

## Rapport annuel du déléguétaire 2018

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

SICSM (SI du Centre et du Sud de la Martinique)



# Sommaire

## 1 | Synthèse de l'année ..... 5

1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	8
1.3	Les indicateurs de performance .....	9
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	10
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	11
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat .....	11
1.5	Les évolutions réglementaires .....	12

## 2 | Présentation du service ..... 13

2.1	Le contrat .....	15
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat .....	16
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat .....	16
1	<b>La SME au service des usagers</b> .....	16
1.1.1	Un service 24/24, en continu.....	17
1.1.2	La gestion de crise .....	19
1.2	L'inventaire du patrimoine .....	20
1.2.1	<b>Le système d'eau potable</b> .....	20
1.2.2	Les biens de retour .....	22

## 2 | Qualité du service..... 41

2.1	Le bilan hydraulique .....	43
2.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable .....	43
2.1.2	Les volumes prélevés .....	57
2.1.3	Les volumes d'eau brute importés et exportés .....	58
2.1.4	Les volumes d'eau potable produits .....	59
2.1.5	Les volumes d'eau potable importés et exportés .....	60
2.1.6	Les volumes mis en distribution année civile.....	61
2.1.7	Les volumes consommés autorisés année civile.....	62
2.1.8	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007) .....	63
2.1.9	L'ILC et rendement grenelle 2 .....	65
2.1.10	Le rendement contractuel .....	66
2.2	La qualité de l'eau .....	68
2.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	68
2.2.2	Le programme ARS .....	68
2.2.3	Le plan vigipirate .....	68
2.2.4	La ressource.....	69
2.2.5	La production .....	71
2.2.6	La distribution .....	73
2.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 .....	84
2.3	Le bilan d'exploitation.....	85
2.3.1	La consommation électrique .....	85
2.3.2	La consommation de produits de traitement.....	86
2.3.3	La production des boues d'eau potable.....	87
2.3.4	Les contrôles réglementaires .....	87
2.3.5	Le nettoyage des réservoirs.....	88
2.3.6	Les autres interventions sur les installations .....	92
2.3.7	Les interventions sur le réseau de distribution .....	97
2.3.8	La recherche des fuites.....	99
3.1.1	Les interventions en astreinte .....	100
3.1.2	<b>Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage</b> .....	101
3.2	Les autres missions du service .....	104
3.2.1	Les actions de communications pour votre contrat.....	104
3.2.2	Le géoréférencement.....	107

<b>3.3 Le bilan clientèle.....</b>	<b>108</b>
3.3.1 Le nombre de clients .....	108
3.3.2 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros .....	109
3.3.3 Le nombre d'abonnements .....	111
<b>3.3.4 Mouvement des abonnements.....</b>	<b>111</b>
3.3.5 Les volumes vendus .....	111
3.3.6 Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	115
3.3.7 La typologie des contacts clients .....	117
3.3.8 Les principaux motifs de dossiers clients .....	117
3.3.9 L'activité de gestion clients .....	120
3.3.10 La relation clients.....	120
3.3.11 L'encaissement et le recouvrement.....	122
3.3.12 Le fonds de solidarité.....	123
3.3.13 Les dégrèvements .....	123
3.3.14 La mesure de la satisfaction client .....	123
3.3.15 Le prix du service de l'eau potable .....	126
<b>4   Comptes de la délégation .....</b>	<b>129</b>
4.1 Les investissements contractuels .....	131
4.1.1 Le renouvellement .....	131
<b>5   Votre déléataire .....</b>	<b>136</b>
5.1 Notre organisation .....	137
5.1.1 L'entreprise régionale OUTRE-MER .....	137
5.1.2 Nos implantations.....	137
5.1.3 Nos moyens humains.....	137
5.1.4 Nos moyens matériels.....	138
5.1.5 Nos moyens logistiques.....	139
5.1.6 Les autres moyens .....	140
5.1.7 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	141
5.2 La relation clientèle .....	142
5.2.1 Accueil physique .....	142
5.2.2 L'agence en ligne.....	142
5.2.3 L'accueil téléphonique 09 69 32 97 22 .....	144
5.2.4 Les renforts du groupe.....	144
5.3 Notre système de management .....	145
5.4 Notre démarche développement durable.....	150
5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité .....	152
5.5 Nos offres innovantes.....	153
5.5.1 Notre organisation VISIO .....	153
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation .....	155
<b>6   Glossaire .....</b>	<b>157</b>
<b>7 Annexes .....</b>	<b>168</b>
7.1 Synthèse Réglementaire .....	168
7.2 Annexe 2 .....	185
7.3 Annexe 3 .....	186



# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

- ✓ Janvier 2018 : Baisse de la facture type 120 m<sup>3</sup> par un ajustement de la redevance prélevement ODE
- ✓ Janvier 2018 : poursuite du déploiement de l'ordonnancement des interventions usines
- ✓ Mars 2018 : Programme de remplacement des traitements au chlore gazeux par des systèmes d'électro-chloration suite à l'arrêt des importations de chlore gazeux.
- ✓ Mai 2018 : mise à jour du plan d'action pour l'amélioration du rendement des réseaux
- ✓ Juin 2018, Enquête satisfaction LHdom auprès de 400 clients
- ✓ 17 Juillet 2018 : Audit AFNOR sur la démarche qualité SME. Certification ISO 9001 reconduite pour l'ensemble de ses activités en version 2015.
- ✓ Juillet 2018 : réunion des associations de consommateurs
- ✓ Aout 2018 : création d'un poste supplémentaire pour le traitement des courriers et mails
- ✓ Septembre 2018 : réorganisation de l'agence Clientèle suite au départ du Chef d'Agence
- ✓ Octobre 2018 : création d'un poste de téléconseiller supplémentaire pour la prise des appels téléphoniques sur notre plateforme SMACC
- ✓ Octobre 2018 : expérimentation de la solution disjoncteur d'eau pour la protection des branchements longs
- ✓ Novembre 2018 : préparation d'une organisation ordonnancement en astreinte.
- ✓ Novembre 2018 : Opération pilote sur fonctionnement télé-relève compteurs
- ✓ Décembre 2018 : augmentation importante des fournitures d'eau en gros à ODYSSI pour le périmètre Lamentin et Saint-Joseph.

