



RAPPORT ANNUEL DU **DELEGATAIRE**

**Service de l'Eau Potable
Communauté d'Agglomérations
du Centre de la Martinique
AEP DE LA VILLE DE
SCHOELCHER
Exercice 2009**

Rapport Annuel du Délégué



Ce document a été :

	Nom et fonction	Date	Visa
Etabli par	José MIRE - Responsable Exploitation /Travaux		
Vérifié par	Silvio ANDREBE – Ingénieur Exploitation		
Approuvé par	Fabrice HAZARD – Directeur Général		

Liste de diffusion :

- Monsieur le Président de la CACEM
- Monsieur le Président d'ODYSSI
- Monsieur le Maire de SCHÆLCHER

Sommaire

	Pages
1 PREAMBULE	5
2 LA SYNTHÈSE DE L'EXERCICE.....	7
2.1 LES CHIFFRES CLES	7
2.2 LES FAITS MARQUANTS.....	7
3 NOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION.....	9
4 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	10
4.1 LES INDICATEURS DU « RAPPORT DU MAIRE »	10
4.2 LES INDICATEURS COMPLÉMENTAIRES FP2E	14
5 L'ORGANISATION DE SAUR	19
5.1 PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ	19
5.2 LE PERSONNEL	19
5.3 LES MOYENS.....	21
5.4 L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE	25
5.5 LA DÉMARCHE DE MANAGEMENT	26
6 LE CONTRAT	28
6.1 LES INTERVENANTS	28
6.2 LE CONTRAT	29
6.3 VIE DU CONTRAT	29
6.4 ENGAGEMENTS À INCIDENCES FINANCIÈRES	30
7 LA GESTION CLIENTÈLE	32
7.1 NOMBRE DE BRANCHEMENTS	32
7.2 NOMBRE DE CONTRATS – ABONNÉS.....	33
7.3 NOMBRE DE CLIENTS	33
7.4 LES VOLUMES COMPTABILISÉS	33
7.5 ÉTAT DES RECLAMATIONS CLIENTS.....	35
7.6 LE PRIX DE L'EAU	36
7.7 SITE INTERNET SMDS	38
8 LE PATRIMOINE DU SERVICE	40
8.1 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT	40
8.2 LES INSTALLATIONS SUR LE RESEAU.....	40
8.3 LES OUVRAGES DE STOCKAGE	41

	Pages
8.4 LE RESEAU	43
8.5 LE PATRIMOINE IMMOBILIER	45
8.6 LA CONFORMITE DES INSTALLATIONS AU REGARD DES NORMES ENVIRONNEMENTALES ET DE SECURITE	45
8.7 LES BIENS DE REPRISE	46
9 BILAN DE L'ACTIVITE.....	47
9.1 LES VOLUMES D'EAU	47
9.2 L'ENERGIE ELECTRIQUE.....	53
10 LA QUALITE DU PRODUIT	54
10.1 SYNTHESE.....	55
11 LES OPERATIONS REALISEES PAR SAUR	57
11.1 MAINTENANCE DU PATRIMOINE	57
11.2 TACHES D'EXPLOITATION.....	60
12 LES TRAVAUX REALISES DANS L'ANNEE.....	62
12.1 SUR LES RESERVOIRS	62
12.2 SUR LE RESEAU	67
13 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE)	70
13.1 LE CARE	70
13.2 METHODES ET ELEMENTS DE CALCUL DU CARE	71
14 SPECIMENS DE FACTURES	77
14.1 SPECIMENS DE FACTURES LIES AU DECRET N°2007-675.....	77
15 GLOSSAIRE.....	79

1 PREAMBULE

Le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, publié au Journal officiel du 18 mars 2005, après avis du Conseil d'Etat, est relatif au Rapport Annuel du Délégataire d'un service public local. Le SPDE (Syndicat Professionnel des Entreprises des Services d'Eau, devenu depuis Juillet 2006 la FP2E, Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau) a publié le 31 janvier 2006, une circulaire précisant à ses adhérents le cadre pour la présentation de leurs rapports annuels.

Le décret comprend 3 chapitres :

Le premier traite des données comptables.

Le deuxième concerne l'analyse de la qualité du service par référence aux indicateurs de performance, dont la liste a été publiée dans le décret n° 2007-675 du 02 mai 2007 et qui est applicable à compter de l'exercice 2008.

Le troisième concerne les annexes.

Le premier chapitre comprend 8 alinéas.

L'alinéa a) demande l'établissement d'un Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation, le CARE. Le cadre de ce CARE a été élaboré par la FP2E et s'applique pour l'ensemble de ses entreprises adhérentes. Le CARE figure en fin de notre Rapport Annuel du Délégataire.

L'alinéa b) précise l'établissement d'une note de présentation des méthodes de calculs économiques annuels et pluriannuels, retenus pour l'établissement du CARE. Les éléments correspondants sont repris à la suite du CARE.

L'alinéa c) traite des variations du patrimoine immobilier de la collectivité, confié au délégataire, ou du fait d'un investissement concessif du délégataire.

L'alinéa d) concerne les biens nécessaires à l'exploitation du service. On y trouve d'une manière générale les installations de production, de traitement, de distribution. On y trouve également le parc compteur et le détail des branchements. On y trouve enfin le réseau et les différentes installations sur le réseau.

Le détail des biens nécessaires à l'exploitation du service, équipement par équipement, est présenté dans le rapport.

Certains équipements ou certaines installations ne sont plus conformes aux normes environnementales ou aux normes de sécurité en vigueur et des mises en conformité doivent être opérées. Ces non-conformités sont identifiées et présentées dans le rapport.

L'alinéa e) concerne les travaux réalisés dans le cadre de programme contractuel de renouvellement ou de fonds contractuel de renouvellement. Il concerne également les programmes de premier investissement, c'est-à-dire, les éventuels engagements pris par le délégataire à l'origine du contrat. La méthode de calcul utilisée pour calculer la charge financière associée à ces fonds et à ces programmes est présentée.

L'alinéa f) fait référence aux travaux réalisés dans le cadre d'une garantie de renouvellement.

L'alinéa g) demande le détail des biens de retour et des biens de reprise.

Pour les biens de retour, il s'agit des biens qui appartiennent à la collectivité et qui doivent être restitués à la Collectivité à l'issue du contrat. Pour les biens de reprise, il s'agit des biens qui appartiennent à SAUR et qui doivent être vendus à la Collectivité à l'issue du contrat. Les biens de retour et les biens de reprise sont présentés dans le rapport.

L'alinéa h) décrit les engagements à incidence financière, c'est-à-dire les engagements devant être repris à l'échéance du contrat, afin d'assurer une continuité de service. On y trouve notamment les

conventions qui peuvent avoir une durée différente du contrat, et certaines règles concernant le personnel du Délégataire.

Pour ce qui concerne le troisième chapitre, les différents éléments demandés figurent dans le rapport remis par SAUR. On notera cependant un chapitre concernant les tarifs pratiqués, leur mode de détermination, et leur évolution.

2 LA SYNTHÈSE DE L'EXERCICE

2.1 LES CHIFFRES CLES

	2008	2009	Variation N/N-1
Données techniques			
Nombre de stations de production	0	0	-
Nombre de stations de surpression-reprise	7	7	0 %
Nombre d'ouvrages de traitement sur réseau	0	0	-
Nombre d'ouvrages de stockage	24	24	0 %
Volume de stockage (en m3)	17 116	17 116	0 %
Linéaire de conduites (en ml)	115 276	116 462	1 %
Données clientèles			
Nombre de contrats - abonnés	8 767	8 949	2 %
Nombre de clients	8 637	8 792	2 %
Volumes consommés hors VEG (en m3)	1 401 564	1 403 854	0 %
Indicateurs quantitatifs			
Volumes produits (en m3)	0	0	-
Volumes exportés (en m3)	0	0	-
Volumes importés (en m3)	1 822 584	1 697 678	-7 %
Volumes mis en distribution (en m3) sur l'année civile	1 822 584	1 697 678	-7 %
Volumes mis en distribution (en m3) calculés sur la période de relève des compteurs	1 963 470	1 713 572	-13 %
Consommation moyenne par client	162	159	-2 %
Nombre total de branchements en service	8 747	9 011	3 %
Dont branchements neufs	116	168	45 %
Nombre de compteurs	9 159	9 410	3 %
Dont compteurs renouvelés	358	262	-27 %
Soit % du parc compteur	3,91 %	2,78 %	-29 %
Rendement primaire du réseau	76%	82%	+11
Rendement du réseau de distribution (indicateur « rapport du Maire »)	79%	84 %	5,95 %
Indice linéaire de pertes en réseau (en m3/km/j)	5,90	6,91	14,62 %
Indicateurs qualitatifs (hors eau brute)	Total	Conforme	% conformité
Nombre d'échantillons contrôle sanitaire DDASS	43	43	100 %
Dont analyses physico-chimiques	43	43	100 %
Dont analyses bactériologiques	43	43	100 %
Nombre d'échantillons surveillance de l'exploitant	336	336	100 %
Dont analyses physico-chimiques	336	336	100 %

2.2 LES FAITS MARQUANTS

Les points essentiels qui ont marqué l'année 2009 sont :

- En premier lieu la grève générale qui mobilisa l'ensemble des secteurs d'activités durant un mois à compter du 5 février. Malgré le contexte social difficile, la SMDS a su garantir un service permanent dans la distribution d'eau potable. Aucune coupure tournante n'a été opérée et le service d'astreinte assuré.

Cependant, nous avons eu à gérer l'après grève avec des relèves et une facturation décalées d'un mois et demi, et surtout des campagnes de relances et fermetures fortement perturbées.

- Le renforcement de l'approvisionnement en eau de la ville.
En effet, la ville était tributaire d'un seul fournisseur d'eau à savoir la Société Martiniquaise des Eaux.
Avec la nouvelle équipe municipale et surtout l'appui du président de la commission eau, la SMDS, Odyssi et la CACEM ont signé une convention qui a pour but de quantifier de fixer le prix d'achat et de diversifier la source d'approvisionnement.
- Les fortes intempéries du mois de mai, ont causé d'importants dégâts matériels sur les réseaux d'eau potable du département, tels que les ruptures de canalisations. Schœlcher a souffert d'un approvisionnement en eau très limité du fait des difficultés de production de ses fournisseurs. Il est à noter qu'aucun manque d'eau n'a été subi par les abonnés grâce à la convention signée quelques mois auparavant.
- La canalisation de diamètre 300 étudiée pour le renforcement de l'adduction d'eau potable entre le rond point de Ravine Touza et le réservoir de Fond Rousseau a été mise en service le 27 juillet. Ce type de projet conforte le maillage du réseau d'eau, et permet à la commune d'une part de séparer l'adduction de la distribution et d'autre part d'augmenter les débits de transit.

2.2.1 Les ouvrages et les installations mis hors service

Le réservoir de NORLEY a été mis hors service ne pouvant assurer la distribution d'une eau de bonne qualité.

Le maître d'ouvrage a mandaté un bureau d'étude afin de remettre en service ce réservoir et reprendre la distribution sur Fond Lahaye, Anse Colas et Norley.

2.2.2 Les ouvrages et les installations mis en service

NEANT

3 NOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

- Sécuriser les pompes avec des groupes électrogènes.
- Equiper tous les réservoirs et pompes de systèmes de régulation et de comptage pour une meilleure gestion du réseau ce qui permettrait de mieux prioriser les travaux à effectuer à l'avenir. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents.
- Créer deux réservoirs à Ravine Touza afin d'anticiper sur l'urbanisation de cette zone. Un réservoir de 1000 M3 placé 30 mètres plus haut que celui de Ravine Touza Haut et un autre de 1000 M3 placé non loin du réservoir Ravine Touza Bas. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents.
- Créer un réservoir à Démarche Haut qui assurera une meilleure desserte sur la zone.
- En raison des nombreuses ruptures sur la canalisation d'adduction/distribution du réservoir Norley, sa remise en service par le nouveau réseau d'adduction ainsi que la pose d'une nouvelle distribution seront une priorité.
- Augmenter et renouveler les pompes de la station de pompage de Démarche Bas
- Créer une distribution à partir du réservoir de Démarche Haut afin de desservir l'allée des Pitons.
- Afin de résoudre les problèmes de pression du Quartier les Hauts de Madiana, le réseau de distribution de la zone doit être repris à partir de la distribution du réservoir de Ravine Touza bas.
- Reprendre l'accès du réservoir de Démarche Bas, celui-ci se trouvant au milieu du virage avec un escalier sans rambarde. Remarque du CHSCT d'SMDS.
- SMDS a équipé 50% des sites de capteurs reliés directement à la télégestion nous informant immédiatement de l'ouverture de ces différents sites. Le dispositif doit être renforcé par la pose de contacts anti-intrusion sur les capots de façon à garantir une protection optimale de la ressource. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents.
- Reprendre les distributions des terrains privés de l'ensemble de la commune et renouveler les plus vétustes. Cette opération devra être réalisée en parallèle avec le programme sur les adductions. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents
- Séparer les adductions des distributions : aujourd'hui de nombreuses adductions de réservoirs assurent la distribution en eau de certains quartiers, c'est le cas de l'adduction du réservoir de Démarche bas.
- Equiper l'ensemble des sites d'une clôture. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents.
- Equiper l'ensemble des sites d'un système anti-intrusion. Cette demande a déjà été formulée lors des RAD précédents
- Augmenter la capacité des réservoirs suivants :
Almont, Cabre, Bénédictins, Norley, Démarche Bas, Colline.

4 LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

« A compter de l'exercice 2008, le rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement (RPQS), dit « rapport du Maire », devra comprendre la publication des indicateurs de performance définis par le décret N° 2007-675 et l'arrêté du 02 mai 2007 quels que soient la taille et le mode de gestion du service. Cette nouvelle obligation pour les collectivités va permettre de disposer d'un référentiel d'indicateurs partagé par l'ensemble des parties prenantes et de capitaliser l'information sur la performance des services via le système d'information que l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques (ONEMA) est en train de créer au plan national.

Les tableaux présentés ci-dessous recensent d'une part les indicateurs et leurs clefs de consolidation* relatifs à l'exécution des missions qui nous ont été confiées dans le cadre de notre contrat de délégation de service public et d'autre part les données élémentaires pour les indicateurs qui ne sont pas entièrement de notre ressort.

L'ensemble des indicateurs sont définis dans des fiches descriptives disponibles sur le site www.eaudanslaville.fr conformément à la circulaire interministérielle n°12 / DE du 28 avril 2008. Cette circulaire précise également dans son annexe IV les termes utilisés dans ces fiches.

*** La clef de consolidation est nécessaire pour calculer l'indicateur à une échelle supérieure à celle du périmètre contractuelle, par exemple dans le cas d'une collectivité avec plusieurs opérateurs. Les clefs de consolidation sont définies dans les fiches descriptives des indicateurs. »**

4.1 LES INDICATEURS DU « RAPPORT DU MAIRE »

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Qualité de l'eau potable	Conformité réglementaire de l'eau distribuée (microbiologie) (%) <i>Définition : Proportion des analyses microbiologiques conformes par rapport au nombre total d'analyses microbiologiques réalisées au cours d'une année. Les contre-analyses sont incluses lorsqu'elles sont validées par la DDASS.</i> <i>Commentaires :</i> - pour calculer cet indicateur, on considère le <u>nombre d'analyses</u> et non pas le nombre de paramètres contrôlés pour chaque analyse. - les analyses d'auto surveillance réalisées par l'exploitant n'entrent pas dans le calcul de l'indicateur, à l'exception de celles qui font partie du programme réglementaire défini par arrêté préfectoral conformément au II de l'article 18 du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 (décret relatif à la qualité de l'eau potable).	$\frac{43 \text{ (nb conforme)}}{43 \text{ (nb total)}}$	100%
	Conformité réglementaire de l'eau distribuée (paramètres chimiques) (%) <i>Définition : proportion des analyses des paramètres chimiques conformes par rapport au nombre total des analyses des paramètres chimiques réalisées au cours d'une année. Les analyses des paramètres chimiques non validées par la DDASS ne sont pas prises en compte dans le calcul.</i>	$\frac{43 \text{ (nb conforme)}}{43 \text{ (nb total)}}$	100%

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Maintenance du réseau et durabilité du service	Rendement net d'utilisation de la ressource (%) <i>Définition</i> : volume consommé comptabilisé (1) plus volume autorisé non compté (2), divisé par le volume mis en distribution [= vol produit en sortie d'usine (3) + volume acheté en gros (ou volume importé) (4) - volume d'eau vendu en gros (ou volume exporté) (5)] $\frac{(1) + (2)}{(3) + (4) - (5)}$ <i>Commentaire</i> : - pour l'exactitude du calcul, les périodes de relève de la consommation doivent être en correspondance avec celles de la relève en production (et celles des achats et ventes en gros). - L'année de référence est donc celle entre deux relèves de consommation, et non pas l'année civile. - S'il n'y a pas 12 mois consécutifs entre deux relèves, le volume sera ramené à une année en appliquant la règle du prorata temporis. - Si les relèves en consommation sont étalées sur plus d'un mois, le début de l'année de référence sera fixé au milieu de la période de relève et il faudra veiller à préciser dans les commentaires que des décalages peuvent apparaître entre la mesure des volumes consommés et mis en distribution. Ce cas, une analyse interannuelle pourra révéler des anomalies, par exemple surestimation du volume consommé une année, suivi d'une sous-estimation l'année suivante.	$\frac{1\,453\,713}{1\,713\,572}$	84.84 %
Maintenance du réseau et durabilité du service	Indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptabilisée (m³/km/j) <i>Définition</i> : quotient du volume annuel mis en distribution moins le volume annuel consommé comptabilisé par la longueur de réseau hors branchements (6). $\frac{[(3) + (4) - (5)] - (1)}{(6) \times 365}$ Indice linéaire annuel de réparations du réseau (réparations/km/an) <i>Définition</i> : quotient du nombre de réparations effectuées au cours d'une année sur le réseau et ses accessoires (vannes, ventouses, etc.), par la longueur du réseau hors branchements (conduites principales). <i>Commentaires</i> : - les travaux programmés effectués sur le réseau (renouvellement, renforcement) ne sont pas pris en compte. - Seules sont comptabilisées pour le calcul de cet indicateur les interventions imprévues.	$\frac{1697678 - 1403854}{116.462 \times 365}$	6.91

