



SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT

**Commune
de
Sainte-Luce**

**RAPPORT ANNUEL
DU DELEGATAIRE 2013**



**SOCIETE
MARTINICAISE
DES EAUX**

SOMMAIRE

1.	COMMENTAIRES GENERAUX.....	4
1.1.	PRESENTATION GENERALE DU SERVICE	4
1.1.1.	Description	4
1.1.1.1.	Présentation du Service	4
1.1.1.2.	Présentation générale de la SME.....	4
1.1.1.3.	Moyens en personnel.....	5
1.1.1.4.	Organisation interne	5
1.1.1.5.	Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable (affermage).....	7
1.1.1.6.	Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'assainissement (affermage et prestations complètes)	7
1.1.2.	La qualité de service	7
1.1.2.1.	La démarche qualité de la SME.....	7
1.2.1.	Le baromètre satisfaction clients	8
1.2.2.	Le service client	11
1.2.3.	La communication externe	15
1.2.4.	Coopération internationale.....	16
1.2.5.	Les évolutions réglementaires.....	17
1.1.1.1.	La qualité de l'eau et des prestations.....	21
1.1.2.	Orientations pour l'avenir	23
1.1.2.1.	Les grands travaux	23
1.1.2.2.	Réhabilitation des stations d'épuration	23
1.1.2.3.	Réhabilitation des réseaux et postes	23
1.1.2.4.	Le devenir des boues de stations de traitement d'eaux usées	23
1.1.2.5.	L'assainissement non collectif	25
1.1.3.	Les faits marquants 2012	25
1.1.4.	Indicateurs techniques	26
1.1.4.1.	Indicateurs de performance	26
1.1.4.2.	Usagers en assainissement collectif.....	28
1.1.4.3.	Assainissement non collectif	28
1.1.4.4.	Réseaux et postes de refoulement	28
1.1.4.4.1.	Descriptif patrimonial.....	28
1.1.4.4.2.	Fonctionnement des réseaux	29
1.1.4.4.3.	Fonctionnement des postes de refoulement.....	29
1.1.4.5.	Fonctionnement des stations de traitement d'eaux usées	30
1.1.4.5.1.	Descriptif patrimonial.....	30
1.1.4.5.2.	Fonctionnement des stations	30
1.2.	INDICATEURS FINANCIERS	32
1.2.1.	Tarifs	32
1.2.2.	Prix de l'eau.....	33
2.	RESEAU DU BOURG	34
2.1.	SCHEMA D'ENSEMBLE.....	34
2.2.	INVENTAIRE DES OUVRAGES.....	35
2.2.1.	Réseaux de collecte (pour l'ensemble de la commune)	35
2.2.2.	Postes de refoulement	35
2.2.3.	Station de traitement d'eaux usées du Bourg.....	36
2.3.	FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES.....	38
2.3.1.	Postes de refoulement	38
2.3.2.	Station de traitement d'eaux usées du Bourg.....	38

2.4.	LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT	39
2.4.1.	Réseaux eaux usées	39
2.4.1.1.	Etat des lieux	39
2.4.1.2.	Accessibilité	39
2.4.1.2.1.	Branchements	39
2.4.1.2.2.	Regards de visite	40
2.4.2.	Postes de refoulement	40
2.4.2.1.1.	Poste du Bourg	40
2.4.2.1.2.	Poste de Gros Raisins	40
2.4.3.	Station de traitement d'eaux usées du Bourg	41
3.	RESEAU DE GROS RAISINS	42
3.1.	SCHEMA D'ENSEMBLE	42
3.2.	INVENTAIRE DES OUVRAGES	44
3.2.1.	Réseaux de collecte	44
3.2.2.	Postes de refoulement	44
3.2.3.	Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins	45
3.3.	FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES	48
3.3.1.	Réseaux	48
3.3.2.	Postes de refoulement	48
3.3.3.	Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins	49
3.4.	LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT	49
3.4.1.	Réseau de collecte secteur hydraulique Moubins	49
3.4.1.1.	Etat des lieux	49
3.4.1.2.	Accessibilité	49
3.4.1.3.	Branchements	50
3.4.1.4.	Regards de visite	50
3.4.2.	Réseau de collecte secteur hydraulique Pavillon 2	50
3.4.2.1.	Etat des lieux	50
3.4.2.2.	Accessibilité	50
3.4.2.3.	Branchements	50
3.4.2.4.	Regards de visite	51
3.4.3.	Réseau de collecte secteur hydraulique Amandiers - Corps de Garde	51
3.4.4.	Réseau de collecte secteur hydraulique Trois Rivières	51
3.4.5.	Postes de refoulement	52
3.4.6.	Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins	52
4.	RESEAU DES COTEAUX	53
4.1.	SCHÉMA D'ENSEMBLE	53
4.2.	INVENTAIRE DES OUVRAGES	54
4.2.1.	Réseau de collecte	54
4.2.2.	Poste de refoulement	54
4.2.3.	Station de traitement d'eaux usées des Coteaux	54
4.3.	FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES	56
4.3.1.	Réseaux	56
4.3.2.	Postes de refoulement	56
4.3.3.	Station de traitement d'eaux usées des Coteaux	56
4.4.	LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT	57
4.4.1.	Réseaux eaux usées	57
4.4.1.1.	Accessibilité	57
4.4.1.2.	Branchements	57
4.4.1.3.	Regards de visite	57

4.4.2.	Poste de refoulement.....	57
4.4.3.	Station de traitement d'eaux usées des Coteaux.....	57
5.	RESEAU DE BELLEVUE LADOUR	59
5.1.	INVENTAIRE DES OUVRAGES.....	59
5.1.1.	Réseaux de collecte.....	59
5.1.2.	Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour	59
5.2.	FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES.....	59
5.2.1.	Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour	59
5.3.	LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT.....	60
5.3.1.	Réseaux eaux usées	60
5.3.2.	Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour	60
	ANNEXES	61

1. COMMENTAIRES GENERAUX

1.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE

1.1.1. *Description*

1.1.1.1. Présentation du Service

La SOCIETE MARTINICAISE DES EAUX (SME) assure pour votre commune la collecte, le transfert et le traitement des eaux usées.

Le Service assuré concerne :

- 2 716 clients assujettis ;
- 432 207 m³ facturés ;
- 28 414 ml de réseaux de collecte gravitaire ;
- 8 587 ml de réseaux de refoulement ;
- 1 245 regards
- 10 postes de relèvement ;
- 4 stations d'épuration :
 - o Gros Raisin (6 000 équivalents habitants)
 - o Bourg (3 000 équivalents habitants)
 - o Coteaux (6 000 équivalents habitants)
 - o Gros Raisin (1 400 équivalents habitants)
 - o Bellevue Ladour (500 équivalents habitants)
 - o

Le personnel qui assure la collecte et le traitement des eaux usées des habitants de la Commune (recensement 2006), bénéficie du soutien logistique du Siège Social de la Société Martiniquaise des Eaux (encadrement, service clientèle, secrétariat technico-administratif).

1.1.1.2. Présentation générale de la SME

Créée en 1977, la SME intervient dans les domaines de la production et de la distribution d'eau potable, dans la collecte et le traitement des eaux résiduaires, assure l'expertise et le conseil aux maîtres d'ouvrages dans ses domaines de compétences.

La SME assure le service de l'eau pour 23 communes :

- les 16 communes du SICSM (Syndicat Intercommunal du Centre et du sud de la Martinique),
- la gestion du service de l'eau sur les communes du Lamentin et de Saint-Joseph au travers du syndicat mixte SICSM / CACEM (Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique) ;
- les 7 communes du SCCNO (Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord

Ouest).

Elle assure également le service de l'assainissement sur le périmètre du SICSM, du SCCCNO.

Les Ressources Humaines, financières et techniques de la SME lui confèrent le rôle d'un acteur économique de premier plan en Martinique. Et de par son lien avec le groupe SUEZ-ENVIRONNEMENT-LYONNAISE DES EAUX, la société peut accéder aux moyens de ce grand groupe, réputé pour son expérience dans les métiers de l'eau et l'assainissement, leur expertise technique, leur solidité économique et leur stabilité financière.

1.1.1.3. Moyens en personnel

D'un effectif de 216 au 31 décembre 2013, les salariés de la SME disposent de véritable compétence, acquise à la fois par la mise en place d'actions de formation adaptées mais aussi grâce à l'expérience acquise au sein de l'entreprise, ou auprès d'entreprises du même secteur d'activité en local et à l'international.

La SME consacre environ 3 % de sa masse salariale au développement, à l'acquisition et au maintien des compétences de ses salariés grâce à la mise en place d'actions de formation qualifiante et diplômante en externe et en interne.

La politique de formation est orientée vers la prise en compte de l'ensemble des dimensions utiles à l'exercice efficace de nos métiers, en respectant les exigences des clients (technologies nouvelles, reporting contractuel et réglementaire, management, communication...).

Les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

Ouvriers – employés :	153
Agents de maîtrise :	35
Cadres :	13
Contrats de qualification :	15

1.1.1.4. Organisation interne

Le siège social, situé à Place d'Armes au Lamentin, accueille tous les services centraux : la direction générale de la société, la comptabilité et gestion, l'agence clientèle, la direction des ressources humaines, l'informatique, la télégestion, le management de la Qualité, le bureau d'étude et les agences métiers eaux, assainissement et travaux, les directions techniques et performance.

L'organisation des activités d'exploitation des services de l'eau potable et de l'assainissement, ainsi que l'accueil client lié à ces activités, a été répartie en deux agences organisées comme suit :

- ✚ Agence CENTRE-NORD dont le siège situé dans les locaux de Place d'Armes regroupe les zones CENTRE (Lamentin et Saint-Joseph), NORD (Bellefontaine, Carbet, Case-Pilote, Fonds-Saint-Denis, Morne-Vert, Prêcheur et Saint-Pierre) et NORD ATLANTIQUE (François, Robert et Trinité) ;
- ✚ Agence SUD dont le siège situé à Petit-Bourg regroupe les zones SUD (Marin, Rivière-Pilote, Sainte-Anne, Sainte-Luce et Vauclin) et SUD CARAÏBE (Anses-d'Arlet, Diamant, Ducos, Rivière-Salée, Saint-Esprit et Trois-Ilets).

☛ Organisation de l'astreinte

La SME gère les appels relatifs aux manques d'eau, fuites, pollutions ou problèmes électromécaniques. Ces appels peuvent provenir des clients ou directement des équipements de télésurveillance des 500 installations dont la SME à la gestion.

Le service d'astreinte (20 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année. Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées.

Les équipes d'astreinte sont mobilisables hors des heures ouvrables, pour déclencher les réparations nécessaires.

Le personnel est compétent en termes de traitement d'eau, d'épuration, de plomberie, de terrassement, d'électromécanique et de gestion des réseaux. Il est encadré par des agents de maîtrise et un cadre. L'effectif mobilisé chaque semaine représente environ 10 % de l'effectif total de la société.

L'astreinte est planifiée semestriellement. Un tableau est tenu à jour au Secrétariat technique de la SME.

- L'organigramme d'astreinte

Sous l'autorité d'un cadre responsable, l'astreinte s'organise en quatre entités distinctes :

- le responsable d'astreinte :
Il représente la Direction de la SME, assure la responsabilité du bon fonctionnement de l'astreinte et intervient en situation d'exception.
- l'astreinte téléphonique :
L'objectif est de fournir à tout client ou tiers, qui appelle sur un numéro d'urgence, un interlocuteur physique et ce 24 h/ 24.
L'astreinte téléphonique prend le relais du standard de la SME ; la réception des alarmes techniques est centralisée vers la personne qui reçoit les appels des clients.
- l'astreinte d'encadrement :
Elle gère les situations qui sortent de la pratique courante et nécessitent soit une appréciation spécifique, soit la mobilisation de moyens importants. Elle prend les décisions d'intervention pour les cas qui n'ont pas fait l'objet d'une description pré-établie d'intervention.
Elle encadre les interventions importantes et permet de mettre en œuvre les dispositions appropriées à chaque situation.
- l'astreinte d'intervention :
Les travaux à réaliser étant urgents par nature, elle se mobilise dès qu'elle est sollicitée, dans des délais très courts, pour les effectuer. Pour un certain nombre de situations banalisées étudiées à l'avance (petites interventions, diagnostics...), elle travaille en autonomie. Les incidents les plus fréquents ou les plus prévisibles sont passés en revue de façon systématique.
- L'astreinte mobilise au total 20 personnes par semaine.

- Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte
 - téléphones à domicile et téléphones portables,
 - P.C. portables de télésurveillance,
 - véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,
 - fourgons-ateliers, mini pelles et camions benne,
 - mallettes d'astreinte (adresses, téléphone, consignes d'intervention ...),
 - camion hydrocureur d'intervention,
 - Téléphones satellite en cas de nécessité.

Les interventions d'astreinte sont enregistrées et font l'objet d'un suivi dans le cadre des procédures de certification, afin d'en améliorer en permanence le fonctionnement.

1.1.1.5. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable (affermage)

- 3 usines de traitement d'eau, 4 captages de sources et 2 forages,
- 187 réservoirs de stockage,
- 85 stations de pompage,
- 20 millions de m³ produits par an,
- plus de 2 500 km de réseau d'eau potable

1.1.1.6. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'assainissement (affermage et prestations complètes)

- 50 stations d'épuration d'eaux usées représentant une capacité théorique de 180 000 équivalents-habitants,
- 190 postes de relevage,
- 7,8 millions de m³ épurés par an,
- 386 km de réseau d'assainissement.

1.1.2. **La qualité de service**

1.1.2.1. *La démarche qualité de la SME*

L'évolution du marché et l'ambition de la SME de toujours satisfaire ses clients (collectivités, abonnés et consommateurs), l'ont conduite à entreprendre dès 1999 une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses produits et services.

Depuis juin 2005, la SME est certifiée ISO 9001 pour la totalité de ses activités sur l'ensemble de son périmètre.