## 1.2 Les chiffres clés



**2,76 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>

**15 548 364 m<sup>3</sup>** d'eau produit dans l'année



**12 642 356 m<sup>3</sup>** mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année



**8 563 181 m<sup>3</sup>** d'eau facturée



**1644 Km** de réseau de distribution d'eau potable



**73 369** clients desservis



**100 %** de conformité sur les analyses bactériologiques



**100 %** de conformité sur les analyses physico-chimiques



**4 038** compteurs remplacés

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

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

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- (1) : producteur de l'information = Collectivité
- (2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007							
Thème	Indicateur	2015	2016	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	1 614	1 629	1 633	1 644	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,81	2,84	2,76	2,76	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	99,6	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	77,1	76,6	82,2	80,9	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	95/120	95/120	95/120	95/120	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	7,70	7,97	6,61	6,57	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	7,43	7,61	5,87	6,21	m <sup>3</sup> /km/j	A

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL							
Thème	Indicateur	2015	2016	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	1	1	1	1	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Thème	Indicateur	2015	2016	2017	2018	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle			66,8		%	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	oui	oui	oui	oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	oui	oui	oui	oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	oui	oui	oui	oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	non	non	non	non	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	oui	oui	oui	oui	Oui/non	A

## 1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Engagement	Date d'engagement	Délai de mise en œuvre	Date d'achèvement	Avancement
Mise en place du logiciel OPTIAQUA (Nouveau nom ; Aquadvance)	01/04/2015	1 an	31/03/2016	Outil déployé et paramétré
Amélioration de la sectorisation	01/04/2015	2 ans	31/03/2016	En attente des investissements du maître d'ouvrage
Prélocalisation permanente (capteurs acoustiques)	01/04/2015	2 ans	31/03/2016	En attente des investissements du maître d'ouvrage
Zone pilote de modulation de pression	Fourniture du modèle hydraulique par le SICSM	1 an		En attente des investissements du maître d'ouvrage
Utilisation du logiciel PREVOIR pour Plan renouvellement canalisation SICSM	01/01/2015	Chaque année	31/03/2019	Nouvelle version présentée aux services du SICSM en 2016

## 1.5 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

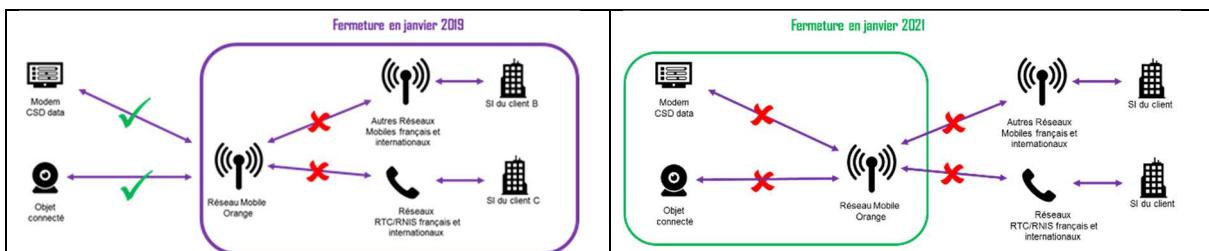
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe.

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

L'opérateur de télécommunications Orange a annoncé, au mois de novembre 2017, l'arrêt des services de transport de données basés sur la technologie de transfert « Circuit Switch Data » (CSD) utilisant la norme GSM de téléphonie mobile. Cette technologie est principalement utilisée pour les communications utilisant les réseaux mobiles dits 2G.

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.
- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion des services d'eau et d'assainissement, en fonction de leurs caractéristiques (date de fabrication, technologies utilisées, éligibilité du raccordement aux réseaux des opérateurs).

L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

# 2 | Présentation du service



## 2.1 Le contrat

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

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
Contrat	01/04/2015	31/03/2027	Affermage

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

- La SOCIETE MARTINQUAISE DES EAUX (SME) assure pour la CAESM et CAP NORD la gestion du service de l'Eau Potable répartie comme suit (contrats DSP 2015-2027) :
  - o CAESM 12 communes :
    - Ducos
    - François
    - Vauclin
    - Marin
    - Sainte-Anne
    - Sainte-Luce
    - Rivière-Pilote
    - Rivière-Salée
    - Diamant
    - Anse d'Arlet
    - Trois-Ilets
    - Saint-Esprit
  - o CAP NORD 2 communes :
    - Robert
    - Trinité

#### 1 La SME au service des usagers

**La Société Martiniquaise des Eaux (SME)** est une société spécialisée dans la gestion des services de l'eau et d'assainissement **depuis 40 ans** au service des collectivités territoriales de la Martinique.



Sur tout le périmètre de l'ESPACE SUD, ses activités s'inscrivent dans le grand cycle de l'eau depuis la production d'eau potable jusqu'à la **collecte, au transport et à l'épuration des eaux usées ou la gestion des milieux aquatiques**.

Elle s'appuie aujourd'hui sur un **effectif Martiniquais de 198 salariés** sous la responsabilité de Philippe GRAND, directeur général et ingénieur spécialisé en sciences et techniques de l'eau et de l'assainissement avec plus de 30 années d'expérience dans le domaine. Il est actuellement le représentant local officiel de la fédération des Entreprises de l'Eau en Martinique (FP2E).



Son expérience s'est forgée sur la gestion locale en délégation de service ou prestations de service de très nombreuses installations en eau comme en assainissement.

Pour l'eau, la SME a en charge sur le territoire de l'ESPACE SUD :

- 155 631 habitants,
- 73 369 abonnés,
- 8 697 338 m<sup>3</sup> consommé (hors vente en gros),
- 2 usines de traitement,
- 66 stations de pompage,
- 123 réservoirs,

La Société Martiniquaise des Eaux est une entreprise certifiée AFNOR ISO 9001 : 2008 pour l'ensemble de ses activités :

- Production et distribution d'eau potable
- Collecte et traitement des eaux usées
- Gestion administrative des clients SICSM, CACEM et SCCECO
- Entretien et inspection des réseaux
- Analyse des Eaux de baignades

### 1.1.1 Un service 24/24, en continu

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

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

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

#### Organisation de l'astreinte

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

Le service d'astreinte (21 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année. Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées. Les équipes d'astreinte sont mobilisables hors des heures ouvrables, pour déclencher les réparations nécessaires. Le personnel est compétent en traitement d'eau, épuration, plomberie, terrassement, électromécanique et gestion des réseaux. Il est encadré par des agents de maîtrise et un cadre. L'effectif mobilisé chaque semaine représente 10 % de l'effectif total de la société.

