 177	9 560	10 895	12 301	14 414	16 385	17 842	19 204	20 975	22 694
Cumul renouvellement de compteur prévu à fin 2009 (rajeunissement du parc sur 2005/2009)	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC	suivant PRC
Compteurs > 15 ans	696	564	259	189	661	199	718	853	830	1186
% objectif contractuel	97,6%	98,1%	-99,1%	-99,4%	-97,8%	-99,3%	-97,7%	-97,3%	-97,4%	-96,4%

- **LES COÛTS COMPTABILISÉS**

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégué 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 Renouvellement Compteurs	147 060
Total	147 060

L'agence Pyrénées Gascogne a procédé au renouvellement de près de 22 694 compteurs en 10 ans.

## 4.4 Les investissements contractuels

### 4.4.1 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	49 103,43
Branchements	75 964,00
Compteurs sectorisation	18 254,85
Compteurs	147 060,00
<b>Total</b>	<b>290 382,28</b>

### LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2015	2016	2017	2018	2019
Renouvellement	228 949,95	224 894,60	198 655,83	121 643,04	143 322,28

Le montant total du renouvellement et des investissements réalisés en 2019 est de **143 322,28 €**

Ci-après la répartition détaillée:

- Usines :	49 103,43 €
- Compteurs de sectorisation :	75 964,00 €
- Branchements :	18 254,85 €

Ces montants sont les montants engagés sur chacune des opérations au 31/12/2019.

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







# 5 | Votre délégataire





## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

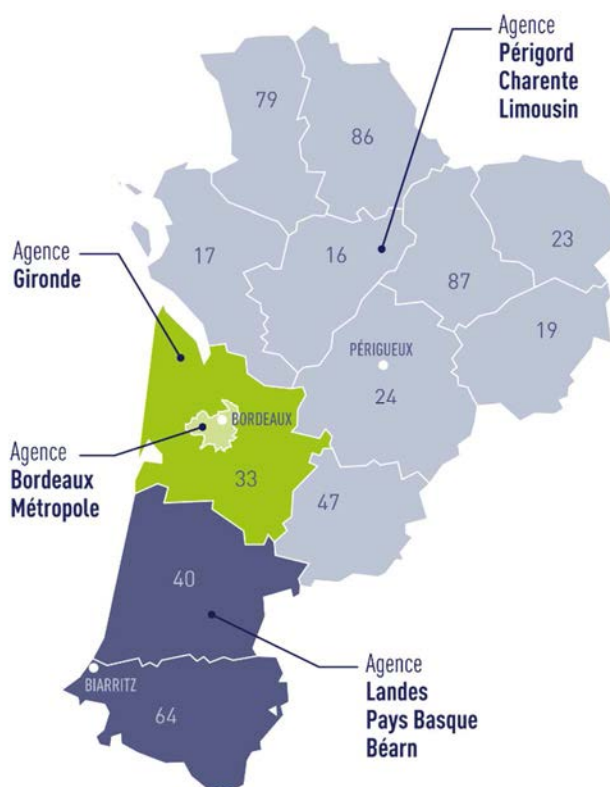
#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

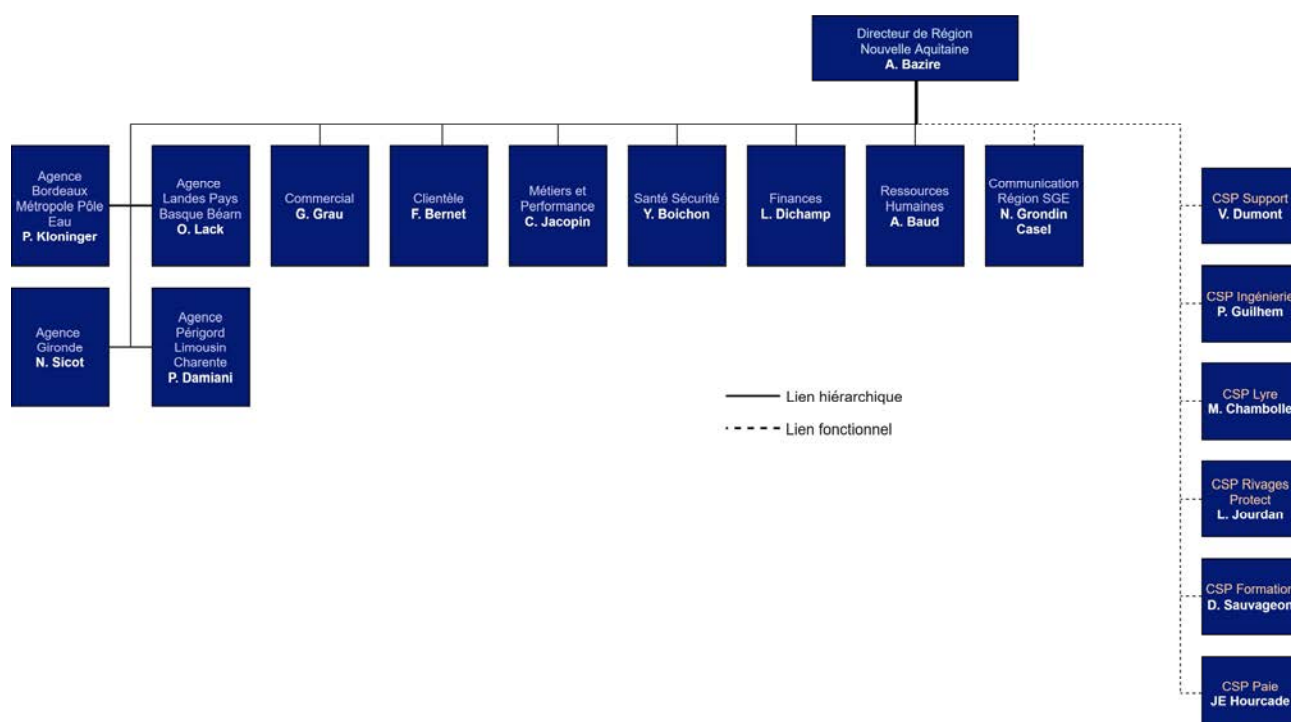
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

**La Région Nouvelle Aquitaine** de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **1 300 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Libourne et Périgueux**.





## 5.1.2 Nos implantations

### UNE ORGANISATION TERRITORIALE DE PROXIMITÉ



#### AGENCE GIRONDE

Des moyens humains et matériels mobilisés pour un service exploitation efficace, au nord comme au sud : équipes usines et réseaux, responsables travaux, matériel et moyens exploitation.

160 collaborateurs.

53 contrats d'eau  
57 contrats d'assainissement,

181 395 clients eau pour  
7 285,7 km réseau eau

105 330 clients assainissement  
2 147 km de réseau.

#### AGENCE LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN

Basée à Biarritz et quelques points d'ancrage dans les Landes et les Pyrénées Atlantiques, elle offre à ses clients une réponse de proximité et son expertise.

180 collaborateurs

15 contrats eau  
16 contrats assainissement

153 000 clients eau pour  
6 000 km réseau eau

135 000 clients assainissement,  
1 800 km de réseau.

#### AGENCE PÉRIGORD - CHARENTE - LIMOUSIN

Implantée sur la ville de Périgueux et quelques points d'ancrage en Charente et en Charente Maritime, l'agence assure un service suivi à proximité des installations de ses clients

53 collaborateurs.

20 contrats eau  
17 contrats assainissement.

69 176 clients eau pour  
4 548,1 km réseau eau

56 275 clients assainissement  
726,5 km de réseau.

#### AGENCE BORDEAUX-MÉTROPOLE

SUEZ et sa filiale, la Société de Gestion de l'Assainissement de la Cub, disposent d'une organisation et de moyens techniques spécifiques pour répondre aux deux enjeux de l'eau et de l'assainissement : fournir une eau de qualité 24h/24, protéger l'environnement en assurant le traitement des eaux usées et gérer les eaux pluviales urbaines.  
Certifié ISO 9001, OSHAS 18001, ISO 140001

770 collaborateurs.

273 749 clients eau.  
3 201 km de réseau d'eau potable (dont  
54 km d'aqueducs).

281 270 clients en assainissement.  
4 246 km de réseau de collecte.

#### 1 300 collaborateurs répartis dans :

- 4 Agences territoriales : Gironde, Périgord Périgord Limousin Charente, Landes Pays Basque et Bordeaux Métropole
- l'Agence clientèle
- la Direction et des services supports,
- le Laboratoire régional,
- le LyRE, centre de recherche et d'innovation situé au cœur du campus bordelais.

#### DES MOYENS INTEGRES

##### Les services " support " :

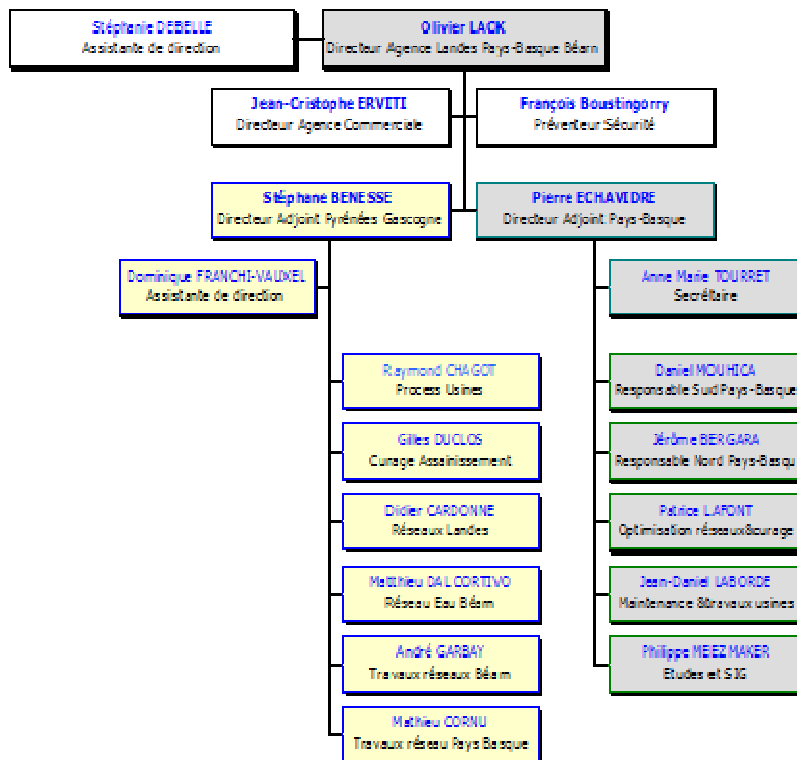
expertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et Management de la Qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines... ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes

### 5.1.3 Nos moyens humains

L'agence LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN, implantée à Biarritz, emploie 180 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

Elle est composée :

- 1 directeur d'agence
- 2 directeurs adjoints
- 1 assistante de direction
- 1 préventeur sécurité
- 4 responsables secteurs
- 5 responsables process
- 3 responsables travaux réseaux
- 1 responsable maintenance usine et travaux usine
- 1 responsable SIG



**Olivier LACK**  
Directeur Agence Landes-Pays-Basque-Béarn

### 5.1.4 Nos moyens matériels

#### 1 parc de 68 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 10 fourgons atelier ;
- ✓ 2 camions benne 6,5 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 13 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 19 tonne grue ;
- ✓ 1 camion 19 tonnes poly-bennes + 2 bennes ;
- ✓ 1 camion 6 x 4 26 tonnes équipé pour les travaux de réfection de voirie ;
- ✓ 1 chargeuse (700 L);
- ✓ 1 mini pelle équipée de treuils extracoupe ® + remorques ;
- ✓ 1 mini pelle 5 tonnes pour terrassement mécanique en masse ;
- ✓ 10 compresseurs ;
- ✓ 3 fourgons équipés notamment pour les inspections télévisées, pour les tests à la fumée, au colorant et d'étanchéité mais également pour la recherche de fuites ;