Ce certificat a été renouvelé en novembre 2013 et concerne :

- la production et la distribution d'eau potable,
- la gestion administrative des clients,
- la collecte et le traitement des eaux usées,
- l'entretien et l'inspection des réseaux.

- L'analyse des eaux de baignade

La politique d'entreprise définit différents axes :

- ☞ **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 ;**
- ☞ **Progresser en performance et en efficacité ;**
- ☞ **S'engager dans le développement durable et être un partenaire du développement de la Martinique ;**
- ☞ **Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur ;**
- ☞ **Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.**

L'ensemble des agents de la SME est mobilisé sur ces axes d'amélioration par la déclinaison d'objectifs opérationnels individuels et des ressources importantes ont été mises en place afin d'obtenir l'adhésion de tous à cette démarche Qualité.

Le système Qualité en place est évalué en interne, par une équipe d'auditeurs préalablement formés et en externe par l'organisme AFNOR Certification.

L'ensemble de ces évaluations démontre que le système de management de la Qualité de la SME répond bien aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008 et met en avant les fondations solides liées à la construction progressive du système Qualité, l'expérience acquise par la SME dans son environnement professionnel et la forte implication et l'appropriation du système Qualité par le personnel.

1.2.1. Le baromètre satisfaction clients

Depuis 2000, la SME a lancé un baromètre annuel de satisfaction pour mesurer l'appréciation de ses clients sur ses prestations et connaître leurs attentes.

L'enquête a été réalisée par l'institut de sondage LH2Dom durant les mois de novembre et décembre 2013.

On peut retenir les résultats suivants :

Image comparative avec d'autres services publics

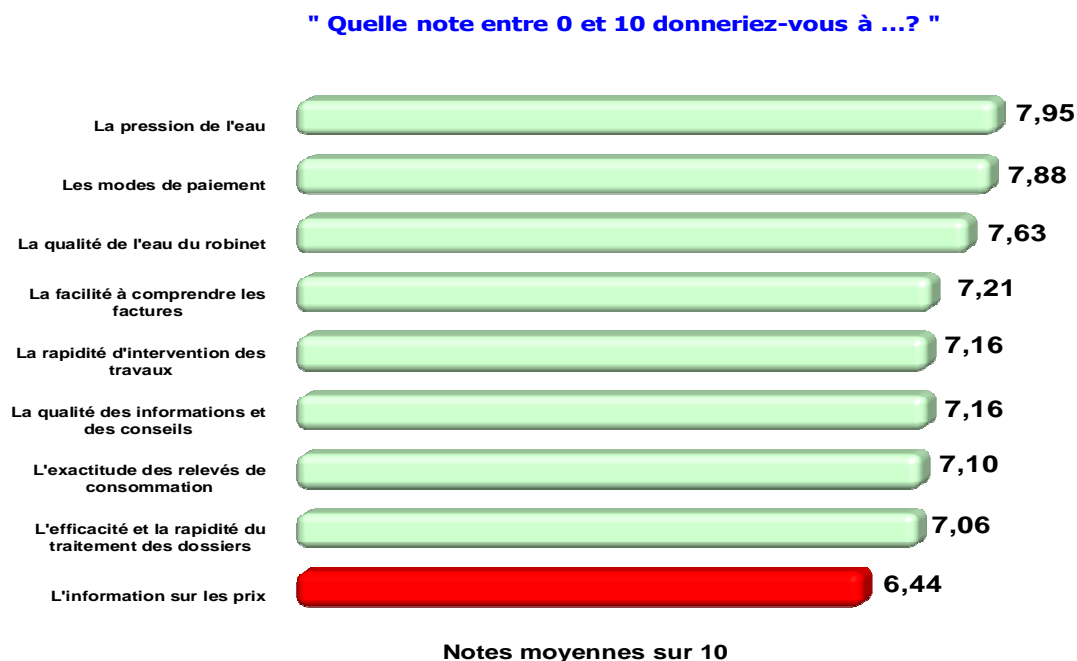
A l'instar des autres acteurs avec lesquels elle est comparée, la SME enregistre, comme l'an dernier, un résultat en progression en termes d'image de qualité de service.

La SME, comme les autres acteurs avec lesquels elle est comparée (CGSS, EDF, la CAF, La Poste et France Télécom) bénéficie d'une note d'appréciation globale en progression : 7,04 contre 6,91 en 2012. De même qu'en 2012, la Poste occupe la première place.

Alors qu'en 2012, EDF et la SME étaient ex aequo, en 2013, EDF qui a connu une progression plus importante que la SME se retrouve en deuxième place devant la SME.

Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

La SME enregistre une progression de la satisfaction de ses clients sur de nombreuses composantes de son service :



Echantillon 2013 : 400 interviewés

Sont en progression les composantes suivantes :

- La rapidité d'intervention des travaux,
- La qualité des informations et des conseils,
- L'efficacité et la rapidité du traitement des dossiers,
- La facilité à comprendre les factures,
- Le traitement des dossiers des clients ayant eu des difficultés de paiement,
- L'exactitude des relevés de consommation,
- L'information sur les prix.

Deux composantes de service enregistrent des résultats stables :

- La qualité de l'eau du robinet,
- Les modes de paiement,

Seule une composante du service de la SME est en baisse :

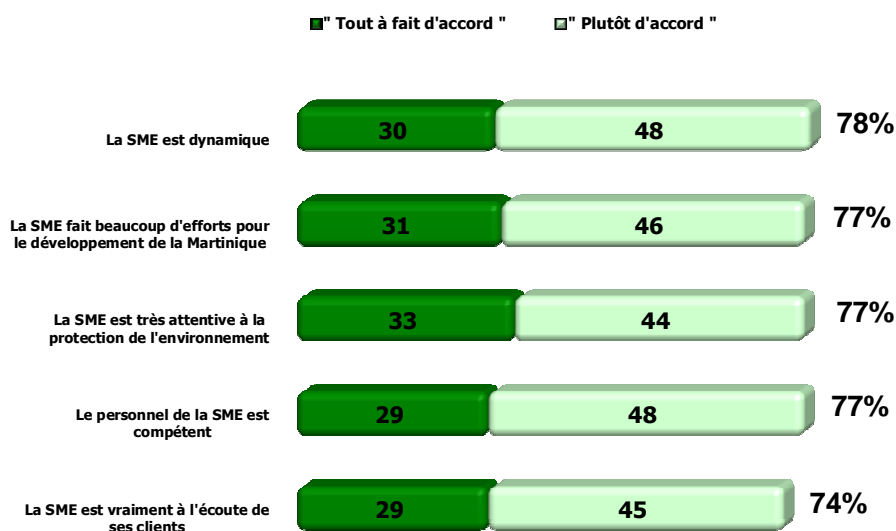
- Il s'agit de la pression de l'eau, qui enregistre une légère baisse, en recueillant une note moyenne de 7,95 en 2013, contre 8,10 en 2012.

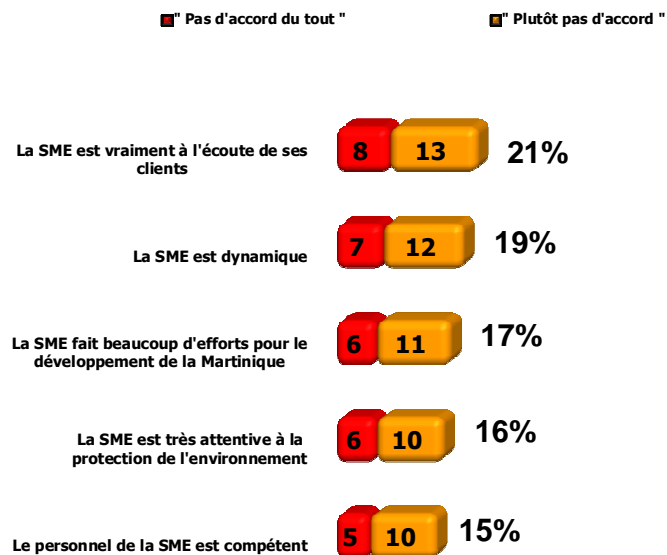
De fait, les motifs d'insatisfaction exprimés portent avant tout sur les tarifs jugés trop élevés et non sur la qualité de service.

- 30% des interviewés déclarent avoir des motifs d'insatisfaction à exprimer en relation avec la SME ; parmi eux, 42% des interviewés font référence à une insatisfaction relative aux « factures trop élevées », contre 33% l'an dernier.
- Les autres points d'insatisfaction relatifs au service concernent moins de 10% des interviewés.

Image institutionnelle

Après la baisse enregistrée en 2012 sur les points liés à l'image institutionnelle, en 2013 la SME enregistre à nouveau une progression de ses résultats dans ce domaine :





- Les résultats sont notamment en progression en ce qui concerne les points suivants :
 - La SME est dynamique,
 - Le personnel de la SME est compétent,
 - La SME est vraiment à l'écoute de ses clients.
- Les résultats sont stables en ce qui concerne :
 - La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique,
 - La SME est très attentive pour la protection de l'environnement

Les souhaits des abonnés

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les projets qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité, trois projets se distinguent plus particulièrement :

- Transmettre des fiches d'information en même temps que la facture : 51%
- Mettre en place une tarification sociale pour aider les plus démunis à payer leur facture d'eau : 41%
- Rénover les canalisations : 41%.

1.2.2. Le service client

• **Accueil de la Clientèle :**

Tous les clients peuvent se présenter dans les bureaux du délégataire à l'adresse :

Société Martiniquaise des Eaux
Z.I. Place d'Armes
LE LAMENTIN

Aux heures d'ouverture suivantes :

- ▶ 7h45 – 12h30, les lundis, mercredis et vendredis
- ▶ 7h45 – 12h30 et 13h45 – 17h00, les mardis et jeudis

Le numéro de l'accueil téléphonique le 05 96 51 80 51

Le service d'astreinte de la SME permet de répondre à toutes les urgences, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le numéro de **téléphone d'urgence** en dehors des heures ouvrées est le **05 96 56 99 20**. Cependant, si le client appelle notre standard, en dehors des horaires de « réception client », il a la possibilité d'être réorienté directement sur notre service d'astreinte.

□ **Information de la Clientèle**

Le « client-consommateur » réclame une information plus régulière et une plus grande transparence sur la qualité et le prix de l'eau. La SME contribue naturellement à ces réponses avec une action de communication très ouverte, structurée et régulière.

En 2013, les actions de communication suivantes ont été poursuivies

- Mise à jour, à chaque événement, d'une carte interactive www.smeaux.fr informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable.
- envoi aux abonnés de factures au format recto-verso. Cette facture présente l'historique des consommations, des messages personnalisés, et une plus grande lisibilité des prestations facturées.
- envoi avec les factures du second semestre des fiches éditées par l'ARS sur la qualité de l'eau de distribution publique en 2011.

□ **Une démarche de progrès**

La SME va poursuivre ses actions d'amélioration de l'accueil et du service à la Clientèle.

* Amélioration de l'accueil téléphonique

Dans un souci permanent d'amélioration de notre qualité de service, nous avons créé en date du 2 décembre 2013, un centre de relation clientèle (CRC). Ce CRC comprend 4 collaborateurs (au lieu de 2 précédemment) dans un espace dédié avec 4 postes de travail.

Ce CRC a été décliné avec un plan de formation ambitieux et des objectifs qualitatifs du meilleur niveau, pour mieux répondre aux préoccupations de nos clients. Notre objectif est d'apporter à terme une solution satisfaisante à 80% des appels entrants et de tendre vers 100 % de prises d'appel.

* Mise en place de nouveaux moyens de paiement

L'amélioration de notre offre en moyens de paiement fait partie de nos priorités. C'est une requête forte de la part des clients.

a/ *Les bornes de paiement*

La mise en service de deux bornes de paiement automatisées, au Lamentin, depuis le 5 décembre 2012, confirme bien la volonté de la SME d'améliorer sa qualité de service en apportant à ses clients des solutions toujours plus innovantes et adaptées à leurs besoins.

Les nouvelles « Otomatic » de l'Agence acceptent les paiements par cartes bancaires et espèces. Elles offrent aussi la possibilité de payer un ou plusieurs acomptes sur factures, et de solder les factures antérieures.

Nous avons prévu la mise en service de deux nouvelles bornes placées en extérieur au premier semestre 2014, avec un accès 24H/24 sur notre site de Place d'Armes au Lamentin. Le paiement sera possible uniquement par carte bleue.

b/ Le télépaiement

Face au succès rencontré par le service du télépaiement, nous avons mis en place un serveur vocal automatisé accessible 7j/7 et 24H/24H depuis avril 2013, et ce sans changement de numéro téléphonique. Le télépaiement reste accessible au 0810 301 130. L'abonné garde toujours la possibilité d'effectuer un paiement total ou partiel de sa facture. Nous sommes donc passés d'une phase manuelle à un processus automatisé et pleinement sécurisé répondant ainsi aux critères de satisfaction totale en la matière.

c/ Le paiement en ligne

Depuis avril 2013 il est aussi possible via notre site internet d'effectuer le paiement total ou partiel de sa facture. Pour ce faire, nous avons créé un lien sur notre site permettant en toute sécurité d'accéder au paiement de sa facture en ligne.

Pour faire découvrir de façon ludique nos nouveaux moyens de paiements aux abonnés, nous avons du 15 octobre au 29 décembre 2013, mis en place un jeu. Chaque semaine, un abonné tiré au sort a gagné un chèque de 200 euros. Nous avons ainsi eu au total 11 gagnants.

**L'Agence en ligne*

L'Agence en Ligne sera déployée courant 2014 avec une version plus riche que celle prévue initialement. Nous profiterons alors pour redynamiser notre site internet.