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

☞ L'organigramme d'astreinte

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

- le responsable d'astreinte (cadre) :

Il représente la Direction de la SME, assure la responsabilité du bon fonctionnement de l'astreinte et intervient en situation d'exception.

- l'astreinte téléphonique :

L'objectif est de fournir à tous clients ou tiers, qui appelle sur un numéro d'urgence, un interlocuteur physique et ce 24 h / 24. L'astreinte téléphonique prend le relais du standard de la SME ; la réception des alarmes techniques est centralisée vers les électromécaniciens en fonction de zones géographiques pré-définies.

- l'astreinte d'encadrement :

Elle gère les situations qui sortent de la pratique courante et nécessitent soit une appréciation spécifique, soit la mobilisation de moyens importants. Elle prend les décisions d'intervention pour les cas qui n'ont pas fait l'objet d'une description pré-établie d'intervention.

Elle encadre les interventions importantes et permet de mettre en œuvre les dispositions appropriées à chaque situation.

- l'astreinte d'intervention :

Les travaux à réaliser étant urgents par nature, elle se mobilise dès qu'elle est sollicitée, dans des délais très courts, pour les effectuer. Pour un certain nombre de situations banalisées étudiées à l'avance (petites interventions, diagnostics...), elle travaille en autonomie. Les incidents les plus fréquents ou les plus prévisibles sont passés en revue de façon systématique.

L'astreinte mobilise au total 21 personnes par semaine.

☞ Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

- téléphones à domicile et téléphones portables,
- P.C. portables avec accès aux applications métier (Supervision, SIG, ...)
- véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,
- fourgons-ateliers, mini pelles et camions benne,
- mallettes d'astreinte (adresses, téléphone, consignes d'intervention ...),
- camion hydrocurleur d'intervention,
- téléphones satellites en cas de nécessité.

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



### 1.1.2 La gestion de crise

La situation géographique de la Martinique l'expose à de nombreux risques naturels. La gestion de la production et de la distribution de l'eau devient de vrais défis face aux bouleversements des éléments naturels.

La Société Martiniquaise des eaux a mis en place un plan de crise afin d'optimiser sa réactivité et de minimiser toutes les conséquences liées aux phénomènes naturels. Une organisation et des moyens spécifiques ont été définis pour répondre au caractère abrupt et inhabituel de ces évènements. Elle est engagée également dans le plan de prévention des risques et participe activement aux actions préfectorales comme l'exercice cyclonique de 2012, dit Zéklè. (photo)

**Le plan Orsec cyclone va être amélioré**



Pour la première fois depuis plusieurs années, un exercice cyclonique, baptisé « Zéklè », a été organisé pour tester et améliorer le niveau d'entrainement de l'ensemble des...

France-Antilles Martinique

02.05.2012

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

## 1.2 L'inventaire du patrimoine

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

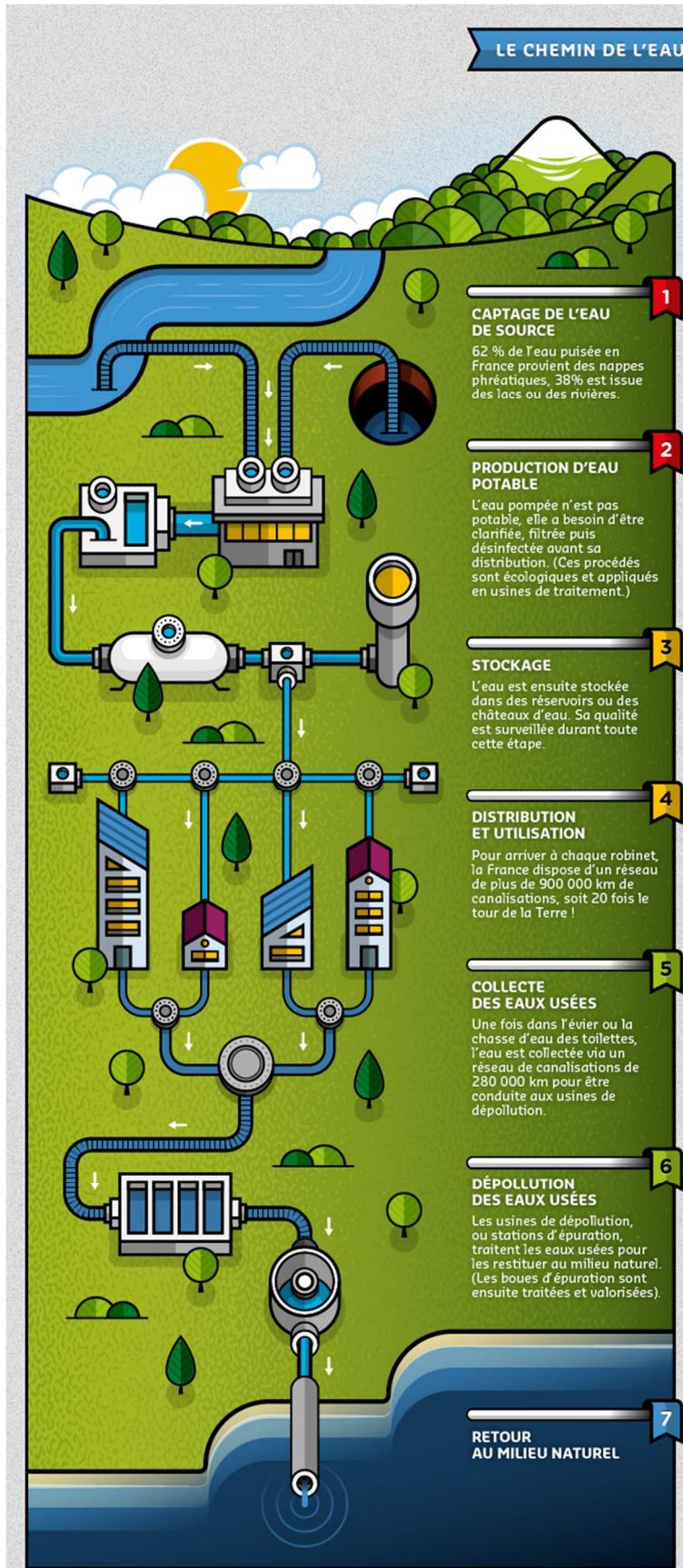
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