#### 4 accueils clientèle (Biarritz, Lons, Artix, Soorts-Hossegor)

**1 centre de pilotage VISIO basé à Biarritz : plateforme dédiée à la gestion des interventions et au pilotage des usines et des réseaux d'eau et d'assainissement**

#### 1 réseau de surveillance des équipements télécontrôle

**1 astreinte 24h/24 de 17 techniciens piloté par le télécontrôle** (pour toute l'agence : 10 agents de réseaux, 7 électromécaniciens ou process, 2 agents de maîtrise ) ;

**En période de crise, mobilisation de 45 personnes sur le Centre Equipements informatiques**



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

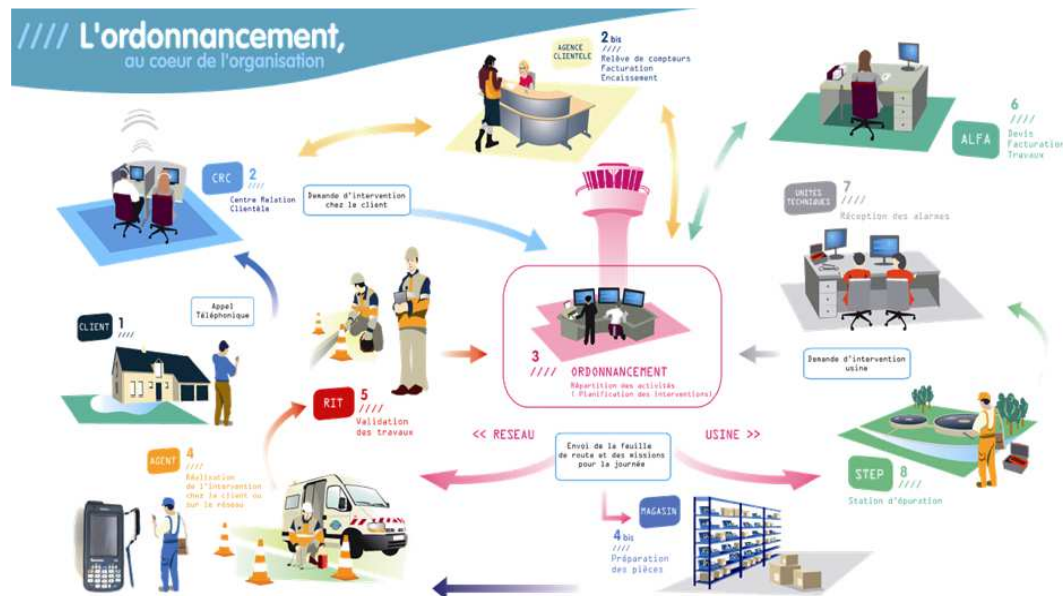
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc...),
- une communication facilitée avec les collectivités.



L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

### 5.1.6 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

#### Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

#### Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

#### Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

#### SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.



## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

### Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

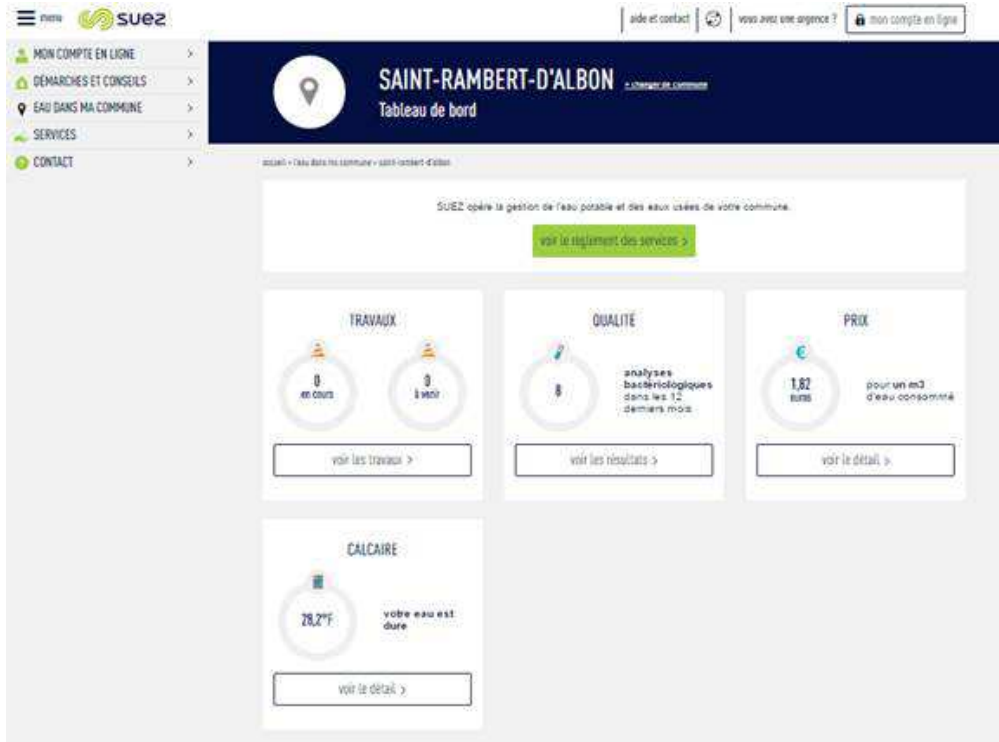
1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

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

En 2019, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



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

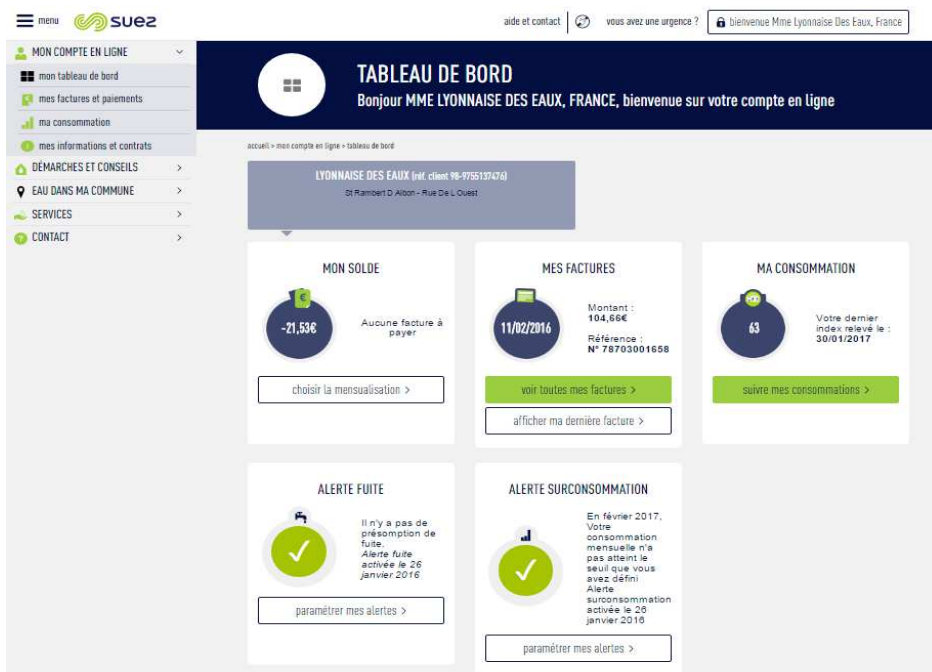
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



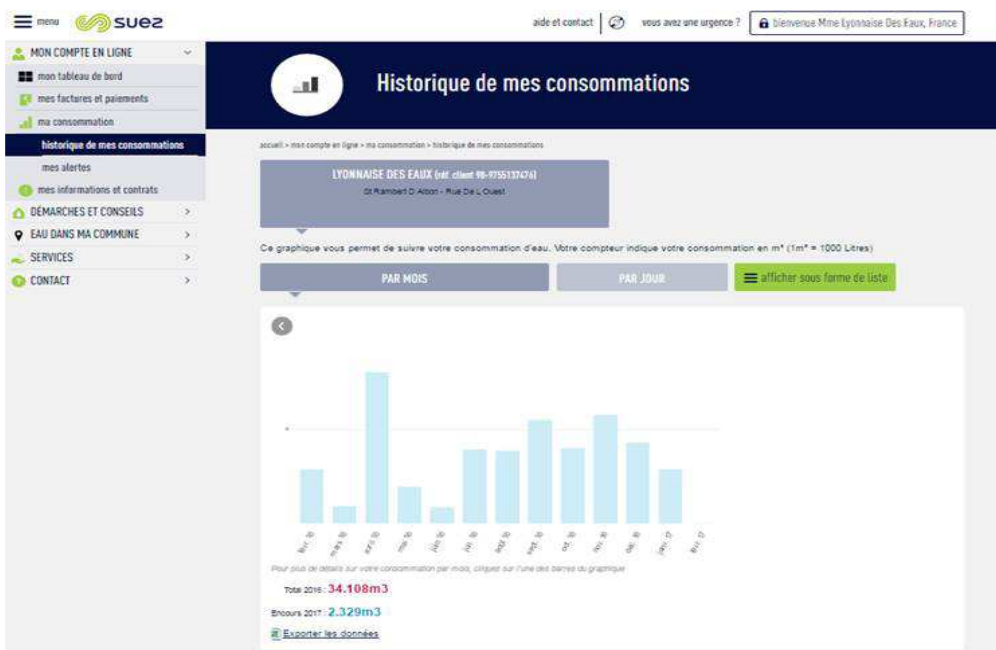
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

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

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



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 compte,
  - 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 2018, XX sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par XX par rapport à 2017. 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.

## 5.3 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. SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :

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

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

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



## NOTRE ORGANISATION

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

## NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

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

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

Depuis fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

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

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.

Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

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



## POUR ALLER PLUS LOIN

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

## 5.4 Notre démarche développement durable

### UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France<sup>1</sup> de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

#### 1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre

<sup>1</sup> <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>



de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule®, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

## 2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme « **100 chances, 100 emplois** » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.



SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent** (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

### 3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

## 5.5 Nos offres innovantes

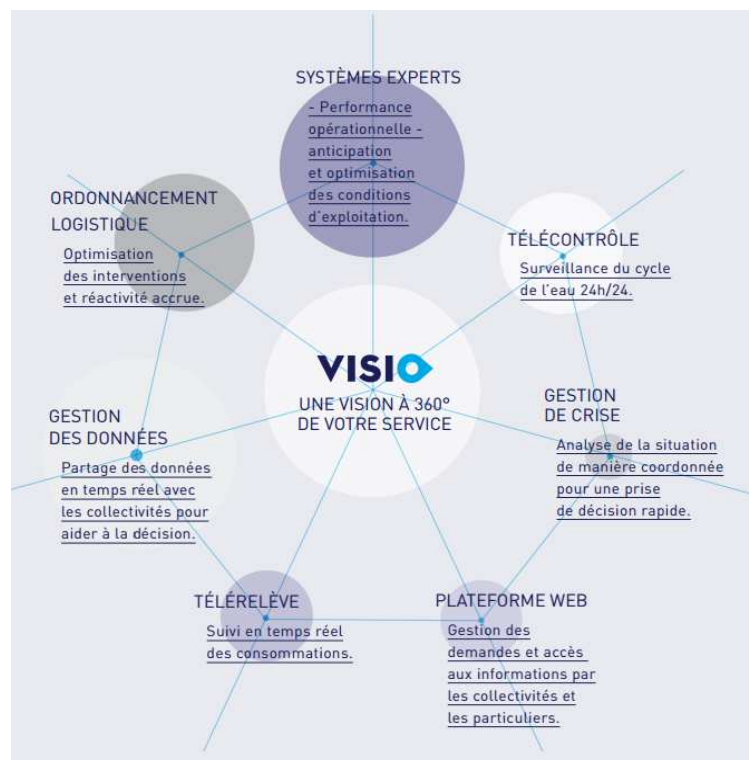
### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.





### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

**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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. 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.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

**ON'connect coach** : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

**ON'connect switch** : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

### Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO<sub>2</sub> contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO<sub>2</sub> économisée équivalente à 75 arbres par m<sup>3</sup>.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM<sub>10</sub>) et le dioxyde d'azote (NO<sub>2</sub>). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM<sub>10</sub> et PM<sub>2,5</sub>) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

## 5.6 Nos actions de communication

### 5.6.1 Les actions de communications pour votre Région

#### COMMUNICATION : VOUS ACCOMPAGNER

Des actions d'information et de communication peuvent être déployées pour expliquer le cycle de l'eau domestique aux différents publics de votre territoire et rendre ainsi visible l'action de votre collectivité en tant qu'autorité organisatrice. A titre d'exemple, nous pouvons au cas par cas et en fonction des besoins :

- ✓ vous fournir des éléments clés en main pour vos différents supports : journal municipal, site internet, réseaux sociaux comme twitter et facebook,
- ✓ vous accompagner dans l'organisation
  - d'inauguration d'un nouveau site ou d'un site modernisé,
  - de visites techniques avec les élus de votre collectivité (si les sites respectent les préconisations de sécurité),
- ✓ organiser ou participer à des manifestations destinées au grand public comme les journées de l'innovation ou du patrimoine,
- ✓ insérer dans les factures, un encart d'information sur le thème de la préservation de l'eau sur le plan qualitatif et quantitatif (éco-gestes) par exemple.

Aujourd'hui la communication digitale via les réseaux sociaux est devenue un incontournable de la communication pour toucher une audience importante. Développer les messages portant sur les services d'eau et d'assainissement devient alors une nécessité pour valoriser les activités. En tant que délégataire, nous pouvons définir avec vous, les thématiques à traiter via ce média et vous transmettre des éléments adaptés à ce support : vignettes, gif, vidéos courtes, carrousels....

Par ailleurs, le groupe SUEZ développe également des campagnes digitales à l'échelle France. A titre d'exemple, SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec **#çaPlagePourToi**. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.



## LES EVENEMENTIELS MARQUANTS EN NOUVELLE AQUITAINE

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion. La valorisation de l'eau du robinet n'a pas été oubliée ni la promotion de sa consommation via des contenants réutilisables. Les visiteurs ont pu se désaltérer grâce à des fontaines à eau du robinet et des gourdes ont notamment été distribuées au régiment en charge de la sécurisation de l'évènement.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage. **En Nouvelle Aquitaine, les sites ouverts au public ont été les stations d'épuration de Marbella (Biarritz) et de Lacanau, la zone Libellule de Mios, le centre d'expertise Rivages Protech à Bidart, le centre d'appels et le centre de pilotage VISIO de Biarritz.**



- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
  - Du 20 au 23 juin, à l'occasion de la Fête du Fleuve, SUEZ a présenté ses actions en faveur de la protection de la Garonne et de l'océan au travers d'un stand, d'animations pédagogiques et d'une conférence en présence de Patrick Deixonne, chef de mission de l'association expédition 7eme continent.
  - SUEZ a également participé à la Tournée des plages organisée par Drop de Béton durant le mois de juillet.
  - Du 11 août au 16 août, SUEZ a participé au **Lacanau Pro** à travers notamment des actions de street marketing permettant de sensibiliser les visiteurs à la pollution plastique des océans et à l'usage de contenants réutilisables comme les gourdes pour le protéger. Cette action a également constitué l'opportunité de valoriser la consommation d'eau du robinet.
  - SUEZ a également soutenu les **Odysées des Juniors** organisés par la water family en mai et juin 2019. Une belle occasion de sensibiliser les plus jeunes à la protection des océans.
  - Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une **collecte des déchets sur la plage de Bidart** avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivi par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.

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

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

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé,



en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.

- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
  - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
  - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
  - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
  - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
  - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
  - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
  - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.
  - SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.

- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

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

### Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

#### Activités Eau

- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m<sup>3</sup> d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable.** Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau.** 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

#### Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour **l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir.** Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.
- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier,** en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.

- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.



# 6 | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

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

### B

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

### C

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

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

---

## D

---

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

---

## E

---

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

---

## H

---

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



- **Habitant desservi**

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

---

I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

---

L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

---

M

---

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

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

---

N

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

---

P

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

---

**V**

---

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

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

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

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau 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 Annexe 1 : synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Entrée en vigueur du code de la commande publique

##### Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

##### Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1<sup>er</sup> avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20](#) - [Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

#### Seuils de procédure formalisée

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

<b>SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :</b>	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
<b>SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT</b>	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

#### Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

#### Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.  
[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

### **Annexes du code de la commande publique**

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	<a href="#">Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 2	<a href="#">Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 3	<a href="#">Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</a>
Annexe n° 4	<a href="#">Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 5	<a href="#">Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</a>
Annexe n° 6	<a href="#">Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</a>
Annexe n° 7	<a href="#">Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</a>
Annexe n° 8	<a href="#">Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</a>
Annexe n° 9	<a href="#">Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</a>
Annexe n° 10	<a href="#">Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics</a>
Annexe n° 11	<a href="#">Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</a>
Annexe n° 12	<a href="#">Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 13	<a href="#">Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</a>
Annexe n° 14	<a href="#">Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</a>
Annexe n° 15	<a href="#">Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</a>

Annexe n° 16	<a href="#">Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</a>
Annexe n° 17	<a href="#">Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</a>
Annexe n° 18	<a href="#">Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</a>
Annexe n° 19	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</a>
Annexe n° 20	<a href="#">Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé</a>
Annexe n° 21	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</a>

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

### **Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité**

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

### **Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales**

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

### **Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Facturation électronique dans la commande publique**

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

### **Montant des avances versées aux PME**

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

### **Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public**

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

## **Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics**

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

## **DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes**

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

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

---

### **Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

*des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026 ».*

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement**

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie**

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Sort des syndicats**

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Tarifification sociale**

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :



- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

#### [Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de [l'article 8 de la 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.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

#### **RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités**

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)  
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

#### **RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national**

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

**Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

## **ASSAINISSEMENT**

### **Aire de grand passage et services publics eau et assainissement**

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

## Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

### DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

**Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive**

Texte non paru au JO

[http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note\\_technique\\_zones\\_sensibles\\_2019.pdf](http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf)

## EAU POTABLE

---

### Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

**Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste\\_20190008\\_0000\\_0056.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf)

### Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.

- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.

- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

## AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

---

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

## REDEVANCES A VNF

---

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

**Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

## OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

---

**Délimitation des bassins ou groupements de bassins**

**Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

---

**Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

**Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

**Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale**

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

#### **Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

#### **Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation**

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

#### **Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.**

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieu marin france.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

#### **Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666)

### **GEMAPI**

---

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

#### **Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

### **ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES**

---

#### **ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110**

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

**Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre 1er du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

## **ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**

**Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier**

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

**Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**

**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**

**Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

**Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs**

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

**Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

## **URBANISME**

**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de [l'article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

**Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme** <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

**Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

**Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

## SECURITE DES INTERVENTIONS

---

### Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

### Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

**Art. R. 4412-97-3** (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1<sup>er</sup> oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

## PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

### Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1<sup>ère</sup> instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

### Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084)

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

## 7.2 Annexe 2 : liste des gros consommateurs > 1000 m3

### LISTE DES GROS CONSOMMATEURS > 1 000M3

Nom commune site	Nom client	Adresse site	Somme de Conso du 01/01/2019 au 31/12/2019
BILLERE	ESTIBETTE	RUE LAFITTE	5 767
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	RUE DES MIMOSAS	5 663
MORLAAS	LP HAUTE VUE	CHEMIN DE GRABASSE	5 616
LONS	FONDATION JOHN BOST	CHEMIN DU TAEI	5 574
BIZANOS	HOTEL CAMPANILE	CHEMIN LARRIBAU	5 472
ASSAT	BERNADET CONSTRUCTION	CHEMIN DU CASTERA	5 413
JURANCON	LES VIGNES ROUSSES, .	345 ROUTE DE LA VALLEE DE LAS HIES	5 411
BILLERE	SDC LE ST JOHN AIG	60 CHEMIN DU LACAOU	5 403
BILLERE	SDC LA PASTOURELLE	12 AVENUE DE LONS	4 774
LONS	DES COPROPRIETAIRES, .	MAIL DE L HIPPODROME	4 690
LONS	BERGES DE LAIGA	5 RUE DU CHATEAU	4 684
LONS	TAGERIM GASCOGNE PAU, .	7 IMPASSE D OSSAU	4 678
LESCAR	COMMUNAUTE D AGGLOMERATION	RUE D ARSONVAL	4 665
BILLERE	PUBLIC H.L.M. DES P.A, .	1 AVENUE SAINT JOHN PERSE	4 549
GAN	CAVE COOP DES PRODUCTEURS	53 AVENUE HENRI IV	4 470
GAN	LES ACACIAS	CHEMIN DE BEROUSSAT	4 371
BIZANOS	CPJ	BOULEVARD DE L AVIATION	4 370
GELOS	A.R.P.A.G, .	AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	4 346
LONS	SANDERS-EURALIS, .	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	4 286
ARESSY	SNECCA	RUE DES SOURCES	4 084
BILLERE	ASSO EDUCATION SCOLARITE IMMACULEE CONCEPTION	AVENUE DU CHATEAU D ESTE	4 074
LONS	PERSPECTIVE PYRENE	ALLEE VICTOR HUGO	4 014
BILLERE	EHPAD MAISON LAVIGERIE	RUE GENSEMIN	3 975
MORLAAS	FIPSO INDUSTRIE	9 RUE PIERRE BOURDIEU	3 936
JURANCON	CENTRE GERONTOLOGIQUE	AVENUE GASTON CAMBOT	3 921
BILLERE	PICHET ADMINISTRATION DE BIENS	ALLEE MONTESQUIEU	3 886
BILLERE	COPROPRIETAIRE OXFORD	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	3 875
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE VERDUN	3 875
GAN	MAISON DE RETRAITE	14 RUE CARREROT	3 831
IDRON	DBI, .	CHEMIN DE MAZEROLLES	3 814
JURANCON	ORG GESTION FOYER AMITIE	34 RUE HENRI IV	3 787
BIZANOS	ICF NOVEDIS SERVICE NUMERISATION	AVENUE LEON HEID	3 748
MORLAAS	RESIDENCE LE BOSQUET, .	CHEMIN DE TAPIA	3 692
MORLAAS	LAFITTE, ERIC	13 RUE DU BOURG NEUF	3 665