** Information des abonnés par d'autres vecteurs*

- Mise en place de rencontres régulières avec les associations de consommateurs avec attribution d'un interlocuteur privilégié.
- Mise en place d'une sensibilisation avec les C.C.A.S. des communes (disponibilité de nos interlocuteurs).
- Création d'une cellule « grands comptes », pour une gestion personnalisée des clients type « gros consommateurs ».

** Système d'information Clientèle : e-GEE*

La SME a investi dans l'amélioration de son Système d'Information Clientèle afin de développer ses activités et de répondre aux exigences contractuelles.

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

- Le décroisement nous a permis de bénéficier de l'expérience de la Lyonnaise des Eaux dans le domaine des Systèmes d'Information.

- L'ancien Système d'Information clientèle n'était plus adapté aux nouvelles exigences de nos métiers.
- Le souci d'améliorer la satisfaction de nos clients à travers de nouveaux services.

Le basculement sur e-GEE, s'est déroulé en aout 2011.

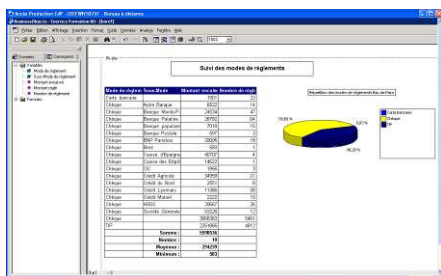
e-GEE est un moteur de facturation qui gère plus de 4 millions d'abonnés dans le monde. Il s'agit d'une application de type client-serveur développée pour répondre aux besoins des collectivités et des sociétés gestionnaires du domaine de l'eau et de l'électricité.

Les principales avancées sont :

- La mise en place d'un module de gestion de la relation client
- La vision client/branchement évolue vers une vision client/acteurs
- L'ancien Système d'Information nous permettait de distinguer difficilement dans nos bases de données le client propriétaire du client locataire et du client payeur.
- Le nouveau Système d'Information recentre l'intérêt sur le point de service de distribution autour duquel peuvent coexister distinctement 3 types de clients : propriétaire, locataire et payeur.

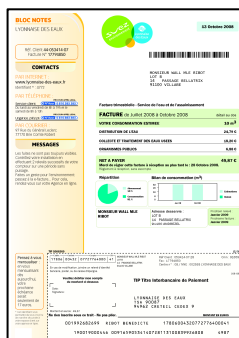
- Un environnement de reporting à la demande

La solution e-GEE dispose d'un infocentre nous permettant de disposer de requêtes sous technologie Business Object.



- Une image facture revisitée

La présentation a été améliorée afin de permettre aux clients de mieux comprendre leur facture. Nous avons révisé la lisibilité, rajouté des informations complémentaires et amélioré les palettes de couleurs, passant d'une bichromie à une coloration plus riche et plus agréable au visuel.



Aujourd'hui, nous continuons à investir sur notre logiciel clients, afin d'améliorer la qualité de service rendue à nos abonnés, clients et affiner encore plus nos données. Par exemple, en septembre 2013, nous avons déployé le « module travaux Egée ».

1.2.3. La communication externe

Au-delà de ses missions premières relatives aux services publics d'eau et d'assainissement, la SME s'investit dans diverses actions destinées à mieux informer les habitants sur les enjeux environnementaux.

Elle participe également à des activités de type culturelles, sociales ou sportives des territoires sur lesquels elle est présente.

En 2013, les opérations suivantes ont été réalisées ;

Actions institutionnelles

- Transfert d'informations systématiques aux collectivités et aux clients par mail, fax particulièrement en cas de manques eau
- Inauguration de l'usine de compostage de boues de stations d'épuration Terraviva
- Organisation du jeu « Payer c'est gagner » du 15 octobre au 29 décembre 2013 afin d'inciter les clients à régler leurs factures par téléphone et en ligne sur le site internet www.smeaux.fr

Objectif : tenter de gagner 200 euros chaque semaine en payant sa facture d'eau en ligne ou par téléphone : jeu mis en place afin d'inciter les clients à populariser ces nouveaux moyens de paiement et d'inciter les clients à l'utiliser.

Relations publiques

Mise à disposition d'informations détaillées sur notre Société, nos services et notre métier sur le site internet : www.smeaux.fr ; informations en temps réel des interruptions programmées

Travail en lien avec le tissu associatif via la participation à des réunions publiques à la demande d'associations de consommateurs pour présenter nos métiers et expliquer la facturation et les bonnes pratiques de consommation d'eau

Journée porte ouverte de l'usine Terraviva

Participation au salon de l'agriculture pour présenter l'usine Terraviva et le process de traitement des boues de stations d'épuration (novembre 2013)

Organisation de visites des installations (accueil des écoles et du grand public sur les stations d'épuration et l'usine Terraviva)

Partenariats

Sponsoring sportif :

Criterium des quartiers (Lamentin Avril 2013)

Longvilliers club (Lamentin)

Club Franciscain (Rivière-Pilote)

Club Ufolep Robert

Sprint Club de Saint Joseph

Partenariats éducatifs :

Participation à l'organisation des cérémonies de remise des prix de plusieurs collèges (Collège Petit Manoir du Lamentin, Collège de Ducos...)

Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence

Accueil de lycéens de seconde dans le cadre de stages d'immersion dans le cadre de la Bourse d'études Alizés

Relations presse

- Communication dans les médias (presse écrite et radio) des informations de manque eau
- Participation à l'émission Libre éco afin de présenter les missions et les équipes de la société (ATV - 23 octobre 2013)
- Prises de parole régulières dans les médias lors des interventions sur le terrain suite à la réparation des casses (Exemples : casse de Morestin – date à préciser/ tempête Chantal – date à préciser)

Publicité

Réalisation de la campagne « nouveaux outils » de paiement (15 septembre au 29 décembre 2013)

- Campagne radio organisée de septembre à décembre 2013 présentant les moyens de paiement en ligne et par téléphone
- Parutions dans le France-Antilles (édition écrite et web), Domactu.fr, martinique1ère.fr, Créola magazine et TV magazine
- Diffusion des spots sur les écrans des hypermarchés Hyper U (Place d'armes, Fort-de-France, Lamentin – Galleria)

Parution de visuels dans les agendas 2014 de nos partenaires (Agenda de l'Association des Maires, Agenda des villes du Robert, du Diamant et du Marin)

1.2.4. *Coopération internationale*

La SME, en tant qu'entreprise martiniquaise, est sensible à tous les événements qui peuvent concerner les îles de la Caraïbe. Aussi, les équipes de la SME se sont mobilisées pour apporter leur assistance et leur savoir faire à la DINEPA (gestionnaire de l'eau sur le Grand Port au Prince) et à la WASCO (gestionnaire de l'eau sur l'ensemble de Sainte Lucie), en réponse aux catastrophes naturelles que ces deux organismes ont eu à gérer.

Pour Haïti, Lyonnaise des eaux a remporté à un appel d'offre international; la mission consistant à remettre en service les forages du sud de l'agglomération et à réparer des fuites sur les canalisations maîtresses.

Pour Sainte Lucie, la SME a proposé à WASCO une assistance technique en complément de la mission réalisée en 2010 après le passage de la tempête tropicale Earl.

1.2.5. Les évolutions réglementaires

Certains des textes présentés peuvent avoir des impacts contractuels. La SME se tient à disposition pour assister la collectivité dans l'évaluation de ces impacts en local et la préparation en tant que de besoin des projets d'avenant.

☞ Actualité marquante

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et un encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1^{er} janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue») et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1^{er} janvier 2014

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25% AU 1^{ER} JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

> **Loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (« Loi Dadue »). Articles 37 à 44**

> **Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique**

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...). Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25% au 1^{er} janvier 2014) qui sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement. Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013

Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25% au 1^{er} janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce. Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.

MARCHES PUBLICS

NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.

RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n°11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge du renouvellement de ces branchements, mais doit faire le nécessaire, compte tenu de l'urgence (fin 2013), avant même d'être indemnisé par la collectivité.

TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE

> BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013

Par une instruction en date du 1^{er} aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1^{er} janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux investissements engagés dans le cadre du service public.

TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »)

La loi « Brottes » du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, il semble que les coupures d'eau soient interdites toute l'année pour toutes les personnes dans leur résidence principale. Aucune condition supplémentaire n'est nécessaire, et en particulier, la condition du bénéfice du FSL n'existe plus. Mais a contrario, la loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. Un décret est donc nécessaire pour clarifier les conditions d'application de ce nouveau texte.

ENVIRONNEMENT

CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE

> Loi du 16 avril 2013 n°2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n°0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail)

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

> **Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890)**

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives « Seveso III » et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1^{er} juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'ICPE devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les « zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible » (art. L.512-1)
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

1.1.3.3.1.1.1. La qualité de l'eau et des prestations

Les résultats de l'autocontrôle pour l'année 2010 sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Commune	Station d'épuration	Equivalents habitants	Conformité				
			DBO ₅	DCO	MES	NTK	Pt
Sainte Luce	Bourg	3 000	Oui	Oui	Oui		
	Gros Raisins	6 000	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Bellevue Ladour	5000	Oui	Oui	Oui		
	Les Coteaux	1 400	Oui	Oui	Oui		

• STATIONS DE SAINTE-LUCE

Le Bourg (3 000 équivalents habitants)

Conformément à l'arrêté du 22 juin 2007 pour les stations de traitement d'eaux d'une capacité supérieure à 2 000 équivalents habitants, cette station devrait être équipée de préleveurs fixes en eau brute et en eau traitée et d'une mesure de débit en sortie de manière à permettre la réalisation du nombre de bilans réglementaires. Sa suppression à moyen terme est programmée dans le cadre du basculement des effluents du bourg vers la station de Gros Raisins .

L'arrêté du 22 juin 2007 (tableau n°6) intègre la notion de non conformité des bilans de la manière suivante :

Nombre d'échantillons dans l'année	Nombre maximal d'échantillons non conforme	Nombre d'échantillons dans l'année	Nombre maximal d'échantillons non conforme
4 – 7	1	54 - 67	6
8 – 16	2	68 - 81	7
17 - 28	3	82 - 95	8
29 - 40	4	96 - 110	9
41 - 53	5	111 - 125	10

L'application de cette règle permet de déclarer :

- la station de GROS RAISINS CONFORME
- la station du BOURG CONFORME
- la station des COTEAUX NON-CONFORME (manque 1 de bilan)
- la station de BELLEVUE LADOUR CONFORME NON JUGEEBLE

Rappel des seuils pris en compte pour le calcul de la conformité :

Paramètres	STATION			
	Bourg		Gros Raisins	
	Concentration (mg/l)	Rendement (%)	Concentration (mg/l)	Rendement (%)
DBO ₅	25	70 %	25	90 %
DCO	125	75 %	90	87 %
MES	35	90 %	35	90 %
NGI	-	-	25	70 %
NK	-	-	10	87 %
Pt	-	-	-	-

Paramètres	STATION			
	Les Coteaux		Bellevue Ladour	
	Concentration (mg/l)	Rendement (%)	Concentration (mg/l)	Rendement (%)
DBO ₅	35	60 %	35	60 %
DCO	-	60 %	-	60 %
MES	-	50 %	-	50 %
NGI	-	-	-	-
NK	-	-	-	-
Pt	-	-	-	-

D'autre part la fréquence des prélèvements après la mise en place des équipements réglementaires devra être effectuée conformément au tableau suivant :

Paramètres	STATIONS			
	Bourg	Gros Raisins	Les Coteaux	Bellevue Ladour
<i>Nombre de mesures par an</i>				
Débit	365	365	-	-
MES	12	24	2	1
DCO	12	24	2	1
DBO ₅	4	12	2	1
NK	-	6	-	-
NH ₄	-	6	-	-
NO ₃	-	6	-	-
NO ₂	-	6	-	-
Siccité des boues évacuées	4	6	-	-

1.1.2. Orientations pour l'avenir

1.1.2.1. Les grands travaux

Principaux travaux de l'année 2013 :

- ☞ Remplacement sur logiciel SIG plus adapté à nos métiers,
- ☞ Renouvellement du logiciel de Supervision

Ces logiciels de partager les informations avec la collectivité en temps réel.

1.1.2.2. Réhabilitation des stations d'épuration

Les modalités études sur lede transfert des eaux de Rivière-Pilote et du Bourg de Sainte-Luce vers la station de Gros Raisins sont en cours de discussion entre le SICSM et la ville de Sainte Lucetoujours en cours d'étude. Le projet prévoit au préalable de renforcer la capacité de traitement de la station d'épuration de Gros Raisins.

L'arrêté préfectoral pour l'extension de la station de Gros Raisin a été obtenu en octobre 2011. Le commissaire enquêteur après enquête publique a toutefois émis un avis défavorable. Le SICSM est en cours d'affinage du projet afin de remédier aux éléments négatifs indiqués par ce dernier.

Ce projet est d'une importance capitale pour la commune de Sainte Luce car il permettra de supprimer la station de Fond Henry, notoirement vétuste et non conforme.

1.1.2.3. Réhabilitation des réseaux et postes

La qualité des réseaux de collecte gravitaire reste critique dans certaines zones (centre ville, Gros Raisins, Les Moubins etc).

Dans le bourg, un important tronçon a été repris en 2010 à la rue Schœlcher où le collecteur amiante était complètement déstructuré. Cette reprise a été réalisée en même temps que les travaux d'amélioration du réseau d'eau potable du centre ville.

De gros efforts restent à faire pour les autres de tronçons précaires et la vérification des réseaux intérieurs des particuliers. Nous rappelons de nouveau la présence d'interconnexions du réseau d'eaux pluviales de la commune vers le réseau d'eaux usées.

1.1.2.4. Le devenir des boues de stations de traitement d'eaux usées

Le décret du 8 décembre 1997 fixe les conditions de l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées sur les sols agricoles ou forestiers, ainsi que pour la revégétalisation.

L'arrêté du 8 janvier 1998 précise les prescriptions techniques applicables à l'épandage en agriculture.