### 1.2.1 Le système d'eau potable



## 1.2.2 Les biens de retour

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

- LES RESSOURCES**

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

- LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

<b>Inventaire des installations de production/traitements</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Capacité de production</b>	<b>Unité</b>
LE LAMENTIN	Usine Directoire	1973		m <sup>3</sup> /j
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	1950		m <sup>3</sup> /j

- LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

<b>Inventaire des réservoirs</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Volume utile</b>	<b>Unité</b>
DUCOS	Réservoir Bac Coco	1991	300	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Durivage	1979	300	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Lourdes	1977	700	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Morne Carette	1977	300	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Morne Privat	1977	150	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Morne Vert	1977	300	m <sup>3</sup>
DUCOS	Réservoir Vaudrancourt	1989	2 000	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	1996	1 000	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 2	1996	500	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	1977	200	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Desmarinières	1977	1 000	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	1990	1 000	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	1992	500	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	1980	1 000	m <sup>3</sup>

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 1	1977	400	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	1976	200	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir Petit Galion	1982	150	m <sup>3</sup>
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	1980	1 000	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	1976	100	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Anse Cafard	1977	500	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant La Croix	1992	800	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2	1977	400	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir La Cherry	1977	700	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Bas	1977	500	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Haut	1977	300	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	1980	100	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Tamarin	1977	200	m <sup>3</sup>
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	1977	200	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	1977	60	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	1977	500	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Bourg François	1977	1 000	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Cap Est	1988	400	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	1978	500	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	1979	200	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	1977	800	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	1977	300	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	1977	300	m <sup>3</sup>
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	1991	1 000	m <sup>3</sup>
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	1977	300	m <sup>3</sup>
LE LAMENTIN	Réservoir Directoire	1977	1 000	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Bourg Marin	1980	700	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	1977	500	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Duprey	1977	300	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Mondésir	1992	1 000	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Mongéraud	1975	500	m <sup>3</sup>

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 1	1976	300	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	1978	300	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Morne Gommier	1980	400	m <sup>3</sup>
LE MARIN	Réservoir Morne Sulpice	1979	200	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Augrain	1978	300	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Bourg Robert	1970	700	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	1987	150	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Chapelle Villarson	1979	200	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	1976	100	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	1976	400	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	1978	500	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Fond Nicolas	1988	500	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	1980	300	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	1991	1 000	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Pointe La Rose	1978	300	m <sup>3</sup>
LE ROBERT	Réservoir Pointe Lynch	1977	700	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Baie des Mulets	2005	350	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	1977	300	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	1970	1 000	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	1978	300	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	1981	200	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Macabou	2003	500	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	1982	300	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Placide	1979	150	m <sup>3</sup>
LE VAUCLIN	Réservoir Sigy	2008	1 000	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bas Morne	1993	550	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bourg Anses-d'Arlet	1977	470	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	1992	1 000	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Fleury		1 000	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Gallochat	1977	300	m <sup>3</sup>
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	1978	300	m <sup>3</sup>

Inventaire des réservoirs				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Petite Anse	1977	500	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 1	1977	2 000	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 2	1977	1 050	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bourg Trois-Ilets	1976	550	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Grand Maison	1978	300	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir La Ferme	1977	500	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir L'Armée	1977	200	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Les Hameaux	1977	600	m <sup>3</sup>
LES TROIS-ILETS	Réservoir Morne Clouette	1999	1 000	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Anse Figuier	1978	300	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Bourg Pomponne	1977	700	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir En camée	1975	300	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Josseaud	1979	400	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Honoré	1979	1 000	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Roches	1979	500	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 1	1978	300	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 2	1983	300	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	1977	300	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Vieille Citerne	1985	100	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	1979	200	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	1975	400	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Desmarinière Haut	1979	500	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	1977	200	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 1 Sud	1979	500	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 2 Nord	1979	850	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Médecin	1977	200	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	1995	550	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Sans Pareil	1990	1 500	m <sup>3</sup>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	1977	300	m <sup>3</sup>
SAINTE-ANNE	Réservoir Baie des Anglais	1990	200	m <sup>3</sup>

<b>Inventaire des réservoirs</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Volume utile</b>	<b>Unité</b>
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	1978	400	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	1978	500	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	1983	300	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 2 Haut	1977	500	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Ferré	1978	200	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Club Méditerranée	1980	1 000	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	1978	300	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bellevue	1980	300	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	1977	400	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Corps de Garde	1978	1 000	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Epinay	1991	500	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	1977	500	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	1997	500	m³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Bourg Saint-Esprit	1977	1 000	m³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	1975	300	m³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 1500	1977	1 500	m³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 8000	2007	8 000	m³

- LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

<b>Inventaire des installations de pompage - relevage</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Débit nominal</b>	<b>Unité</b>
DUCOS	Bâche de pompage de Barington	1993		m³/h
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	1996		m³/h
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	1990		m³/h
DUCOS	Station de pompage de Morne Vert	1991		m³/h
DUCOS	Surpresseur Bac Coco	1977		m³/h
DUCOS	Surpresseur Fond Panier	1998		m³/h
DUCOS	Surpresseur La Marie	2010		m³/h
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	1992		m³/h