LONS	AKERY S	6 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	3 657
LESCAR	HOTELIERE PALOISE	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	3 654
IDRON	ERIC ALEXANDRA, CUNY MEDVEDEFF	ALLEE ANTOINE DE BOURBON	3 648
BOSDARROS	GAEC MOURTEROU	763 ROUTE DES PINDATS	3 642
LONS	HOTEL IBIS, .	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	3 642
BILLERE	OFFICE 64 HABITAT, .	5 AVENUE SAINT JOHN PERSE	3 560
GAN	RESIDENCE MARIE BLANQUE, .	RUE PIERRE DE MARCA	3 454
BILLERE	SDC LE TONKIN,	24 AVENUE DU TONKIN	3 414
BILLERE	DOUDIES, .	45 AVENUE BEZIOU	3 378
BILLERE	SDC AYGUETTE	AVENUE DE VERDUN	3 352
LONS	FONCIA BOUSSARD MCI	21 AVENUE DES ECUREUILS	3 305
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE, .	1 AVENUE GEORGES GUYNEMER	3 282
MORLAAS	LES GRISES DU BEARN, .	CHEMIN DE FRANCOY	3 239
LONS	BELVIA IMMOBILIER	3 PROMENADE SAINT JULIEN	3 186
BILLERE	OFFICE PALOIS HABITAT	RUE CAPLANNE	3 168
BILLERE	GABAIG	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	3 156
BIZANOS	FOYER-LOGEMENTS	45 RUE GEORGES CLEMENCEAU	3 118
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE	23 AVENUE GASTON CAMBOT	3 092
BIZANOS	A.D.A.P.E.I	19 CHEMIN LARRIBAU	3 070
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	23 ROUTE DE BAYONNE	3 041
BILLERE	BERNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE L AYGUETTE	3 036
BOSDARROS	SARL LE VIEUX CHENE, .	RN 134 BIS	2 942
LONS	TAGERIM GASCOGNE	3 AVENUE DU GRAND PRIX	2 899
MAZERES LEZONS	LECLERC MAZEDIS	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	2 870
BILLERE	COUTURE GRAMONT	16 AVENUE DU BARON SEGUIER	2 869
BILLERE	CABINET LOUIS BERECOCHEA	2 RUE HENRI IV	2 847
LONS	LONSOTEL, .	RUE DE STRASBOURG	2 844
BILLERE	CSPY	28 RUE DE GALAS	2 794
GELOS	HABITAT JEUNES PYRENEES	CHEMIN DE LA SALIGUE	2 794
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 748
MORLAAS	GAEC, LE LUY DE FRANCE	CHEMIN DOUS BALENS	2 709
LONS	CLIPAUTEL, .	RUE DE STRASBOURG	2 678
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	PLACE DU BERNET	2 671
BILLERE	CABINET LOUIS BERECOCHEA	52 ROUTE DE BAYONNE	2 645
MORLAAS	LP HAUTE VUE, .	CHEMIN DE GRABASSE	2 626
JURANCON	SYNDIC DESCOPROPRIETAIRES	2 AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	2 615
JURANCON	OFFICE 64 HABITAT, .	15 B AVENUE DE GELOS	2 596
JURANCON	DEPARTEMENTALE DES PEP 64	1 IMPASSE D OLY	2 593
LONS	BEARNAISE HABITAT	2 ALLEE PEGASE	2 567
IDRON	DOMAINE DU ROY	48 AVENUE DU BEARN	2 556
GAN	OFFICE PALOIS HABITAT, .	11 RUE DE LA TEULERE	2 550
BIZANOS	ROUY, Jean Louis	6 AVENUE DE SORRENTO	2 543
BILLERE	COUTURE GRAMONT	91 AVENUE JEAN MERMOZ	2 535
GAN	CLINIQUE BEAU SITE	CHEMIN DE MESPLET	2 529

BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, CITE MUNICI	17 RUE DE LA PLAINE	2 521
JURANCON	CRIC PYRENEES	1798 AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	2 485
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	AVENUE LALANNE	2 481
UZOS	MIOT	RUE DES ARTISANS	2 464
MORLAAS	MAIRIE DE MORLAAS, .	RUE DE LA BASTIDE	2 463
MEILLON	MAIRIE DE MEILLON, .	RUE DU STADE	2 450
BILLERE	SQUARE HABITAT	AVENUE DU TONKIN	2 446
GAN	CAVE COOP DES PRODUCTEURS	CHEMIN DE LACAU	2 429
GAN	CAVE DES PRODUCTEURS, .	53 AVENUE HENRI IV	2 424
JURANCON	LAS PEYRERES	1996 AVENUE DES FRERES BARTHELEMY	2 383
BILLERE	HABITELEM	22 AVENUE DU TONKIN	2 312
BILLERE	CABINET LOUIS BERECOCHEA	15 ROUTE DE BAYONNE	2 310
LONS	CAT ENSOLEILLADE, .	10 R G LUSSAC LOUIS JOSEPH	2 272
BOSDARROS	BRETOU, .	CHEMIN DE HAUT	2 257
BILLERE	H.L.M. COLIGNY	2 RUE DU GAI SAVOIR	2 227
BOSDARROS	LESCUDE Daniel	630 CHEMIN DE BRUGES	2 203
LONS	SWIM-LONS	15 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	2 201
BIZANOS	A.D.A.P.E.I	CHEMIN LARRIBAU	2 178
JURANCON	SDC LE CLOS BEL AIR	3210 ROUTE CHAPELLE DE ROUSSE	2 175
MORLAAS	ETS LHOSPITAL & FILS, .	15 RUE BARATNAU	2 167
GAN	MAYSOUNAVE, Jean	CHEMIN DE LINE	2 157
MAZERES LEZONS	EUROPEAN HOMES SERVICE	70 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	2 151
LONS	LES AIRELLES, .	15 RUE GEORGES LASSALLE	2 143
BIZANOS	GOBIER-VANDROOY, .	22 BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	2 118
BILLERE	BEARNAISE ECON MIXTE	AVENUE DE L AYGUETTE	2 111
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE	15 AVENUE SAINT JOHN PERSE	2 100
LONS	PROX-HYDRO, .	IMPASSE DU CARROUSEL	2 080
IDRON	SONA	2 AVENUE DU CAMP	2 040
BILLERE	MAIRIE DE BILLERE, .	RUE DU GOLF	2 031
BILLERE	RESIDENCE VANILLE	RUE DES MIMOSAS	2 023
BILLERE	SAS NICAR, INTERMARCHE	RUE DU SABOTIER	2 003
LESCAR	TEDESCO FRERES, .	AVENUE ANDRE MARIE AMPERE	1 984
BILLERE	TAJINIER	11 RUE DES ENTREPRENEURS	1 956
LONS	SDC LE PERLIC	BOULEVARD BLERIOT	1 939
MORLAAS	LE PROVISEUR	8 RUE DE LA FONTAINE	1 884
BILLERE	COLLEGE DU BOIS D AMOUR	17 RUE DES PAQUERETTES	1 866
LONS	MAIRIE DE LONS	MAIL DE COUBERTIN	1 859
JURANCON	SAS HENRIADE	16 RUE MASSENET	1 854
LONS	LONS LAVAGE, .	AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	1 839
BILLERE	PUYOU, Georges	2 B IMPASSE DE LA MAIRIE	1 836
LONS	BELVIA IMMOBILIER	22 ALLEE D ENGHEN	1 824
LONS	SDC LE PERLIC	BOULEVARD BLERIOT	1 817
BILLERE	SOGEA	56 ROUTE DE BAYONNE	1 809
GAN	GAEC DES PYRENEES	111 CHEMIN DE CAMS	1 803

LONS	SDC RES LE CLOS LAMARQUE, .	RUE HENRI LAMARQUE	1 799
JURANCON	COMMUNAUTE AGGLO DE PAU, .	RUE DE L ARTISANAT	1 798
BILLERE	SDC VILLA CHAVOZAN ,.	3 RUE DES TAMARIS	1 791
IDRON	BEARNAISE HABITAT	3 ALLEE HENRI DE NAVARRE	1 791
JURANCON	SPL PAU BEARN PYRENEES	RUE DE L ARTISANAT	1 791
BILLERE	CAP IMMO - SDC HAMEAU DE LA PLAINE	RUE DES MIMOSAS	1 788
UZOS	BEAU MANOIR	9 ROUTE DE PIETAT	1 776
BIZANOS	COLLEGE DES LAVANDIERES, .	3 RUE DU 8 MAI 1945	1 774
BIZANOS	SEVE	AVENUE DE L YSER	1 763
MORLAAS	LE BASACLE CENTRE EQUESTRE	14 CHEMIN DU BASACLE	1 738
GELOS	LYCEE DES METIERS DE L'HABITAT	25 RUE LOUIS BARTHOUSSE	1 734
BIZANOS	OFFICE PALOIS HABITAT, .	7 RUE DE VERDUN	1 729
LONS	MECATRANS	20 AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	1 718
LONS	S2BM	167 B AVENUE JEAN MERMOZ	1 710
BILLERE	CABINET LOUIS BERECOCHEA	17 ROUTE DE BAYONNE	1 697
BIZANOS	CAB FONCIA BOUSSARD MCI, .	RUE DE LA CONCORDE	1 690
IDRON	PAU BEARN PYRENEES	ROUTE DE L OUSSERE	1 683
JURANCON	DOS REIS, JEAN PIERRE	18 RUE HENRI IV	1 682
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON, .	RUE JEAN MOULIN	1 682
LONS	AU GRAND BONHEUR, .	2 MAIL DE L HIPPODROME	1 682
IDRON	ROYAL, PAU RESTAURANT	ROUTE DE TARBES	1 674
JURANCON	COURALIS, Georges	2442 ROUTE DE GUINDALOS	1 667
BILLERE	MILHEIRO	90 ROUTE DE BAYONNE	1 651
JURANCON	BAUDET, Eric	19 AVENUE BAGNELL	1 628
BILLERE	GABAIG	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	1 620
SERRES MORLAAS	OFFICE 64 DE L HABITAT	CHEMIN DE COUSTALE	1 607
IDRON	MAIRIE D IDRON, .	0 AVENUE PIERRE DE BELSUNCE	1 607
ARESSY	BORDENAVE HILLOU, J-C	17 CHEMIN DU BOIS	1 603
UZOS	RANGOTTE, Daniel	6 ROUTE DES PINDATS	1 575
BILLERE	MAISON STE ODILE MARZET	26 AVENUE DU BARON SEGUIER	1 556
MORLAAS	BVR DIST.SAS-SUPER U	RUE DE LA BASTIDE	1 556
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI, .	CHEMIN VIGNAU	1 555
BOSDARROS	DU PONT DE PIERRE	768 CHEMIN DE BARBE	1 540
JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	1 RUE DU GAVE	1 536
LONS	TAGERIM PROMOTION	CHEMIN SALIE	1 511
BILLERE	EGRON, .	RUE DE LA GRAVIERE	1 502
LONS	MUTUALITE 64 COAM LONS	23 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 496
LONS	ARELEC, .	AVENUE DE L HIPPODROME	1 474
GELOS	IFCE HARAS NATIONAL	RUE DU GENERAL LECLERC	1 471
BILLERE	ABCIS PYRENEES	7 ROUTE DE BAYONNE	1 462
BILLERE	EURO PUP	61 ROUTE DE BAYONNE	1 445
LONS	CASINO	163 AVENUE JEAN MERMOZ	1 441
LONS	ONYX MIDI PYRENEES	45 AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	1 430
LONS	CITRAM PYRENEES	6 AVENUE BARTHELEMY THIMONNIER	1 428