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
	Indice de connaissance du réseau (%) <i>Définition : indice chiffré de 0 à 100 % attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau (avec pondération par la longueur concernée en cas de suivi différencié suivant les zones de réseau).</i> - 0 % = absence de plan ou documents incomplets ; - 20 % = plan complet, mais informations incomplètes sur les tronçons (diamètre, âge et matériau des canalisations) ; - 40 % = plan du réseau avec informations complètes sur chaque tronçon (diamètre, âge, matériau), mais autres informations incomplètes (positionnement des ouvrages annexes : vannes de sectionnement, compteurs de secteur,... ; servitudes de passage en terrain privé s'il y a lieu) ; - 60 % = informations descriptives complètes sur le réseau (plan mis à jour, descriptions détaillées de chaque tronçon indiquant le diamètre, le matériau et l'année de mise en place, localisation précise et description de tous les ouvrages annexes tels que vannes, ventouses, compteurs,...) et localisation des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement ...) ; - 80 % = informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet (cf. ci-dessus) et la localisation des interventions, et existence d'un plan pluriannuel de renouvellement. - 100% = descriptif complet (cf. ci-dessus) et la localisation des interventions + mise en œuvre du plan pluriannuel de renouvellement		80%
Maintenance du réseau et durabilité du service	Taux moyen de renouvellement du réseau sur 5 ans (%) <i>Définition : moyenne sur 5 ans du quotient de la longueur des canalisations renouvelées au cours de l'année par la longueur du réseau (hors branchement).</i> - La réhabilitation des canalisations est assimilée à leur renouvellement si elle a pour effet d'en prolonger la durée de vie d'une manière à peu près équivalente. - Les interventions ponctuelles effectuées pour réparer une fuite ne sont pas comptabilisées dans le renouvellement.	$\frac{1.850}{116.462}$	1.59%
Gestion économique et financière	Taux d'impayés (%) <i>Définition : Au 31 décembre de l'année n = stock des impayés relatifs à l'année n-1 / montants des factures d'eau émises au cours de l'année n-1.</i> Commentaires : • cet indicateur a l'avantage de présenter l'impact économique des impayés (comptabilisés en montant) qui est plus important que de juger la diligence des services financiers à recouvrer les factures impayées, même les plus petites. • cet indicateur porte sur le recouvrement des factures périodiques adressées aux abonnés (factures pour le règlement de l'abonnement et de la consommation d'eau potable). Les autres factures telles que les factures (construction de nouveaux branchements, travaux divers demandés par les abonnés) ne sont pas prises en compte. • il s'agit du montant incluant toutes taxes et redevances figurant sur les factures d'eau ; • toute facture dont le paiement n'a pas été reçu en totalité au plus tard le 31 décembre de l'année n, est considérée comme non recouvrée quelle qu'en soit la cause (erreur de facturation, litige avec l'abonné, insolvabilité ou disparition de l'abonné, etc.).		3,07%

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Relations avec les usagers	Coût par m3 de la solidarité (€/m³/an) <i>Définition : Somme annuelle des montants versés à un fonds de solidarité et des abandons de créance, divisée par le volume consommé comptabilisé.</i> <i>Commentaires :</i> - les versements pris en compte sont ceux effectués - par la collectivité et/ou le délégataire (s'il y a lieu) au profit d'un fonds créé en application de l'article L 261-4 du code de l'action sociale et des familles pour aider les personnes en difficulté à faire face à leurs dépenses d'eau potable (fonds « Solidarité-Eau »), - au profit de fonds destinés à améliorer l'accès à l'eau potable dans des pays en développement ; - les abandons de créance sont ceux qui ont été votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité, auxquels s'ajoutent, en cas de concession ou d'affermage, les abandons de créance décidés par le délégataire (c'est-à-dire les montants HT de sa propre rémunération qu'il renonce à percevoir, et dont il fournit le détail par abonné).	$\frac{1962}{1403854}$	0.0013€
	Efficacité du traitement des demandes écrites des usagers (%) <i>Définition : Nombre de demandes écrites des usagers auxquelles il a été répondu dans un délai de 15 jours calendaires / nombre total de demandes des usagers.</i> <i>Commentaires :</i> - un enregistrement des demandes écrites des usagers est nécessaire au calcul de cet indicateur - les seules demandes écrites sont prises en compte, mais cela inclut non seulement les courriers postaux, mais aussi les fax et les mails. - Les réponses par mails à des mails sont prises en compte, la date d'envoi du mail étant alors considérée comme date de "départ de la réponse" ; - les demandes incluent non seulement les réclamations, mais également toute autre sollicitation des services par l'utilisateur nécessitant une réponse (par exemple demande d'information sur la qualité de l'eau, demande d'envoi d'un formulaire, etc.) ; - il est utile de suivre par ailleurs les réponses partielles et les réponses d'attente parmi celles renvoyées dans le délai de quinze jours, l'objectif étant d'en limiter au maximum la proportion ; - il doit être répondu par écrit aux demandes écrites.	* Réponses dans les 8j $\frac{62}{93}$	67%
	Taux de respect du délai de fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés (%) <i>Définition : Nombre de nouveaux abonnés qui ont eu l'eau au plus tard 1 jour ouvré après la date convenue ensemble / total des nouveaux abonnés.</i> <i>Commentaires :</i> - Les demandes qui ne peuvent être satisfaites qu'après la construction d'un nouveau branchement ou une extension de réseau ne sont pas prises en compte. 90 % de réussite dans le délai de fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés a été considéré comme un bon niveau de performance par le groupe AFNOR – Villes de l'Ouest ; - dans le cas où il n'y a pas coupure de l'eau entre le départ et l'arrivée de deux abonnés successifs, on considère que la remise en eau est immédiate et donc le délai de 1 jour respecté.	Nbre d'abonnement : $\frac{742}{750}$	99 %

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
	Taux global de réclamations écrites (nombre/1000 abonnés) <i>Définition : Nombre de réclamations écrites (lettre, fax, mail) tous thèmes confondus / nombre d'abonnés divisé par 1000.</i> <i>Commentaires :</i> • il donne une image globale de la satisfaction des usagers, indépendamment des thèmes des réclamations. • toutes les réclamations, même injustifiées, sont prises en compte. • une typologie des réclamations, permettant de définir ce qui rentre dans l'indicateur, pourra être fournie si nécessaire. Par exemple, pour le service de l'eau : réclamations concernant la qualité de l'eau, la pression, les coupures d'eau, une fuite, ou portant sur les travaux (RV manqué, nuisance pour bruit, odeur, etc.).	Nbre réclamations écrites : 2 Nbre abonnés : 9011	0.00000022
	Taux de procédures par lettres recommandées pour factures impayées (nombre/1000 abonnés) <i>Définition : Nombre d'abonnés qui ont reçu au moins une lettre recommandée avec accusé de réception pour non paiement de facture / nombre d'abonnés divisé par 1000.</i> <i>Commentaires :</i> • les rappels de factures et relances par lettres simples ne sont pas pris en compte. • c'est bien uniquement la première relance recommandée qui est prise en compte : un abonné n'est compté qu'une seule fois même s'il a reçu plusieurs lettres recommandées pour non paiement à partir du moment où ces lettres successives sont relatives à la même facture. • le nombre de factures impayées déclenchant des procédures est un indicateur très significatif des relations entre les abonnés et les gestionnaires du service d'eau potable. <i>Si la proportion de ces procédures paraît anormalement élevée, il faut en rechercher les causes (prix considéré comme trop élevé par les abonnés, procédures de recouvrement inadaptées, proportion importante de personnes en situation économique et sociale difficile ...)</i>	Nbre de relance : 2178 Nbre mise en demeure : 1302 Nbre d'avis de coupure : 24 Nbre abonnés: 9011	0.00039

4.2 LES INDICATEURS COMPLEMENTAIRES FP2E

EAU POTABLE : INDICATEURS FNCCR DE PERFORMANCE Territoire CACEM

Autres informations utiles

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	Nombre d'abonnés (nb) <i>Définition : nombre de personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement (qu'il soit écrit ou non) et auxquelles une facture d'eau est envoyée.</i> <i>Les services d'incendie ne sont pas des abonnés (fourniture d'eau sans facturation).</i> <i>Commentaires :</i> • le nombre d'abonnés est normalement égal au nombre de compteurs qui sont relevés pour procéder à la facturation (toutefois, certains services acceptent de globaliser la facture des abonnés alimentés à partir de plusieurs compteurs et le nombre d'abonnés est alors légèrement inférieur à celui des compteurs relevés) ; • le nombre d'abonnés peut varier légèrement au cours d'une même année, mais cette variation est faible et il paraît donc inutile de se préoccuper de la date précise à laquelle le nombre d'abonnés est calculé.		9 011
	Nombre de branchements (nb) <i>Définition : nombre de canalisations, munies en principe d'un robinet d'arrêt sous bouche à clé, qui relient le réseau public d'eau potable aux installations privées des abonnés.</i> <i>Commentaires :</i> • dans le cas des immeubles collectifs dont les occupants bénéficient d'abonnements individuels à l'eau potable, les canalisations intérieures ne constituent pas des branchements. Il y a donc un seul branchement par immeuble ; • dans le cas des voies privées, les canalisations d'eau implantées sous ces voies font partie du réseau public lorsqu'elles alimentent plusieurs abonnés distincts. Il y a donc autant de branchements que de bâtiments desservis le long d'une voie privée ; • les branchements de tous types sont pris en compte, y compris les branchements pour l'alimentation des fontaines publiques et des poteaux d'incendie, l'arrosage, etc. ; • les branchements qui ne sont pas en service ne sont pas comptabilisés (en effet, ils sont parfois difficiles à dénombrer). Ces branchements hors services sont ceux dont l'usage est devenu caduc (il ne s'agit pas de ceux fermés de manière transitoire, entre le départ et l'arrivée de deux abonnés successifs).		8 792
Caractéristiques physiques	Nombre d'habitants par abonné (hab. /abon.) <i>Définition : quotient du nombre d'habitants inclus dans le périmètre de gestion.</i> <i>Commentaire :</i> <i>bien que le nombre d'habitants soit issu d'une estimation, la connaissance de ce quotient permet d'interpréter certains indicateurs de performances, notamment en cas de fort pourcentage de logement locatif.</i> <i>L'individualisation progressive des contrats devrait permettre de ne plus s'attacher à ce chiffre.</i>	$\frac{21\ 863}{9\ 011}$	2.43

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	Longueur de réseau (hors branchements) (km) <i>Définition</i> : longueur de la totalité des canalisations constituant le réseau public d'eau potable, à l'exclusion des branchements. <i>Commentaires</i> : • toutes les canalisations publiques d'eau potable, quels que soient leur matériau constitutif et leur diamètre, sont prises en compte pour calculer la longueur du réseau. • le réseau d'adduction secondaire (entre usine et château d'eau) est inclus. Mais est exclu le réseau d'adduction primaire (entre une source et l'usine de traitement par exemple) car le volume produit est comptabilisé en sortie d'usine. • il serait utile de distinguer les longueurs de canalisations constituées de différents matériaux : fonte, acier, PVC, amiante-ciment, etc. • il peut être utile de donner la proportion de longueur du réseau en adduction pure, si elle est importante.		116 462
Caractéristiques physiques	Densité linéaire d'abonnés (abon. /km) <i>nombre d'abonnés / longueur du réseau (km)</i>	$\frac{8949}{116.462}$	76.84
Caractéristiques physiques	Volume annuel consommé comptabilisé (= vol facturé) (m³) <i>Définition</i> : volume résultant des relevés des appareils de comptage des abonnés. <i>Commentaires</i> : • ce volume correspond à la consommation annuelle d'eau des abonnés de la collectivité (ou du service). Il ne comprend pas les volumes d'eau vendus en gros à d'autres services. • les volumes mesurés par les compteurs des abonnés correspondent en principe aux volumes facturés (toutefois, certains services ne facturent pas la totalité du volume mesuré lorsque celui-ci est très supérieur à la consommation habituelle de l'abonné en raison d'une fuite d'eau importante). • les volumes d'eau fournis aux services d'incendie et utilisés pour la maintenance du réseau (purges de certains tronçons, rinçage des canalisations après travaux,...) ne sont pas inclus dans le volume consommé comptabilisé. La régularité de la période de mesure des volumes (12 mois entre deux mesures) est un aspect important. En cas de relèves décalées d'une année sur l'autre, il faut au moins procéder à une réaffectation prorata temporis (et au mieux utiliser le profil de consommation ou de production type pour répartir les volumes sur les deux exercices) pour retomber sur une période de 12 mois.		1 403 854

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	Volume annuel autorisé non compté (m³) <i>Définition</i> : Volume estimé résultant de la somme du volume livré aux consommateurs sans comptage (volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation) et des volumes de service du réseau (volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution). <i>Commentaires</i> : - le volume des consommateurs sans comptage inclut, par exemple les volumes fournis aux fontaines publiques ou aux bornes incendies non équipées de compteurs ; - ce volume résulte d'estimations souvent peu précises qui manquent de fiabilité. C'est pourquoi il n'est pris en compte, en déduction des pertes, que dans l'indicateur « rendement net d'utilisation de la ressource » et non dans l'indicateur « indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptabilisée ».	$\begin{aligned} &(1713572 \times 2\%) \\ &+ \\ &(1713572 \times 0.5\%) \\ &+ \\ &(1403854 \times 0.5\%) \\ &= \end{aligned}$	49 858.57
Caractéristiques physiques	Volume annuel acheté (ou volume importé) (m³) <i>Définition</i> : volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur (ou de producteurs d'eau privés). <i>Commentaire</i> : le volume acheté en gros est mesuré par les compteurs placés aux points d'entrée dans le réseau.		1 697 678
Caractéristiques physiques	Volume journalier d'eau potable maximum disponible (m³) <i>Définition</i> : volume maximal d'eau potable qui peut être introduit dans le réseau, en une journée, à partir des installations de production de la collectivité (ou du service) et des points d'importation d'eau en gros. Il est estimé par le débit horaire des pompes disponibles, ou bien par l'arrêté d'autorisation de prélèvement si la ressource est limitant. <i>Commentaires</i> : - Il prend en compte les achats d'eau en gros. La logique est de regarder la sécurité globale du service, du point de vue de l'usager, et non pas seulement les ressources propres. - Les achats d'eau en gros sont pris en compte de la manière suivante : - en cas de convention spécifiant une autorisation d'importation maximale, c'est ce volume qui est pris en compte - à défaut, le service doit se mettre en relation avec les gestionnaires du service auprès duquel il achète l'eau, afin de définir quel est le volume journalier maximum qu'il peut importer en période de pointe. - La capacité journalière maximum disponible d'eau potable va servir pour le calcul d'un indicateur sur la sécurité du service, en période de pointe.		4 651.17

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	Coefficient de pointe journalière <i>(volume produit + acheté en gros) pendant le jour de pointe x 365 / (volume annuel produit + volume annuel acheté en gros).</i> Commentaires : • le jour de pointe est la période de 24h consécutives pendant lesquelles les volumes d'eau introduits dans le réseau atteignent leurs valeurs maximales. Chaque collectivité détermine elle-même cette période en fonction des données dont elle dispose ; • le volume produit pendant le jour de pointe est mesuré comme le volume produit annuellement. • le volume acheté en gros pendant le jour de pointe est mesuré comme le volume acheté en gros annuellement. • il est préférable de mesurer la pointe par rapport aux volumes produits et achetés en gros, car la consommation mensuelle d'eau des abonnés n'est généralement pas mesurée ; • dans les services de petite taille, une casse entraînant des fuites importantes peut expliquer la pointe journalière, plus que l'effet "consommation" ; • le coefficient de pointe journalière peut, le cas échéant, être faussé dans le cas où une fuite importante a eu lieu un jour donné. • la disponibilité de cette information sera à tester. Le coefficient de pointe journalière peut éventuellement être estimé en appliquant un coefficient multiplicatif approprié au coefficient de pointe mensuelle (ce coefficient est usuellement de l'ordre de 1,25). • le coefficient de pointe journalier devrait rester légèrement supérieur à 1 dans le cas des collectivités dont la consommation d'eau potable est à peu près constante toute l'année. Il prendra des valeurs nettement plus élevées dans le cas des collectivités dont la consommation est caractérisée par des variations saisonnières significatives (services desservant des zones géographiques à forte fréquentation touristique).	$\frac{4651.17 \times 365}{1840770}$	0.92
Caractéristiques physiques	Longueur du réseau d'amenée d'eau brute (km) Définition : longueur totale des canalisations qui amènent l'eau brute depuis les points de prélèvement jusqu'aux installations de production d'eau potable de la collectivité (ou du service). Commentaire : la connaissance de la longueur du réseau d'amenée d'eau brute permettra de différencier les collectivités qui disposent de ressources en eau à proximité immédiate et celles qui sont obligées d'utiliser des ressources relativement éloignées. Elle ne rentre pas dans la longueur totale du réseau.		15 km de canalisation amenant l'eau traitée depuis la station de pompage de St Joseph jusqu'au réservoir de Ravine Touza bas.

5 L'ORGANISATION DE SAUR

5.1 PRESENTATION DE LA SOCIETE

La société SAUR dont le siège est à Saint Quentin en Yvelines assure une couverture nationale du territoire grâce à 6 Directions Régionales et 25 centres opérationnels d'exploitation (dont 2 dans les DOM) qui ont en charge la bonne exécution des contrats.

L'implantation de ces centres opérationnels d'exploitation assure une proximité et une réactivité au service de ses clients collectivités et consommateurs.