Inventaire des installations de pompage - relevage				
Commune	Site	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	1990		m <sup>3</sup> /h
LA TRINITÉ	Surpresseur Anse L'Etang	1991		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Ancinel	1983		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne	1992		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	1994		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Station de pompage de Anse Cafard	1991		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	1993		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Station de pompage de Tamarin	1983		m <sup>3</sup> /h
LE DIAMANT	Surpresseur en ligne Ancinel			
LE DIAMANT	Surpresseur Vaudrancourt	1999		m <sup>3</sup> /h
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	1993		m <sup>3</sup> /h
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	1978		m <sup>3</sup> /h
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	1993		m <sup>3</sup> /h
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	1995		m <sup>3</sup> /h
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile			
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire Boutaud			
LE MARIN	Bâche de pompage de Mongérald	1979		m <sup>3</sup> /h
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	1991		m <sup>3</sup> /h
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	1986		m <sup>3</sup> /h
LE MARIN	Station de pompage de Duprey	1983		m <sup>3</sup> /h
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	1980		m <sup>3</sup> /h
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	1995		m <sup>3</sup> /h
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	1980		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	1978		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	1978		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	2000		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	2008		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	1982		m <sup>3</sup> /h
LE VAUCLIN	Surpresseur Sigy	2009		m <sup>3</sup> /h
LES ANSES-D'ARLET	Bâche de pompage de Bas Morne	1993		m <sup>3</sup> /h
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	2002		m <sup>3</sup> /h
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur en ligne Fond Fleury	2011		m <sup>3</sup> /h

<b>Inventaire des installations de pompage - relevage</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Débit nominal</b>	<b>Unité</b>
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur Morne Bigot	2005		m <sup>3</sup> /h
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	2002		m <sup>3</sup> /h
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de La Ferme	2009		m <sup>3</sup> /h
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat	1993		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	2000		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	1978		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Saint Vincent	1979		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	2000		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	2001		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Croix Godet	2004		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Morne Roches			
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	1979		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	1976		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	1991		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	1980		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	2006		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	1990		m <sup>3</sup> /h
RIVIÈRE-SALÉE	Surpresseur Petit Bourg	2006		m <sup>3</sup> /h
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré			
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	1976		m <sup>3</sup> /h
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	1991		m <sup>3</sup> /h
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	1981		m <sup>3</sup> /h
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	1985		m <sup>3</sup> /h
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	1990		m <sup>3</sup> /h
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata	1993		m <sup>3</sup> /h
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	1991		m <sup>3</sup> /h

- LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des principales installations :

<b>Les variations sur les installations</b>			
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Année de mise hors service</b>
LE LAMENTIN	Usine Directoire	1973	
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	1950	

- LES TRAITEMENTS ET CONTROLES DE QUALITE D'EAU SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité d'eau sur l'ensemble du réseau de distribution, les installations de traitement sur le réseau disponible au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

<b>Inventaire des installations de traitement sur réseau</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>
DUCOS	Chloration Bac Coco	2008
LA TRINITÉ	Chloration Desmarinière	2008
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	2008
RIVIÈRE-SALÉE	Chloration Fleury	2008

- LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT**

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

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>	
<b>Commune</b>	<b>Site</b>
LA TRINITÉ	Comptage Cosmy
LE DIAMANT	Comptage Taupinière
LE FRANÇOIS	Comptage 4 croisées
LE LAMENTIN	Comptage Pelletier Réseau
LE LAMENTIN	Comptage Soudon
LE LAMENTIN	Comptage Vente Habitation Union
LE LAMENTIN	Comptage Vente Mangot Vulcin
LE LAMENTIN	Comptage Vente Pelletier
LE MARIN	Comptage Gendarmerie Marin
LE MARIN	Comptage Morne Flambeau
LE ROBERT	Comptage Chapelle Villarson

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>	
<b>Commune</b>	<b>Site</b>
LE ROBERT	Comptage Estrade
LE ROBERT	Comptage Robert Caraïbes
RIVIÈRE-PILOTE	Comptage Mare Capron
SAINTE-LUCE	Comptage Trois Rivières
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Jonction
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Presqu'île
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Schoelcher