BIZANOS	LES LAVANDIERES	16 AVENUE ALBERT 1ER	1 426
MORLAAS	CAPB, MORLAAS	6 RUE DE L AYGUELONGUE	1 418
JURANCON	AUTO LAVAGE 64, .	CHEMIN DU VERT GALANT	1 412
IDRON	A.D.A.P.E.I	19 AVENUE BEAU SOLEIL	1 393
LONS	TRUFFAUT, .	RUE ROBERT SCHUMAN	1 374
IDRON	PROCAMY SAS, .	37 CHEMIN CAM MARTY	1 368
GELOS	COMPAGNONS DU DEVOIR	ALLEE PIERRE TOURNE	1 367
LONS	P.P.D.A., .	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 366
JURANCON	PAULY PATRICK, .	15 IMPASSE D OLY	1 364
LONS	SARL SILENE	1 RUE DE LA MAIRIE	1 336
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	34 B AVENUE DE LONS	1 333
BILLERE	COUTURE GRAMONT	2 RUE DU BARON D ESTE	1 332
JURANCON	LES JARDINS DE RABELAIS	1 RUE MATHIEU LALANNE	1 329
MAZERES LEZONS	STELLA, .	RUE LOUIS BARTHOU	1 325
GAN	HACIENDA	175 ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 323
GAN	BONNEMAZOU CARRERE, Jeanne	ROUTE D OLORON	1 321
BILLERE	COUTURE GRAMONT	57 AVENUE DU CHATEAU D ESTE	1 319
MAZERES LEZONS	PROX-HYDRO	24 RUE DU FER A CHEVAL	1 319
GAN	LES ACACIAS	ROUTE DE PAU	1 304
MAZERES LEZONS	PROX HYDRO	22 RUE DU FER A CHEVAL	1 303
GAN	SEDZE, MICHEL	97 ROUTE DE LARON	1 293
GAN	SAS SODIGAN	RUE D OSSAU	1 288
JURANCON	BARREYAT IMMOBILIER	1 RUE MASSENET	1 287
LONS	SDC LES MURIERS	129 AVENUE DU TONKIN	1 287
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	17 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 274
BILLERE	SERONIE, Vivien	6 RUE PASTEUR	1 273
IDRON	SUEZ EAU France	CHEMIN COURTIADIE	1 262
GAN	DOMAINES LATRILLE, .	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	1 255
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	AVENUE DE VERDUN	1 254
LONS	AUTOP, LE TUNNEL DES PYRENEES	1 IMPASSE CLEMENT ADER	1 225
LONS	ISPA	193 AVENUE JEAN MERMOZ	1 220
BOSDARROS	MINJOULAT-REY, Daniel	1201 ROUTE DE PIETAT	1 215
BILLERE	LOPEZ, EVE	6 RUE DES TULIPES	1 214
GELOS	JEUNESSE	18 RUE LOUIS BARTHOU	1 214
MEILLON	DOS SANTOS VEIGA, MICHELLE	11 CHEMIN DE MORLAAS	1 211
BILLERE	MAIRIE DE PAU	29 AVENUE DE LONS	1 209
BILLERE	COUTURE GRAMONT	6 RUE DU BARON D ESTE	1 208
GAN	PLAA BOURIE, Jean-Jacques	95 ROUTE DE LASSEUBE	1 206
LONS	CLEAN DISCOUNT	123 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 201
LONS	LES DELICES DU BEARN, .	177 AVENUE JEAN MERMOZ	1 199
LONS	SARL, CEB CENTRE EQUESTRE	115 AVENUE DES MARTYRS DU PONT LONG	1 197
BILLERE	CDA PAU PYRENEES	14 IMPASSE LACASSAGNE	1 196
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	5 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 190
JURANCON	BEARNAISE ECON MIXTE	6 RUE JEAN MERMOZ	1 187

LONS	AFTRAL, .	6 AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	1 186
GAN	MAZEOLLES, JEAN YVES	1 CHEMIN DE GUILLON	1 179
BIZANOS	AVENUE SPORT	RUE DE L AUBISQUE	1 175
JURANCON	OFFICE 64 DE L HABITAT, .	51 RUE HENRI IV	1 173
LONS	ETABLISSEMENT BETBEDER, .	AVENUE DENIS PAPIN	1 168
JURANCON	CENTRE HOSPITALIER JURANCON	1993 CHEMIN BEAUVALLON	1 162
BILLERE	CAP IMMO PAU	13 AVENUE SAINT JOHN PERSE	1 157
UZOS	CERQUEIRA, Fatima	3 RUE DES AIGRETTES	1 157
LONS	MAIRIE DE LONS, .	RUE GEORGES LASSALLE	1 142
MAZERES LEZONS	CESCAU, LAURENT	1 B ALLEE PICOU	1 134
MAZERES LEZONS	PROX-HYDRO	28 RUE DU FER A CHEVAL	1 134
MORLAAS	L AMANDIER	6 PLACE DE LA HOURQUIE	1 131
BILLERE	LE FLOCH, CATHERINE	13 AVENUE LALANNE	1 130
BILLERE	COUTURE GRAMONT	4 RUE LOUIS BARTHOU	1 128
JURANCON	BEILLARD	RUE DE LA VICTOIRE	1 118
LONS	G.I.E. QUARTIER GOURMAND	1 AVENUE MARCEL DASSAULT	1 105
LESCAR	BEARN ENVIRONNEMENT	RUE D ARSONVAL	1 104
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	19 AVENUE DU PIC D OSSAU	1 102
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	34 A AVENUE DE LONS	1 099
GAN	TASTET, André	11 IMPASSE DE L ARRAYO	1 097
LONS	SARL EFF	2 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 096
BIZANOS	SDC RESIDENCE DE L AVENIR, .	RUE PASTEUR	1 094
GELOS	SDC LA CHAMBRIERE	17 AVENUE DU PARC BEAUCHAMPS	1 090
UZOS	SUCCESSION CHARBONNEAU, Gustave	2 CHEMIN DES AGUTS	1 082
BIZANOS	RICHER, Jacques	7 IMPASSE DE LA FONTAINE	1 081
BILLERE	S.N.I. AQUITAINE	34 C AVENUE DE LONS	1 071
LONS	SUZANNE	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	1 060
BILLERE	RVH ENTERTAINMENT	RUE FARADAY	1 057
JURANCON	COUTURE GRAMONT	6 RUE ROMAIN TRESARRIEU	1 054
BILLERE	COUTURE GRAMONT	6 RUE LOUIS BARTHOU	1 049
BOSDARROS	EARL CAZAJOUS ALEXIS, .	6823 ROUTE DES PINDATS	1 047
LONS	-	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 047
LONS	MUTUALITE 64 COAM LONS	23 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 042
MORLAAS	-	CHEMIN JOUANHERROU	1 037
BILLERE	PAU GOLF CLUB	RUE DU GOLF	1 032
GAN	MAIRIE DE GAN, .	RUE DE LA TEULERE	1 029
BILLERE	FONCIA BOUSSARD MCI	13 AVENUE DU CHATEAU D ESTE	1 020
JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	1 020
LONS	SCCV TERRASSES DE MOHEDAN	CHEMIN BARRAQUE	1 019
BILLERE	SDC PYRENEES SOLEIL I	9 RUE DE LA PLEIADE	1 016
LONS	ETC-BTP, .	CHEMIN DU POLO	1 010
BOSDARROS	-	ROUTE DES PINDATS	1 009
LONS	COPROPRIETE E.CHATRIAN	21 B AVENUE ERCKMANN CHATRIAN	1 001
<b>Total général</b>			<b>553 860</b>



## 7.3 Annexe 3 : détail des interventions réseau

Nombre de fuites réseau réparées en 2019			
N°	Rue	Commune	Date de réalisation
10	RUE JEAN DE LA FONTAINE	JURANCON	04/01/2019
12	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	BIZANOS	07/01/2019
.	CHEMIN CAMI JUNQUA	BUZY	07/01/2019
14	RUE DES TRAVAILLEURS	JURANCON	11/01/2019
10	ROUTE DE BAYONNE	BILLERE	11/01/2019
16 B	ROUTE DE PAU	MEILLON	12/01/2019
*	CHEMIN PRIM	BOSDARROS	14/01/2019
*	CHEMIN DE BERDOULOU	GAN	15/01/2019
67	AVENUE RAUSKI	JURANCON	17/01/2019
5	RUE DU FRONTON	BILLERE	24/01/2019
*	CHEMIN LARRIBAU	BIZANOS	31/01/2019
7	RUE DU GENERAL LECLERC	JURANCON	01/02/2019
.	LOTISSEMENT LES PYRENEES	SERRES MORLAAS	06/02/2019
34	AVENUE DE PAU	LONS	06/02/2019
.	LOTISSEMENT LES PYRENEES	SERRES MORLAAS	12/02/2019
5	AVENUE SAINT JEAN	GELOS	14/02/2019
1	RUE GEORGES BRASSENS	GAN	19/02/2019
1373	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	27/02/2019
822	COTE DU REY	BOSDARROS	28/02/2019
111	ROUTE DE LA CHAPELLE DE ROUSSE	GAN	04/03/2019
.	CHEMIN DE LA SALIGUE	GELOS	07/03/2019
10 B	RUE VICTOR HUGO	BIZANOS	20/03/2019
13	RUE DE LA VICTOIRE	JURANCON	22/03/2019
9	CHEMIN JOUHANHERROU	MORLAAS	02/04/2019
*	CHEMIN DE LA CASTAGNERE	IDRON	24/04/2019
*	SITE DE MAZERES II	MAZERES LEZONS	25/04/2019
41	CHEMIN LAUGA	LASSEUBETAT	30/04/2019
*	AVENUE DE LA RESISTANCE	MORLAAS	09/05/2019
*	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	LONS	16/05/2019
3	CHEMIN CARREROT	GELOS	20/05/2019
*	CHEMIN DE LAROIN	JURANCON	23/05/2019
9	RUE DU PANORAMA	BIZANOS	29/05/2019
9	RUE DU PANORAMA	BIZANOS	30/05/2019
*	AVENUE D ASPE	GAN	04/06/2019
23	RUE DES SARMENTS	BILLERE	06/06/2019
354	IMPASSE DE PESSABY	JURANCON	08/06/2019
668	CHEMIN DE COUDAY	JURANCON	09/06/2019
*	AVENUE DU PIC D OSSAU	BILLERE	13/06/2019
*	AVENUE HENRI IV	GAN	27/06/2019

## Nombre de fuites réseau réparées en 2019

N°	Rue	Commune	Date de réalisation
9	IMPASSE DES ECOLES	LONS	04/07/2019
*	RUE JULES FERRY	MAZERES LEZONS	05/07/2019
28	RUE DU CLOS DUMOULOU	JURANCON	18/07/2019
*	CHEMIN DE L OUBANGUI	GAN	07/08/2019
.	CHEMIN TEULOU	GELOS	30/08/2019
*	AVENUE DE LA MARNE	BIZANOS	02/09/2019
1	RUE DU MOURAX	LONS	03/09/2019
*	CHEMIN DU VERT GALANT	JURANCON	05/09/2019
15	AVENUE GASTON CAMBOT	JURANCON	11/09/2019
*	CHEMIN DU BASACLE	MORLAAS	13/09/2019
*	CHEMIN DE L OUBANGUI	GAN	08/10/2019
*	AVENUE DIDIER DAURAT	LONS	11/10/2019
10	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	LONS	17/10/2019
31	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	LONS	17/10/2019
12	AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	LONS	21/10/2019
4930	ROUTE DES PINDATS	BOSDARROS	28/10/2019
3480	ROUTE DE REBENACQ	BOSDARROS	30/10/2019
1	RUE DU GROS MANSENG	GAN	31/10/2019
*	RUE DU BROCA	GAN	04/11/2019
*	RUE DE CORISANDE	GAN	05/11/2019
*	RUE DU BROCA	GAN	07/11/2019
200	CHEMIN DE MERCE	BOSDARROS	08/11/2019
4	CHEMIN DIT DEOUS GRABAS	LONS	10/11/2019
*	RUE DU MARECHAL FOCH	BIZANOS	13/11/2019
15	RUE MAUBEC	GAN	14/11/2019
*	AVENUE F ET IRENE JOLIOT CURIE	LONS	18/11/2019
*	AVENUE D OSSAU	JURANCON	19/11/2019
2	RUE JACQUES BREL	GAN	20/11/2019
109	CHEMIN VIGNAU	JURANCON	20/11/2019
5	RUE DU BOURG	IDRON	25/11/2019
7	RUE DE LASSOULE	GAN	25/11/2019
4	RUE DE LA FONTAINE	MORLAAS	09/12/2019
*	ALLEE MONTESQUIEU	BILLERE	09/12/2019
3255	ROUTE CHAPELLE DE ROUSSE	JURANCON	18/12/2019
14	CHEMIN BAYARD	GAN	30/12/2019



## **7.4 Annexe 4 : bilan ARS 2019**

## **7.5 Annexe 5 : facture pro forma 120 m3**



réf. client : 98-2094803740  
 identifiant \* : 7095  
 facture n° : F120-0080098

## contacts

- [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
- Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h  
**0977 408 408**  
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24  
**0977 429 437**  
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - service client  
TSA 70001  
54528 Laxou cedex
- [www.toutsurmoneau.fr/acc/e](http://www.toutsurmoneau.fr/acc/e)



SYND SMEP REGION DE JURANCON 120 EA  
 33 AVENUE BAGNELL  
 64110 JURANCON

## Service de l'Eau de votre commune

SPECIMEN 120 M3			16 Avril 2020
	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			26,61 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	1,53 €	184,03 €
<b>Net à payer</b>			<b>210,64 €</b>

Merci de régler cette facture au plus tard le 17 avril 2020  
 Règlement à réception, sans escompte.