Présentation générale

La Région SAUR Antilles

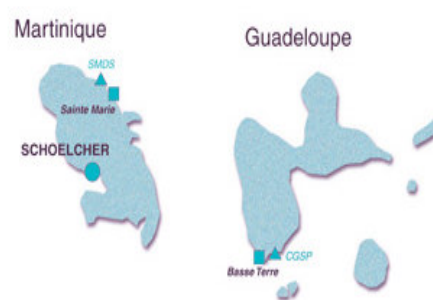
SAUR aux Antilles, c'est :

☞ en Martinique,
La SMDS avec une Direction Régionale
à Fort de France,

et 2 secteurs opérationnels :

- SMDS, Secteur de Schoelcher
- SMDS, Secteur de Sainte Marie,

☞ en Guadeloupe,
La CGSP à Basse Terre,



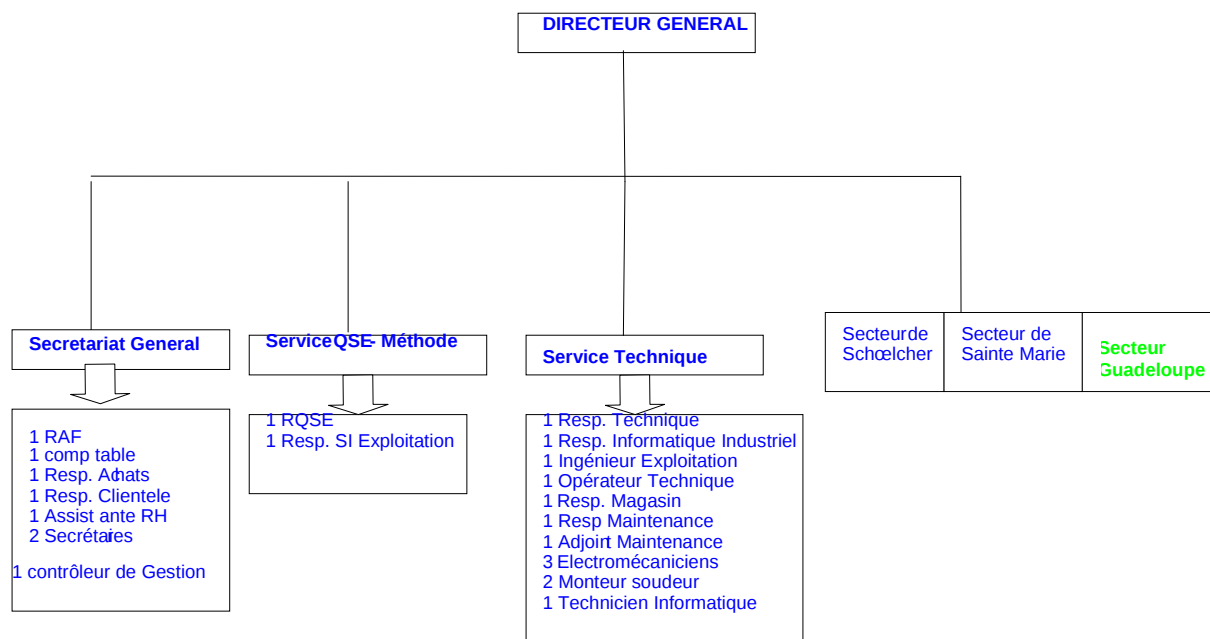
5.2 LE PERSONNEL

5.2.1 Organisation régionale

Organigramme

SAUR AUX ANTILLES

SMDS
CGSP



5.2.2 Organisation du secteur

Présentation

SMDS SECTEUR SCHOELCHER

Générale

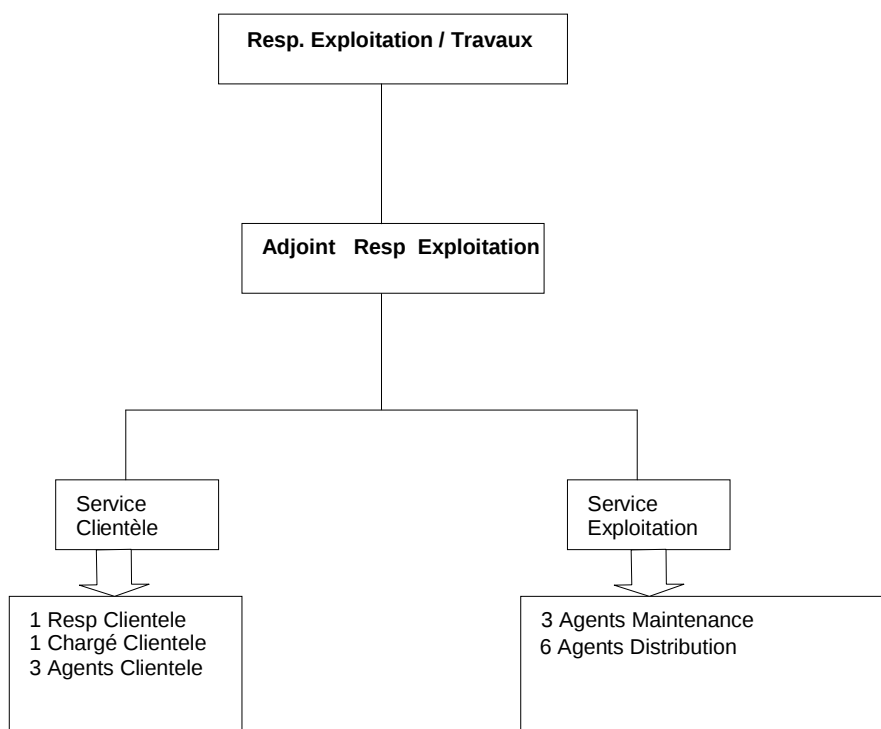
Missions

SMDS secteur Schœlcher gère le contrat d'affermage d'eau potable de la ville de Schœlcher.

Les missions de SMDS secteur Schœlcher sont les suivantes :

- Exploitation au quotidien des stations et des réseaux d'eau et confiés
- Relations courantes avec la Collectivité
- Relations au quotidien avec les clients consommateurs,
- Permanence du service 24 h / 24 h

Organigramme



5.3 LES MOYENS

5.3.1 Les laboratoires d'analyses SAUR accrédités COFRAC

SAUR dispose d'un réseau de trois laboratoires d'analyses accrédités COFRAC intervenant régulièrement sur le périmètre du contrat. En cas de pollution accidentelle, ces laboratoires sont sollicités pour détecter dans les plus brefs délais le type de produits incriminés.

LABORATOIRE REGIONAL SAUR OUEST
56005 VANNES CEDEX

LABORATOIRE REGIONAL SAUR SUD EST
30936 NIMES CEDEX 09

LABORATOIRE REGIONAL SAUR NORD ILE DE FRANCE NORMANDIE ET NATIONAL
78312 MAUREPAS

Ces laboratoires assurent une astreinte continue et peuvent être sollicités 24h/24.

5.3.2 Les directions support du groupe SAUR

Le siège SAUR met à la disposition des Directions Régionales et des centres opérationnels d'exploitation son expertise dans de nombreux domaines, et notamment :

1. Traitement des eaux
2. Hydraulique
3. Maintenance
4. Informatique industrielle
5. Logiciels métiers
6. Logistique et achats

5.3.3 Les logiciels métier du groupe SAUR

SAUR a développé et mis en œuvre toute une gamme de logiciels spécialisés dans le domaine de l'exploitation des services publics d'eau et d'assainissement :

SAPHIR	Gestion de la clientèle
J@DE	Gestion des achats et de la comptabilité
MIRE QUALITE PRODUIT	Gestion de la qualité de l'eau
MIRE PRODUCTION	Gestion de la production et du traitement de l'eau
MIRE FORCE MOTRICE	Gestion de l'énergie électrique
MIRE EQUIPEMENTS DE MESURE GERES	Gestion des équipements de mesures
MIRE PATRIMOINE	Gestion des équipements techniques
MIRE RENOUVELLEMENT	Gestion du renouvellement des matériels électromécaniques
MIRE RAD	Génération des rapports annuels du délégataire destinés aux collectivités
GEF et GEF PREVENTIF	Gestion de la maintenance
PDI / MOBITECH	Planification des interventions de terrain
VAL	Gestion des épandages agricoles
AGATE	Gestion de l'assainissement non collectif
CART@JOUR - ANC	Gestion de l'assainissement non collectif (partenariat avec G2C Informatique)
AQUASOFT	Modélisation et optimisation des réseaux d'eau sous pression, y compris de la qualité de l'eau
BACARA	Calcul du traitement de mise à l'équilibre des eaux
NET & GIS	Cartographie informatisée des réseaux
WINRAM	Calcul de la protection des réseaux d'eau sous pression
CHARLINE	Calcul des lignes d'eau dans les usines de traitement
STANDARDS D'AUTOMATISMES	Contrôle commande des installations déléguées à l'aide d'automates programmables
ELOISE et SCOPE	Système de supervision locale des installations de production ou traitement
GEREMI 32	Télésurveillance à distance et gestion des alarmes des installations de production ou traitement
@collectivité	Mise à disposition de nos clients collectivités via Internet de données issues de notre système d'information : cartographie des réseaux d'eau, suivi de la production et du fonctionnement des installations, suivi des contrôles des installations d'assainissement non collectif

5.3.4 Les ressources matérielles du contrat

Description	Quantité
Logiciels DAO	1.00
PC OPTIPLEX GX60	1.00
PC OPTIPLEX GX 280	1.00
ECRANS 19" DAEWOO	2.00
D A O KAYAK XA + TABLE	1.00
CLIMATISEUR CHUNLAN CARTO	1.00
FONTAINE EAU GLACEE	1.00
PC OPTIPLEX GX60	1.00
COPIEUR LANIER LD024C	1.00
PC AMD PRISME SEMPRON	1.00
HUB DLINK 24 PORT GIGABIT	1.00
HUB DLINK 24 PORT GIGABIT	1.00
AUTOCOM E-DIATONIS	1.00
Imprimante hH.P. Laserjet 4000	1.00
Climatiseur CT WEST Miré José	1.00
Climatiseur PANASONIC Sal Réun	1.00
RETROPROJECTEUR SCHLEICHER	1.00
PHOTOCOPIEUR TOSHIBA NUMERIQUE	1.00
FAX LASER 5100 SAMSUNG	1.00
PC DELL	1.00
Serveur IBM XSERIE 225	1.00
Vidéoprojecteur TLPS41	1.00
Bureau Compta Gris Ambré	1.00
Bureau Thézé Gris ambré	1.00
Armoire bas 2 port rideaux LERO	1.00
BUREAU PERFORMER LEROUX	1.00
ARMOIRES BASSES (MIRE José)	1.00
ARMOIRE BASSE MIRE	1.00
Logiciel Photoshop	1.00
Logiciel exploit relevé mesure	1.00
Hangar Dépôt Matériel	1.00
ELECTROPOMPES + ACCESSOIRES	1.00
Détecteur de Bouches à Clé	4.00
Superviseur TOPKAPI	1.00
Moniteur AMI TRIDES	1.00
APP DETECT CANAL SEVERIN	1.00
Releveur mesures METROLOG	1.00
Pack Portatif GP340	1.00
PERFO. 322 SDS PACK	1.00
CARTE PERAX RES LACROIX P200XM	1.00
CARTE PERAX RES RAV-TOUZA P200	1.00
NETTOYEUR HAUTE PRESSION	1.00
PULVERISATEUR BAS PRESSION	1.00
Compresseur Kaeser M38 WKAOF09	2.00
Marteau Piqueur	2.00
Plaque vibrante	1.00
TRONCONNEUSE BETON PARTNER	4.00
GROUPE SOUDURE	1.00
Lances Télescopiques BP 2 à 6	1.00
Perforateur 322 SDS PACK	3.00
SCIE A SOL	1.00
Perforateur SPIT 372	1.00
COMPRESSEUR 300 L	1.00
P C OPTIPLEX GX60	1.00

Serveur Ethernet DB25M MOXA	1.00
VESTIAIRE	1.00
AMENAGEMENT BUREAU CLIENTELE	1.00
COPIEUR GESTETNER	1.00
Clim G C WEST Clientele	1.00
PC ATHLON XP2000	1.00
PC ATHLON XP2000	1.00
AMGT BUREAU MAINTENANCE	1.00
PC AMD PRISME SEMPRON	1.00
MOBILIERS TELEGESTION	1.00

INVENTAIRE DES VEHICULES

IMMAT	DATE ENTREE	MARQUE	GAMME	MODELE
623 AYR 972	17.01.2005	RENAU LT	MASCOTT	CHASSIS CABINE 2P
304 BBQ 972	29.11.2007	NISSAN	PICK UP 4X4	NISSAN NAVARRA D42 4x2
496 BBM 972	27.12.2007	RENAU LT	KANGOO	KANGOO EXPRESS GD CFT 1.5DCI 85
495 BBW 972	28.05.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII 5P BERLINE DYNAMIQUE 1.5DCI85
462 BBZ 972	22.07.2008	RENAU LT	KANGOO	KANGOO EXPRESS GD CFT 1.5DCI 85
AB-798-NH	26.06.2009	TOYOT A	PICK UP 4x4	HILUX SIMPLE CAB DR22GM 4X4
AB-698-NJ	25.06.2009	CITROE N	BERLINGO	BERLINGO FIRST FG HDI BUSINESS 480-75CV-6CV
AB-568-NJ	25.06.2009	CITROE N	BERLINGO	BERLINGO FIRST FG HDI BUSINESS 480-75CV-6CV
AC-446-TP	10.09.2009	CITROE N	BERLINGO	BERLINGO FIRST FG HDI BUSINESS 480-75CV-6CV
AS-546-HK	25.05.2010	RENAU LT	KANGOO	KANGOO VU 4P FOURGONNETTE EXPRESS L1 CONFORT 1.5DCI 70
439 AZR 972	15.02.2006	RENAU LT	CLIO	CLIO 5P 1.5DCI 65 AUTH
687 BBP 972	03.12.2007	RENAU LT	CLIO	CLIO 3P 1.5DCI AUTH.
99 BBT 972	03.04.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII VU 3P BERLINE SOCIETE AIR 1.5DCI70
93 BBT 972	14.04.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII 5P BERLINE DYNAMIQUE 1.5DCI85
94 BBT 972	14.04.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII 5P BERLINE DYNAMIQUE 1.5DCI85
494 BBW 972	28.05.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII 5P BERLINE DYNAMIQUE 1.5DCI85
493 BBW 972	28.05.2008	RENAU LT	CLIO	CLIOIII 5P BERLINE DYNAMIQUE 1.5DCI85

AC-127-MR	27.08.20 09	NISSAN	QASH QAI TECNA	DCI 106 TEKNA 2WD 5P
-----------	----------------	--------	-------------------	----------------------

5.4 L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

5.4.1 L'organisation régionale

La permanence de service

Dispositif d'alerte

- Pendant l'ouverture des bureaux, les interventions nécessaires à la continuité de service sont assurées par l'ensemble du secteur d'exploitation, relayé si besoin, par les services de la Direction.
- En dehors de ces horaires, les clients peuvent continuer à composer le n° d'accès indiqué sur leur facture :
 - ils sont mis en relation avec un responsable de **permanence 24h/24 et 7j/7**.
 - ce dernier déclenche l'intervention d'un agent ayant les compétences pour l'intervention mais peut également faire appel, si besoin, au renfort d'un électromécanicien d'astreinte ou d'un autre agent de terrain.
- L'électromécanicien de permanence peut également recevoir des informations transmises par notre système de télésurveillance (TOPKAPI).

Les moyens humains

- Le niveau II de permanence
 - reçoit les appels clients ainsi que les appels de télésurveillance
 - coordonne les interventions des niveaux III sur le terrain.
- En cas d'incident majeur (pollution, manque d'eau généralisée, accident...), le niveau II fait appel au **cadre de permanence** de niveau I, qui :
 - mettra en œuvre les dispositions d'urgence
 - assurera la liaison entre l'astreinte locale et les services de l'Etat

Les moyens technique

- Un standard téléphonique

Ce central permet de donner un **message d'information** paramétrable à distance par l'agent de permanence en cas de perturbation sur le réseau

- Un central de Supervision (TOPKAPI).

Il permet de traiter et prioriser toutes les alarmes et informations en provenance des installations.

5.4.2 L'organisation secteur

Les moyens humains

Le secteur Schœlcher dispose en permanence de :

- 1 électromécanicien de niveau III
- 1 agent de distribution de niveau III

5.5 LA DEMARCHE DE MANAGEMENT

5.5.1 Démarche Qualité ISO 9001 - 2000



La certification ISO 9001 :

Notre Compétence, Votre Garantie

Le Pôle Eau et Assainissement de Saur en France a pour mission de réaliser le service de l'eau et/ou de l'assainissement pour le compte de ses clients collectivités. Dans ce cadre, il se doit de respecter la réglementation et de répondre aux attentes des ses clients et autres parties prenantes (clients consommateurs, administrations, associations de protection de l'environnement...).

Depuis plus de 10 ans, Saur a ainsi mis en place différents outils de management, techniques et organisationnels, qui lui permettent de garantir au quotidien la qualité du service ou de la prestation technique rendus.

Ceci passe en particulier par une parfaite maîtrise des risques opérationnels pouvant impacter la satisfaction des clients et des consommateurs (respect des obligations contractuelles) et leur santé (risque sanitaire associé à une pollution chimique ou bactériologique de l'eau potable).

Dans ce but, Saur identifie l'ensemble des risques pour les métiers de l'eau et de l'assainissement, mesure la satisfaction des clients et des consommateurs, assure un traitement efficace et rapide des réclamations et met en place des plans d'amélioration.

Saur réalise également des exercices de simulation de crise de manière à développer, à tous les niveaux de l'entreprise, sa capacité de réaction dans des situations difficiles. Ce travail est aussi l'occasion de créer des synergies très utiles avec ses clients et ses parties prenantes telles que DDASS, préfecture, pompiers,...

Ces efforts et cette dynamique permettent à Saur d'être certifiée selon la norme internationale ISO 9001 : 2008, orientée vers la satisfaction du client et la qualité du produit ou du service fourni.

Cette reconnaissance externe, délivrée par Afnor Certification, participe à la volonté de Saur de servir ses clients avec toujours plus de professionnalisme, de proximité et de compétences. Elle constitue aussi un réel engagement à l'amélioration continue, vecteur de progrès et de dialogue entre Saur et ses clients.

Pour les collectivités, cette certification ISO 9001 est avant tout un gage de transparence. Elle peut ainsi servir de base à une communication factuelle et objective pour mettre en valeur les efforts engagés au niveau d'un territoire en vue d'améliorer la gestion globale de l'eau.

De plus, elle conduit à des bénéfices concrets sur le terrain, par exemple dans les domaines suivants :

- La satisfaction du consommateur : traitement personnalisé, mesure des performances de l'entreprise grâce à l'évaluation régulière de la satisfaction des consommateurs
- Une information permanente à destination du client consommateur (site internet, plateformes téléphoniques) et de la collectivité (rapport annuel du délégataire)
- Une meilleure gestion des risques et la mise en place de moyens efficaces pour anticiper : surveillance sanitaire permanente, exercices de crise, mise en place de moyens de prévention, gestion des déchets...

SAUR ANTILLES a renouvelé son certificat ISO 9001 version 2008 délivré par l'AFAQ en Octobre 2009.

Notre engagement dans cette démarche de management, fortement mobilisatrice des compétences, est motivé par notre volonté constante d'amélioration de nos performances et de la qualité de nos prestations en tenant compte de la sécurité des collaborateurs et de notre environnement.