Il ressort de cette réglementation que :

- le producteur de boues est responsable de la filière épandage et de son suivi (organisation et encadrement) ;

- une filière réglementée et contrôlée par l'Etat (article 9 du décret) ;
- les boues ont le caractère de déchet et doivent être traitées en conséquence ;
- la qualité des boues doit assurer leur innocuité. Elles doivent être stabilisées et hygiénisées (article 7 du décret) ;
- une solution alternative d'élimination ou de valorisation des boues doit être prévue pour pallier tout empêchement temporaire de se conformer aux dispositions du présent décret (article 8 du décret) ;
- la traçabilité des opérations doit être assurée (article 9 du décret) ;
- le stockage ne doit pas engendrer de pollutions et de nuisances (article 9 du décret et article 5 de l'arrêté) ;
- les délais d'application sont de 2 à 3 ans, ou immédiatement s'il n'existe pas de plan d'épandage (article 22 du décret).

La situation actuelle est difficile à gérer pour les collectivités et les exploitants.

Le seul exutoire existant à ce jour est la décharge de la Trompeuse, site fermé au 31 décembre 2013.

Concernant la filière agricole, la pression de l'opinion publique et le décret précédent rendent impossible l'épandage de boues non stabilisées et non hygiénisées.

La profession agricole devient de plus en plus sensible aux épandages de boues brutes, même s'ils sont réalisés selon les règles de l'art. De plus, certains stockages autorisés engendrent des odeurs, ce qui provoque des réactions virulentes de riverains parfois relayées par la presse et des associations de protection de l'environnement.

Usine de compostage des boues « terraviva » à Ducos

La SME a réalisé un investissement porté par deux acteurs pleinement impliqués dans la filière d'élimination des boues :

- la SME en tant que producteur de boue ;
- le Lareinty en tant qu'utilisateur du compost produit en agriculture (cannes à sucre, bananes)

Le projet a obtenu l'accord des organismes apportant des subventions (Ademe, Feder) et Les travaux ont été réalisés et la mise en service s'est faite à partir de mi-mai pour un essai d'une semaine et depuis mi-juin de façon continue.

Il est à noter que l'ensemble de boues produites par les stations d'épuration gérées par la SME sont évacuées selon une filière réglementaire pérennisée.

- **Cas des stations de la commune de Sainte Luce**

Les boues de Bellevue Ladour et des Coteaux sont soutirées liquides et envoyées sur la station de Gros Raisins.

Pour Gros Raisins, les boues sont déshydratées par filtre bande et compostées sur l'usine terraviva de DUCOS

1.1.2.5. *L'assainissement non collectif*

Cette activité n'entre pas dans le cadre du présent contrat

1.1.3. **Les faits marquants 2012**

L'année 2013 a été marquée par les évènements suivants :

Principales dates

Mars

La période de Carême s'annonce comme sèche. Une cellule de crise est activée afin d'anticiper les mesures à prendre.

Le système de supervision des installations de production et distribution d'eau potable est basculé sur le logiciel Topkapi en remplacement du logiciel Lerne devenu obsolète.

Avril

Mise en service du serveur vocal interactif permettant aux clients de la SME le paiement par carte bleue CB 24h/24, et le paiement par carte bleue sur internet.

Mai

Premiers essais de compostage des boues de stations d'épuration à Ducos.

Trois cadres haïtiens de la Dinepa (Direction National de l'Eau Potable et de l'Assainissement) passent une semaine parmi les équipes de la SME dans le cadre d'un échange d'expériences.

Juin

L'ensemble des salariés de la SME participe à des journées internes de mobilisation, afin de réfléchir en commun sur le secteur de l'eau en Martinique et l'avenir de l'entreprise.

Signature avec les Partenaires Sociaux d'un accord d'intéressement, pour une période de 3 années.

« Mise en production » de l'usine de compostage à Ducos.

Juillet

Passage de la tempête tropicale Chantal le 9 juillet. Une cellule de crise locale en coordination avec la préfecture est activée. De nombreuses coupures électriques génèrent certains manques d'eau.

Comme chaque année, la SME, avec 4 entreprises partenaires, préside la cérémonie de remise de la bourse Alizée. Cette bourse, fondée il y a 20 ans, est destinée à promouvoir l'excellence des jeunes lycéens martiniquais et à les aider dans leurs études supérieures.

Octobre

Inauguration, en présence du Préfet, du Centre de compostage des boues d'épuration. Cet outil industriel, baptisé Terraviva, et unique en son genre en Martinique, est destiné à recevoir les boues des stations d'épuration de l'île, et à les recycler en compost normé, utilisable en agriculture.

Nouvelle visite de cadres haïtiens de la Dinepa parmi les équipes de la SME.

Novembre

Dans le cadre de la semaine de réduction des déchets, organisation d'une journée Portes Ouvertes sur la plate forme Terraviva. Cette initiative a pour objet de montrer un exemple concret de recyclage et de transformation d'un déchet en produit

Décembre

Mise en service du « centre d'appel clientèle », destiné à assurer aux clients de la SME un meilleur service téléphonique.

1.1.8.1.1.4. Indicateurs techniques

1.1.8.1.1.4.1. Indicateurs de performance

DOMAINE	N°	INDICATEUR	Bourg	Gros Raisins	Les Coteaux	Bellevue Ladour
Continuité de la collecte	1	Taux de curage curatif	19 %			
Dépollution et traitement	2	Taux de conformité des rejets d'épuration	50 %	100 %	500 %	100%
Dépollution et traitement	3	Indices de conformité réglementaire des rejets	0	1	0	1
Gestion durable du patrimoine	4	Politique patrimoniale (réseau)	20%	20%	20%	20%
Gestion des boues	5	Taux de boues évacuées selon une filière pérennisée	100 %	100 %	100 %	100 %

□ DEFINITION DES INDICATEURS :

1 – Taux de curage curatif

Unité : Nb / 1 000 abonnés

Définition : (nombre total d'interventions de curage curatif sur réseaux et branchements (hors avaloirs) / nombre d'abonnés) x 1 000

2 – Taux de conformité des rejets d'épuration

Unité : %

Définition : nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés dans l'année

Un bilan est considéré comme non conforme dès lors qu'un paramètre dépasse les seuils fixés par l'arrêté préfectoral.

3 – Indices de conformités réglementaires des rejets

Unités : 2 notes comprises entre 0 et 1 chacune.

Définition :

- conformité à la Directive européenne ERU et au décret de transposition
oui : 1 / non : 0
- conformité à l'arrêté préfectoral (s'il existe)
oui : 1 / non : 0

4 – Politique patrimoniale (réseau assainissement)

Unité : %

Définition : un indice de 0 à 100 % est attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

0 % : absence de plan du réseau ou plans incomplets.

20 % : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour), localisation des ouvrages annexes (déversoirs d'orage, ...) mais autres informations incomplètes.

40 % : informations topographiques complètes (plan mis à jour) accompagnées de descriptions détaillées de chaque tronçon (section, matériau, année de pose), mais autres informations incomplètes.

60 % : informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour, descriptions détaillées de chaque tronçon indiquant le section, le matériau et l'année de pose, localisation des "points noirs" (défauts structurels), des dysfonctionnements (débordements) et localisation des interventions (curage curatif, travaux de réhabilitation).

80 % : informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet et la localisation des interventions (voir ci-dessus) et existence d'un plan pluriannuel de réhabilitation.

100 % : informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet, la localisation des interventions (voir ci-dessus) et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de réhabilitation.

5 – Taux de boues évacuées selon une filière pérennisée

Unité : %

Définition : TMS de boues admises par une filière pérennisée / TMS totale de boues produites.

Les filières suivantes sont considérées comme pérennisées :

Epannage : Plan d'épandage + déclaration de transport.

Décharge : Siccité supérieure à 30 % + déclaration de transport.

Incinération : Autorisation d'exploitation du gestionnaire de l'usine + déclaration de transport.

Compostage : Déclaration d'exploitation ou autorisation si production supérieur à 10 000 t/an.

1.1.8.2.1.1.4.2. Usagers en assainissement collectif

- **NOMBRE D'USAGERS – VOLUMES ASSUJETTIS**

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'assujettis (u)	2 357	2 476	2 704	2 522	2 716
Volumes assujettis (m ³)	374 903	378 540	365 581	351 911	338 410

- **GROS CONSOMMATEURS – VOLUMES CONSOMMES (> 6000 M3/AN)**

ETABLISSEMENT	CONSOMMATION ANNUELLE (m ³)
HOTEL LES AMANDIERS	9 612
HOTEL AMYRIS	10 135
VILLAGE PLEIN SUD	9 195
SIMAR	17 241
PIERRE ET VACANCES	38 778

1.1.8.3.1.1.4.3. Assainissement non collectif

Cette activité n'entre pas dans le champ d'application du présent contrat

1.1.8.4.1.1.4.4. Réseaux et postes de refoulement

1.1.8.4.1.1.4.4.1. Descriptif patrimonial

Réseau Sainte Luce	2009	2010	2011	2012	2013
linéaire gravitaire	22 679	22 679	22 679	22 679	28 413
linéaire refoulement	8 811	8 811	8 811	8 811	8 587
nombre de postes	10	10	10	10	10
nombre de regards	888	888	888	888	1 245

nombre de pompes	20	21	20	20	20
puissance totale installée	140,9	265,4	140,9	140,9	140,9

▪ Réseau du Bourg :

-Près de 1200 ml de collecteurs se situent en domaine privé pour les opérations d'entretien par camion hydrocureur.

▪ Réseau de Gros Raisins :

-Un linéaire important (1 250 ml) de collecteurs se situe en domaine privé et est inaccessible lors des entretiens programmés par camion hydrocureur. Certains réseaux sont pratiquement hors-sol et fréquemment détériorés lors d'opérations de jardinage entre autres.

▪ Réseau de Bellevue Ladour:

-Un linéaire important (300 ml) de collecteurs se situe en domaine privé et est inaccessible pour les engins de curage. Nombreux sont les regards posés sans respect du fascicule 70 causant des problèmes d'étanchéité à l'eau et à l'air.

1.1.8.4.2.1.1.4.4.2. *Fonctionnement des réseaux*

Type d'interventions	2013
Désobstruction (u)	3
Curage (ml)	1 350
Inspection télévisée (ml)	-
Test à la fumée (nombre de branchements)	-
Réparation sur canalisation (u)	4
Visite de regards (u)	76
Réparation sur branchements (u)	1

1.1.8.4.3.1.1.4.4.3. *Fonctionnement des postes de refoulement*

Le tableau ci-dessous synthétise les temps de fonctionnement et les consommations électriques annuelles pour les postes de refoulement de la commune de Sainte-Luce.

Poste de refoulement (2013)	Fonctionnement annuel (h/an)	Volumes* (m ³ /an)	Energie (kWh/an)
SAINTE LUCE			
PR 3 Rivières	2 844	102 384	34 472
PR Désert	6 539	109 201	2 671
PR Les Amandiers	1995	178 448	15 862
PR VVF EDF	501	11 022	0
PR VVF Sécu	0	0	0
PR Pierre et Vacances	1 651	37 973	0
PR Les Moubins	547	39 384	2 591
PR Gros Raisin	1 067	99 231	3 970
PR Bourg	3 161	148 567	13 293
PR Les Coteaux	257	6 425	2 323
Total Sainte luce		732 635	75 182

1.1.8.5.1.1.4.5. *Fonctionnement des stations de traitement d'eaux usées*

1.1.8.5.1.1.4.5.1. *Descriptif patrimonial*

Stations de traitement	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre	5	4	4	4	4
Capacité totale	11 900	10 900	10 900	10 900	10 900
Puissance totale installée	299,25	221,41	218,57	218,57	218,57

1.1.8.5.2.1.1.4.5.2. *Fonctionnement des stations*

Le tableau ci-dessous synthétise les volumes et les consommations électriques annuelles pour les stations de la commune de Sainte-Luce.

STATION DEPURATION	VOLUME TRAITE (m ³ /an)	CONSOMMATION E.D.F. (kWh/an)
Bourg*	257 236	77 908
Gros Raisins	318 780	82 981
Les Coteaux*	49 788	29 400
Bellevue Ladour**	8 784	13 324
TOTAL SAINTE LUCE	642 067	207 809

* mesure estimée car absence de comptage

** mesure de débit non disponible en l'absence de comptage

▪ **Le Bourg (3 000 équivalents habitants)**

Compte tenu de la vétusté de cette installation, il est constaté des risques importants en matière de sécurité et une de la surcharge hydraulique et organique. Le projet du SICSM de

transfert , il est à envisager de transférer à court terme des effluents vers la station de Gros Raisins est en cours de réalisation.

▪ ▪ **Gros Raisins (6 000 équivalents habitants)**

Les travaux d'extension et de réhabilitation de cette station sont programmés pour 2014.

▪ **Les Coteaux (1 400 équivalents habitants)**

Les travaux d'aménagement du canal de mesure de cette station, menés conformément à l'arrêté du 21 juin 1996 pour les stations de traitement d'eaux d'une capacité inférieure à 2 000 équivalents habitants, permettent de mener à bien nos autocontrôles. Il est nécessaire de trouver une solution de traitement des boues autre que le transport de boue liquide vers une autre station qui s'avère très onéreux. Les lits existants ne sont pas utilisables étant donné que cela créerait des problèmes d'odeurs pour le voisinage.

▪ **Bellevue Ladour (500 équivalents habitants)**

Les travaux d'aménagement du canal de mesure de cette station, menés conformément à l'arrêté du 21 juin 1996 pour les stations de traitement d'eaux d'une capacité inférieure à 2 000, équivalent habitants sont terminés.