## message personnel

Dans le cadre des mesures de confinement liées au COVID19, les relevés mensuels de compteurs sont momentanément suspendus. Votre facture est donc faite estimée en fonction de vos consommations passées et sera régularisée au prochain relevé.

Si ce titre de facture vous est arrivé tardivement en raison du contexte national de crise, veuillez nous en excuser et ne pas tenir compte du délai d'exigibilité mentionné. Vous avez un délai de 15 jours pour régler votre facture si vous n'êtes pas relevé.

Cette facture annule et remplace la facture précédente.

Une indemnité forfaitaire de 60€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux applicable par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

\*\* Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

### Répartition



## e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.

Adresse deservie :  
 SYND SMEP REGION DE JURANCON  
 120 EAU  
 RUE SPECIMEN RAD  
 64110 JURANCON

Date et Lieu	Signature	SYND SMEP REGION DE JURANCON 120 EAU 33 AVENUE BAGNELL 64110 JURANCON	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR70ZZZ36497 RUM : TIP50219798F120-0080981000000000
			Montant : 210,64 €
			<b>TIPSEPA</b>
		SUEZ EAU FRANCE SAS TSA 80017 41976 BLOIS CEDEX 9	
219740990884			
502197010469		5498F120-0080981000000000986105	21064

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsumoneau.fr](http://www.toutsumoneau.fr)

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>160,05</b>		<b>168,86</b>
<b>ABONNEMENT</b> Part SuezEauFrance du 01/01/2020 au 31/12/2020	1	25,22	25,22	5,5	
<b>CONSOMMATION</b> Part SuezEauFrance				0,0	
T1 de 0 M3 à 60 M3 du 01/01/2020 au 31/12/2020	60 m <sup>3</sup>	0,2988	17,93	5,5	
T2 de 60 M3 à 10000 M3 du 01/01/2020 au 31/12/2020	60 m <sup>3</sup>	0,4860	29,16	5,5	
Part SIEP DE JIRANCON T1 de 0 M3 à 10000 M3 du 01/01/2020 au 31/12/2020	120 m <sup>3</sup>	0,67	80,40	5,5	
Préservation des ressources en eau du 01/01/2020 au 31/12/2020	120 m <sup>3</sup>	0,0662	7,94	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>39,60</b>		<b>41,78</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ADOUR GARONNE</b> Lutte contre la pollution du 01/01/2020 au 31/12/2020	120 m <sup>3</sup>	0,33	39,60	5,5	
<b>TOTAL HT</b>			<b>199,65</b>		
<b>MONTANT TVA (5,5%)</b>			<b>10,99</b>		
<b>Total TTC TVA acquittée sur les débits</b>					<b>210,64</b>
<b>Net à payer</b>					<b>210,64 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

**ABONNEMENT** : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

**DISTRIBUTION DE L'EAU** : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

**AGENCE DE L'EAU** : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREL598FOOF120-0080098000210644N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Détachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsumoneau.fr](http://www.toutsumoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1820041010010522095002233 en indiquant votre référence client (98-2094803740).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

• Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

• Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsumoneau.fr](http://www.toutsumoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.



## **7.6 Annexe 6 : plan de renouvellement**

## **7.7 Annexe 7 : plans des préconisations renouvellement réseau**

## 7.8 Annexe 8 : détail de l'évolution du patrimoine

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
ARESSY	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	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	-	-	-	0,0%
ARESSY	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	19	18	-	18	18	0,0%
ARESSY	Vannes	52	54	55	55	55	0,0%
ARESSY	Vidanges, purges, ventouses	5	6	6	6	6	0,0%

ASSAT	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
ASSAT	Détendeurs / Stabilisateurs	-	2	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type compteur	2	2	2	2	2	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type pression	1	1	1	1	1	0,0%
ASSAT	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	23	23	-	-	-	0,0%
ASSAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	43	46	-	47	47	0,0%
ASSAT	Vannes	114	115	115	124	127	2,4%
ASSAT	Vidanges, purges, ventouses	14	14	15	16	18	12,5%

BILLÈRE	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BILLÈRE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type compteur	9	9	9	9	9	0,0%
BILLÈRE	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	439	50	50	50	61	22,0%
BILLÈRE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	115	115	-	122	123	0,8%
BILLÈRE	Vannes	459	453	464	466	471	1,1%
BILLÈRE	Vidanges, purges, ventouses	36	36	39	40	40	0,0%

BIZANOS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BIZANOS	Equipements de mesure de type compteur	8	8	7	7	7	0,0%
BIZANOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	75	75	53	53	53	0,0%
BIZANOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	84	85	-	87	87	0,0%



BIZANOS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BIZANOS	Régulateurs débit	1	1	1	1	1	0,0%
BIZANOS	Vannes	240	243	245	247	251	1,6%
BIZANOS	Vidanges, purges, ventouses	12	14	14	17	18	5,9%

BOSDARROS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BOSDARROS	Détendeurs / Stabilisateurs	28	29	29	29	29	0,0%
BOSDARROS	Equipements de mesure de type compteur	12	13	11	11	11	0,0%
BOSDARROS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	41	41	-	39	39	0,0%
BOSDARROS	Vannes	155	151	151	152	153	0,7%
BOSDARROS	Vidanges, purges, ventouses	73	73	74	74	76	2,7%

BUROS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BUROS	Vannes	-	2	2	2	2	0,0%

BUZY	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BUZY	Détendeurs / Stabilisateurs	1	1	1	1	1	0,0%
BUZY	Vannes	3	3	9	9	9	0,0%
BUZY	Vidanges, purges, ventouses	-	3	3	3	3	0,0%

GAN	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
GAN	Détendeurs / Stabilisateurs	51	52	52	53	52	- 1,9%
GAN	Equipements de mesure de type compteur	15	15	17	17	16	- 5,9%
GAN	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	41	41	-	-	-	0,0%
GAN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	103	107	-	107	108	0,9%
GAN	Vannes	490	493	499	506	504	- 0,4%
GAN	Vidanges, purges, ventouses	144	147	155	155	158	1,9%

GELOS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
GELOS	Détendeurs / Stabilisateurs	9	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type compteur	8	9	9	9	9	0,0%
GELOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	350	350	38	38	38	0,0%
GELOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	47	48	-	49	49	0,0%
GELOS	Vannes	181	180	186	188	188	0,0%

<b>GELOS</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
GELOS	Vidanges, purges, ventouses	28	30	29	29	31	6,9%

<b>IDRON</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
IDRON	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
IDRON	Equipements de mesure de type compteur	5	5	4	3	3	0,0%
IDRON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	377	377	-	-	-	0,0%
IDRON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	92	92	-	93	94	1,1%
IDRON	Vannes	278	279	277	278	281	1,1%
IDRON	Vidanges, purges, ventouses	12	12	12	12	12	0,0%

<b>JURANÇON</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
JURANÇON	Détendeurs / Stabilisateurs	20	19	19	19	20	5,3%
JURANÇON	Equipements de mesure de type compteur	11	11	10	10	10	0,0%
JURANÇON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	323	323	33	27	27	0,0%
JURANÇON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	91	91	-	94	95	1,1%
JURANÇON	Vannes	353	351	348	355	358	0,8%
JURANÇON	Vidanges, purges, ventouses	41	42	44	46	48	4,3%

<b>LAROIN</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LAROIN	Détendeurs / Stabilisateurs	5	5	5	5	5	0,0%
LAROIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	3	3	-	3	3	0,0%
LAROIN	Vannes	12	13	13	13	13	0,0%
LAROIN	Vidanges, purges, ventouses	15	15	15	15	15	0,0%

<b>LASSEUBE</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LASSEUBE	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
LASSEUBE	Equipements de mesure de type compteur	1	1	-	-	-	0,0%
LASSEUBE	Vannes	5	5	5	7	7	0,0%
LASSEUBE	Vidanges, purges, ventouses	7	7	6	6	6	0,0%

LASSEUBETAT	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LASSEUBETAT	Détendeurs / Stabilisateurs	4	4	4	4	4	0,0%
LASSEUBETAT	Vannes	13	13	14	14	14	0,0%
LASSEUBETAT	Vidanges, purges, ventouses	8	8	7	7	7	0,0%

LESCAR	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LESCAR	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	2	- 33,3%
LESCAR	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	5	5	-	-	-	0,0%
LESCAR	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	12	12	-	4	4	0,0%
LESCAR	Vannes	13	13	16	16	16	0,0%
LESCAR	Vidanges, purges, ventouses	1	1	1	1	1	0,0%

LONS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	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	1 796	4	4	4	5	25,0%
LONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	251	251	-	253	254	0,4%
LONS	Vannes	680	683	689	694	694	0,0%
LONS	Vidanges, purges, ventouses	33	33	33	34	35	2,9%

MAZÈRES-LEZONS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
MAZÈRES-LEZONS	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type compteur	8	8	10	12	12	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	118	118	10	10	10	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	37	37	-	38	38	0,0%
MAZÈRES-LEZONS	Vannes	151	154	157	167	171	2,4%
MAZÈRES-LEZONS	Vidanges, purges, ventouses	23	23	22	22	26	18,2%

MEILLON	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
MEILLON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	34	34	-	-	-	0,0%
MEILLON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	17	16	-	18	18	0,0%
MEILLON	Vannes	77	78	79	82	82	0,0%
MEILLON	Vidanges, purges, ventouses	17	17	17	18	18	0,0%

MORLAÀS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
MORLAÀS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
MORLAÀS	Détendeurs / Stabilisateurs	4	4	3	3	4	33,3%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	12	13	8,3%
MORLAÀS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	289	289	-	-	-	0,0%
MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	100	102	-	103	104	1,0%
MORLAÀS	Vannes	309	318	323	326	330	1,2%
MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	25	25	24	29	30	3,4%

NARCASTET	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	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	-	-	-	0,0%
NARCASTET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	24	24	-	24	24	0,0%
NARCASTET	Vannes	55	55	54	53	55	3,8%
NARCASTET	Vidanges, purges, ventouses	8	13	13	12	13	8,3%

PARDIES-PIÉTAT	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
PARDIES-PIÉTAT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	2	2	-	2	2	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vannes	9	9	9	9	9	0,0%
PARDIES-PIÉTAT	Vidanges, purges, ventouses	3	2	2	2	2	0,0%