6 LE CONTRAT

6.1 LES INTERVENANTS

6.1.1 La collectivité

Nom de la collectivité : Communauté d'Agglomérations du Centre de la Martinique

Le Président : M. Pierre SAMOT

Le Secrétaire :

Siège : Immeuble Les Cascades III Place FRANCOIS Mitterrand – BP407 – 97204 Fort-de-France cedex

Téléphone : 0596 75 82 72

Télécopie : 0596 75 87 06

e-mail :

6.1.2 Les collectivités adhérentes

Nom de la commune	Nom du (des) délégué(s)	N° téléphone Mairie
SCHOELCHER	M. Luc CLEMENTE	0596 72 72 72
	M. Emile GONIER	0596 72 72 72
	M. Fred DERNE	0596 72 72 72

6.1.3 Le service chargé du contrôle

Organisme : ODYSSI

Interlocuteur : Monsieur Raymond RISEDE

Adresse : 7-9 rue des Arts et Métiers, Bât. Flore Gaillard, lot. Dillon-Stade – BP162 - 97202 Fort-de-France

Téléphone : 05.96.71.13.90

Télécopie : 05.96.71.20.15

e-mail : odyssi@odyssi.fr

6.1.4 Le maître d'œuvre

Organisme : ODYSSI

Interlocuteur : Monsieur Raymond RISEDE

Adresse : 7-9 rue des Arts et Métiers, Bât. Flore Gaillard, lot. Dillon-Stade – BP162 - 97202 Fort-de-France

Téléphone : 05.96.71.13.90

Télécopie : 05.96.71.20.15

e-mail : odyssi@odyssi.fr

6.1.5 Agence Régionale de Santé

Interlocuteur : Monsieur CAMY

Adresse : Avenue PASTEUR BP 658 97263 FORT DE FRANCE
Téléphone : 05.96.60.60.08
Télécopie : 05.96.60.60.12
e-mail :

6.1.6 L'agence de l'eau

Nom de l'Agence : Office Départemental de l'Eau de la Martinique
L'interlocuteur : Madame Jeanne DEFOI (Directrice)
Adresse : 7 Avenue Condorcet - BP 32 - 97201 Fort-de-France
Téléphone : 05.96.48.47.20
Télécopie : 05.96.63.23.67
email : ode972@wanadoo.fr

6.1.7 Le délégataire SAUR

Le Responsable exploitation

: M. MIRE José Max
Adresse : Anse Gouraud – BP7213 – 97274 Schœlcher
Téléphone : 0596 61 15 45
Télécopie : 0596 61 62 69
email : jmire@saur.fr

6.2 LE CONTRAT

Nature du contrat :	Affermage
Date d'effet :	01/05/2006
Durée du contrat :	10 ans
Date d'échéance (intégrant les avenants éventuels) :	30/04/2016

6.3 VIE DU CONTRAT

6.3.1 Les avenants signés dans l'année

N° Avenant	Date de signature	Objet
N°2	07 / 09 / 2009	Nouvelle condition d'achat d'eau

N°2	07 / 09 / 2009	Contrainte tarifaire issue des revendications sociales
-----	----------------	--

6.3.2 Les avenants

N° Avenant	Date de signature	Objet
N°1	09 / 07 / 2008	Transfert du contrat SAUR / SMDS

6.3.3 Les clauses de révision atteintes

Néant

6.4 ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES

6.4.1 Les conventions

Il s'agit des engagements devant être repris à l'échéance du contrat pour assurer la continuité de service.

6.4.1.1 Les conventions de vente d'eau

Sans objet.

6.4.1.2 Les conventions d'achat d'eau

Collectivité d'origine	Date de signature	Date échéance	Particularités
SICSM / Ville de Schœlcher	21 / 03 / 1989	illimitée	
ODYSSI /CACEM / SMDS	03 / 04 / 2009	illimitée	

6.4.1.3 Les conventions passées avec les gros consommateurs

Sans objet.

6.4.1.4 Les conventions de rejet

Sans objet.

6.4.1.5 Les conventions de traitement des boues, de traitements de déchets

Sans objet.

6.4.2 Les biens de reprise

Il s'agit des biens qui appartiennent au délégataire et qui peuvent être vendus à la Collectivité à l'issue du contrat. Les éléments concernant cet aspect sont repris dans le chapitre « Votre patrimoine – Les biens de reprise ».

6.4.3 Les engagements liés au personnel

1^{er} cas : Les conditions d'application des dispositions de l'article L122.12 sont réunies.

Dès lors qu'il y a transfert d'une entité économique autonome disposant des moyens et du personnel spécifiquement affectés à la poursuite de l'activité, les moyens et le personnel sont transférés en application des dispositions du Code du Travail (article L 122-12).

Ces dispositions sont applicables à toutes les entreprises, qu'elles adhèrent ou non à la FP2E. Dans le cas de reprise de l'activité par une collectivité territoriale (retour en régie), le transfert est effectué en application des modalités prévues par l'article 20 de la loi du 26 juillet 2005.

2^{ème} cas : Les conditions prévues par l'article L 122.12 ne sont pas réunies

2.1. Entreprises de la profession adhérentes à la FP2E.

Dans le cas où les deux entreprises, (l'entreprise cédante et l'entreprise reprenant l'activité) adhèrent à la FP2E, celles-ci ont l'obligation d'appliquer les dispositions de l'article 2.5.2 de la Convention Collective de L'Eau et de l'Assainissement qui prévoit le transfert en fin de contrat du personnel spécifiquement affecté à l'activité.

2.2. Si l'une des deux entreprises est non adhérente à la FP2E.

En ce cas, les entreprises concernées ne sont pas tenues d'appliquer les dispositions de l'article 2.5.2 précité, mais elles peuvent à leur guise et selon leur intérêt, en accepter ou en demander l'application.

6.4.4 Les flux financiers

A l'issue de l'actuel contrat de délégation, les engagements financiers suivants devront faire l'objet d'un solde :

- Régularisation éventuelle de TVA (sur les investissements de la Collectivité, liés à l'exploitation du service, ayant fait l'objet d'une attestation délivrée par cette dernière),
- Régularisation des surtaxes collectées et reversées, après déduction des impayés éventuels,
- Transfert de propriété des biens de reprise éventuels,
- Régularisation des fonds et programme de renouvellement s'il y a lieu,
- Régularisation de tout autre type d'engagement contractuel spécifique (fond de travaux, fond d'investissement, ...).

7 LA GESTION CLIENTELE

7.1 NOMBRE DE BRANCHEMENTS

7.1.1 Nombre total de branchements

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre de chaque année affichée.

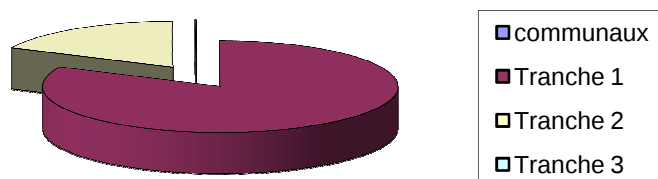
Commune	2007	2008	2009	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 561	8 747	9 011	3,02 %
Total de la collectivité	8 561	8 747	9 011	3,02 %
Evolution N/N-1	-	2,17 %	3,02 %	

7.1.2 Décomposition par type de branchements

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre de chaque année affichée.

	2009	Particuliers et Autres			Communaux
		Dont < 200 m3/an (tranche 1)	Dont 200 < conso < 6000 m3/an (tranche 2)	Dont conso > 6000 m3/an (tranche 3)	communaux
Total de la collectivité	9 011	7 389	1 612	10	0
Répartition	-	82,00 %	17,89 %	0,11 %	0,00%

Répartition par type de branchement



7.2 NOMBRE DE CONTRATS – ABONNES

Ce tableau présente le nombre de contrats au 31 décembre de chaque année affichée.

Commune	2007	2008	2009	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 497	8 767	8 949	2,08 %
Total de la collectivité	8 497	8 767	8 949	2,08%
Evolution N/N-1	-	3,18 %	2,08 %	

7.3 NOMBRE DE CLIENTS

Ce tableau présente le nombre de clients au 31 décembre de chaque année affichée.

Commune	2007	2008	2009	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 399	8 637	8 792	1,79 %
Total de la collectivité	8 399	8 637	8 792	1,79%
Evolution N/N-1	-	2,83 %	1,79 %	

Les nombreux projets immobiliers entrepris sur la commune rendent compte d'une population urbaine qui s'accroît d'année en année.

7.4 LES VOLUMES COMPTABILISES

7.4.1 Les volumes consommés hors VEG (Vente d'Eau en Gros)

7.4.1.1 Période de relève des compteurs

Les données de ce chapitre sont extraites pour une date moyenne de fin de campagne de relève du : 28/10/2009 (368 jours)

7.4.1.2 Les volumes consommés par commune hors VEG

Commune	2007	2008	2009	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	1 413 793	1 401 564	1 403 854	0,16 %
Total de la collectivité	1 413 793	1 401 564	1 403 854	0,16 %
Evolution N/N-1	-	-0,86 %	0,16 %	

7.4.1.3 Les volumes consommés par type de branchement hors VEG

Commune	2009	Particuliers et autres			communaux
		Dont < 200 m3/an	Dont 200 < conso < 6000 m3/an	Dont conso > 6000 m3/an	communaux
Total de la collectivité	1 403 854	653 924	626 550	123 380	0
Consommation moyenne par type de branchement	156	88	389	12 338	-

7.4.1.4 Caractéristiques des consommations hors VEG

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre ayant consommé ou non.

Commune	Nb branchements sans consommation	Nb branchements avec consommation
SCHOELCHER	200	8 811
Total de la collectivité	200	8 811

7.4.1.5 Liste détaillée des consommations de plus de 6 000 m3/an hors VEG

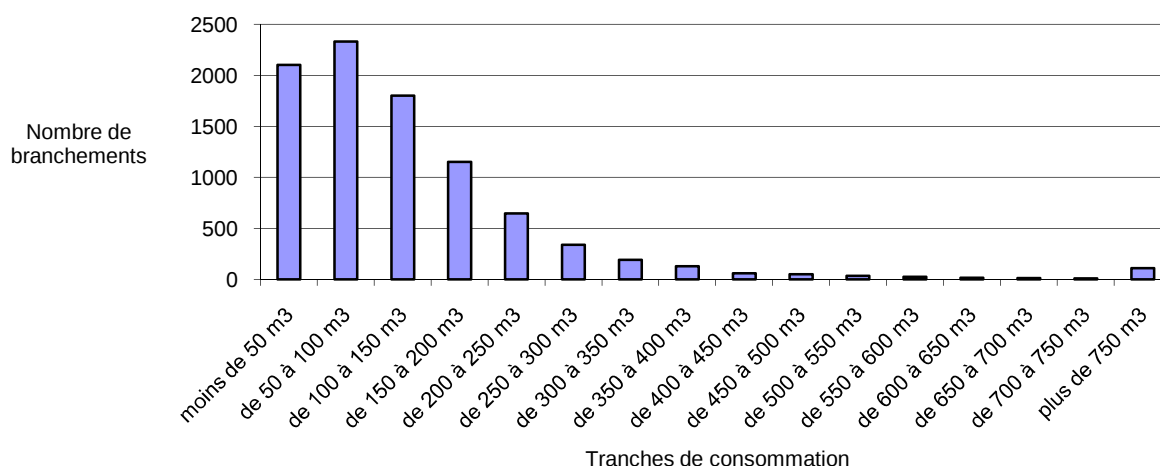
Ce tableau présente les clients ayant un branchement dont la consommation est supérieure à 6 000 m3.

Commune	Nom du client	2008	2009	Evolution N / N -1
SCHOELCHER	BRANCHEMENTS COMMUNAUX	39 924	34 324	-14,03 %
SCHOELCHER	CROUS-RESIDENCE-UNIVERSITE	38 078	39 256	3,09 %
SCHOELCHER	CSM SARL CLINIQUE STE-MARIE	11 149	12 150	8,98 %
SCHOELCHER	EHPAD TERREVILLAGE	8 192	8 965	9,44 %
SCHOELCHER	MADIANA CONGRES	12 077	14 071	16,51 %
SCHOELCHER	SDC AZTECA	6 383	6 149	-3,67 %
SCHOELCHER	SDC LES CITRONNELLES	6 632	6 014	-9,32 %
SCHOELCHER	SDC RES STUDIOTEL T2	5 679	6 004	5,72 %
SCHOELCHER	STE CARAIBES INVESTISSEMENT	17 219	20 900	21,38 %
SCHOELCHER	STE HOHIOHEN ALIMENTATION	6 695	6 348	-5,18 %
Total de la collectivité		152 028	154 181	1,42 %

7.4.1.6 Spectre des consommations hors VEG

Tranche	Volume consommé	Nombre de branchements
moins de 50 m3	52 699	2 104
de 50 à 100 m3	177 766	2 331
de 100 à 150 m3	223 310	1 801
de 150 à 200 m3	200 149	1 153
de 200 à 250 m3	143 492	645
de 250 à 300 m3	92 577	340
de 300 à 350 m3	62 688	192
de 350 à 400 m3	48 613	129
de 400 à 450 m3	24 995	59
de 450 à 500 m3	23 914	51
de 500 à 550 m3	17 146	33
de 550 à 600 m3	14 840	26
de 600 à 650 m3	9 353	15
de 650 à 700 m3	8 747	13
de 700 à 750 m3	7 162	10
plus de 750 m3	296 403	109

Spectre des consommations



7.4.2 Les volumes facturés

Les volumes facturés sont présentés dans les états des décomptes.

7.5 ETAT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Réclamations récurrentes sur l'année	Nombre en 2008	Nombre en 2009
FACTURATION ENCAISSEMENT / PRELEVEMENT ENCAISSEMENT / Erreur / défaut / retard remboursement	1	1
FACTURATION ENCAISSEMENT / PRELEVEMENT ENCAISSEMENT / Erreur prélèvement	-	3
FACTURATION ENCAISSEMENT / REDEVANCE / Erreur facturation assainissement	1	-
FACTURATION ENCAISSEMENT / REDEVANCE / Erreur facturation autre redevance	1	-

FACTURATION ENCAISSEMENT / RELANCE / Erreur relance	69	19
FACTURATION ENCAISSEMENT / TARIF / Erreur facturation dépôt garantie	1	-
FACTURATION ENCAISSEMENT / TARIF / Erreur facturation estimation	-	1
FACTURATION ENCAISSEMENT / VOLUME CONSOMMATION COMPTAGE / Dysfonctionnement Compteur	-	1
FACTURATION ENCAISSEMENT / VOLUME CONSOMMATION COMPTAGE / Erreur estimation	2	1
FACTURATION ENCAISSEMENT / VOLUME CONSOMMATION COMPTAGE / Erreur relevé	5	5
PRODUIT / EAU POTABLE / Defaut de continuité du service	17	11
PRODUIT / EAU POTABLE / Gout couleur odeur	-	8
PRODUIT / EAU POTABLE / Goût couleur odeur	4	-
PRODUIT / EAU POTABLE / Pression trop faible	9	20
PRODUIT / EAU POTABLE / Pression trop forte	2	2
QUALITE DE SERVICE / DOMMAGE CAUSE / Dommage compteur	1	-
QUALITE DE SERVICE / DOMMAGE CAUSE / Dommage propriété	-	1
QUALITE DE SERVICE / ERREUR ADMINISTRATIVE / Erreur adresse facturation	7	2
QUALITE DE SERVICE / ERREUR ADMINISTRATIVE / Erreur nom du client	3	-
QUALITE DE SERVICE / RESPECT DES ENGAGEMENTS / Défaut d'accessibilité du service	-	2
QUALITE DE SERVICE / RESPECT DES ENGAGEMENTS / Non respect délai réponse courrier	2	1
QUALITE DE SERVICE / RESPECT DES ENGAGEMENTS / Non respect des rendez-vous	1	-
QUALITE DE SERVICE / TRAVAUX / Travaux défectueux	-	1
QUALITE DE SERVICE / TRAVAUX / Travaux non conformes à la demande client	-	1
RECLAMATIONS SUR RECLAMATIONS / RECLAMATION SUR RECLAMATION / Réclamation sur réclamation	2	-

7.6 LE PRIX DE L'EAU

7.6.1 Le prix de l'eau

TARIFS POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

Distribution de l'eau :	EXPLOITATION SMDS -MAITRISE D'OUVRAGE ODYSSI
Collecte et traitement des eaux usées :	MAITRISE D'OUVRAGE & EXPLOITATION ODYSSI

Evolution des prix entre le 29 Décembre 2008 et le 29 Décembre 2009

Page : 37/82

		29 Décembre 2008	29 Décembre 2009	% Evolution
Eau potable	Redevance investissement ODYSSI	0,26110	0.0000	0%
	Participation à la préservation de la ressource en eau ODE	0,10270	0.1185	15%
	Consommation part SMDS	1,18570	0.9100	-23%
	Taxe sur la Consommation d'Eau (Ministère de l'Agriculture)	0,00000	0.0000	0%
	Lutte contre la pollution (Office de l'eau)	0,08000	0.1700	113%
Assainissement	Consommation part achat d'eau SICSM-ODYSSI	0.00000	0.7661	0%
	Consommation part ODYSSI	1,40000	1.4000	0%
	Modernisation des réseaux (Office de l'eau)	0,05000	0.1000	100%
	Consommation Partenaire HT	1,76	2.29	30%
	Consommation Société HT	1,19	0.91	-24%
	Consommation Organismes Publics HT	0,13	0.27	108%
	TVA	0,06	0.07	17%
Consommation TTC (prix unitaire)		3,14	3.54	13%
Consommation TTC (base 120 m3)		377,29	424.80	13%
Eau potable Assainissement	Prime fixe part SMDS	20,13	20.97	4%
	Prime Fixe part ODYSSI	13,33	13.33	0%
	Partie fixe Partenaire HT	13,33	13.33	0%
	Partie fixe Société HT	20,13	20.97	4%
	TVA	0,70	0.72	3%
Partie fixe TTC (prix unitaire)		34,16	34.30	0.4%
Total TTC (base 120 m3)		411.45	459.50	10%

7.6.2 Les composantes du prix de l'eau

La décomposition d'une facture d'eau pour une consommation annuelle de 120 m3 est la suivante :

La décomposition d'une facture d'eau pour une consommation annuelle de 120 m3 est la suivante :

Composante AEP :

Part ODYSSI : 0.00 € soit 0,00 %

Part SMDS : 130.17 € soit 28.92 %

Composante EU :

Part ODYSSI : 181.33 € soit 40.29 %

Part SAUR : 0,00 € soit 0,00 %

Composante taxes et redevances :

Part Taxe sur la Consommation d'Eau : 14.22 € soit 3,16 %

Part Taxes organismes publics : 41.85 € soit 7.20 %

Consommation part Achat d'eau SICSM / ODYSSI : 91.93 € soit 20.43 %

Soit un montant total de 459,50 € soit 3,83 €/m3.

7.6.3 L'évolution du prix

Total	411.45 €	459.50 €
Evolution	-	10.46 %

La taxe sur la consommation d'eau du ministère de l'agriculture a été abandonnée au profit de deux nouvelles taxes qui portent sur la lutte contre la pollution et sur la modernisation des réseaux.

7.7 SITE INTERNET SMDS

Saur met à la disposition de ses clients particuliers une agence en ligne, accessible à partir du portail www.saur.com.

► Le site clientèle Saur : une agence en ligne 24 heures sur 24.

L'espace client est mis à jour quotidiennement grâce à une interface sécurisée entre les bases de données clients et le site.

> Gestion du compte sur « Mon Espace Client »

L'internaute peut y effectuer à toute heure les opérations nécessaires à la gestion de son compte et via les formulaires en ligne, contacter directement le service clientèle local concerné par sa demande. Il peut :

- changer son adresse de facturation,
- modifier ses identifiants de connexion
- modifier ou communiquer ses coordonnées bancaires,
- modifier son mode de paiement,
- communiquer le relevé de son compteur,
- souscrire à un nouvel abonnement,
- résilier son abonnement en cours,
- demander une fermeture temporaire de branchement,
- demander un devis pour un branchement
- régler sa facture par carte bancaire
- ou nous écrire, tout simplement.