► **Taux de charge des stations**

Paramètres	Taux de Charge				Rendement			
	Bourg	Gros Raisins	Bellevue Ladour*	Les* Coteaux	Bourg	Gros Raisins	Bellevue Ladour*	Les *Coteaux
Débit	129 %	36 %	32 %	59 %	-	-	-	-
DBO ₅	136 %	28 %	10 %	106 %	97 %	98 %	90 %	98 %
DCO	107 %	40 %	10 %	63 4%	77 %	95 %	82 %	95 %
MES	54 %	44 %	13 %	39 %	93 %	99 %	94 %	98 %
NK					91 %	92 %	89 %	62 %
Pt					84 5%	76 %	79 %	88 %

- mesure de débit non disponible estimée en l'absence de comptage permanent
- pour les stations Les Coteaux et Bellevue Ladour une seule mesure a été réalisée

1.2. INDICATEURS FINANCIERS

1.2.1. Tarifs

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique

Tarif

Assainissement des Eaux Usées Sainte Luce

	Part du délégataire			Part de la Collectivité 01/01/2013	Part de la Collectivité 01/01/2014
	prix de base	prix actualisé	prix actualisé		
	01/06/2001	01/01/2013	01/01/2014		
Actualisation K	1,0000	1,3603	1,3739		
Part Fixe					
Abonnement semestriel	30,50	41,49	41,90		
Consommation -					
de 0 à 60 m ³	0,5500	0,7482	0,7556	0,8300	0,8300
de 61 à 3000 m ³	0,6500	0,8842	0,8930	0,8300	0,8300
au-delà de 3000 m ³	1,0000	1,3603	1,3739	0,8300	0,8300

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2013	prix 01/01/2014	Destinataires
Redevance Modernisation des Réseaux de Collecte TVA	0,1500 2,1 %	0,1500 2,1 %	ODE Trésor public

1.2.2. Prix de l'eau**Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique****Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³**

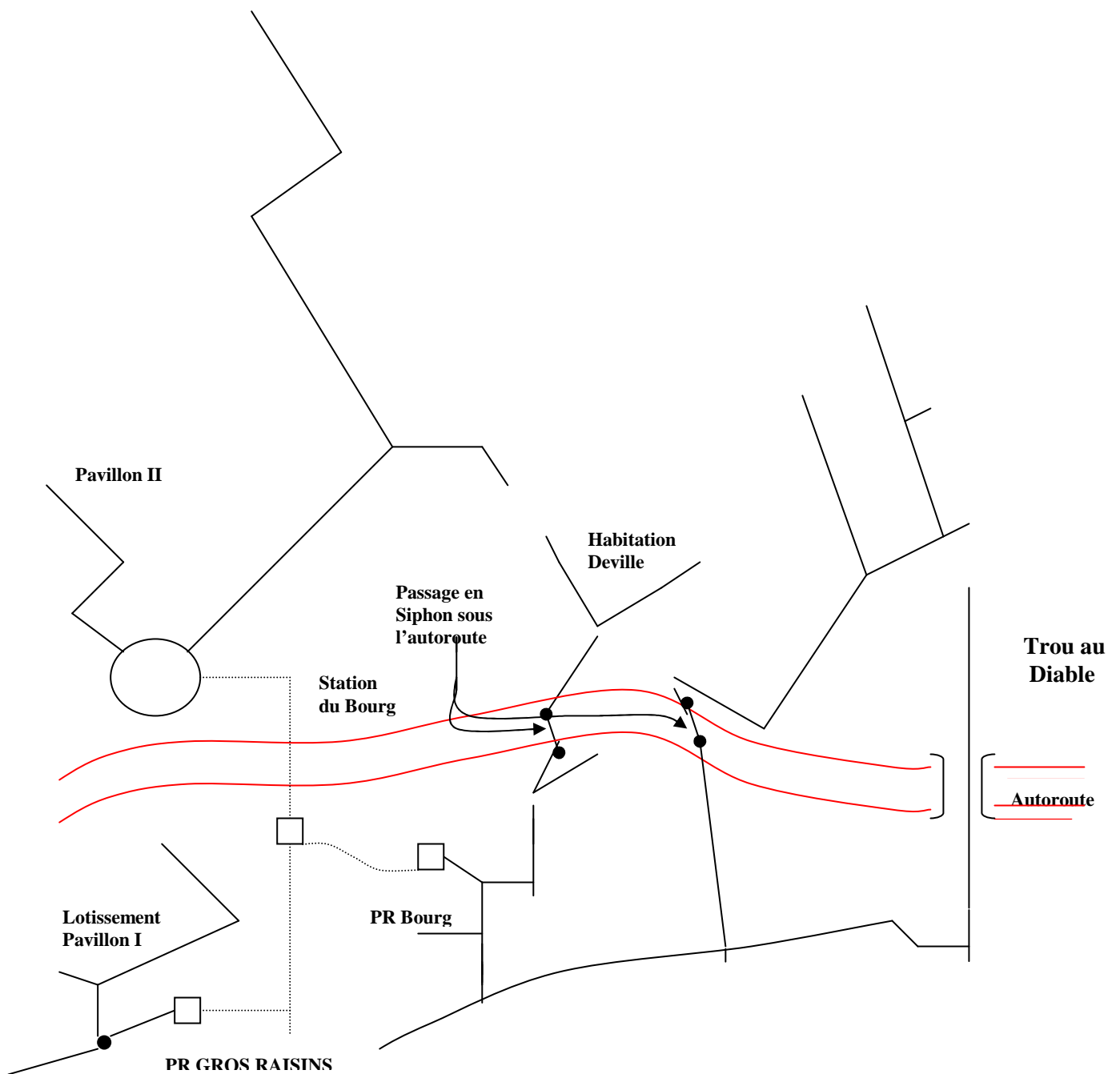
établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2014

Sainte Luce

	M ³	Prix unitaire 2014	Montant 2014	Prix unitaire 2013	Montant 2013	Evolution 2014/2013
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		41,90	83,80	41,49	82,98	1,0%
Consommation tranche 0-3000m ³ / semestre	120	0,7556	90,67	0,7482	89,78	1,0%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel						
Consommation	120	0,8300	99,60	0,8300	99,60	
Organismes publics						
Redevance Modernisation des Réseaux de Collecte	120	0,1500	18,00	0,15	18,00	
Sous-total hors TVA			292,07		290,36	0,6%
TVA à 2,1 %			6,13		6,10	0,6%
Total TTC			298,20		296,46	0,6%
m3 TTC			2,49		2,47	0,6%
m3 TTC hors abonnement			1,77		1,76	0,4%

2. RESEAU DU BOURG

2.1. Schéma d'ensemble



2.2. INVENTAIRE DES OUVRAGES

2.2.1. Réseaux de collecte (pour l'ensemble de la commune)

Réseau gravitaire

Diamètre	Amiante ciment	Autres	Fonte	Inconnu	PVC	Non renseigné	Total
140					12,8		12,8
150			233,6		16,5		250,1
160	300,6	52,1			1 452,4	35,1	1 840,2
200	2 747,1	53,8			20 954,8	66,7	23 822,3
250	257,5				142,5		400,0
300	94,4				80,9		175,3
(vide)	183,1	575,5		107,4	355,1	691,8	1 912,8
	3 582,6	681,4	233,6	107,4	23 014,9	793,5	28 413,6

Réseau en refoulement

Diamètre	Amiante ciment	Fonte	Polyéthylène	PVC	Non renseigné	Total
63				121,8		121,8
75				227,0		227,0
90			884,0	285,5		1 169,5
110		365,5	1 179,4	363,8		1 908,7
125				368,3		368,3
140			502,3	643,7		1 146,0
150				412,7		412,7
180			2 791,4			2 791,4
250	136,7			162,3		299,0
(vide)					142,3	142,3
	136,7	365,5	5 357,2	2 585,0	142,3	8 586,6

2.2.2. Postes de refoulement

EQUIPEMENTS	TYPE	Puissance (kW)	HMT (m)	DEBIT (m ³ /h)	Date d'installation
Poste Bourg	Flygt CP 3102.181 HT 254	4,2	11	47	2006
	Flygt CP 3102.181 HT 254	4,2	11	47	2007
	Volume utile bâche = 4,8 m ³ Trop plein dans la rivière				
Poste Gros Raisins	Flygt CP 3127.181 MT 431	5,9	11	93	2010
	Flygt CP 3127.181 MT 431	5,9	11	93	2009
	Volume utile bâche = 12 m ³ Trop plein = exutoire				
	PUISSANCE INSTALLEE	20,2			

2.2.3. Station de traitement d'eaux usées du Bourg

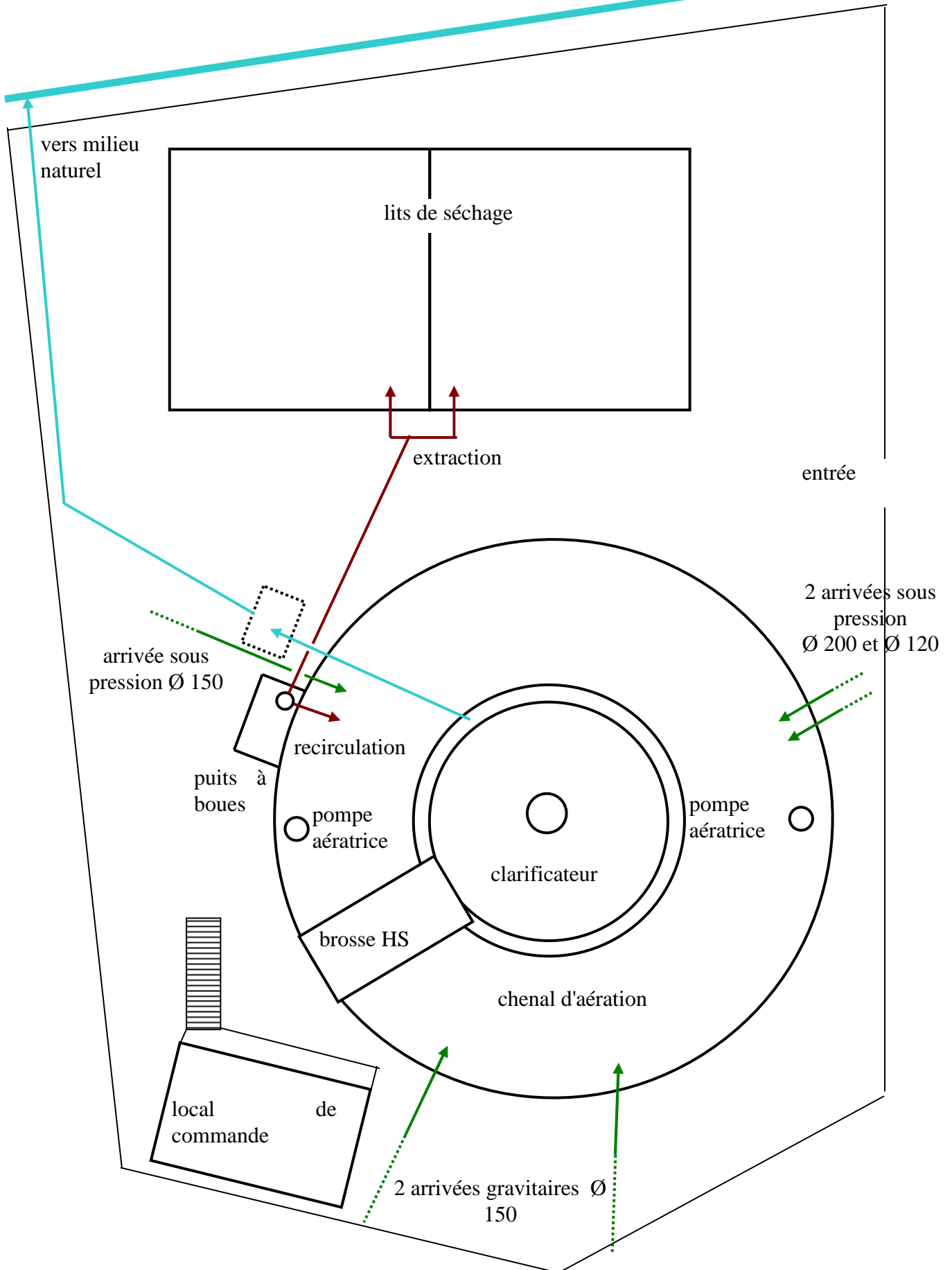
La station du Bourg est d'une capacité nominale de 3 000 éq.hab, et a mise en service en 1979.

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	Nombre	Débit (m ³ /h)	Puissance (kW)	Année
Aération	Hydroéjecteur Flygt JA 112 CP 3127 MT 431	1		4,7	2006
	Hydroéjecteur Flygt JA 117 NS 3171MT 433	1		15	2010
	Bassin circulaire de 502 m ³				
Décantation	Bassin non raclé de 113 m ²	1			
Recirculation (DN 80)	Pompes Flygt DP 3085 MT 472 Q : 65 m ³ /h à 2,5 m HMT	1	70	3	2010
Divers	Eclairage....			3	
P U I S S A N C E I N S T A L L E E				25,7 kW	

- TRAITEMENT DES BOUES

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	Nombre	Surface (m ²)	Volume (m ³)
Séchage	Lits	4	200	100

Principe de fonctionnement station de traitement d'eaux usées de SAINTE LUCE Bourg



2.3. FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES

2.3.1. Postes de refoulement

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		CONSOMMATION E.D.F	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Poste Bourg	3 163	8,48	148 661	399	11 461	31
Poste Gros Raisins	1 016	2,72	94 488	253	3 628	10

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN**

Nettoyage systématique de tous les postes

- **P.R. "Gros Raisin"**

- Remplacement batterie satellite de télétransmission
- Réparation canalisation de refoulement

- **P.R. "Bourg"**

- Réparation pompe P2
- Réparation canalisation de refoulement

- **OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT**

- **P.R. "Bourg"**

- Renouvellement pompe

2.3.2. Station de traitement d'eaux usées du Bourg

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		CONSOMMATION E.D.F	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Volume traité	-	-			-	-
Aération	5 908	16,2	-	-	-	-
Recirculation	6 590	16,6	461 300	1 264	-	-
Energie	-	-	-	-	97 363	267
Extraction boues	-	-	897	25 kg MS/j	-	-

* : volume correspondant au PR Bourg et Gros Raisin

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN**

- Réparation pompe de recirculation
- Réparation hydroéjecteur
- Visite SOCOTEC.