PAU	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
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	2	2	0,0%
PAU	Vannes	7	8	25	24	24	0,0%
PAU	Vidanges, purges, ventouses	1	2	3	3	3	0,0%

RÉBÉNACQ	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
RÉBÉNACQ	Vannes	1	1	4	4	4	0,0%

RONTIGNON	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
RONTIGNON	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	6	6	6	0,0%
RONTIGNON	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	104	104	-	-	-	0,0%
RONTIGNON	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	15	15	-	15	15	0,0%
RONTIGNON	Vannes	56	62	62	62	62	0,0%
RONTIGNON	Vidanges, purges, ventouses	10	9	12	12	12	0,0%

SAINT-FAUST	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	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	2015	2016	2017	2018	2019	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	-	-	-	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	23	23	-	23	23	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vannes	66	66	66	65	65	0,0%
SERRES-MORLAÀS	Vidanges, purges, ventouses	8	8	7	7	7	0,0%

UZOS	Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
UZOS	Détendeurs / Stabilisateurs	3	3	3	3	3	0,0%
UZOS	Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	121	121	-	-	-	0,0%
UZOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	23	25	-	24	24	0,0%
UZOS	Vannes	62	63	65	65	65	0,0%
UZOS	Vidanges, purges, ventouses	2	2	2	2	2	0,0%

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>
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
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 Gensemin (SECTO)	1980

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>
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 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
BOSDARROS	Régulateur Betere Cassagne n° 40	
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

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>
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
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 achat Laroin	2005
JURANÇON	Comptage Bagnol (SECTO)	1983
JURANÇON	Comptage Passerelle Golf (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Passerelle Siamelap (SECTO)	1980
JURANÇON	Comptage Soubacq (SECTO)	2007



<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>
JURANÇON	Comptage Stade (SECTO)	2007
JURANÇON	Comptage vente Laroin	2005
JURANÇON	Compteur client - Fromagerie des Chaumes	1982
JURANÇON	Régulateur Four dou Paysaa n°11	
JURANÇON	Régulateur Soubacq n°9	
LESCAR	Comptage Cap Ecologia (SECTO)	2015
LONS	Capteur AVERTIR 315	2010
LONS	Capteur AVERTIR 317	2010
LONS	Capteur AVERTIR 317	2010
LONS	Comptage achat Leskar	2005
LONS	Comptage Induspal (SECTO)	1980
LONS	Comptage vente Leskar	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
MORLAÀS	Comptage achat Morlaàs (LEP)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Berlanne)	2005
MORLAÀS	Comptage vente Morlaàs (Bourg)	2005
NARCASTET	Comptage Pont d'Assat (SECTO)	2015
PAU	Comptage achat Pau (virtuel)	2005
PAU	Comptage vente Pau (virtuel)	2005
UZOS	Régulateur Côte Lanabère n° 97	



## 7.9 Annexe 9 : détail des recherches de fuites

Détail de recherches de fuites en 2019			
Commune	Date	Adresse	Linéaire ausculté
ASSAT	04/01/2019	Secteur Meillon/Assat	2 500
ASSAT	23/09/2019	Lot de Bayne	20
ASSAT	20/12/2019	Secteur Meillon/Assat	3 000
BILLERE	19/02/2019	Rue des Genêts	20
BILLERE	18/04/2019	Secteur Gensemin	2 000
BILLERE	15/05/2019	Secteur Gensemin	500
BILLERE	24/06/2019	Secteur Gensemin	3 000
BILLERE	25/06/2019	Secteur Gensemin	3 000
BILLERE	26/06/2019	Secteur Gensemin	3 000
BILLERE	17/07/2019	Rue Lassansa	20
BILLERE	28/08/2019	Secteur Gensemin	200
BILLERE	06/11/2019	Secteur Gensemin	3 000
BILLERE	14/11/2019	Secteur Golf	2 000
BILLERE	15/11/2019	Secteur Golf	1 500
BILLERE	17/11/2019	Secteur Golf	2 000
BIZANOS	15/03/2019	Rue Victor Hugo	30
BIZANOS	19/04/2019	Chemin des Vignes	20
BIZANOS	25/04/2019	Secteur Bouerner	2 000
BIZANOS	26/04/2019	Secteur Bouerner	2 000
BIZANOS	23/05/2019	Rue des Sapins	50
BIZANOS	12/07/2019	Impasse Matachot	50
BIZANOS	29/07/2019	Secteur Bouerner	2 000
BIZANOS	06/09/2019	Rue Saint Léon	20
BOSDARROS	09/01/2019	Secteur Bénacq	2 500
BOSDARROS	10/01/2019	Chemin de Prim	100
BOSDARROS	05/02/2019	Secteur Batgusère Bourg	3 000
BOSDARROS	08/03/2019	Chemin de Bénacq	30
BOSDARROS	12/07/2019	Chemin de Mercé	20
BOSDARROS	28/10/2019	Route des Pindats	50
BOSDARROS	29/10/2019	Secteur Lèbe	2 500
BOUGARBER	11/09/2019	Chemin Lacoustère	20
GAN	22/01/2019	Rue du Broca	50
GAN	19/03/2019	Secteur Loubanguie	3 000
GAN	28/05/2019	Secteur Gan Bourg	3 000
GAN	21/05/2019	Impasse du Gabizos	20
GAN	27/05/2019	Secteur Gan Bourg	3 000
GAN	09/07/2019	Chemin de Loubangui	50

GAN	17/07/2019	Chemin de Miqueu	20
GAN	14/10/2019	Chemin de Lacau	20
GAN	18/10/2019	Chemin Maubec	20
GAN	24/10/2019	Secteur Gan Bourg	4 000
GAN	30/10/2019	Secteur Gan Bourg	2 500
GAN	13/11/2019	Secteur Gan Bourg	2 500
GAN	27/11/2019	Secteur Gan Bourg	3 000
GELOS	18/01/2019	Secteur Pasteur	2 500
GELOS	11/02/2019	Secteur Foix	2 000
GELOS	12/02/2019	Secteur Foix	2 000
GELOS	07/05/2019	Secteur Foix	2 000
GELOS	19/06/2019	Secteur Alliou	3 000
GELOS	12/07/2019	Route de Guindalos	1 500
GELOS	30/08/2019	Route de Guindalos	50
IDRON	24/09/2019	Chemin de Cam Marty	300
IDRON	20/11/2019	Secteur Beaumont	2 500
IDRON	22/11/2019	Secteur Beaumont	2 500
JURANCON	07/01/2019	Secteur Stade	2 500
JURANCON	13/02/2019	Avenue Rauski	50
JURANCON	22/03/2019	Rue de la Victoire	20
JURANCON	06/05/2019	Secteur Ribet	2 000
JURANCON	03/05/2019	Route de Laroin	2 500
JURANCON	04/05/2019	Route de Laroin	1 000
JURANCON	05/05/2019	Chemin de Rousse	1 000
JURANCON	22/05/2019	Réservoir Clot Touzet	50
JURANCON	03/06/2019	Route de Laroin	1 500
JURANCON	18/06/2019	Chemin de Laroin	50
JURANCON	02/07/2019	Secteur Stade	3 000
JURANCON	03/07/2019	Secteur Stade	2 500
JURANCON	04/07/2019	Secteur Stade	2 500
JURANCON	05/07/2019	Secteur Soubac Bagnol	2 500
JURANCON	30/08/2019	Rue de la Victoire	10
JURANCON	17/11/2019	Secteur Chapelle De Rousse	3 000
LONS	16/01/2019	Secteur Jardin de Billère	2 000
LONS	14/02/2019	Secteur Induspal	2 500
LONS	03/04/2019	Boulevard Charles De Gaulle	20
LONS	23/04/2019	Rue du Souvenir	20
LONS	23/04/2019	Impasse Brespérot	20
LONS	16/05/2019	Rue des Violettes	50
LONS	21/05/2019	Rue des Edelweiss	50
LONS	24/05/2019	Rue des Ecoles	50
LONS	04/07/2019	Rue des Edelwiess	50
LONS		Secteur Siamelap et Induspal	84 000
LONS	17/07/2019	Rue des Edelweiss	20
LONS	07/10/2019	Secteur Siamelap	2 500

LONS	08/10/2019	Secteur Siamelap	2 500
LONS	17/10/2019	Secteur Induspal	4 000
LONS	18/10/2019	Secteur Induspal	500
LONS	21/10/2019	Secteur Induspal	3 000
LONS	23/10/2019	Secteur Siamelap	3 000
LONS	04/12/2019	Secteur Jardin de Billère	4 000
LONS	05/12/2019	Secteur Jardin de Billère	3 000
LONS	09/12/2019	Secteur Jardin de Billère	3 000
MAZERES LEZONS	03/07/2019	Rue Jules Ferry	10
MAZERES-LEZONS	21/03/2019	Secteur Mazères Picou	2 000
MORLAAS	20/03/2019	Secteur tiopepe/larribau	3 000
MORLAAS	22/03/2019	Secteur Morlaas HS	2 500
MORLAAS	28/08/2019	Rue des Palombières	20
MORLAAS	13/09/2019	Chemin de Basacle	50
MORLAAS	04/10/2019	Secteur Morlaas pompage	1 500
SAINTE-COLOME	23/05/2019	Chemin de Lasperches	50
SERRES - MORLAAS	01/02/2019	Chemin de la Côte du Bois	100
SERRES MORLAAS	03/04/2019	Chemin Darré Loudet	100
SERRES MORLAAS	14/06/2019	Chemin de la Côte du Bois	20
UZOS	17/05/2019	Secteur Picou	3 000
<b>Total linéaire ausculté</b>			<b>230 490</b>

## 7.10 Annexe 10 : liste des dégrèvements

JURANCON (SMEP) - 5291				
Code INSEE	Commune	Nom client	Adresse	Somme de Ecart quantités
64041	ARESSY	-	CHEMIN DU BOIS	155
64067	ASSAT	MAIRIE D ASSAT, .	RUE DE L EGALITE	230
64067	ASSAT	-	CHEMIN DE BAYNE	152
64067	ASSAT	-	RUE DU CHATEAU	120
64067	ASSAT	-	RUE VIEILLE	107
64067	ASSAT	-	ROUTE DE PAU	94
64067	ASSAT	-	RUE DE LA POSTE	20
64129	BILLERE	-	RUE PASTEUR	2 831
64129	BILLERE	COLLEGE DU BOIS D AMOUR	17 RUE DES PAQUERETTES	1 176
64129	BILLERE	-	RUE BON ACCUEIL	807
64129	BILLERE	-	RUE BEAU REGARD	522
64129	BILLERE	-	RUE JEANNE LASSANSAA	264
64129	BILLERE	-	ROUTE DE BAYONNE	245
64129	BILLERE	-	RUE ANTOINE DE BOURBON	161
64129	BILLERE	-	RUE DU SABOTIER	126
64129	BILLERE	-	RUE DE GALAS	116
64129	BILLERE	-	AVENUE DU BARON SEGUIER	64
64129	BILLERE	-	RUE OLYMPE DE GOUGES	40
64129	BILLERE	-	RUE DES TULIPES	16
64129	BILLERE	7 AVENUE DU PIC D OSSAU	7 AVENUE DU PIC D OSSAU	13
64132	BIZANOS	MAIRIE	AVENUE LEON HEID	4 060
64132	BIZANOS	-	AVENUE DE LA REPUBLIQUE	3 112
64132	BIZANOS	-	RUE SAINT BASILS	450
64132	BIZANOS	-	AVENUE DE SORRENTO	372
64132	BIZANOS	-	BD DU COMMANDANT MOUCHOTTE	310
64132	BIZANOS	-	AVENUE DE L YSER	296
64132	BIZANOS	-	CLOS SANSARRICQ	278
64132	BIZANOS	MAIRIE DE BIZANOS	29 T AVENUE DE L YSER	241
64132	BIZANOS	-	RUE ADRIEN CAMY PEYRET	200
64132	BIZANOS	-	ALLEE DU HAMEAU	175
64132	BIZANOS	-	RUE GEORGES CLEMENCEAU	162
64132	BIZANOS	-	IMPASSE MATACHOT	112
64132	BIZANOS	-	RUE GEORGES CLEMENCEAU	74
64132	BIZANOS	-	AVENUE DE SORRENTO	72
64132	BIZANOS	-	RUE GEORGES CLEMENCEAU	67
64132	BIZANOS	-	RUE DES FRERES COUSTE	30
64132	BIZANOS	-	ALLEE DU HAMEAU	21
64132	BIZANOS	-	RUE DU MARECHAL FOCH	14
64132	BIZANOS	-	RUE VICTOR HUGO	12
64139	BOSDARROS	-	ROUTE DU VILLAGE	201
64139	BOSDARROS	-	RUE PIERRE BIDAU	166
64139	BOSDARROS	-	ROUTE DES PINDATS	63
64139	BOSDARROS	-	RUE PIERRE BIDAU	56
64139	BOSDARROS	-	IMPASSE PEHOURTICQ	43
64139	BOSDARROS	-	ROUTE DU VILLAGE	9
64230	GAN	-	RUE TRISTAN DEREME	2 720
64230	GAN	RESIDENCE MONREPOS	25 PLACE DE LA MAIRIE	1 358
64230	GAN	HENRY IV	8 RUE DE CORISANDE	915
64230	GAN	-	CHEMIN DE LABAU	656
64230	GAN	-	CHEMIN PESCLOP	510