A partir de la page d'accueil, les internautes non encore clients de Saur peuvent nous contacter, demander en ligne un devis ou une estimation de travaux de branchement, ou un encore, abonnement au service de l'eau.

> Facture sur internet

En 2010, un nouveau service, partiellement déployé pour la période de novembre 2009 à mai 2010, permettra à tous les clients de Saur de choisir de recevoir leur facture via internet. L'inscription à ce service s'effectue en ligne, la seule condition préalable étant le règlement des factures par prélèvement. Le client est averti par mail de la mise à disposition de sa facture, une quinzaine de jours avant son prélèvement. Les factures sont disponibles sur l'Espace Client pendant une durée de 5 ans. Le client peut se désinscrire à tout moment.

> Information sur l'eau dans la commune du client

Dans cet espace client, le client accède aussi à une information personnalisée sur l'eau dans sa commune. Il peut y retrouver :

- la qualité de l'eau dans sa commune,
- une description des installations (station de traitement ou d'assainissement, réseau...),
- les travaux prévus sur la commune (les interruptions de services y sont annoncées),
- des alertes en cas de coupure, de casse de réseaux, de pollution...
- Un espace spécifique est prévu pour l'actualité de l'eau sur la commune (Investissements prévus, actualité événementielle, lien vers le site de la collectivité).

► Une information exhaustive sur les thématiques de l'Eau

Dans les rubriques de « Toute l'info sur l'eau », l'internaute accède à une information détaillée sur les thèmes liés à l'eau :

- des conseils pratiques
- un espace documentation pour le téléchargement des brochures Saur,
- des réponses aux questions les plus fréquentes,
- l'essentiel pour la préservation de l'eau dans l'environnement,
- les grands thèmes de la qualité de l'eau,
- un simulateur de consommation,
- une série de liens sur le thème de l'eau,
- et aussi un espace pour les enfants, qui y retrouvent les aventures d'Akwa le petit personnage créé par Saur pour les sensibiliser à la protection de l'eau.

Enfin, sous l'onglet « Saur », l'internaute retrouve les coordonnées et implantations de Saur en France.

8 LE PATRIMOINE DU SERVICE

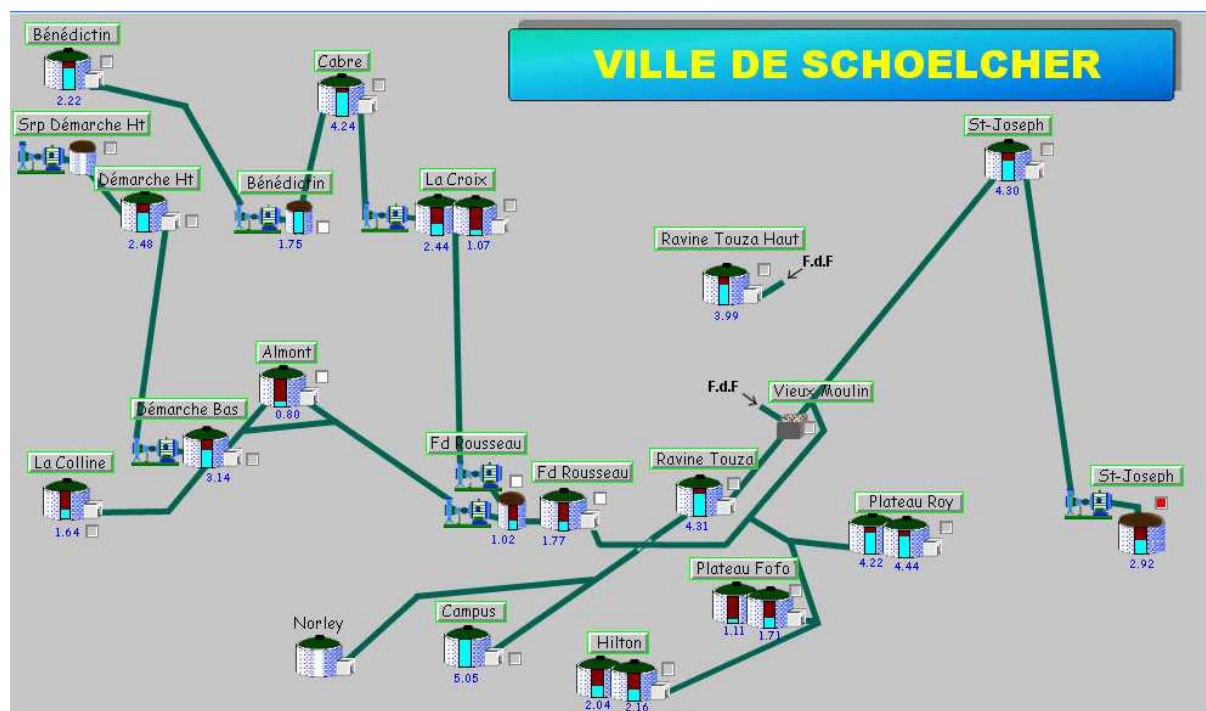
Le patrimoine de service est présenté par installation, ouvrage ou équipement et par type afin d'en avoir une vue synthétique.

On y trouve d'une manière générale les installations de production et/ou de traitement ainsi que les ouvrages de prélèvement de l'eau brute.

Au niveau du réseau de distribution, le détail porte généralement sur les stations de reprise/surpression, les traitements complémentaires éventuels ainsi que sur les châteaux d'eau et réservoirs. Nous trouvons enfin le détail des canalisations, des équipements de réseaux, des branchements et éventuellement des compteurs.

Le détail, équipement par équipement, est fourni en annexe 1.

8.1 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT



8.2 LES INSTALLATIONS SUR LE RESEAU

8.2.1 Les stations de surpression et de reprise

Description des stations de surpression et reprise

Désignation	Lieu	Débit nominal m ³ /h	HMT en mCE	Télésurveillance	Groupe électrogène	Description
Pompage St Joseph	SCHOELCHER	375	185	OUI	NON	Vers réservoir 3000m ³ quartier Séailles
Pompage Lacroix	SCHOELCHER	25	63	OUI	NON	pompage vers réservoir Cabre
Accélérateur de Plateau Roy (pompage)	SCHOELCHER	389	20	OUI	NON	augmenter la pression dans le réseau de distribution
Pompage de Démarche Bas	SCHOELCHER	39	150	OUI	NON	pompage vers réservoir Démarche Haut
Suppresseur de DEMARCHE HAUT	SCHOELCHER	85	120	OUI	NON	Augmente la pression sur le réseau de Démarche haut
Station Pompage de BENEDICTINS	SCHOELCHER	16	58	OUI	NON	Pompage vers réservoir Bénédicte
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	SCHOELCHER	133	55	OUI	NON	pompage de 133m ³ /h à 55m vers Almont + pompage de 118m ³ /h à 142m vers Lacroix

8.3 LES OUVRAGES DE STOCKAGE

8.3.1 Châteaux d'eau et Réservoirs

Description des châteaux d'eau et de réservoirs

Désignation	Volume en m3	Cote trop plein	Cote sol	Cote radier	Télésurveillance
Réservoir 1 de PLATEAU FOFO	1 000	103	98	97	OUI
Réservoir 2 de PLATEAU FOFO	1 000	103	98	98	OUI
Réservoir 1 de HILTON	1 000	44	39	39	OUI
Réservoir 2 de HILTON	1 000	44	39	39	OUI
Réservoir de ST JOSEPH	3 000	278	272	272	OUI
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	700	140	135	135	OUI
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	100	203	200	199	OUI
Réservoir de CAMPUS	1 000	77	71	71	OUI
Réservoir de NORLEY	350	72	70	68	OUI
Réservoir 1 de PLATEAU ROY	1 000	125	121	121	OUI
Réservoir de FOND ROUSSEAU	1 000	145	138	140	OUI
Réservoir d'ALMONT	500	183	178	179	OUI
Réservoir de COLLINE	80	134	129	131	OUI
Réservoir de DEMARCHE HAUT	100	268	265	265	OUI
Réservoir de CABRE	700	306	302	302	OUI
Réservoir de BENEDICTINS	100	333	328	330	OUI
Réservoir 2 de PLATEAU ROY	1 000	125	121	121	OUI
Réservoir 1 de LACROIX	1 000	258	253	253	OUI
Réservoirs 2 de LACROIX	1 000	257	253	253	OUI
Réservoir de Démarche Bas	400	162	156	157	OUI

8.3.2 Bâches de reprise / suppression

Description des bâches de reprise et de surpression

Désignation	Volume en m3	Télésurveillance
Pompage de ST JOSEPH \ Bâche de ST JOSEPH	1 000	OUI
Station Pompage de FOND ROUSSEAU \ Bâche de FOND ROUSSEAU	63	OUI
Suppresseur de DEMARCHE HAUT \ Bâche de DEMARCHE HAUT	16	OUI
Station Pompage de BENEDICTINS \ Bâche de BENEDICTINS	7	OUI

8.4 LE RESEAU

8.4.1 Les canalisations

8.4.1.1 Linéaire de canalisation par diamètre et par matériaux

Descriptif des canalisations d'adduction existantes

Matériaux	Diamètre (mm)	Extension de l'année	Linéaire total (ml)
Acier	33	0	49
Fonte	50	0	275
Fonte	60	0	4 649
Fonte	70	0	505
Fonte	80	0	136
Fonte	100	0	16 717
Fonte	125	0	271
Fonte	150	0	9 832
Fonte	200	0	7 065
Fonte	250	0	3 850
Fonte	300	0	1 886
Fonte	400	0	9 173
Inconnue	0	0	24 705
Polyethylene	50	0	342
Polyethylene	63	0	866
Polyethylene	75	0	154
Polyethylene	90	0	17
Polyethylene	110	0	274
Pvc	25	0	204
Pvc	40	0	820
Pvc	50	0	6 860
Pvc	63	0	3 331
Pvc	75	60	3 875
Pvc	90	0	969
Pvc	100	0	1 860
Pvc	110	250	13 958
Pvc	125	441	2 436
Pvc	140	0	376
Pvc	160	0	638
Pvc	200	0	372
Total		752	116 462

Dans le cadre de l'harmonisation des fonds de plan au niveau national et dans l'objectif de superposition avec d'autres bases de données géographiques (altimétrie, base adresse, hydrographie...), SAUR s'est dotée d'un nouveau fond de plan cadastral appelé Référentiel à Grande Echelle (RGE). Le recalage de l'ensemble des réseaux sur ce nouveau support ayant une meilleure

précision, a pu occasionner une baisse ou une augmentation du linéaire par rapport à l'année précédente.

8.4.2 Les équipements de réseau

Descriptif des organes hydrauliques du réseau

Désignation	nombre
Boite à boues	2
Compteur	12
Défense incendie	154
Régulateur / Réducteur	15
Vanne / Robinet	376
Ventouse	50
Vidange / Purge	97

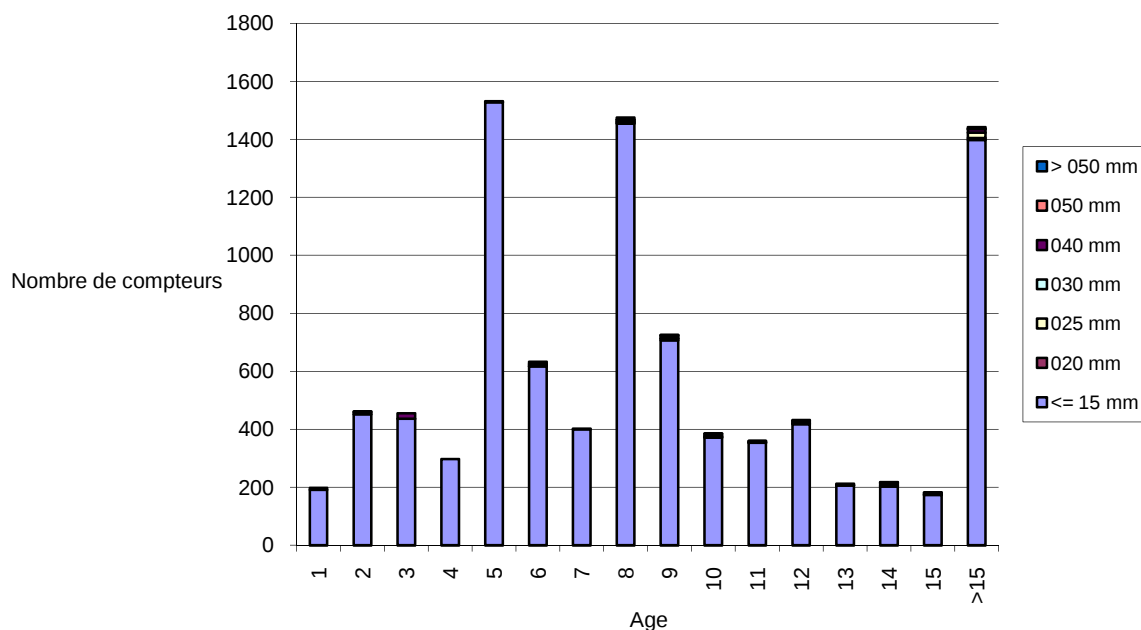
8.4.3 Les branchements

8.4.4 Les compteurs

8.4.4.1 Répartition par âge et par diamètre

Diamètre nominal	<=15 mm	20 mm	25 mm	30 mm	40 mm	50 mm	>50 mm	Total
Age								
1	191	0	0	0	7	0	0	198
2	452	0	0	0	8	0	2	462
3	436	0	0	0	19	0	0	455
4	297	0	0	0	0	0	0	297
5	1 528	1	0	0	2	0	0	1 531
6	617	1	0	0	7	0	8	633
7	400	0	2	0	0	0	0	402
8	1 454	3	3	2	5	1	7	1 475
9	707	5	0	2	8	2	2	726
10	371	2	4	0	7	1	0	385
11	353	1	2	0	3	0	1	360
12	418	3	1	0	7	1	2	432
13	207	1	0	0	4	0	0	212
14	202	3	9	0	3	0	1	218
15	174	0	1	0	5	0	2	182
>15	1 398	7	18	0	13	1	5	1 442
Total par diamètre	9 205	27	40	4	98	6	30	9 410

Répartition des compteurs par âge et par diamètre



Nombre de compteurs incluant les branchements résiliés fermés dont les compteurs sont toujours en place.

8.5 LE PATRIMOINE IMMOBILIER

Au cours de l'exercice considéré, il n'y a pas eu de variation du patrimoine immobilier de la collectivité, confié au délégué, ou du fait du délégué.

8.6 LA CONFORMITE DES INSTALLATIONS AU REGARD DES NORMES ENVIRONNEMENTALES ET DE SECURITE

8.6.1 Mise en sécurité des ouvrages

L'ensemble de tous les sites doit être doté de systèmes anti-intrusion performants. Cette demande a déjà été formulée lors de RAD précédents.

Afin d'éviter l'accès de tiers aux cuves, nous proposons la pose de clôtures autour des sites. Cette demande a déjà été formulée lors de RAD précédents.

8.7 LES BIENS DE REPRISE

Les biens de reprise sont les biens qui appartiennent à SMDS et qui doivent être éventuellement repris à leur valeur par la Collectivité en cas de changement de Déléataire.

8.7.1 Les autres biens de reprise

Les biens de reprise identifiés sont :

LOCALISATION	DESCRIPTION DE L'EQUIPEMENT	DATE DE POSE
Station Pompage de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/01/1999
Station Pompage de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/01/1999
Réservoir de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/04/2002
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	Satellite de télégestion	01/08/2009
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	Satellite de télégestion	31/12/2006
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	Satellite de télégestion	28/11/2003
Réservoir de CAMPUS	Satellite de télégestion	23/09/2004
Réservoir de PLATEAU FOFO	Satellite de télégestion	01/07/2002
Réservoir de HILTON	Satellite de télégestion	01/09/2002
Réservoir de PLATEAU ROY	Satellite de télégestion	01/08/2002
Réservoir de FOND ROUSSEAU	Satellite de télégestion	01/05/1996
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Satellite de télégestion	21/11/2005
Réservoir d'ALMONT	Satellite de télégestion	28/07/2003
Station Pompage de DEMARCHE BAS	Satellite de télégestion	01/06/1998
Réservoir de COLLINE	Satellite de télégestion	01/12/2003
Réservoir de DEMARCHE HAUT	Satellite de télégestion	01/01/1995
Suppresseur de DEMARCHE HAUT	Satellite de télégestion	01/01/2001
Station Pompage de LACROIX	Satellite de télégestion	01/01/2002
Réservoir de CABRE	Satellite de télégestion	01/12/2002
Station Pompage de BENEDICTINS	Satellite de télégestion	01/01/1999
Réservoir de BENEDICTINS	Satellite de télégestion	01/06/1998

9 BILAN DE L'ACTIVITE

9.1 LES VOLUMES D'EAU

9.1.1 Les volumes mis en distribution

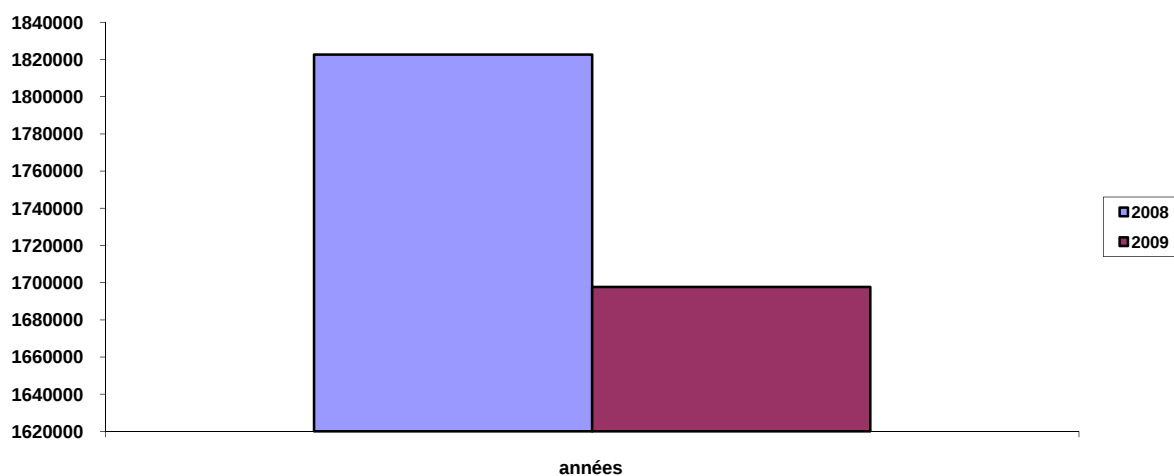
Volumes mis en distribution = Volumes produits + Volumes importés – Volumes exportés

9.1.1.1 Les volumes annuels mis en distribution exprimés en m3

Volume produit = Volume traité injecté dans le réseau

Désignation volume	2008	2009
Volume produit	0	0
Volume importé	1 822 584	1 697 678
Volume exporté	0	0
Total volume mis en distribution	1 822 584	1 697 678
Evolution N / N-1	-	-6,85 %