- **OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT**

RAS**2.4. LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT****2.4.1. Réseaux eaux usées***2.4.1.1. Etat des lieux*

Le réseau du Bourg est composé de 3 branches principales (Morne des Pères, Bourg et Gros Raisins) se raccordant toutes sur le poste du Bourg et de 2 branches (Habitation Deville et Pavillon), raccordées directement sur la station de traitement d'eaux usées du Bourg.

La nature des canalisations est la suivante :

- Amiante ciment sur la majeure partie du réseau dont la partie basse et centrale du bourg ;
- PVC sur l'autre partie.

Cette première partie pose des problèmes de tenue et d'obstruction à répétitions (l'amiante se désagrège en plaques). La réhabilitation de cette partie est urgente.

Des inspections télévisées ont été réalisées par la SME et ont montré la présence de défauts importants au niveau de la structure du réseau et de la qualité de réalisation des branchements. Ainsi, le rapport d'inspection télévisée (I.T.V) du 21 juin 1999 a montré sur les rues Capitaine Pierre Rosee, Schoelcher et Jean Jaurès met en évidence la nécessaire reprise des réseaux de ces rues tout comme la rue Schœlcher en 2010.

2.4.1.2. Accessibilité

Le plan du réseau complété par la S.M.E. lors de l'inventaire affiche 1180 ml de collecteurs situés en domaine privé. Ces linéaires se répartissent ainsi :

1. 450 ml sur la branche «Morne des Pères» ;
2. 700 ml sur la branche «Habitation Deville» ;
3. 70 ml venant du réseau des logements sociaux Pavillon 1 ;
4. 260 ml dans le centre bourg partie comprise entre la rue Joseph Lagrosillière et la rue du Capitaine Pierre Rose ;
5. 1 054 ml situé en domaine privé (Gros Raisins). Ce linéaire n'intègre pas les 340 ml du réseau interne du V.V.F.

2.4.1.3.2.4.1.2.1. Branchements

La SME rappelle la non-conformité de la majorité des boîtes de branchements par rapport aux réglementations et normes en vigueur sur les points suivants :

- non étanchéité (tampon béton) des boîtes ;
- disposition inadaptée au contrôle prévu par la réglementation (en domaine privé) ;
- enfouissement des boîtes de branchements sous la terre et végétaux.

2.4.1.4.2.4.1.2.2. *Regards de visite*

L'inventaire réalisé par la S.M.E. a permis les constats suivants :

▪ **Sur le réseau du Bourg :**

- 164 regards de visites dont la majorité est de diamètre 800 mm ;
- 54 regards de visite situés en domaine privé ou inaccessible à l'entretien par hydrocureur, comme l'a indiqué le paragraphe sur les réseaux ;
- 20 regards à rehausser (sous bitume donc inaccessible à l'entretien et avec risque potentiel d'intrusion d'eau de pluie) ;
- 8 regards à refaire complètement ou partiellement.

▪ **Sur le réseau de Gros Raisins :**

- 97 regards de visites dont la majorité est en diamètre 800mm ;
- 17 regards de visites en domaine privé ;
- 6 regards à rechercher ;
- 1 regard à refaire.

Ce constat n'intègre pas les regards du réseau interne du V.V.F.

La conception et réalisation de ces regards équipements du réseau ne répondent pas aux exigences du fascicule 70 et des normes applicables avec notamment :

- défauts d'étanchéité majeurs ;
- absence d'échelons sur des regards dépassant 1,30 m de profondeur ;
- diamètre insuffisant pour les regards de plus de 1,30m de profondeur.

2.4.2. Postes de refoulement Postes de refoulement

2.4.2.1.2.4.2.1.1. *Poste du Bourg*

Le poste du Bourg est situé en propriété privée, l'accès est difficile et même impossible pour le camion de nettoyage. Une Le riverain a clôture privée a été remplacée la clôture par une palissade en bois.

On note la présence de deux chiens attachés aux trappes et la SME ne peut intervenir qu'aux heures de présence des propriétaires.

- La mise en conformité du trop plein est à réaliser (autocontrôle et clapet anti-retour)Le projet de modernisation du Bourg débuté fin 2012 devra prendre en compte cette situation pour la régler définitivement.

2.4.2.2.2.4.2.1.2. *Poste de Gros Raisins*

- Le trop plein est à mettre en conformité avec à l'arrêté du 22 juin 2007. La réfection complète du poste devient une urgence.

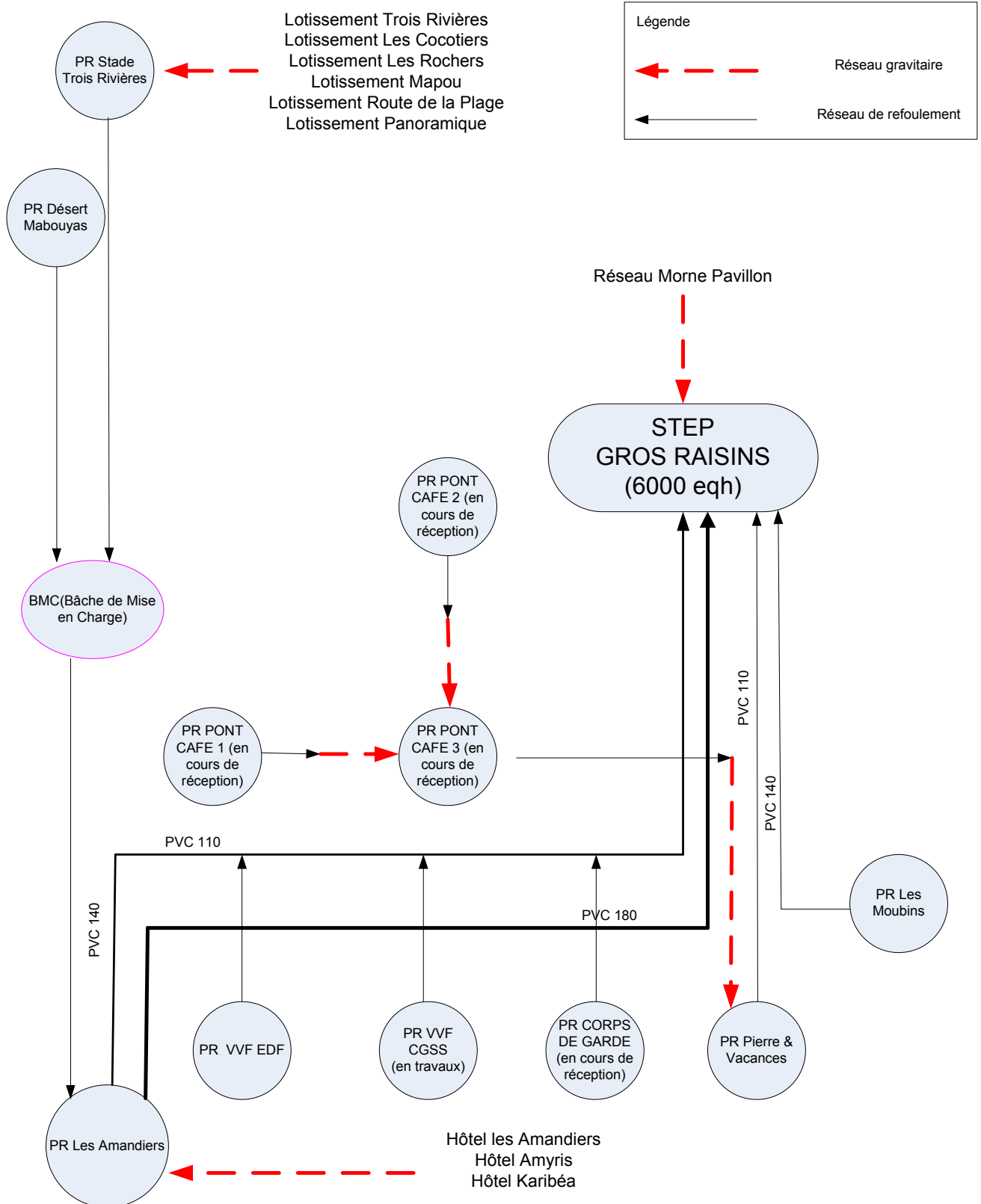
2.4.3. Station de traitement d'eaux usées du Bourg

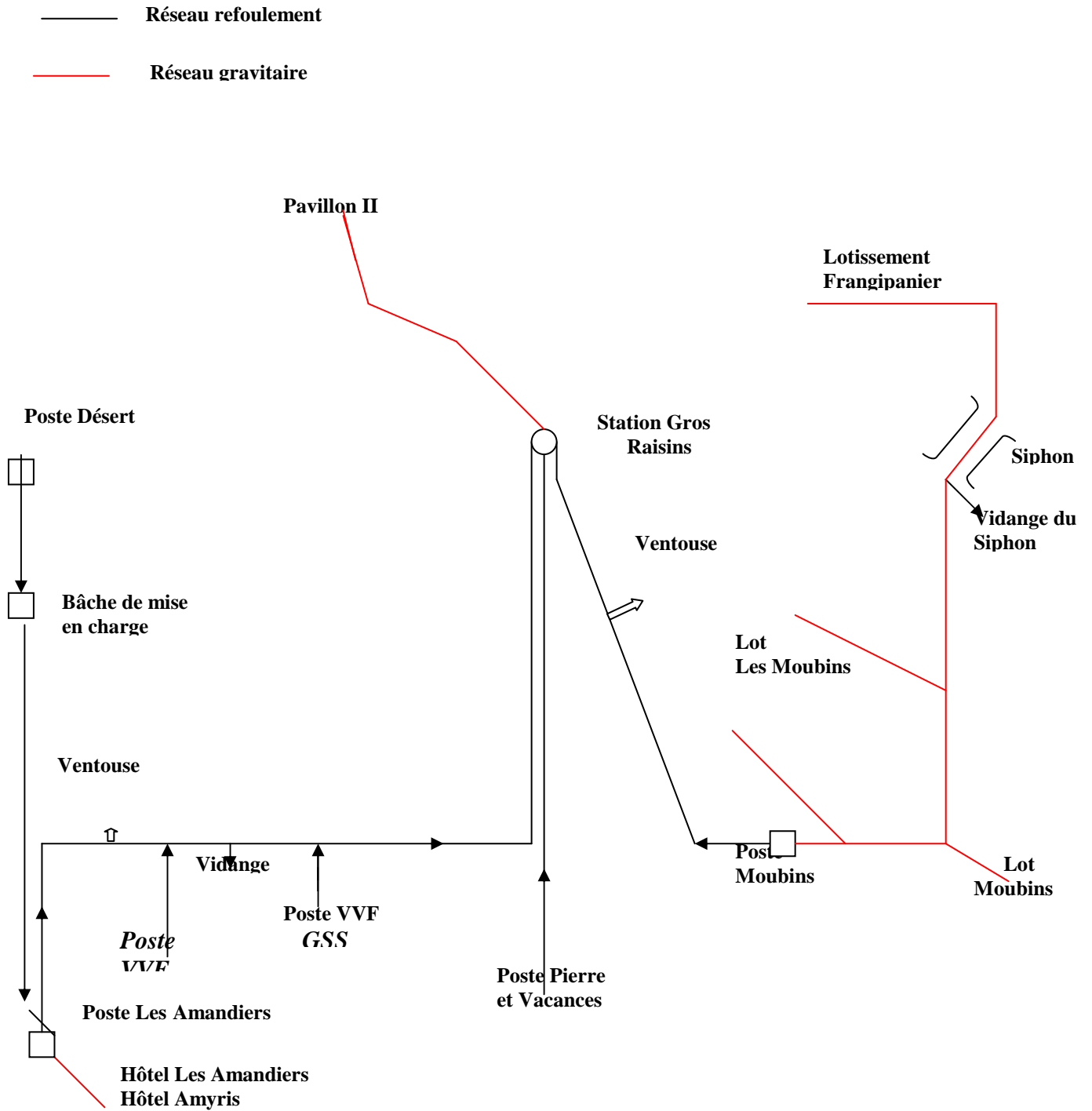
Des travaux d'aménagement sont en cours en périphérie de la station du bourg pour permettre à la fois la suppression de celle-ci et la réalisation du nouveau poste de refoulement vers la station de Gros Raisins.

3. RESEAU DE GROS RAISINS

3.

3.1. Schéma d'ensemble





3.2. INVENTAIRE DES OUVRAGES**3.2.1. Réseaux de collecte**

Les données sont intégrées dans la partie « Bourg »

3.2.2. Postes de refoulement

EQUIPEMENTS	TYPE	Puissance (kW)	HMT (m)	DEBIT (m³/h)	Date d'installation
Poste des Moubins	PUMPEX KI 86 AFP	17	31	72	2006
	PUMPEX KI 86 AFP	17	31	72	2006
Poste Pierre et Vacances	Volume utile bâche = 17 m ³				
	Antibélier Ccharlatte 300 l				
	Trop plein en rivière				
	Flygt NP 3127 SH 274	7,4	40	25	2013
	Flygt CP 3127 SH 256	7,4	32,5	46,2	2006
Poste VVF – CGSS	Flygt CP 3127 SH 256 (secours)	7,4	32,5	46,2	2009
	Volume utile bâche = 6,36 m ³				
Poste VVF – EDF	Trop plein = exutoire non trouvé				
	Flygt DP 3102 HT 276	4,2	14,4	30	2005
Poste Amandiers	Flygt DP 3102 HT 276	4,2	14,4	30	2005
	Volume bâche = 16 m ³				
Poste Désert	Flygt CP 3127 HT 250	7,4	31	22	2012
	Flygt CP 3127 HT 250	7,4	31	22	2005
Poste Amadiers	Volume utile bâche = 3 m ³				
	Trop plein = vers mer				
	Flygt CP 3201 SH 264	30	47	91	2008
Poste Stade Trois Rivières	Flygt CP 3201 SH 264	30	47	91	2008
	Pompe secours				
	Flygt CP 3201 SH 264	30	47	91	2008
Poste Désert	Amarex KRT F40-250/82U1G 180	8,5	44	17	2007
	Amarex KRT F40-250/82U1G 180	8,5	44	17	2007
Poste Stade Trois Rivières	Flygt NP 3171 – SH 272	22	52	36	2012
	Flygt NP 3171 – SH 272	22	52	36	2012
T O T A L P U I S S A N C E		230,4186.4			

3.2.3. Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins

Cette station d'une capacité nominale de 6 000 équivalents habitants, de type boues activées faible charge, a été mise en service en 2002.