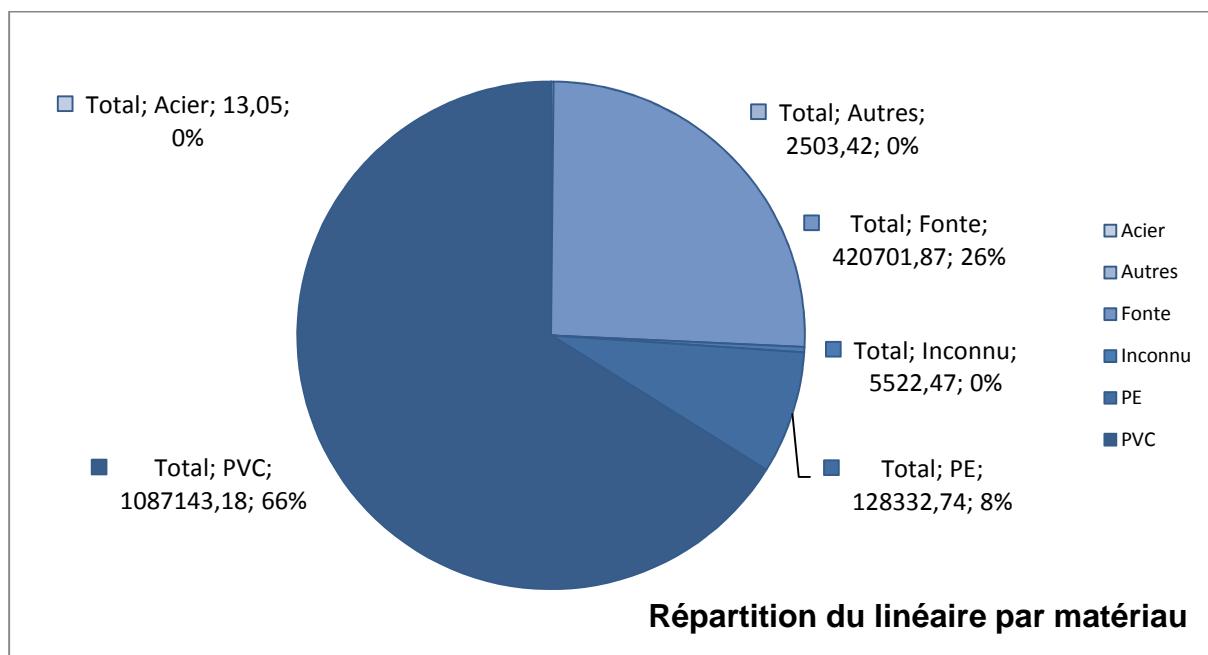
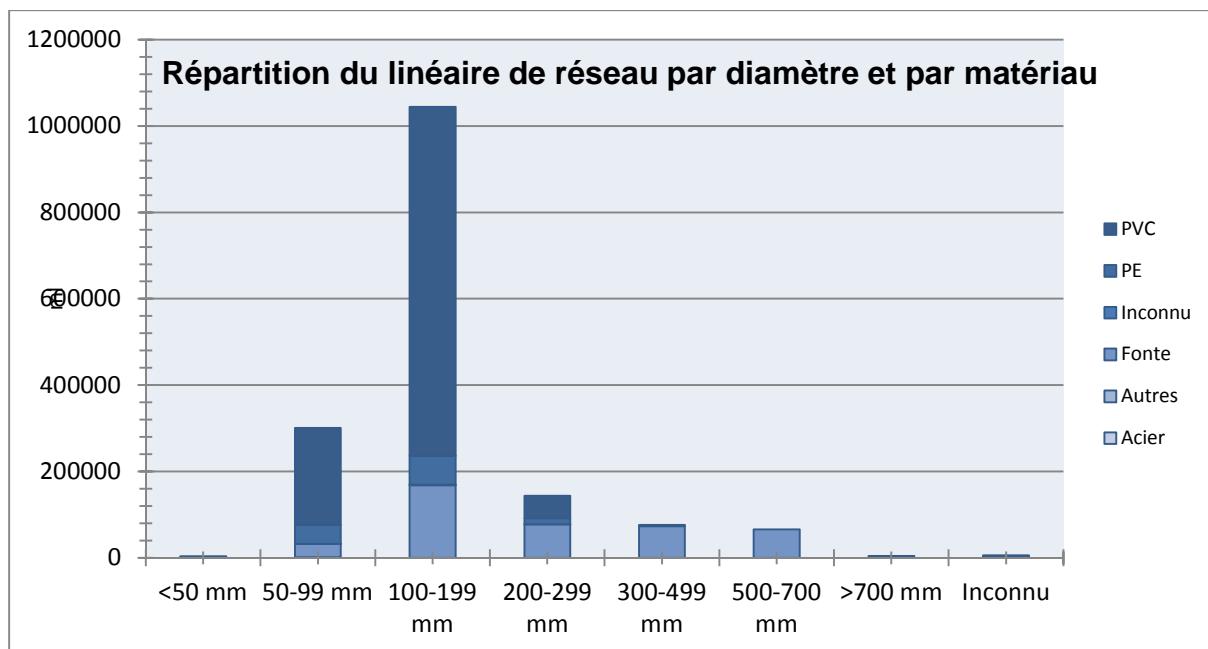
- LES CANALISATIONS**

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

<b>Linéaire de canalisation (ml)</b>									
<b>Diamètre / Matériau</b>	<b>Fonte</b>	<b>PE</b>	<b>Amianto ciment</b>	<b>PVC</b>	<b>Acier</b>	<b>Béton</b>	<b>Autres</b>	<b>Inconnu</b>	<b>Total</b>
<50 mm	-	561	-	1 534	-	-	1 100	32	3 227
50-99 mm	31 122	44 309	-	224 219	-	-	1 142	3	300 796
100-199 mm	168 168	66 710	-	808 200	-	-	-	1 678	1 044 757
200-299 mm	77 935	13 748	-	51 744	13	-	-	99	143 539
300-499 mm	72 992	3 005	-	-	-	-	17	-	76 013
500-700 mm	66 108	-	-	-	-	-	-	-	66 108
>700 mm	4 138	-	-	-	-	-	-	-	4 138
Inconnu	238	-	-	1 447	-	-	244	3 710	5 639
<b>Total</b>	<b>420 702</b>	<b>128 333</b>	<b>-</b>	<b>1 087 143</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>2 503</b>	<b>5 522</b>	<b>1 644 217</b>

<b>Linéaire de canalisation (ml)</b>									
<b>Matériau/Diamètre (mm)</b>	<b>&lt;50</b>	<b>50-99</b>	<b>100-199</b>	<b>200-299</b>	<b>300-499</b>	<b>500-700</b>	<b>&gt;700</b>	<b>Inconnu</b>	<b>Total</b>
Fonte ductile	-	5 138	45 787	45 279	66 359	37 335	2 015	36	201 949
Fonte grise	-	83	8	119	-	-	-	-	210
Fonte indéterminée	-	25 901	122 373	32 537	6 633	28 773	2 123	203	218 543
PE bandes bleues	283	36 848	47 500	10 510	3 005	-	-	-	98 145
PE indéterminé	278	7 462	19 210	3 238	-	-	-	-	30 188
PVC mono-orienté	1 534	224 219	807 198	50 247	-	-	-	1 447	1 084 644

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
PVC bi-orienté	-	-	942	1 497	-	-	-	-	2 439
PVC indéterminé	-	-	60	-	-	-	-	-	60
Acier	-	-	-	13	-	-	-	-	13
Autre	1 100	1 142	-	-	17	-	-	244	2 503
Inconnu	32	3	1 678	99	-	-	-	3 710	5 522
Total	3 227	300 796	1 044 757	143 539	76 013	66 108	4 138	5 639	1 644 217



- LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

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

<b>Les variations sur les canalisations</b>	
<b>Motif</b>	<b>ml</b>
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	1 642 493
Situation actuelle	1 642 493

<b>Les variations sur les canalisations</b>	
<b>Motif</b>	<b>ml</b>
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	1 642 493
Régularisations de plans	1 724
Situation actuelle	1 644 217