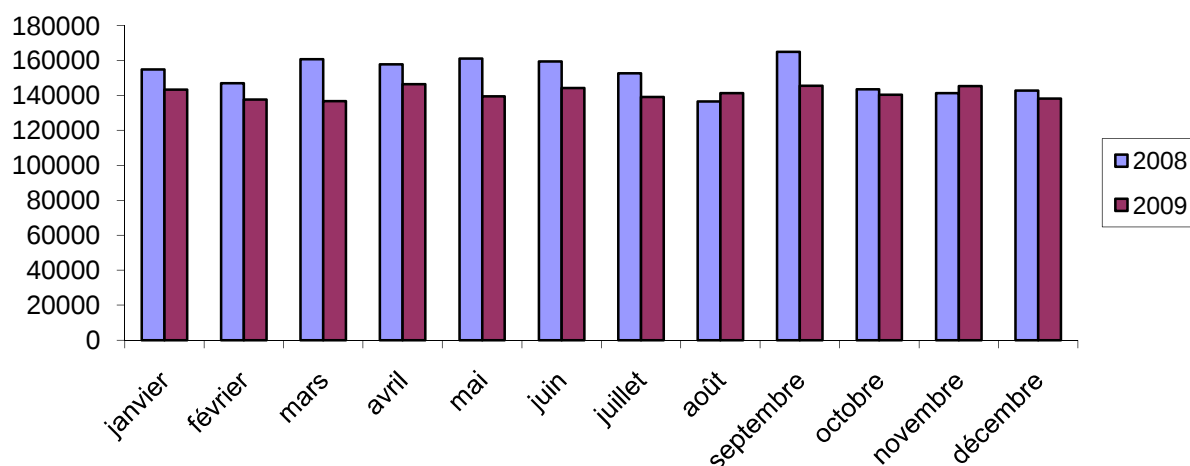
volumes annuels mis en distribution



9.1.1.2 Les volumes mensuels mis en distribution

	2008	2009	Evolution N/N-1
Janvier	154 927	143 312	-7,50 %
Février	146 901	137 593	-6,34 %
Mars	160 781	136 770	-14,93 %
Avril	157 697	146 413	-7,16 %
Mai	161 111	139 555	-13,38 %
Juin	159 404	144 215	-9,53 %
Juillet	152 678	139 037	-8,93 %
Août	136 584	141 230	3,40 %
Septembre	164 889	145 559	-11,72 %
Octobre	143 568	140 455	-2,17 %
Novembre	141 230	145 409	2,96 %
Décembre	142 814	138 130	-3,28 %
Total	1 822 584	1 697 678	-6,85 %

volumes mensuels mis en distribution



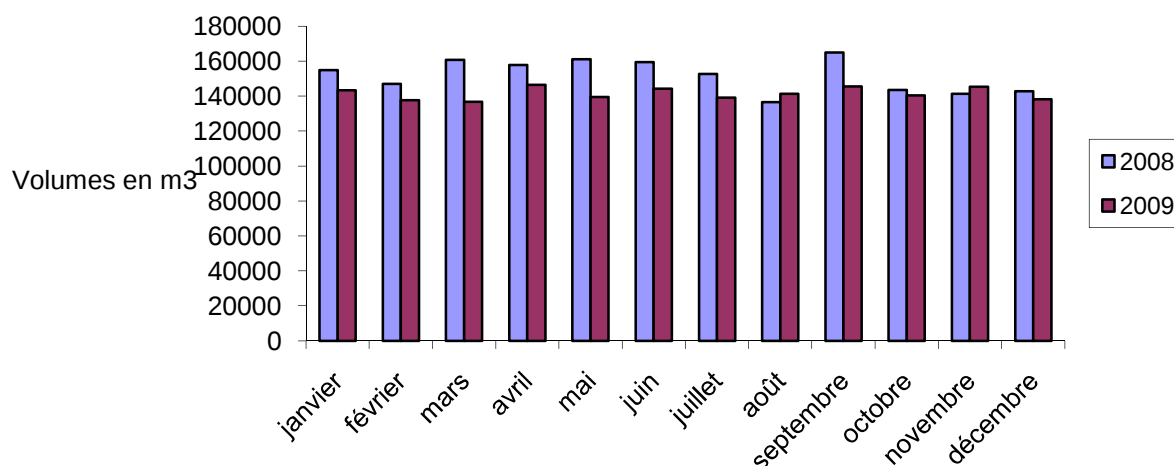
9.1.2 Les importations

9.1.2.1 Volumes globaux

Volumes mensuels importés exprimés en m3

	2008	2009
Janvier	154 927	143 312
Février	146 901	137 593
Mars	160 781	136 770
Avril	157 697	146 413
Mai	161 111	139 555
Juin	159 404	144 215
Juillet	152 678	139 037
Août	136 584	141 230
Septembre	164 889	145 559
Octobre	143 568	140 455
Novembre	141 230	145 409
Décembre	142 814	138 130
Total	1 822 584	1 697 678
Evolution N / N-1	-	-6,85 %

volumes globaux

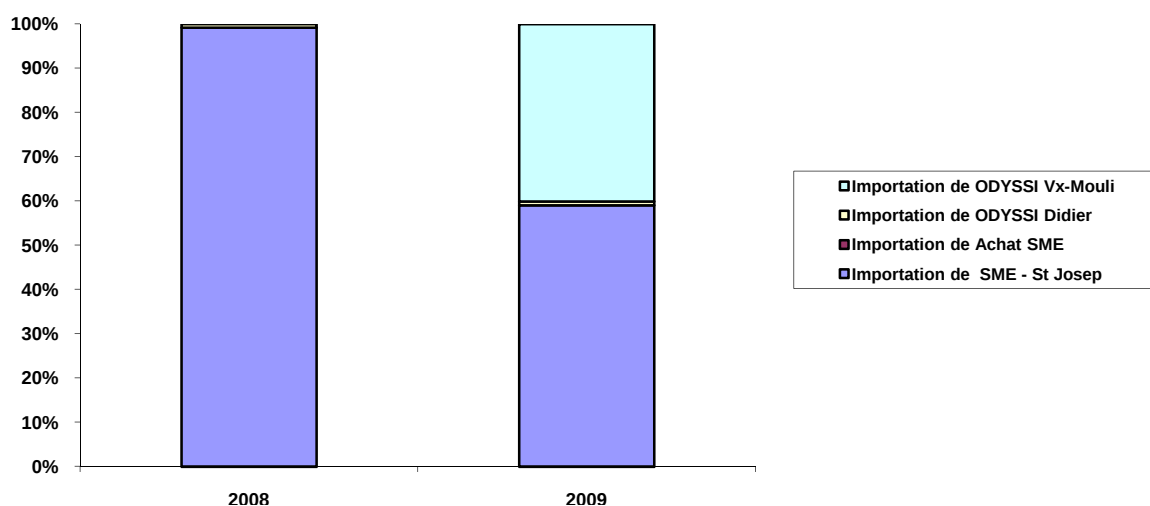


9.1.2.2 Synthèse par origine

Volumes annuels importés exprimés en m3

Désignation origine	2008	2009
Importation de SME - St Josep	1 808 328	1 002 965
Importation d'Achat SME	0	0
Importation d'ODYSSI Didier	14 256	14 209
Importation d'ODYSSI Vx-Moulin	0	680 504
Total	1 822 584	1 697 678

synthèse par origine



Le 07 Avril 2009, ODYSSI nous a autorisés à mettre en service le réseau d'adduction de vieux moulin afin de respecter la convention d'achat d'eau en gros.

L'objectif est de s'approvisionner un maximum chez eux de manière à faire bénéficier le prix d'achat aux abonnés de la ville de Schœlcher.

9.1.2.3 Détail par origine

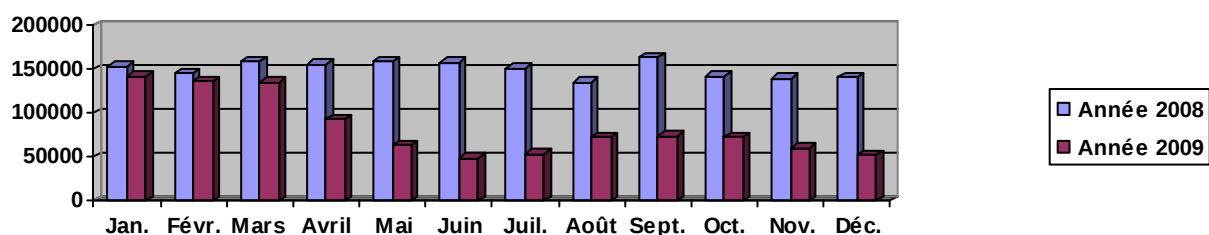
Volumes mensuels importés exprimés en m3

Rapport Annuel du Délégué



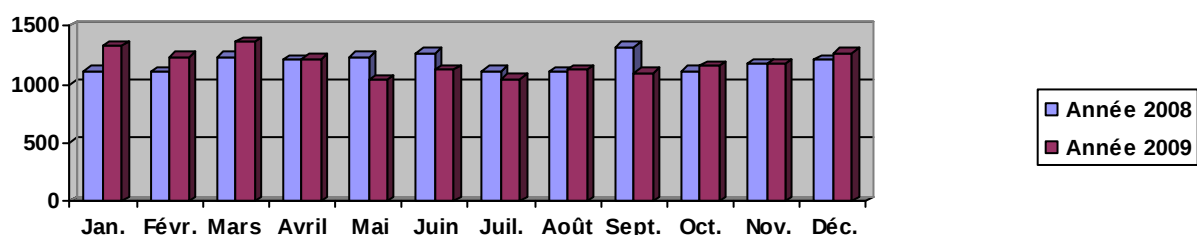
Importation de SME - St Joseph

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2008	153806	145788	159546	156488	159872	158128	151563	135476	163563	142447	140052	141599	1808328
Année 2009	141980	136356	135406	93717	63125	48762	52838	72802	73944	72689	59716	51630	1002965



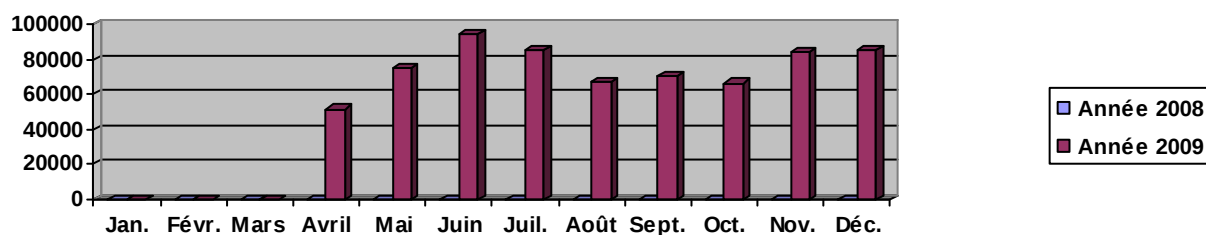
Importation d'ODYSSI Didier

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2008	1121	1113	1235	1209	1239	1276	1115	1108	1326	1121	1178	1215	14256
Année 2009	1332	1237	1364	1219	1039	1126	1050	1125	1104	1157	1182	1274	14209



Importation d'ODYSSI Vx-Moulin

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Année 2009	0	0	0	51477	75391	94327	85149	67303	70511	66609	84511	85226	680504



9.1.3 Les volumes repris ou surpressés

Les volumes annuels pompés exprimés en m3

Désignation	Refoulement	Volume annuel en m3	Capacité journalière maximum
Station Pompage de BENEDICTINS	Compteur sortie pompage Bénédictins DN80	4 481	384
pompage de ST JOSEPH	Cpt DN 250 SME Bache St Joseph	1 085 446	0
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Adduction réservoir Almont DN150	249 812	3 192
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Compteur add réservoir Lacroix DN150	389 565	3 192
Total		1 729 304	6 768

Remarque :

Le pompage de Démarche Bas vers Démarche Haut ainsi que le supprimeur de Démarche Haut n'étant pas équipés de compteurs, leurs volumes pompés ne figurent pas dans ce tableau.

9.1.4 Le rendement du réseau

9.1.4.1 Période d'extraction des données

Les données de ce chapitre sont extraites pour une date moyenne de fin de campagne de relève du : 28/10/2009 (368 jours)

Dans ce chapitre, le volume mis en distribution est calculé sur cette même période.

9.1.4.2 Rendement du réseau de distribution : indicateur « rapport du Maire » issu du décret n°2007-675

Rendement du réseau de distribution = (volume consommé autorisé + volume vendu en gros) / (volume produit + volume acheté en gros) * 100

Avec volume consommé autorisé = volume comptabilisé + volume consommateurs sans comptage + volume de service du réseau

Désignation	2008	2009
Volume eau potable consommé autorisé	1 454 136	1 453 712
Volume eau potable vendu en gros	0	0
Volume eau potable produit	0	0
Volume eau potable acheté en gros	1 822 584	1 713 572
Rendement du réseau de distribution	79 %	84 %
Evolution N / N-1	-	+5.95 %

9.1.4.3 Indice linéaire de pertes en réseau : indicateur « rapport du Maire » issu du décret n° 2007-675

Indice linéaire de pertes en réseau = (volume mis en distribution – volume consommé autorisé) / longueur du réseau de desserte / jour calculé sur l'année civile

Avec volume mis en distribution = volume produit + volume acheté en gros – volume vendu en gros

Et volume consommé autorisé = volume comptabilisé + volume consommateurs sans comptage + volume de service du réseau

Désignation	2008	2009
Volume eau potable mis en distribution	1 840 770	1 697 678
Volume eau potable consommé autorisé	1 454 591	1 403 854
Linéaire de réseau eau potable au 31/12 (en KM)	115	116
Indice linéaire de pertes en réseau en m ³ /KM / jour	9.17	6.91
Evolution N / N-1	-	-32.71 %

L'exigence contractuelle qui est pour l'année 2009 de $I_p < 13 \text{ m}^3/\text{j}/\text{km}$ a été respectée.

9.1.4.4 Rendement spécifique : rendement primaire

Rendement primaire = volume consommé / volume mis en distribution (définition DDAF) calculés sur la période d'extraction des données

Volume consommé = volume relevé + volume estimé des clients

Désignation	2008	2009
Volume consommé	1 401 564	1 403 854
Volume mis en distribution	1 963 470	1 713 572
Rendement primaire	71 %	82 %
Evolution N / N-1	-	+11

L'amélioration du rendement de réseau est due :

- A la mise en place des recherches de fuite avec la pose des nouveaux loggers
- A la mise en place des premiers compteurs de sectorisation sur les tronçons sensibles.
- A la mise en place de robinet altimétrique sur les réservoirs (Plateau Roy, Plateau Fofo, Hilton, Fond rousseau et démarche bas).
- A la mise en place d'un rapport journalier sur TOPKAPI des débits de fuite 2 heures 4 heures du matin.

9.2 L'ENERGIE ELECTRIQUE

9.2.1 Consommation globale d'énergie électrique

Désignation	2008	2009
Consommation d'énergie électrique en kWh	1 482 917	1 055 165
Evolution N / N-1		-28,85 %

9.2.2 Consommation d'énergie électrique des stations d'une puissance supérieure ou égale à 0 kW

Liste des stations de production / traitement et de reprise / surpression :

Station	Type de station	Consommation en kWh	Volume produit ou pompé en m3	kWh/m3
Suppresseur de DEMARCHE HAUT	Station de reprise/surpression	12 153	-	-
Station Pompage de BENEDICTINS	Station de reprise/surpression	4 108	4 481	0.91
Station Pompage LACROIX	Installation Libre (Eau Potable - Eau Industrielle - Irrigation - Eaux Usées - Eaux Pluviales)	25 715	77 294	0.33
Station Pompage de ST JOSEPH	Installation Libre (Eau Potable - Eau Industrielle - Irrigation - Eaux Usées - Eaux Pluviales)	650 700	1 085 446	0.60
Réservoirs de PLATEAU ROY	Installation Libre (Eau Potable - Eau Industrielle - Irrigation - Eaux Usées - Eaux Pluviales)	13 193	109 611	0.12
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Station de reprise/surpression	289 798	639 377	0.45

Le suppresseur de Démarche Haut n'est pas équipé de système de comptage. Cette opération sera réalisée en 2010.

10 LA QUALITE DU PRODUIT

10.1 SYNTHÈSE

1er trimestre 2009

Mois	Janvier	Février	Mars	Total
ESST	0	0	0	0
ED	3	1	3	7
ESST + ED	3	1	3	7

Nombre de non conformités :	0
% de conformité :	100 %

2ème trimestre 2009

Mois	Avril	Mai	Juin	Total
ESST	0	0	0	0
ED	5	4	4	13
ESST + ED	5	4	4	13

Nombre de non conformités :	0
% de conformité :	100 %

3ème trimestre 2009

Mois	Juillet	Aout	Septembre	Total
ESST	0	0	0	0
ED	6	2	4	12
ESST + ED	6	2	4	12

Nombre de non conformités :	0
% de conformité :	100 %

4ème trimestre 2009

Mois	Octobre	Novembre	Décembre	Total
ESST				

ED	4	4	3	11
ESST + ED	4	4	3	11

Nombre de non conformités :	0
% de conformité :	100 %

10.1.1 AUTOCONTRÔLE

Point de Prélèvement	Nb analyses tx chlore < 0,3 mg/l	Nb analyses total	% analyses conforme	Détail des non- conformités
Réservoir Hilton - cuve n°1	0	65	100 %	
Réservoir Bénédicins	0	38	100%	
Station de pompage Bénédicins	0	39	100%	
Réservoir Cabre	0	38	100%	
Réservoir Fond Rousseau	0	39	100%	
Suppresseur Démarche Haut	0	39	100%	
Réservoir la Colline	0	39	100%	
Réservoir la Croix	0	39	100%	

11 LES OPERATIONS REALISEES PAR SAUR

11.1 MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Le bilan ci-dessous concerne la totalité des interventions sur le patrimoine, au cours de l'année civile écoulée. Il comprend la totalité des interventions, au titre des différentes clauses possibles, garantie, programme ou compte (ou fonds). Selon les clauses contractuelles applicables, le suivi détaillé des interventions au titre des programmes et compte (ou fonds) figure dans les chapitres suivants. Pour ce qui concerne les interventions au titre de la garantie, il s'obtient par déduction. Le montant des dépenses au titre de la garantie, le cas échéant, est indiqué dans le dernier paragraphe de cette partie.