Les équipements sont repris dans le tableau ci-dessous :

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	TYPE	Nbre	Année	Puissance (kW)
Relevage	Pompes	Flygt CP 3102 MT 430 104 m ³ /H à 8 m HMT	2		3,7
	Poires de niveau	ENDRESS HAUSER	2		-
	Débitmètre	ENDRESS HAUSER CSF 48	1		0,1
	Préleveur		1		0,2
Prétraitement	Poire de niveau		2		-
	Dégrilleur	Courbe DEG	1		0,37
	Vis Convoyage	EVATRANS	1		0,55
	Dégriaisseur	Aérateur Turbiflot D304	1		1,5
		Racleur FLEUDER	1		0,18
	Dessableur	Extracteur EVAMM 50	1		1,1
	Poire de niveau		1		-
	Clarificateur à vis	EVAVIS 300 x 3,6	1		0,37
Anoxie	Agitateur	Flygt SR 4640 Q : 900 m ³ /h	1		2,5
Aération	Aérateur - Mélangeur	OKY NOPON	2		5
	Mesure oxygène	Liquisys COM 253	1		0,1
	Mesure redox	ORBISINT CPS 12	1		0,1
	Recirculation liqueur mixte - pompes	Flygt CP 3127 MT 432 Q : 183 m ³ /H à 4 m HMT	2		4,7
	Poires de niveau		2		-
Surpresseurs		Delta Blower GM 25S DN 100	2		37
		Ventilateur Fabresse ABC 350			2,2
		Ventilateur Local Fabresse MMP 400	2		0,32
		Mesure température	1		0,1
Dégazage	Pompe reprise flottants	Flygt DP 3057 MT 234	1		1,7
	Poire de niveau	Q 22 m ³ /h à 4 m HMT:			

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	TYPE	Nbre	Année	Puissance (kW)
			1		-
Clarification	Motoréducteur Pont Pompe aspiration boues Poire de niveau	Fleuder	2		0,25
			2		1,3
			2		-
Recirculation	Pompe recirculation	Flygt CP 3085 MT 436 Q : 38 m ³ /h à 4 m HMT	1		1,3
Extraction boues	Pompe extraction Poire de niveau	Flygt DP 3067.180 MT 470 Q : 54 m ³ /h à 5 m HMT	1		1,2
			2		-
Fosse à écumes	Pompe reprise flottant Poire de niveau	Flygt DP 3057 MT 230 Q : 30 m ³ /h à 9 m	1		1,5
			1		-
Eau traitée	Comptage Préleveur réfrigéré	Débitmètre ultrasons	1		0,1
			1		0,2
Eau industrielle	Pompe eau industrielle Poire de niveau		2		4
			2		-
Epaississement	Herse	Fleuder DF 81240 M1 B4W	1		0,18
Déshydratation	Pompe boues épaisses Filtre à bande Compresseur d'air Electrovanne eau lavage Agitateur bac polymère Pompe transfert polymère Pompe gaveuse	SEEPEX 10-61 BN /110 EMO OMEGA 150 NORDSK 1540 AF 71L/4 ALLDOS SEEPEX 10-12 BTE/110	1		2,2
			1		1,5
			1		1
			1		0,10
			2		0,37
			2		0,37
			1		4
Désodorisation	Extracteur d'air Pompe étage 1 et 2 Electrovanne alimentation en eau E4 et EV5 Pompe réactif 1 Pompe réactif 2 Contacteur niveau 1,2,3 Mesure de PH Mesure de rédox Adoucisseur d'eau	Some Flu HMP 40/150	1		7,5
			2		4
			2		0,10
			1		0,1
			1		0,1
			3		0,06
			2		0,1
			1		0,1
			1		1
			Ventilateur locaux	Soufflage air extérieur Extraction air clarif. Extraction air aérateur Extraction air désodo	
1		1,5			
1		1,5			
1		0,32			
Manutention	Palan levage Palan translation		2		4
			2		0,45
PUISSANCE TOTALE INSTALLÉE					169,77

3.3. FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES

3.3.1. Réseaux

RAS

3.3.2. Postes de refoulement

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		CONSOMMATION E.D.F	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Poste Moubins	534	1,42	38 232	102	9 801	26
Poste Pierre et Vces	1 852	4,97	42 596	114	-	-
Poste VVF - CGSS	-	-	-	-	-	-
Poste VVF - EDF	797	2,12	17 534	47	-	-
Poste Amandiers	3 830	10,19	332 779	885	88 622	236
Poste Trois Rivières	4 381	11,65	157 716	419	169 165	450
Poste Désert	2 797	7,44	46 710	124	2 342	6

*Village vacances CGSS fermé pour travaux

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN**

Tous les postes ont fait l'objet de nettoyage et de la vérification électrique par un organisme agréée.

P.R. "Trois Rivières"

- Remplacement bornier

PR "Les Amandiers"

- Remplacement bornier pompe P1
- Maintenance effectuée sur groupe électrogène

3.3.3. Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		CONSOMMATION E.D.F	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Volume traité Entrée station	221 878	608	-	-	-	-
Aération	19 439	53,3	-	-	-	-
Recirculation	4 760	13	357 000	978	-	-
Energie	-	-	-	-	279 947	767
Extraction boues	-	-	384	71 434 Kg MS/j	-	-

* : volume correspondant au PR Bourg et Gros Raisin

• OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN

- Remplacement capteur distribution pneumatique sur filtre bande
- Remplacement arrêt urgence » herse du silo
- Remplacement boule clapet sur refoulement recirculation
- Remplacement porte fusible alimentation
- Remplacement poire de niveau bêche à boue
- Remplacement des balais sur rampe supérieure
- Remplacement 4 roulements de palier rouleau supérieur filtre bande
- Réparation conduite alimentation eau brute sur filtre bande
- Mise en place de 2 graisseurs automatiques sur graissage herse
- Réparation moteur pont racleur
- Remplacement disjoncteur moteur pont racleur
- Réparation surpresseur eau industrielle
- Révision groupe électrogène
- Réhabilitation piège à graisses



3.4. LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT

3.4.1. Réseau de collecte secteur hydraulique Moubins

3.4.1.1. Etat des lieux

Les malfaçons constatées depuis l'inspection télévisée de 2002 ont évolué défavorablement. Des travaux menés par la collectivité ont débutés fin 2012 et seront achevés en 2014.

3.4.1.2. Accessibilité

Le plan du réseau complété par la SME lors de l'inventaire indique les éléments suivants :

- 1 248 ml de collecteurs principaux sont situés en domaine privé et inaccessibles à l'entretien tel que prévu par camion hydrocureur.
- Les regards notamment au niveau du lotissement Les Moubins sont situés derrière les clôtures des abonnés avec pour conséquence :
 - de travailler en domaine privé ;
 - un risque de détérioration des espaces verts des abonnés et des clôtures ;
 - des débordements ou émanations d'odeurs nauséabondes chez les abonnés.

3.4.1.3. *Branchements*

Les branchements des particuliers devront faire l'objet d'une campagne de contrôle longue et difficile, due aux contraintes d'accès formulées au paragraphe précédent.

☒ Toutefois, la SME a remarqué la non conformité de la majorité des boîtes de branchements par rapport aux réglementations et normes en vigueur. De plus nombre d'habitants ont réalisé l'élimination de leur eaux usées dans le réseau d'eaux pluviales.

3.4.1.4. *Regards de visite*

Les éléments importants à retenir sont les suivants:

- 215 regards de visite dont la majorité est de diamètre 800 mm ;
- 69 regards de visite situés en domaine privé ou INACCESSIBLES à l'entretien par hydrocureur, comme l'a indiqué le paragraphe sur les réseaux. Il est à noter que des regards situés en domaine privé n'ont pu être trouvés.

3.4.2. Réseau de collecte secteur hydraulique Pavillon 2

3.4.2.1. *Etat des lieux*

Ce réseau présente la caractéristique générale des réseaux des logements sociaux :

- conformité des diamètres sur les collecteurs principaux : 160 mm au lieu de 200 mm ;
- utilisation des boîtes de branchements (50 x 50) en guise de regards visitables ;
- situation des réseaux aux points bas sans conditions d'accès pour entretien aux véhicules de curage.

3.4.2.2. *Accessibilité*

85 ml sont inaccessibles et une grande majorité du réseau est très difficilement accessible.

3.4.2.3. *Branchements*

- La SME rappelle la non conformité de la majorité des boîtes de branchements par rapport aux réglementations et normes en vigueur.

3.4.2.4. Regards de visite

Le plan du réseau complété par la SME lors de l'inventaire indique les éléments suivants :

- 29 regards de visite ;
- 19 regards de visite situés en domaine privé ou inaccessible à l'entretien par hydrocureur, comme l'a indiqué le paragraphe sur les réseaux.

-La conception et réalisation de ces regards ne répondent pas aux exigences du fascicule 70.

3.4.3. Réseau de collecte secteur hydraulique Amandiers - Corps de Garde

Une forte proportion du réseau de collecte gravitaire est entièrement privée :

- Pierre et Vacances ;
- VVF de la Caisse Générale de Sécurité Sociale ;
- VVF d'Electricité de France ;
- Hôtel Amandiers ;
- Hôtel Caribia ;
- Hôtel Amyris.

Le contrôle de ces installations est de la responsabilité des propriétaires, ce qui n'est pas sans poser de problèmes pour la qualité des effluents .

3.4.4. Réseau de collecte secteur hydraulique Trois Rivières

Réseaux

Des nombreux bouchons sur le réseau gravitaire dans l'enceinte du stade sont liés à la forte contre-pente du poste stade.

Par ailleurs le réseau hydraulique de collecte du bord de mer récupère des quantités importantes d'eaux parasites de l'ancien poste Bord de mer qui n'a pas été désaffecté.

Branchements

La SME indique la non conformité de la majorité des boîtes de branchements par rapport aux réglementations et normes en vigueur

Regards de visite

Le constat sur le réseau de collecte est le suivant :

- 105 regards de visite dont la majorité est de diamètre 800 mm ;
- 63 regards de visite situés en domaine privé, enterrés ou inaccessibles à l'entretien par hydrocureur comme l'a indiqué le paragraphe sur les réseaux ;
- 40 regards à refaire partiellement.

La conception et réalisation de ces regards ne répondent pas aux exigences du fascicule 70.

3.4.4.3.4.5. Postes de refoulement

L'étroitesse du portail rend difficile l'accès aux engins de levage et de curage.

Le remblai effectué autour du poste entraîne lors de chaque épisode pluvieux de nombreux alluvions qui envahissent l'ouvrage.



Poste des Amandiers

Les travaux réalisés en vue de mettre en service une bêche de secours n'ont pas fait l'objet d'un essai en présence du fermier. L'efficacité de cette opération reste à démontrer.



Poste Corps de Garde

Ce poste construit par la commune sous maîtrise d'ouvrage du SICSM n'a toujours pas été officiellement rétrocedé.

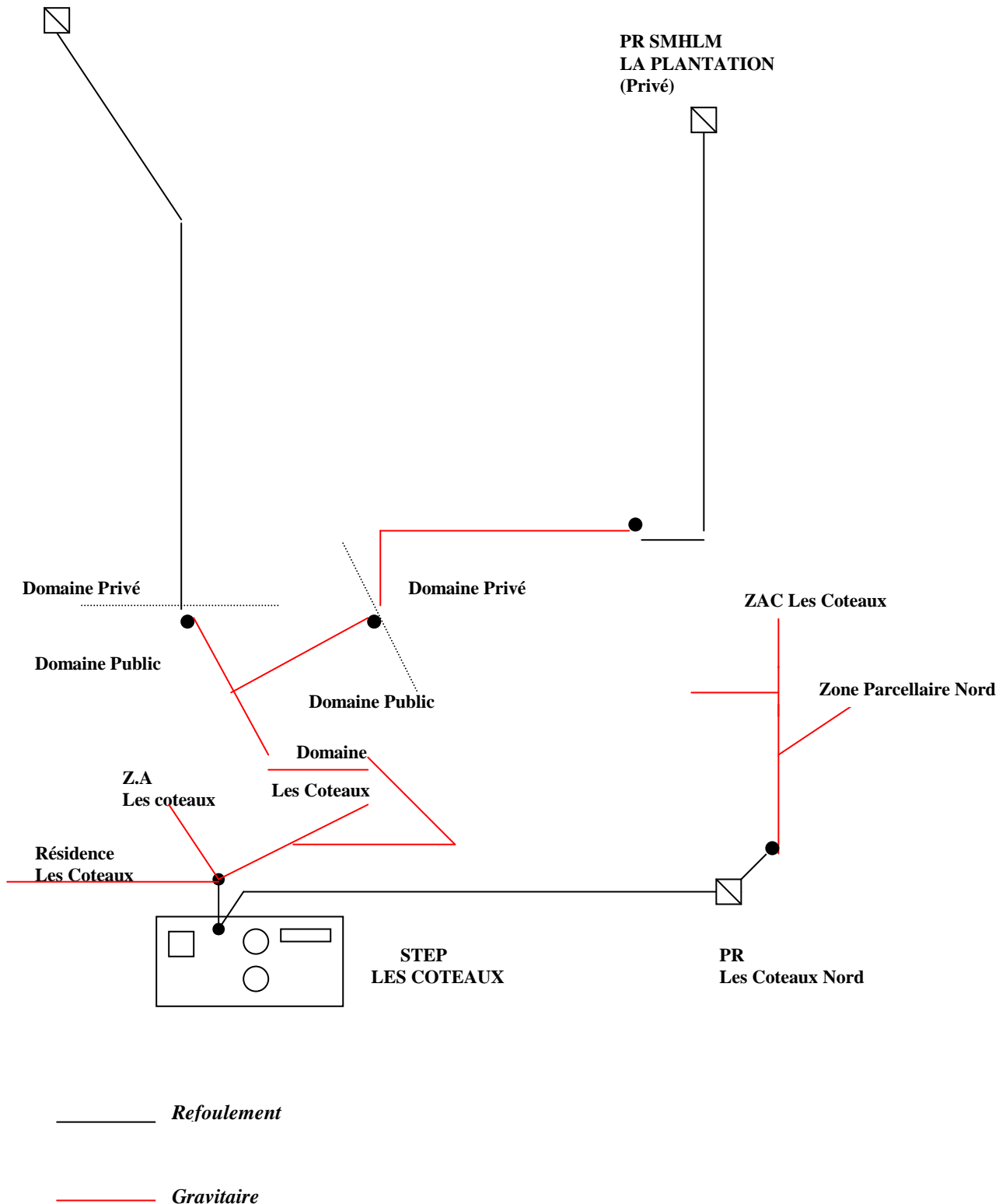
3.4.5.3.4.6. Station de traitement d'eaux usées de Gros Raisins

Les travaux d'extension de la station d'épuration sont programmés pour 2014.