<b>La répartition par commune des variations sur les canalisations</b>		
<b>Commune</b>	<b>Motif</b>	<b>ml</b>
DUCOS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	155 302
LA TRINITÉ	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	115 055
LE DIAMANT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	81 860
LE FRANÇOIS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	187 632
LE LAMENTIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	28 274
LE MARIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	90 515
LE ROBERT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	165 695
LE VAUCLIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	120 877
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	58 287
LES TROIS-ILETS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	91 201
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	141 236
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	138 612
SAINTE-ANNE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	76 205
SAINTE-LUCE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	94 015
SAINT-ESPRIT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	89 523
SAINT-JOSEPH	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	8 204

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	12	11	20	19	- 5,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	449	450	455	461	1,3%
Equipements de mesure de type compteur	105	105	111	111	0,0%
Equipements de mesure de type qualité	1	1	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 640	1 746	1 760	1 768	0,5%
Régulateurs débit	16	17	17	17	0,0%
Vannes	5 298	5 380	5 449	5 463	0,3%
Vidanges, purges, ventouses	5 291	5 357	5 421	5 444	0,4%

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune</b>						
<b>DUCOS</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
DUCOS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	-	1	1	0,0%
DUCOS	Détendeurs / Stabilisateurs	12	12	12	12	0,0%
DUCOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	9	9	0,0%
DUCOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	185	187	193	193	0,0%
DUCOS	Régulateurs débit	3	4	4	4	0,0%
DUCOS	Vannes	667	674	694	694	0,0%
DUCOS	Vidanges, purges, ventouses	507	515	526	526	0,0%

<b>LA TRINITÉ</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LA TRINITÉ	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Détendeurs / Stabilisateurs	20	21	21	21	0,0%
LA TRINITÉ	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	12	0,0%
LA TRINITÉ	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	113	113	114	114	0,0%
LA TRINITÉ	Régulateurs débit	1	1	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Vannes	459	460	461	461	0,0%
LA TRINITÉ	Vidanges, purges, ventouses	335	335	332	332	0,0%

## 2 | Présentation du service

---

<b>LE DIAMANT</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LE DIAMANT	Détendeurs / Stabilisateurs	20	19	20	20	0,0%
LE DIAMANT	Equipements de mesure de type compteur	8	8	9	9	0,0%
LE DIAMANT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	81	81	80	82	2,5%
LE DIAMANT	Régulateurs débit	2	2	2	2	0,0%
LE DIAMANT	Vannes	290	295	297	296	- 0,3%
LE DIAMANT	Vidanges, purges, ventouses	335	345	347	348	0,3%

<b>LE FRANÇOIS</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LE FRANÇOIS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	-	- 100,0%
LE FRANÇOIS	Détendeurs / Stabilisateurs	54	55	55	55	0,0%
LE FRANÇOIS	Equipements de mesure de type compteur	15	15	15	15	0,0%
LE FRANÇOIS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	190	191	191	194	1,6%
LE FRANÇOIS	Régulateurs débit	2	2	2	2	0,0%
LE FRANÇOIS	Vannes	511	509	508	507	- 0,2%
LE FRANÇOIS	Vidanges, purges, ventouses	564	569	566	566	0,0%

<b>LE LAMENTIN</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LE LAMENTIN	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	-	5	5	0,0%
LE LAMENTIN	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	0,0%
LE LAMENTIN	Equipements de mesure de type compteur	4	4	4	4	0,0%
LE LAMENTIN	Vannes	44	47	52	52	0,0%
LE LAMENTIN	Vidanges, purges, ventouses	3	3	3	3	0,0%

<b>LE MARIN</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LE MARIN	Détendeurs / Stabilisateurs	18	18	18	18	0,0%
LE MARIN	Equipements de mesure de type compteur	9	9	10	10	0,0%
LE MARIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	98	98	98	97	- 1,0%
LE MARIN	Régulateurs débit	2	2	2	2	0,0%
LE MARIN	Vannes	231	230	233	239	2,6%
LE MARIN	Vidanges, purges, ventouses	279	281	282	281	- 0,4%

<b>LE ROBERT</b>	<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LE ROBERT	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	0,0%

## 2 | Présentation du service

---

LE ROBERT	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LE ROBERT	Détendeurs / Stabilisateurs	40	40	41	45	9,8%
LE ROBERT	Equipements de mesure de type compteur	11	11	12	12	0,0%
LE ROBERT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	178	178	180	183	1,7%
LE ROBERT	Régulateurs débit	2	2	2	2	0,0%
LE ROBERT	Vannes	522	526	530	538	1,5%
LE ROBERT	Vidanges, purges, ventouses	494	497	501	513	2,4%

LE VAUCLIN	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LE VAUCLIN	Détendeurs / Stabilisateurs	42	41	42	42	0,0%
LE VAUCLIN	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	0,0%
LE VAUCLIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	104	104	106	106	0,0%
LE VAUCLIN	Vannes	368	372	381	383	0,5%
LE VAUCLIN	Vidanges, purges, ventouses	359	365	386	388	0,5%

LES ANSES-D'ARLET	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LES ANSES-D'ARLET	Détendeurs / Stabilisateurs	26	25	26	26	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	54	54	56	56	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vannes	159	167	168	168	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vidanges, purges, ventouses	201	210	200	200	0,0%

LES TROIS-ILETS	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LES TROIS-ILETS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	0,0%
LES TROIS-ILETS	Détendeurs / Stabilisateurs	22	22	22	22	0,0%
LES TROIS-ILETS	Equipements de mesure de type compteur	10	10	11	11	0,0%
LES TROIS-ILETS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	120	120	120	120	0,0%
LES TROIS-ILETS	Vannes	418	450	457	458	0,2%
LES TROIS-ILETS	Vidanges, purges, ventouses	391	402	413	412	- 0,2%

RIVIÈRE-PILOTE	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-PILOTE	Détendeurs / Stabilisateurs	87	88	88	88	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type compteur	4	4	4	4	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type qualité	1	1	1	1	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	182	183	183	183	0,0%

## 2 | Présentation du service

---

RIVIÈRE-PILOTE	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-PILOTE	Vannes	302	304	308	308	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Vidanges, purges, ventouses	481	484	499	500	0,2%