11.1.1 Stations et ouvrages

11.1.1.1 La maintenance des équipements

Liste des opérations de maintenance effectuées dans l'année :

Les entretiens de premier niveau (contrôle niveau huile, graissage, ...) ne sont pas détaillés dans les tableaux qui suivent :

Interventions en activité Entretien

Station	Libellé équipement	Date intervention	Type d'intervention	Opération(s) réalisée(s)
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	Coffret électrique intérieur	20/05/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
pompage de ST JOSEPH	Armoire électrique commande pompage	30/07/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
pompage de ST JOSEPH	Ballon anti bélier	07/10/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
pompage de ST JOSEPH	Débimètre Saur Bache ST JOSEPH	02/10/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réseau Schœlcher	boîte a boue dn 65 regard anse Gouraud	02/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réseau Schœlcher	Compteur regard DN 300	09/06/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réseau Schœlcher	Réducteur stabilisateur aval dn 100 descente grand village	09/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réseau Schœlcher	réducteur stabilisateur de pression dn 40 regard anse Gouraud	02/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réseau Schœlcher	réducteur stabilisateur de pression regard Etienne sicot	06/07/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réseau Schœlcher	vanne dn 65 regards anse Gouraud	02/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réseau Schœlcher	ventouse dn 65 regard anse Gouraud	02/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réseau Schœlcher	vidange Ravine Touza rue des campêches	09/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir d'ALMONT	Compteur adduction réservoir Almont	17/08/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir d'ALMONT	Compteur adduction réservoir Almont	28/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement

Rapport Annuel du Déléguataire



Station	Libellé équipement	Date intervention	Type d'intervention	Opération(s) réalisée(s)
Réservoir d'ALMONT	Néon intérieure	28/07/2009	Curatif	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir de ALMONT	Satellite	07/07/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de CAMPUS	Régulateur de niveau	05/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoir de COLLINE	Régulateur de niveau	05/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoir de DEMARCHE BAS	Compteur adduction Démarche bas	17/08/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoir de DEMARCHE BAS	Compteur adduction Démarche bas	28/08/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de FOND ROUSSEAU	Hydro savy réservoir	05/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoir de LACROIX	Coffret électrique de commande des pompes	02/12/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	Capteur de pression AMONT DN 400	07/07/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	régulateur de niveau	22/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	régulateur de niveau	29/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	Robinet à flotteur	27/07/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoir de ST JOSEPH	Débitmètre DN 250 réservoir ST joseph	31/03/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoirs de HILTON	Electrovanne adduction RSV 2	06/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoirs de HILTON	Electrovanne adduction RSV 2	22/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoirs de PATEAU FOFO	Compteur adduction réservoir plateau fofo	23/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoirs de PATEAU FOFO	Robinet altimétrique niveaux constant	28/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoirs de PATEAU FOFO	Satellite	04/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Réservoirs de PATEAU ROY	Ballon anti béliet	02/12/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Réservoirs de PATEAU ROY	Electrovanne adduction RSV 2	20/01/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Armoire électrique Lacroix/Almont	11/08/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Armoire électrique Lacroix/Almont	15/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Hydro savy n°1 adduction bache Fond Rousseau dn 150	18/09/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Hydro savy n°2 adduction bache Fond Rousseau dn 200	08/10/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	Ballon anti béliet	18/08/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	Ballon anti béliet "suppresseur Marmot"	19/08/2009	Curatif	Remise en état de fonctionnement
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	robinet à flotteur	28/07/2009	Préventif	Opération préventive réalisée dans le cadre de routines d'entretien

Interventions en activité Renouvellement

Station	Libellé équipement	Date intervention	Type d'intervention	Clause	Opération(s) réalisée(s)
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	Vanne manuelle papillon 1	02/10/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement

Station	Libellé équipement	Date intervention	Type d'intervention	Clause	Opération(s) réalisée(s)
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	Vanne manuelle papillon 2	22/01/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
pompage de ST JOSEPH	Ballon anti béliér	09/09/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
pompage de ST JOSEPH	Clapet de non retour ballon	03/09/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Réseau Schœlcher	Réducteur stabilisateur aval dn 80	07/10/2009	Préventif	Fonds Contractuel	Renouvellement de l'équipement
Réservoir de DEMARCHE HAUT	Panneau solaire	03/04/2009	Curatif	Fonds Contractuel	Renouvellement de l'équipement
Réservoir de DEMARCHE HAUT	Panneau solaire	17/06/2009	Curatif	Fonds Contractuel	Renouvellement de l'équipement
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	Ventouse triple fonction sur dn 400	07/09/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Réservoirs de HILTON	Hydro savy réservoir N°2	21/12/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Réservoirs de PLATEAU FOFO	Sonde de pression amont sur stabilisateur adduction Plt Fofo	17/09/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Réservoirs de PLATEAU FOFO	Sonde de pression aval sur stabilisateur adduction Plt Ffo	17/09/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Station Pompage de BENEDICTINS	Sonde de niveaux	14/05/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Ballon anti béliér la croix	02/10/2009	Préventif	Programme	Renouvellement de l'équipement

11.1.2 Réseaux et compteurs

11.1.2.1 Réseaux

Liste des organes hydrauliques de réseau renouvelés dans l'année :

Matériel renouvelé	Nombre
Défense incendie	1
Régulateur / Réducteur	3
Vanne / Robinet	7
Ventouse	5
Vidange / Purge	13

11.1.2.2 Compteurs

Nombre de compteurs renouvelés dans l'année

Diamètre du compteur	Nombre
<= 15 mm	252
20 mm	0
25 mm	0
30 mm	0
40 mm	8
50 mm	0
> 50 mm	2
Total	262

Nous avons à ce jour procédé au changement d'un certain nombre de compteurs. Cependant nous précisons que seuls les cas extrêmes sont pris en compte (compteur bloqué...) car un avenant pour la mise en place d'un système de radio relevé sur les prochains compteurs neufs posés est en cours de signature. Dès lors que ce processus sera enclenché nous nous tiendrons au résultat mentionné contractuellement.

11.2 TACHES D'EXPLOITATION

11.2.1 Nettoyage et désinfection des réservoirs et des bâches

PLANNING PREVISIONNEL ANNUEL DE LAVAGE DES RESERVOIRS 2009

Réservoirs	janv.-09	févr.-09	mars-09	Avr-09	mai-09	juin-09	juil.-09	août-09	sept-09	oct.-09	Nov-09	Déc-09
ST JOSEPH POMPAGE							9 & 10					
ST JOSEPH RESERVOIR					13&14							
PLATEAU ROY N°1				15								
PLATEAU ROY N°2							17					
PLATEAU FOFO N°1								20				
PLATEAU FOFO N°2								27				
HILTON N°1											4	
HILTON N°2										29		
RAVINE TOUZA HAUT					27							
RAVINE TOUZA BAS								18				
FOND ROUSSEAU RESERVOIR									1			
FOND ROUSSEAU POMPAGE									3			
CAMPUS						25						
NORLEY												
LA CROIX N°1								25				
LA CROIX N°2							2					
CABRE											6	
BENEDICTINS POMPAGE												
BENEDICTIN RESERVOIR									22			
ALMONT										19		
DEMARCHE BAS										15		
DEMARCHE HAUT											27	
DEMARCHE SUPPRESSEUR											25	
LA COLLINE											18	

11.2.2 Travaux de recherche de fuites

Des campagnes de détection de fuite sont organisées mensuellement sur l'ensemble du secteur. Les résultats obtenus ont permis d'améliorer le rendement de réseau d'une part et de prioriser les antennes renouvelées cette année :

- Impasse des Sapotilles
- Rue Etienne Sicot
- Rue Sainte Catherine

11.2.3 Contrôles réglementaires

Rapport Annuel du Délégué



Les contrôles réglementaires des installations électriques ont été effectués aux dates suivantes :

Station	Date contrôle	Emplacement	Observation
Pompage de ST JOSEPH	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir de ST JOSEPH	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Regard Vieux Moulin	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Ravine Touza Haut	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Ravine Touza Bas	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Fond Rousseau	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Pompage Fond Rousseau	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir La Croix	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Pompage Bénédicte	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Almont	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Démarche Bas	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Suppresseur Démarche Haut	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Plateau Roy	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Plateau Fofa	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire
Réservoir Hilton	Effectué entre le 05 et 12/06/2009	Armoire électrique commande pompage	Mise en conformité suite à rapport de contrôle réglementaire

Les contrôles réglementaires des ballons sous pression ont été effectués aux dates suivantes :

Station	Date contrôle	Emplacement	Observation
Pompage ST JOSEPH	07/08/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
Pompage FD Rousseau	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
Pompage FD Rousseau	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
Pompage Démarche bas	02/12/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
SURPRESSEUR Démarche	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
SURPRESSEUR Démarche	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
Pompage Bénédiction	02/12/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
Pompage La croix	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire
ACCELERATEUR PL Roy	13/10/2009	Ballon anti bélier	Visite de contrôle réglementaire

La conformité à la réglementation sur la sécurité du personnel pour les installations électriques, les récipients sous pression et les appareils de levage a été vérifiée sur l'ensemble des sites par un organisme agréé. Les remises en conformité nécessaires et à la charge de l'exploitant, suite aux observations transmises, sont détaillées dans le chapitre des interventions réalisées.

12 LES TRAVAUX REALISES DANS L'ANNEE

12.1 SUR LES RESERVOIRS

12.1.1 Nouveaux aménagements et renforcements

POSE DE VANNE ALTIMETRIQUE RESERVOIR PLATEAU ROY





POSE DE VANNE ALTIMETRIQUE RESERVOIR FOND ROUSSEAU





POSE DE VANNE ALTIMETRIQUE RESERVOIR PLATEAU FOFO



12.1.2 Nouvelles installations

Néant

12.2 SUR LE RESEAU

*REGARD POMPAGE
FOND ROUSSEAU*

*REGARD ROND POINT RAVINE TOUZA
SECTEUR DECHETERIE*



**REGARD ROND POINT RAVINE TOUZA
« SECTEUR CAMPUS »**



**REGARD ENTREE
« DORDONE »**



REGARD ROND POINT RAVINE TOUZA AVANT DECHETERIE CASE NAVIRE



TRAVAUX SUR RESEAU ADDUCTION RESERVOIR RAVINE TOUZA HAUT



13 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE)

13.1 LE CARE

SMDS
COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION
ANNÉE 2009

(en application du décret du 14 mars 2005)

GESTION DU SERVICE EAU POTABLE

Région **LES ANTILLES**
 Centre **SMDS**
 Départem **MARTINIQUE**
 Collectivité **SCHOELCHER - AEP**

LIBELLÉ	en Euros	Année 2008	Année 2009	Ecart en %
PRODUITS		2 889,8	3 199,1	10,7
Exploitation du service		2 293,2	2 878,5	25,5
Collectivités et autres organismes publics		483,7	232,0	-52,0
Travaux attribués à titre exclusif		52,4	47,5	-9,4
Produits accessoires		60,5	41,1	-32,0
CHARGES		3 012,7	3 358,2	11,5
Personnel		621,6	866,9	39,5
Energie électrique		112,0	95,0	-15,2
Achats d'eau		545,8	958,3	75,6
Produits de traitement		0,1		-100,0
Analyses		7,5	5,5	-27,0
Sous-traitance, matières et fournitures		273,4	273,6	0,1
Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles (1)		34,2	33,7	-1,5
Autres dépenses d'exploitation		277,8	289,0	4,0
- Télécommunications, poste et télégestion		33,1	31,2	-5,8
- Engins et véhicules		81,5	83,2	2,1
- Informatique		99,4	72,5	-27,1
- Assurances		4,3	-8,9	-306,7
- Locaux		32,4	68,5	111,6
- Divers		27,1	42,5	56,8
Frais de contrôle				
Contribution des services centraux et recherche		361,5	202,4	-44,0
Collectivités et autres organismes publics		483,7	232,0	-52,0
- Part collectivité		373,2		-100,0
- Autres organismes publics		110,5	232,0	110,0
Charges relatives aux renouvellements		246,5	338,2	37,2
- Pour garantie de continuité du service		53,1	108,5	104,3
- Programme contractuel		29,6	46,9	58,4
- Fonds contractuel		163,8	182,8	11,6
Charges relatives aux investissements contractuels				
- Programme contractuel				
- Fonds contractuel				
- Annuités emprunt collectivité prises en charge (2)				
- Investissements incorporels				
Charges relatives aux compteurs du domaine privé				
Charges relatives aux investissements du domaine privé		34,8	29,0	-16,7
Perte sur créances irrécouvrables & contentieux		13,7	34,6	153,4
RÉSULTAT AVANT IMPÔT		-122,9	-159,1	29,5
Impôt sur les Sociétés (calcul normatif)				
RÉSULTAT		-122,9	-159,1	29,5

Conforme à la circulaire FP2E du 31/01/2006

Réf : 171-071002-970100-01 2008125

(1) Si Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles
 y compris redevance domaniale : département, région, état et redevance d'occupation
 du domaine public de la collectivité.

(2) Si Annuités emprunt collectivité prises en charge
 comprennent : annuités d'emprunt, amortissements droits d'exploitation et charges financières contractuelles.

13.2 METHODES ET ELEMENTS DE CALCUL DU CARE

Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) ci joint est établi en application des dispositions de l'article 2 de la loi du 08/02/1995 qui dispose de l'obligation pour le délégataire de

service public de publier un rapport annuel destiné à informer le délégant sur les comptes, la qualité de service et l'exécution du service public délégué.

Sa présentation est conforme aux dispositions du circulaire n° 740 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et tient compte des recommandations émises par le Comité "Secteur public" de l'Ordre des experts comptables dans ses deux ouvrages que sont "Le rapport annuel du délégataire de service public" et "L'eau et l'assainissement, déclinaison sectorielle du rapport annuel du délégataire de service public", collection "Maîtrise de la gestion locale".

A cette circulaire s'est ajoutée celle du 31/01/2006, en application du décret 2005-236 du 14/03/2005. Les chiffres de l'année en cours y sont indiqués, et à partir de l'exercice 2006, ceux de l'année précédente y seront rappelés. La variation constatée (en pourcentage) entre l'année en cours et l'année précédente sera alors systématiquement indiquée.

Cette annexe au Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation a pour objet d'expliquer les modalités d'établissement de la partie financière du rapport annuel et de ses composantes avec, en préambule, une présentation des différents niveaux d'organisation de SAUR.

MODALITES D'ETABLISSEMENT DU COMPTE ANNUEL DU RESULTAT DE L'EXPLOITATION ET COMPOSANTES DES RUBRIQUES

Le CARE regroupe, par nature, l'ensemble des produits et des charges imputables au contrat de délégation de service public permettant de déterminer l'économie du contrat.

1) **Produits** • la rubrique "Produits" comprend :

Exploitation du Service : le montant total, hors TVA, des produits d'exploitation (part fermière) se rapportant à l'exercice.

Collectivités et autres organismes publics : le montant total, hors TVA, des produits collectés pour le compte de la Collectivité ainsi que les diverses taxes et redevances perçues pour le compte des organismes publics.

Travaux attribués à titre exclusif : le montant total, hors TVA, des travaux réalisés dans le cadre du contrat, par application d'un bordereau de prix annexé à ce contrat.

Produits accessoires : les montants hors TVA facturés, conformément aux dispositions du contrat de délégation, aux clients abonnés au service, dans le cadre de prestations ponctuelles.

2) **Charges** • les charges relatives au contrat, reprises dans le CARE, conformément à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006 peuvent être classifiées de la manière suivante :

- **des Charges directement affectées au contrat** : il s'agit essentiellement des charges du Secteur, ainsi que celles des services mutualisés du Centre.

Elles comprennent :

- des charges directes faisant l'objet d'une comptabilisation immédiate sur le contrat,
- des charges réparties dont une quote-part est imputée au contrat en fonction de clés de répartition techniques, différentes selon la nature des charges afin de tenir compte de la clé économiquement la mieux adaptée (gestion technique, gestion clientèle, engins et véhicules...).

La gestion technique (ingénieurs et techniciens d'exploitation, chimistes, logiciels techniques, télégestion, cartographie...) est répartie sur chaque contrat en fonction du Chiffre d'Affaires du contrat par rapport au Chiffre d'Affaires du Centre.

La gestion clientèle (frais de personnel du service clientèle, plate forme téléphonique, frais de facturation, frais d'affranchissement, frais de relance...) est imputée sur chaque contrat proportionnellement au nombre de clients du contrat.

Les frais « engins et véhicules » sont imputés sur chaque contrat du Centre proportionnellement au coût de personnel d'exploitation du contrat par rapport au coût total du personnel d'exploitation du Centre.

- ***des Charges réparties entre les contrats : ces charges sont réparties au prorata de la Valeur Ajoutée Analytique (VAA) du contrat. Il s'agit notamment :***
 - des « Frais de centre et de secteur » représentant des frais d'encadrement du contrat répartis par nature de charge,
 - des "Frais de structure centraux" représentant la contribution du contrat aux services Centraux et à la Recherche.
- ***des Charges économiques calculées : il s'agit de charges (investissements réalisés par le délégataire) dont les paiements sont effectués à une périodicité différente de l'exercice. Afin de faire ressortir de façon régulière l'économie du contrat, ces charges sont lissées sur toute la durée de celui-ci.***

3) Commentaire des rubriques de charges

1. Personnel :

Cette rubrique correspond au coût du personnel de la société, incluant les salaires et charges sociales et les frais annexes de personnel (frais de déplacement, vêtements de travail et de sécurité, plan d'épargne entreprise...) ainsi qu'au coût du personnel intérimaire intervenant sur le contrat.

L'imputation des frais de personnel d'exploitation est réalisée sur la base de fiches de pointage. Cela intègre également une quote-part d'encadrement, de personnel technique et clientèle.

Cette rubrique comprend également la « Participation légale des salariés aux résultats de l'entreprise ».

2. Énergie électrique :

Cette rubrique comprend la fourniture d'énergie électrique exclusivement dédiée au fonctionnement des installations du service.

3. Achats d'Eau :

Contrats d'eau : cette rubrique comprend les Achats d'eau en gros auprès de tiers ou auprès d'autres contrats gérés par l'entreprise effectués exclusivement pour la fourniture d'eau potable dans le cadre du contrat.

Contrats d'assainissement : cette rubrique comprend les Achats de Prestations de Traitement en gros auprès de tiers ou auprès d'autres contrats gérés par l'entreprise effectués exclusivement pour le traitement des effluents collectés dans le cadre du contrat.

4. Produits de traitement :

Cette rubrique comprend exclusivement les produits entrant dans le process de production.

5. Analyses :

Cette rubrique comprend les analyses réglementaires DDASS et celles réalisées par le Délégué dans le cadre de son autocontrôle.

6. Sous Traitance, Matières et Fournitures :

Cette rubrique comprend :

- Sous-traitance : les prestations de sous-traitance comprennent les interventions d'entreprises extérieures (terrassement, hydrocurage, espaces verts, cartographie ...) ainsi que des prestations réalisées par des services communs de l'entreprise telles que des prestations d'hydrocurage, de lavage de réservoir, de recherche de fuites par corrélation acoustique.
- Matières et Fournitures : ce poste comprend :
 - la charge relative au remplacement de compteurs qui ne sont pas la propriété de l'entreprise.
 - la location de courte durée de matériel sans chauffeur.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien et à la réparation du réseau.
 - les fournitures nécessaires à l'entretien du matériel électromécanique.
 - le matériel de sécurité.
 - les consommables divers.

7. Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles :

Cette rubrique comprend :

- la taxe professionnelle.
- la taxe foncière.
- les redevances d'occupation du domaine public..

8. Autres dépenses d'exploitation :

- "Télécommunications, poste et télégestion" : ce poste comprend les frais de lignes téléphoniques dont ceux relatifs à la télésurveillance ainsi que les dépenses d'affranchissement (hors facturation).
- "Engins et véhicules" : les charges relatives aux matériels composant cette section sont les suivantes : amortissement, location longue durée des véhicules, consommation de carburant, entretien et réparations, assurances.
- Le total des charges de la section "Engins et véhicules" fait l'objet d'une imputation sur chacun des contrats du centre proportionnellement au coût de personnel d'exploitation du contrat par rapport au coût total du personnel d'exploitation du centre.
- "Informatique" : ce poste comprend les frais liés au matériel et logiciels des personnels intervenant sur le contrat. Il comprend également les frais liés aux logiciels métier, nécessaires à la réalisation du contrat ainsi que les frais de facturation :
 - SAPHIR, logiciel de gestion de la relation clientèle
 - MIRE et ses différents modules : suivi de la production, suivi de la qualité, suivi de la force motrice
 - J@DE, logiciel de gestion et des achats

- NET&GIS, logiciel de cartographie
- GEREMI, logiciel de télésurveillance.
- "Assurances" : ce poste comprend :
 - la prime d'assurance responsabilité civile relative au contrat. Cette assurance a pour objet de garantir les tiers des dommages matériels, corporels et incorporels dont la responsabilité incomberait au délégataire
 - Les primes dommages ouvrages
 - Les autres primes particulières d'assurance s'il y a lieu
 - Les franchises appliquées en cas de sinistre.
- "Locaux" : ce poste comprend les charges relatives à l'utilisation des locaux.
- "Divers" : autres charges.

9. Frais de contrôle :

Ces frais concernent le contrôle contractuel du service, lorsque sa charge incombe au délégataire.

10. Contribution aux Services Centraux et Recherche :

Une quote-part de frais de structures nationale et régionale, telle que décrite au chapitre 1, est imputée sur chaque contrat.

11. Collectivités et autres organismes publics :

Ce poste comprend :

- la part communale ou intercommunale.
- les taxes
- les redevances

12. Charges relatives aux Renouvellements :

- « Garantie pour continuité de 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 un ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. Il s'agit d'un lissage des charges sur la durée du contrat. Il est à noter que la méthode de calcul de ce lissage a été améliorée conformément au décret n°2005-236 du 14 mars 2005 et au Rapport de l'Ordre des Experts Comptables : la méthode intègre les charges prévisionnelles selon un calcul fondée sur l'évaluation des risques à couvrir jusqu'à la fin du contrat. Depuis de cet exercice, le calcul intègre également les charges effectivement constatées depuis le début du contrat. Ce calcul sera réactualisé chaque année pour tenir compte de l'évolution du patrimoine et des charges réellement constatées depuis le début du contrat.
- "Programme contractuel de renouvellement" : cette rubrique correspond aux engagements contractuels du délégataire, sur un programme prédéterminé de travaux. Il s'agit généralement d'un lissage économique sur la durée du contrat.
- "Compte (ou Fonds contractuel) de renouvellement" : le délégataire est tenu de prélever régulièrement sur ses produits un certain montant 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 la mesure où l'obligation du délégataire au titre d'un exercice donné est strictement égale à la dotation au compte (ou fonds contractuel), c'est le montant de cette dotation qui doit alors figurer sur le CARE.

Pour un même contrat, plusieurs de ces notions peuvent exister.

13. Charges relatives aux Investissements :

Elles comprennent les différents types d'obligation existant au contrat :

- programme contractuel d'investissements
- fonds contractuel d'investissements
- annuité d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire
- investissements incorporels.

Les montants engagés par le délégataire au titre des investissements réalisés sur le contrat font l'objet d'un amortissement financier présenté sur le CARE sous forme d'une annuité constante.

Les charges relatives au remboursement d'annuités d'emprunts contractés par la collectivité et que le délégataire s'est engagé contractuellement à rembourser font l'objet d'un calcul actuariel consistant à ramener chaque annuité en investissement début de période et à définir le montant de l'annuité constante sur toute la durée du contrat permettant d'obtenir une Valeur Actuelle Nette (VAN) égale à zéro.

14. Charges relatives aux Investissements du domaine privé :

Le montant de cette rubrique comprend l'amortissement du matériel, du gros outillage, et des compteurs propriété de l'entreprise affectés au contrat ainsi que les frais financiers relatifs au financement de ces immobilisations calculés sur la base de la valeur nette comptable moyenne de celles-ci.

15. Perte sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement :

Ce poste comprend :

- les annulations de créances incluant notamment celles au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL Eau)
- les provisions pour créances douteuses
- les frais d'actes et de contentieux.

4) **Résultat avant Impôt**

Il s'agit de la différence entre les produits et les charges.

5) **Impôt sur les sociétés**

Cet impôt ne s'applique que pour les contrats ayant un Résultat avant Impôt bénéficiaire. Le taux d'impôt sur les sociétés appliqué au résultat des contrats est de 33.33%.

6) **Résultat**

Il s'agit du Résultat restant après éventuel Impôt sur les Sociétés.

14 SPECIMENS DE FACTURES

14.1 SPECIMENS DE FACTURES LIES AU DECRET N°2007-675

Vos Contacts :

Accueil : Anse GOURAUD BP 7213
97274 SCHOELCHER Cedex
Lundi au Vendredi 07h30-12h00 et Lundi, Jeudi 13h00-15h30

Téléphone : 05 96 61 15 45
Lundi au Jeudi 07h30-12h30-13h00-16h00 Vendredi 07h30-13h00

Dépannage 24h/24 : 05 96 61 15 45

www.smads.fr

SPECIMEN
23 Décembre 2009

Référence à rappeler

71

DESTINATAIRE DE LA FACTURE

NOM DU CLIENT

Distribution de l'eau :

EXPLOITATION SMDS -MAITRISE D'OUVRAGE ODYSSE

Collecte et traitement des eaux usées facturés et encaissés pour le compte de :

MAITRISE D'OUVRAGE & EXPLOITATION ODYSSE

Ce document est une simulation de facture.

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m3.

Abonnement TTC	35,02 €	
Consommation TTC	424,48 €	soit 0,0035 €/Litre
Total facture TTC	459,50 €	

459,50 €

A NE PAS PAYER

A NE PAS PAYER

SPECIMEN

Rapport Annuel du Déléataire



BRANCHEMENT	COMPTEUR					Consommation m3	Information
	Numéro	Diamètre					
SCHOELCHER	92823094	015 mm				120	Conso. simulée
TOTAL CONSOMMATION						120	

SPECIMEN		FACTURE N° Simulation	Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
Distribution de l'eau		236,32 € HT 241,28 € TTC	m3	m3	€ HT	€ HT	€ HT	%
Prime fixe part SMDS		09-2009 / 12-2009					20,97	2,10
Participation à la préservation de la ressource en eau ODE		09-2009 / 12-2009		120	0,1185	14,22		2,10
Consommation part SMDS		09-2009 / 12-2009		120	0,9100	109,20		2,10
Consommation part Achat d'eau SICSM - ODYSSI		09-2009 / 12-2009		120	0,7661	91,93		2,10

			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
Collecte et traitement des eaux usées		181,33 € HT 185,14 € TTC	m3	m3	€ HT	€ HT	€ HT	%
Prime Fixe part ODYSSI		09-2009 / 12-2009					13,33	2,10
Consommation part ODYSSI		09-2009 / 12-2009		120	1,4000	168,00		2,10

			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
Organismes publics		32,40 € HT 33,08 € TTC	m3	m3	€ HT	€ HT	€ HT	%
Lutte contre la pollution (Office de l'eau)		09-2009 / 12-2009		120	0,1700	20,40		2,10
Modernisation des réseaux (Office de l'eau)		09-2009 / 12-2009		120	0,1000	12,00		2,10

Total Facture	459,50 € TTC	HT soumis à TVA : 450,05 € TVA sur les débits : 9,45 €						
----------------------	---------------------	---	--	--	--	--	--	--

ABONNEMENT
Montant indépendant de la consommation correspondant à la mise à disposition des services et destiné à couvrir des charges fixes.

CONSOMMATION
Volume en m³ enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever le compteur, la consommation peut être estimée. La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

ORGANISMES PUBLICS
L'Office De l'Eau est un établissement public départemental qui a pour mission de favoriser une meilleure gestion des ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.

15 GLOSSAIRE

Ce glossaire récapitule pour les principaux termes utilisés dans les métiers de l'eau, et plus particulièrement dans ce rapport annuel du délégataire, la définition et éventuellement le mode de calcul des informations transmises :

Analyse de pilotage : Analyses réalisées par l'exploitant ayant pour objectif d'affiner et d'optimiser le réglage des installations. Ces données peuvent provenir de plusieurs sources :

- Instruments portables ou installés à poste fixe de mesure de la qualité de l'eau,
- Analyses de qualité de l'eau pratiquées selon des méthodes rapides adaptées au terrain ou effectuées dans des laboratoires d'analyses.

Biens financés par la collectivité = biens appartenant à la collectivité, mis à la disposition du délégataire et qui reviennent automatiquement et gratuitement à la collectivité en fin de contrat ;

Biens de retour = biens financés par le délégataire, affectés au service et indispensables à son fonctionnement, qui reviennent automatiquement et gratuitement à la collectivité en fin de contrat ;

Biens de reprise = biens financés par le délégataire, affectés au service et qui, à la fin du contrat, peuvent être rachetés par la collectivité dans des conditions financières fixées dans le contrat, sans que le délégataire ne puisse s'y opposer

Branchement : Ensemble de canalisations et d'équipements reliant la partie publique du réseau de distribution d'eau à un réseau de distribution intérieur d'un client. Les équipements installés comprennent au minimum un robinet d'arrêt d'eau avant compteur et un compteur général.

CARE : Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation. Pour un contrat déterminé, les chiffres de l'année en cours sont indiqués, et ceux de l'année précédente sont rappelés. Le cadre de ce CARE a été établi par la FP2E, dans le respect strict du décret 2005-236 du 18 mars 2005.

Client : Personne physique ou morale consommant de l'eau et ayant au moins un contrat-abonné le liant avec le service de distribution de l'eau.

Compte (ou fonds contractuel) de renouvellement : Il s'agit des opérations de renouvellement réalisées sans programmation contractuelle, imputées sur un compte de tiers qui correspond à la mise en place de fonds prélevés sur les produits du délégataire, pour couvrir les aléas de fonctionnement des équipements.

Compteur : Equipement faisant partie intégrante du branchement et qui permet de comptabiliser le volume consommé par le branchement.

Contrat-abonnés : Contrat associé à un branchement liant un client au service de distribution de l'eau.

Contrôle sanitaire : Ensemble des analyses réalisées par les DDASS afin de contrôler la qualité des eaux. Ces analyses sont effectuées dans des laboratoires agréés à partir d'échantillons prélevés sur différents points de contrôle (captage, installations de production/traitement, réseaux de distribution, points de consommation).

Echantillon : Volume d'eau prélevé dans le but d'analyser les caractéristiques de l'eau à l'endroit et au moment précis du prélèvement. Les caractéristiques de l'eau sont décomposées et quantifiées/évaluées par paramètre lors de leur analyse.

Garantie pour continuité de service (dite de renouvellement) : Il s'agit d'un renouvellement, où le Délégataire prend à sa charge, et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation ou de renouvellement des équipements, nécessaires à la continuité du service.

Indice linéaire de pertes en réseau : L'indice linéaire de pertes en réseau correspond au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m³/km/jour. Le volume perdu est calculé par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Cet indicateur qui rapporte le volume des pertes en eau à une grandeur caractéristique du réseau traduit directement l'état physique de ce réseau.

Indice linéaire des volumes non comptés : L'indice linéaire des volumes non comptés correspond au volume non compté dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors branchements) et est exprimé en m³/km/jour. Le volume non compté est égal à la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé.

Paramètre d'une analyse : Un paramètre correspond à une caractéristique précise ou à un composé spécifique dont la teneur dans l'échantillon d'eau est quantifiée/évaluée. Certains paramètres font l'objet d'une réglementation. Un paramètre réglementé peut donc pour un échantillon donné être conforme ou non-conforme.

Patrimoine immobilier : Il s'agit du patrimoine immobilier nécessaire à la réalisation du service. Le Délégataire fournit un état de variation de ce patrimoine en intégrant 3 types de mouvements :

- les investissements concessifs (achat de terrain, mise en service d'un ouvrage financé par le Délégataire, destruction d'un ouvrage...),
- opération de renouvellement d'une telle importance qu'elle s'assimile à la construction d'un bâtiment neuf,
- Investissement immobilier du Délégataire (bureaux) entièrement dédié au service.

Période de relève des compteurs : Les compteurs permettant de connaître la consommation de chaque branchement d'un client sont relevés régulièrement. La relève pour une année donnée de tous les compteurs de tous les clients s'étale sur plusieurs jours ou plusieurs semaines en fonction du nombre de compteurs concernés. Pour une relève donnée, la date moyenne de la campagne de relève peut ainsi être calculée. C'est cette date moyenne qui est utilisée année après année pour calculer la consommation moyenne d'une commune ou d'un contrat sur une période de temps correspondant sensiblement à une année.

Point de mise en distribution : Point de prélèvement d'échantillon le plus près possible de la production pour lequel la qualité de l'eau en ce point est considérée comme représentative de la qualité de l'eau sur le réseau de distribution d'une zone géographique déterminée.

Programme contractuel de renouvellement : Il s'agit de l'ensemble des opérations de renouvellement, effectuées par le Délégataire dans le cadre d'un programme technique contractuel, évalué financièrement sur la durée du contrat.

Programme d'investissement : Il s'agit des engagements pris par le Délégataire de réaliser certains investissements sur le patrimoine, afin d'améliorer la qualité du service, ou le fonctionnement des installations. Ce programme est défini dans un inventaire contractuel.

Qualité eau au point de mise en distribution : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de mise en distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau brute : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau brute prélevée dans le milieu naturel avant tout traitement visant à la rendre potable. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau distribuée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de consommation (robinet) par le client. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau traitée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau en sortie des installations de production/traitement avant admission sur le réseau de distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Rapport bactériologique : Ensemble des paramètres de type bactériologique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport bactériologique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rapport physico-chimique : Ensemble des paramètres de type physico-chimique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport physico-chimique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rendement hydraulique d'une installation : Il correspond au rapport Volume d'eau produite sur volume d'eau brute admis sur l'installation. Il traduit le rendement de conversion de l'eau potable à partir de l'eau brute.

Rendement du réseau de distribution : Il correspond au rapport entre d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume exporté ou vendu en gros et d'autre part le volume produit augmenté du volume importé ou acheté en gros. Le rendement est un bon indicateur environnemental mais ne traduit qu'indirectement l'état du réseau car il dépend de la consommation et du volume exporté ou vendu en gros. .

Réseau de distribution public : ensemble de canalisations transportant l'eau produite par les installations de production jusqu'au compteur général des clients, partie publique des branchements inclus.

Réseau de distribution intérieur : ensemble de canalisations et d'équipements placés sous la responsabilité d'un client. Le réseau intérieur d'un client commence après le compteur général permettant d'évaluer la consommation du branchement associé à ce client.

Surveillance de l'exploitant : Elle comprend un examen régulier des installations, un programme de tests ou d'analyses et la tenue par l'exploitant d'un fichier sanitaire. Ces analyses viennent en complément de celles réalisées par les DDASS et contribue à la surveillance de la qualité des eaux.

Taux de mobilisation d'une installation : rapport exprimé en % entre le volume de pointe journalier constaté et la capacité nominale d'une installation. Un rapport proche de 100% est le signe d'une installation dont les réserves de capacité sont minimales, voire insuffisantes.

Terre de décantation : Ensemble des résidus de traitement collectés sur certains ouvrages (décanteurs, filtres, ...) des installations de production. Ces résidus, bien souvent connus sous le terme de boues d'eau potable, sont régulièrement évacués des installations.

Volume comptabilisé : Volume d'eau potable consommé par des clients du périmètre du contrat et résultant des relevés des appareils de comptage . Ce volume n'inclut pas le Volume exporté ou vendu en gros (VEG).

Volume consommateurs sans comptage : Il correspond au volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation ; ce volume estimé inclut notamment :

- l'eau nécessaire à la défense incendie (Essais des PI/BI et manœuvres incendie),
- l'eau utilisée pour les espaces verts et le lavage de la voirie,

- l'eau utilisée par les fontaines (non équipées de compteurs)

Volume de service du réseau : Il correspond au volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution ; ce volume estimé inclut notamment :

- l'eau utilisée pour le nettoyage des réservoirs,
- l'eau utilisée lors d'opérations de purge ou de nettoyage des conduites
- l'eau utilisée pour la désinfection et le rinçage des conduites après travaux

Volume consommé autorisé : Il correspond au volume comptabilisé augmenté du volume besoin réseau consommateurs

Volume consommé hors VEG : Volume d'eau potable consommé par des clients du périmètre du contrat. Ce volume n'inclut pas les Ventes d'Eau en Gros (VEG) ou Volume d'eau exportée.

Volume de pointe : Volume maximum journalier mesuré pendant l'année sur l'installation concernée.

Volume eau brute : Volume d'eau prélevé dans le milieu naturel (rivière, lac, barrage, nappe phréatique, ...). L'eau est qualifiée de brute pour signifier qu'elle n'a subi aucun traitement visant à la rendre potable. Outre les volumes d'eau prélevés dans le milieu naturel sur le périmètre du contrat, les volumes d'eau brute intègrent les éventuels achats d'eau brute hors périmètre du contrat auquel on retranche les éventuels volumes d'eau brute vendus hors périmètre du contrat.

Volume exporté (ou vendu en gros) : Volume d'eau produit (généralement potable) délivré à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume importé (ou acheté en gros) : Volume d'eau (généralement potable) acheté à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume produit : Le volume d'eau produit sur les installations de production correspond au volume d'eau traitée duquel il faut éventuellement retrancher le volume besoin usine (si ce dernier est pris après le compteur de production).

Volume besoin usine : Volume d'eau traitée sur les installations de production qui est utilisé à l'intérieur de ces mêmes usines pour différents usages (préparation de réactifs chimiques, nettoyage, ...)

Volume mis en distribution : Volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution d'eau en vue d'être consommé par les clients inclus dans le périmètre du contrat . Le volume mis en distribution correspond au volume produit auquel on ajoute le volume importé ou acheté en gros et duquel on retranche le volume exporté ou vendu en gros.

Volume eau traitée : C'est le volume d'eau que les installations fournissent à l'aide de traitements plus ou moins complexes en fonction de la nature de l'eau brute que l'on souhaite rendre potable.