4. RESEAU DES COTEAUX

4.1. Schéma d'ensemble

PR Les Gardenias (privé)



4.2. INVENTAIRE DES OUVRAGES

4.2.1. Réseau de collecte

Les données sont intégrées dans la partie « Bourg »

4.2.2. Poste de refoulement

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	Puissance (kW)	HMT (m)	DEBIT (m ³ /h)	Date d'installation
Poste Les Coteaux Nord	Flygt CP 3127. 180 Roue HT 250257	7,4	20	25	Nov. 2012
	Flygt CP 3127. 180 HT 250Roue 257 Volume utile = 2 m ³	7,4	20	25	Nov. 2000 2011

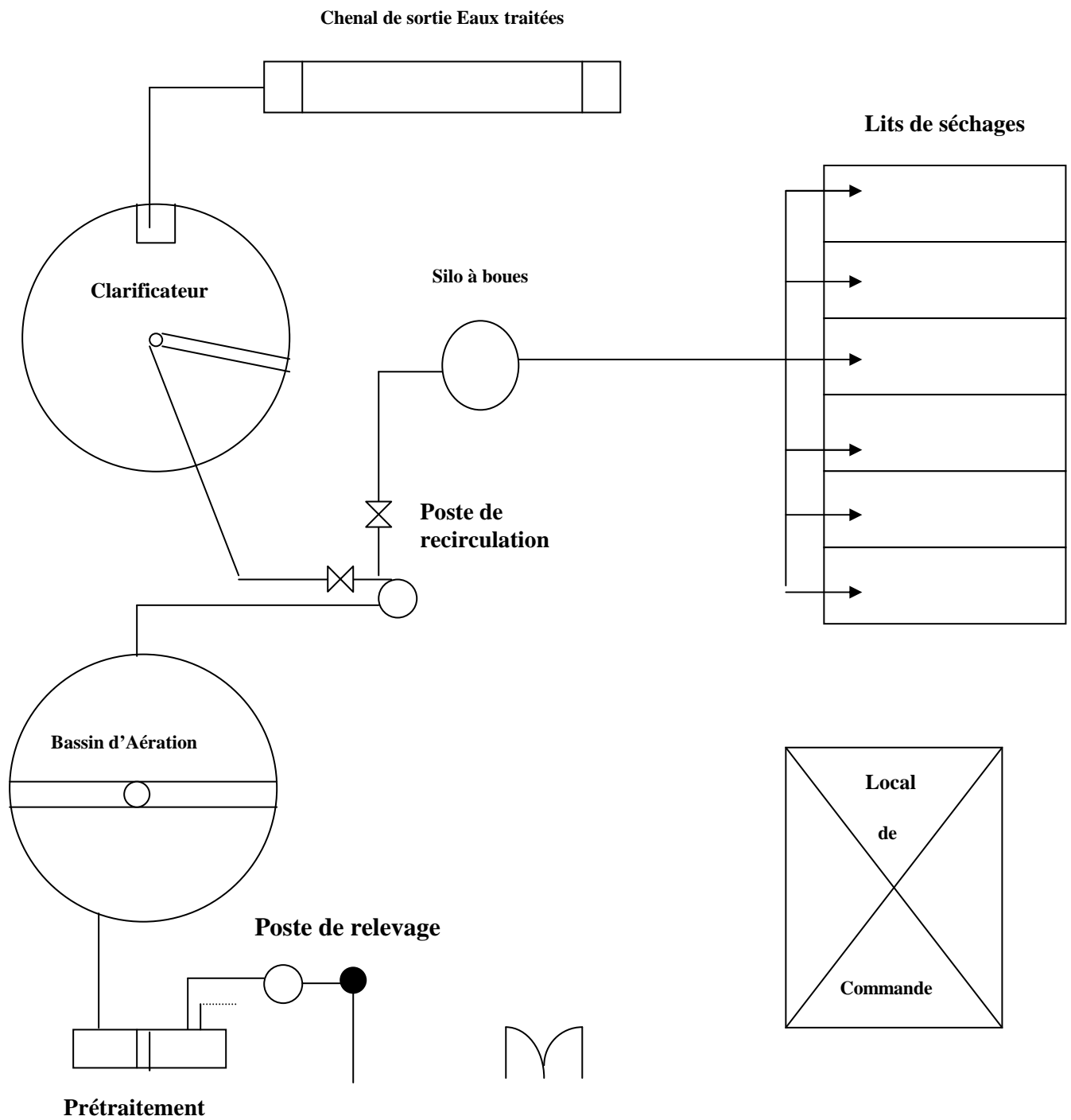
4.2.3. Station de traitement d'eaux usées des Coteaux

Cette station de 1 400 équivalents habitants de type boues activées faible charge a été construite par SOGEA en 1992 et mise en service en 1995.

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	NOMBRE	DEBIT (m ³ /h)	PUISSANCE (kW)
Relevage volume = 4 m ³	Pompes Flygt DP 30573067..1810 MT 234 - 0022	2	275	1,23,4
Prétraitements* Surface : 1m ² Volume : 1m ³	Grille Courbe	1		0,55
	Aération dégraisseur	1		0,75
	Racleur dégraisseur	1		0,55
Bassin d'aération Surface = 66,5 m ² Volume = 236 m ³	Turbine fixe à vitesse lente	1		7,5
Clarificateur diamètre = 7,80 m Diamètre Clifford = 1,30 m Hauteur droite = 2,10 m Hauteur centre = 3,10 m	Pont racleur	1		0,75
Recirculation - Volume = 6,8 m ³	Pompes Flygt DP 30673057 MT 234	2	22	1,53,4
Silo à boues - volume = 50 m ³				
Chenal de comptage				
Lits de séchage	6 lits 200 m ² au total			
TOTAL PUISSANCE INSTALLE				15,516,9

* Appareil hors service

Principe de fonctionnement station de traitement d'eaux usées LES COTEAUX



4.3. Fonctionnement des ouvrages

4.3.1. Réseaux

RAS

4.3.2. Postes de refoulement

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		CONSOMMATION EDF	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Poste Coteaux	402	1,07	10 050	27	3 281	9

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN**

- **PR "Les coteaux"**

- Remplacement clapets et vannes
 - Remplacement de la carte DI sofred
 - Nettoyage du poste

- **OPERATIONS PARTICULIERES DE RENOUVELLEMENT**

4.3.3. Station de traitement d'eaux usées des Coteaux

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		ENERGIE	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Pompage entrée station	1 641	4,5	49 788	137	-	-
Aération	4 052	11,2	-	-	-	-
Recirculation	3 273	9,5	72 006	198	-	-
Energie	-	-	-	-	29 400	81
Extraction de boues	-	-	1 739	96 kg MS/j	-	-

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT**

- RAS

4.4. Limites des ouvrages et projets de renforcement

4.4.1. Réseaux eaux usées

Après contrôle, les réseaux des logements sociaux de la SMHLM « Pies Kann » ne pourront faire l'objet d'une intégration au patrimoine communal. Par contre, le maître d'ouvrage a entrepris des travaux de mise en conformité du poste afin de soumettre un dossier de rétrocession à la collectivité suite au raccordement du réseau de la plantation.

4.4.1.1. Accessibilité

A noter les éléments suivants :

- 1 020 ml de collecteurs principaux sont situés en domaine privé et inaccessible à l'entretien tel que prévu par camion hydrocureur. Des solutions devront être trouvées avec la Commune afin de pallier cette contrainte ;
- 150 ml de réseau sur le domaine des Côteaux sont inaccessibles car situés en partie basse des parcelles 1 à 7.

4.4.1.2. Branchements

Les tests à la fumée effectués sur le domaine des Côteaux ont montré 2 non conformités au niveau des lots 30 et 15 : branchement du pluvial sur le réseau d'eaux usées.

4.4.1.3. Regards de visite

Le constat sur le réseau est le suivant :

- 157 regards de visite dont la majorité est de diamètre 800 mm ;
- 63 regards de visite situés en domaine privé, enterrés ou inaccessibles à l'entretien par hydrocureur, comme l'a indiqué le paragraphe sur les réseaux ;
- 5 regards à rehausser (sous chaussée dans le domaine les Côteaux donc inaccessible à l'entretien et potentiellement risque d'intrusion d'eau de pluie) ;
- 30 regards à refaire partiellement.

4.4.2. Poste de refoulement

La SME rappelle que la bache de pompage du poste Les Coteaux est dégradée et peut à tout moment se rompre au niveau des jointures.

Le confortement de la clôture est à programmer en partenariat avec le SICSM car il conviendra d'y ajouter un muret de soutènement.

4.4.3. Station de traitement d'eaux usées des Coteaux

En période de pluie, les lits de séchage sont inondés et lessivés.

Les boues sont de ce fait pompées liquide et transportées vers la station de Gros raisins pour y être déshydratées.

5. RESEAU DE BELLEVUE LADOUR

6.1.5.1. Inventaire des ouvrages

6.1.1.5.1.1. Réseaux de collecte

RAS

6.1.2.5.1.2. Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour

Cette station de 500 équivalents habitants de type boues activées faible charge a été construite par la société SOGEA en 1985.

DESIGNATION	EQUIPEMENTS	NOMBRE	DEBIT (m ³ /h)	PUISSANCE (kW)
Prétraitements	Tamis rotatif ROTAMAT	1		2,4
Bassin d'aération Profondeur = 3,20 m Volume = 54m ³	Hydroéjecteur Flygt Délexia	1		3,5
Clarificateur surface = 12 m ² Volume : 42 m ³ Profondeur = 3,5 m	Pompe de recirculation Flygt DF DS 3057.181 MT 234	1	15	1,7
Traitement des boues	Aucun	-	-	-
TOTAL PUISSANCE				7,6

6.2.5.2. Fonctionnement des ouvrages

6.2.1.5.2.1. Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour

DESIGNATION	FONCTIONNEMENT		VOLUMES		ENERGIE	
	Annuel (h/an)	Journalier (h/j)	Annuel (m ³ /an)	Journalier (m ³ /j)	Annuelle (kWh/an)	Journalière (kWh/j)
Aération	3 182	8,7	-	-	-	-
Recirculation	2 227	6,7	44 540	122	-	-
Extraction Boues	-	-	57	2 kg MS/j	-	-
Energie	-	-	-	-	15 124	41,4

- OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN

- Reprise de l'accès de la station
- **OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT**
Aucune opération n'est à signaler

6.3.5.3. Limites des ouvrages et projets de renforcement

6.3.1.5.3.1. Réseaux eaux usées

- Ce réseau de 840 ml de long comprend 300 ml situé en domaine privé ;
- A noter que 12 regards sont à réparer

Ces informations ont été transmises avec l'inventaire détaillé de début de contrat.

6.3.2.5.3.2. Station de traitement d'eaux usées de Bellevue Ladour

La voie d'accès mérite des aménagements pour améliorer les conditions d'exploitation.

ANNEXES

☞ Annexes réseau Bourg

Fiches récapitulatives de fonctionnement :

- Poste de relèvement "Gros Raisins"
- Poste de relèvement "Bourg"
- Station de traitement d'eaux usées du "Bourg"

☞ Annexes réseau de Gros Raisins

Fiches récapitulatives de fonctionnement :

- Poste de relèvement "V.V.F Sécurité Sociale"
- Poste de relèvement "Les Moubins"
- Poste de relèvement "VVF E.D.F"
- Poste de relèvement "Les Amandiers"
- Poste de relèvement "Pierre et Vacances"
- Poste de relèvement "Désert"
- Station de traitement d'eaux usées de "Gros Raisins"

☞ Annexes réseau Les Côteaux

Fiches récapitulatives de fonctionnement :

- Poste de relèvement "Les Coteaux"
- Station de traitement d'eaux usées "Les Coteaux"

☞ Annexes réseau Trois Rivières

Fiches récapitulatives de fonctionnement :

- Poste de relèvement "Trois Rivières - Stade"

☞ Annexes réseau Bellevue Ladour

- Station de traitement d'eaux usées de "Bellevue Ladour"