64230	GAN	-	AVENUE DES CAMELIAS	449
64230	GAN	-	IMPASSE DU GABIZOS	260
64230	GAN	-	IMPASSE PABLO PICASSO	179
64230	GAN	-	CHEMIN DE MIQUEU	172
64230	GAN	-	AVENUE HENRI IV	143
64230	GAN	-	RUE DE PADOIN	117
64230	GAN	-	RUE CARREROT	96
64230	GAN	-	RUE D OSSAU	87
64230	GAN	-	RUE DES CAROLINS	65
64230	GAN	-	RUE LEO FERRE	58
64230	GAN	-	ALLEE D ESPAGNE	17
64230	GAN	-	RUE DES CAROLINS	14
64230	GAN	-	CHEMIN DE MIQUEU	3
64237	GELOS	-	RUE MAGENDIE	620
64237	GELOS	HABITAT JEUNES PYRENEES	CHEMIN DE LA SALIGUE	342
64237	GELOS	-	AVENUE DU MAQUIS	312
64237	GELOS	-	AVENUE DE LA VALLEE HEUREUSE	46
64237	GELOS	-	RUE DU BEARN	74
64269	IDRON	-	RUE SAINT MARC	1 545
64269	IDRON	-	CHEMIN DE L AVIATION	890
64269	IDRON	-	CLOS SOUVERBIELLE	848
64269	IDRON	-	AVENUE DU CAMP	767
64269	IDRON	SDC PEYREBLANQUE	38 ROUTE DE TARBES	604
64269	IDRON	-	CHEMIN DE LA CASTAGNERE	274
64269	IDRON	-	RUE D ESTREES	246
64269	IDRON	-	CLOS SAINT PIERRE	235
64269	IDRON	-	CHEMIN DU MOULIN	189
64269	IDRON	-	CHEMIN CAM MARTY	49
64269	IDRON	-	CHEMIN DU RECHOU	44
64269	IDRON	-	AVENUE BEAU SOLEIL	39
64284	JURANCON	COMM AGGLO PAU BEARN PYRENEES	AVENUE DU CORPS FRANC POMMIES	1 970
64284	JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	13 RUE JEAN MOULIN	765
64284	JURANCON	-	RUE PAUL JEAN TOULET	604
64284	JURANCON	-	ALLEE DES MESANGES	572
64284	JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	419
64284	JURANCON	COUTURE GRAMONT	6 RUE GASTON PHOEBUS	346
64284	JURANCON	-	AVENUE BERNADOTTE	333
64284	JURANCON	-	AVENUE BAGNELL	280
64284	JURANCON	-	RUE DE GUINDALOS	257
64284	JURANCON	-	RUE DE L ARTISANAT	237
64284	JURANCON	-	RUE PIERRE DE COUBERTIN	202
64284	JURANCON	-	CHEMIN DE LAROIN	184
64284	JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	115
64284	JURANCON	-	RUE DE LA REPUBLIQUE	83
64284	JURANCON	-	AVENUE VICTOR HUGO	81
64284	JURANCON	-	RUE ALFRED DE VIGNY	77
64284	JURANCON	-	AVENUE GEORGES GUYNEMER	72
64284	JURANCON	-	RUE PAUL JEAN TOULET	68
64284	JURANCON	-	RUE DU CLOS DUMOULOU	56
64284	JURANCON	ORCHYS	884 CHEMIN DU BOURDIEU	53
64284	JURANCON	CAT ENSOLEILLADE, .	4 RUE JEAN DE LA FONTAINE	37
64284	JURANCON	-	RUE DE LA VICTOIRE	34
64284	JURANCON	-	AVENUE RAUSKI	33
64284	JURANCON	MAIRIE DE JURANCON	1 RUE DU GAVE	31
64284	JURANCON	-	RUE DE L ARTISANAT	14
64348	LONS	-	AV F ET IRENE JOLIOT CURIE	14 179
64348	LONS	ZOOMAPAU	129 B BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	5 843

64348	LONS	SUZANNE	AV ANTOINE LAURENT DE LAVOISIER	3 385
64348	LONS	HABITELEM	29 BOULEVARD BLERIOT	1 880
64348	LONS	LONSOTEL	RUE DE STRASBOURG	1 541
64348	LONS	MUTUALITE 64 COAM LONS	23 BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	1 473
64348	LONS	MAIRIE DE LONS	MAIL DE COUBERTIN	985
64348	LONS	-	RUE DES PERVENCHES	884
64348	LONS	-	CHEMIN MIRASSOU	852
64348	LONS	DES 13 ROSES BLEUES	1 RUE DES PEUPLIERS	710
64348	LONS	-	RUE DU PARC RESIDENCE	472
64348	LONS	-	BOULEVARD CHARLES DE GAULLE	443
64348	LONS	-	RUE LARROUY	383
64348	LONS	SDC LES FLORALIES	17 AVENUE DIDIER DAURAT	273
64348	LONS	-	RUE DES VIOLETTES	260
64348	LONS	-	ALLEE MARCEL CAMPAGNOLLE	257
64348	LONS	SADLER	4 AVENUE DES FRERES MONTGOLFIER	205
64348	LONS	-	BOULEVARD DE BRUXELLES	201
64348	LONS	-	RUE DES GOELANDS	127
64348	LONS	-	RUE DU VAL D OR	120
64348	LONS	-	IMPASSE DU VAL D OR	102
64348	LONS	-	RUE DES CYGNES	93
64348	LONS	-	RUE DES JONQUILLES	46
64348	LONS	-	CHEMIN DIT DEOUS GRABAS	45
64348	LONS	-	RUE LARROUY	40
64348	LONS	-	RUE DE LA MARMOTTE	34
64348	LONS	-	CHEMIN DE MALIHONDA	28
64348	LONS	-	ALLEE DU BALAITOUS	17
64348	LONS	-	CHEMIN DE CLOHARE	7
64348	LONS	-	RUE DU MOURAX	4
64373	MAZERES LEZONS	-	RUE MARGUERITE DE VALOIS	370
64373	MAZERES LEZONS	-	ROUTE DE LA VALLEE HEUREUSE	137
64373	MAZERES LEZONS	-	RUE HENRI IV	100
64373	MAZERES LEZONS	MAIRIE DE MAZERES LEZONS, .	5 RUE JULES FERRY	100
64373	MAZERES LEZONS	-	CHEMIN CARREROT	75
64373	MAZERES LEZONS	-	CHEMIN DES HUMS	56
64373	MAZERES LEZONS	-	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE	53
64373	MAZERES LEZONS	-	CLOS SAINT PIERRE	47
64373	MAZERES LEZONS	-	ALLEE PICOU	10
64376	MEILLON	MAIRIE DE MEILLON, .	RUE DU STADE	1 424
64376	MEILLON	-	ROUTE DE LOURDES	738
64405	MORLAAS	IMMOBILIERE PALOISE	3 CHEMIN DOU MOULY	1 516
64405	MORLAAS	-	CHEMIN DE LA TOUR	556
64405	MORLAAS	PE 44	3 RUE DES FOUGERES	539
64405	MORLAAS	-	AVENUE DE LA RESISTANCE	397
64405	MORLAAS	-	RUE MARCADET DESSUS	125
64405	MORLAAS	SCI LANSALOT	13 PLACE SAINTE FOY	95
64405	MORLAAS	-	RUE DU BOURG NEUF	61
64405	MORLAAS	-	CHEMIN DE BEAUCAIRE	51
64405	MORLAAS	-	RUE DU BOURG MAYOU	31
64405	MORLAAS	-	RUE HENRI IV	13
64413	NARCASTET	-	CHEMIN LA VIOSSALAISE	98
64413	NARCASTET	-	CHEMIN BRANGOT	47
64467	RONTIGNON	-	ROUTE DU HAMEAU	760



64467	RONTIGNON	-	RUE DES PYRENEES	730
64467	RONTIGNON	-	RUE DU VIEUX BOURG	641
64467	RONTIGNON	-	RUE DES PYRENEES	174
64467	RONTIGNON	-	CHEMIN DES SOURCES	34
64467	RONTIGNON	-	CHEMIN DE LA COTE PEBORDE	6
64520	SERRES MORLAAS	-	CHEMIN DE DARRE LOUDET	41
64520	SERRES MORLAAS	-	CHEMIN DE LAHITAU	11
64550	UZOS	-	ROUTE DE NAY	432
64550	UZOS	-	ROUTE DE PIETAT	86
64550	UZOS	-	COTE LANABERT	38
<b>Total</b>				<b>84 054</b>

## 7.11 Annexe 11 : liste des abandons de créances

Code INSEE	Commune	Montant HT de part fermière abandonnée
64129	BILLERE	356,63
64129	BIZANOS	449,97
64237	GELOS	130,81
64284	JURANCON	273,38
64348	LONS	848,27
Total		<b>2 059,06</b>

## 7.12 Annexe 12 : suivi des indicateurs de performance

Indicateurs du décret du 2 mai 2007							
Thème	Indicateur	2016	2017	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	69 000	69 500	70 200	70 700	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	31 102	31 653	32 046	32 631	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	824	822,9	826	826,7	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,72	1,7305	1,74133	1,75537	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	99,1	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	75,32	76,67	76,73	76,33	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	115	120	120	120	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	0,89	0,87	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	6,37	6,3	5,65	6,14	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	4,88	4,7	4,47	4,64	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	41	50	60	42	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	0,0007	0,0008	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

## 7.12.1 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	2016	2017	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,3	3,7	0	0,03	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	2	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	9,4	7,5	5,73	7,48	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	-	1,84	1,43	2,5	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	0	1	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	0	0	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	0	0	0	0	%	A

## 7.12.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E				
Thème	Indicateur	2019	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 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## **7.13 Annexe 13 : fiches d'intervention des lavages de réservoirs**







*Prêts pour la révolution de la ressource*