RIVIÈRE-SALÉE	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-SALÉE	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Détendeurs / Stabilisateurs	37	39	39	39	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Equipements de mesure de type compteur	4	4	5	5	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	151	152	153	154	0,7%
RIVIÈRE-SALÉE	Régulateurs débit	1	1	1	1	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Vannes	421	427	430	434	0,9%
RIVIÈRE-SALÉE	Vidanges, purges, ventouses	443	439	447	452	1,1%

SAINTE-ANNE	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINTE-ANNE	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	6	7	16,7%
SAINTE-ANNE	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	71	71	72	72	0,0%
SAINTE-ANNE	Régulateurs débit	3	3	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Vannes	245	250	250	251	0,4%
SAINTE-ANNE	Vidanges, purges, ventouses	244	245	241	247	2,5%

SAINTE-LUCE	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINTE-LUCE	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	-	-	1	0,0%
SAINTE-LUCE	Détendeurs / Stabilisateurs	27	27	27	28	3,7%
SAINTE-LUCE	Equipements de mesure de type compteur	9	9	10	10	0,0%
SAINTE-LUCE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1	101	101	101	0,0%
SAINTE-LUCE	Vannes	304	305	308	309	0,3%
SAINTE-LUCE	Vidanges, purges, ventouses	274	275	284	284	0,0%

SAINT-ESPRIT	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINT-ESPRIT	Détendeurs / Stabilisateurs	36	35	36	36	0,0%
SAINT-ESPRIT	Equipements de mesure de type compteur	5	5	5	5	0,0%
SAINT-ESPRIT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	112	113	113	112	- 0,9%

SAINT-ESPRIT	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINT-ESPRIT	Vannes	336	341	346	346	0,0%
SAINT-ESPRIT	Vidanges, purges, ventouses	378	387	389	389	0,0%

SAINT-JOSEPH	Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	5	5	0,0%
SAINT-JOSEPH	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vannes	21	23	26	26	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vidanges, purges, ventouses	3	5	5	5	0,0%

- LES BRANCHEMENTS**

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

COMMUNE	BRANCHEMENTS NEUFS
Diamant	55
Ducos	76
François	68
Les Anses d'Arlet	22
Les Trois Ilets	63
Marin	30
Rivière Pilote	58
Rivière Salée	50
Robert (ES)	61
Saint Esprit	33
Sainte Anne	34
Sainte Luce	60
Trinité (ES)	28
Vauclin	47
<b>Total général</b>	<b>685</b>

- LES COMPTEURS**

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

- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

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

Diamètre compteur	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total général
15	1671	437	1190	1522	2403	3938	3471	1398	1614	2585	1679	5120	7379	4458	5170	6840	5484	4294	4898	5347	<b>70898</b>
20	31	10	10	16	18	15	29	22	13	11	9	12	11	42	37	176	37	32	60	47	<b>638</b>
30	6			2	4	6	14	19	22	18	11	10	12	24	21	58	30	12	19	26	<b>314</b>
40	8		2		4	9	13	14	17	16	9	25	21	31	22	69	25	25	11	19	<b>340</b>
60	5			1	1		2	1	2	4	2	1	1	4	16	19	22	16	8	3	<b>108</b>
80		1			2		2	1	3	3	2	1	2	5	5	2	8	2	3	1	<b>43</b>
100	1				1			3	3		2	1	4	2			2	1			<b>20</b>
150	1													1							<b>2</b>
<b>Total général</b>	<b>1723</b>	<b>448</b>	<b>1202</b>	<b>1541</b>	<b>2432</b>	<b>3969</b>	<b>3531</b>	<b>1455</b>	<b>1674</b>	<b>2640</b>	<b>1712</b>	<b>5171</b>	<b>7427</b>	<b>4569</b>	<b>5273</b>	<b>7164</b>	<b>5606</b>	<b>4383</b>	<b>5000</b>	<b>5443</b>	<b>72363</b>

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

IP5	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable</b>  NB. Cet indicateur RPQS (P103.2) a été modifié par arrêté du 02/12/2013  (*) Faisant suite à la réunion d'information du 03 avril 2014 avec l'ODE et la DEAL, un séminaire détaillant la méthodologie de calcul de l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable a eu lieu à l'initiative de l'ODE et la DEAL en juin 2014.	<b>Unité = 95 (*)</b> <b>(Total MAX : 120)</b>
-----	---	---

**Définition prise à compte à compter du 02/12/2013 :**

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

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

**Partie A : Plan des réseaux (15 points)**

- **10 points (VP.236) : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable** mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable
- **5 points (VP.237) : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux** afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R.554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année

Nota : La définition d'une telle procédure suppose qu'elle existe et soit mise en œuvre. En l'absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée.

**Partie B : Inventaire des réseaux (30 points)**

- **10 points (VP.238, VP.239 et VP.240) - les 10 points sont acquis si les 2 conditions suivantes sont remplies :**
  - **Existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code (VP.238) et **pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux**, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution (VP.239)
  - **La procédure de mise à jour** du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux. (VP.240)
- **5 points (VP.239) : Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%.**

Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 1 point supplémentaire

Matériaux et diamètres connus pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 2 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 3 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 4 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 5 points supplémentaires

- **15 points (VP.241) :** L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50%) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

Dates ou périodes de pose connues pour moins de 50% du linéaire des réseaux : 0 point

Dates ou périodes de pose connues pour 50% à 59,9% du linéaire des réseaux : 10 points

Dates ou périodes de pose connues pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 11 point

Dates ou périodes de pose connues pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 12 points

Dates ou périodes de pose connues pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 13 points

Dates ou périodes de pose connues pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 14 points

Dates ou périodes de pose connues pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 15 points

### Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (50 points)

- **10 points (VP.242) :** Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux
- **10 points (VP.243) :** Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution

Nota : en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée

- **0 points (VP.244) :** Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.245) :** Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.246) :** Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite
- **10 points (VP.247) :** Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement
- **0 points (VP.248) :** Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- **0 points (VP.249) :** Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux

Nota : les variables mentionnées ci-dessus sous le nom VP.xxx permettent de faire le lien avec le site de l'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) qui propose la saisie des indicateurs et données du RPQS.

# 2 | Qualité du service



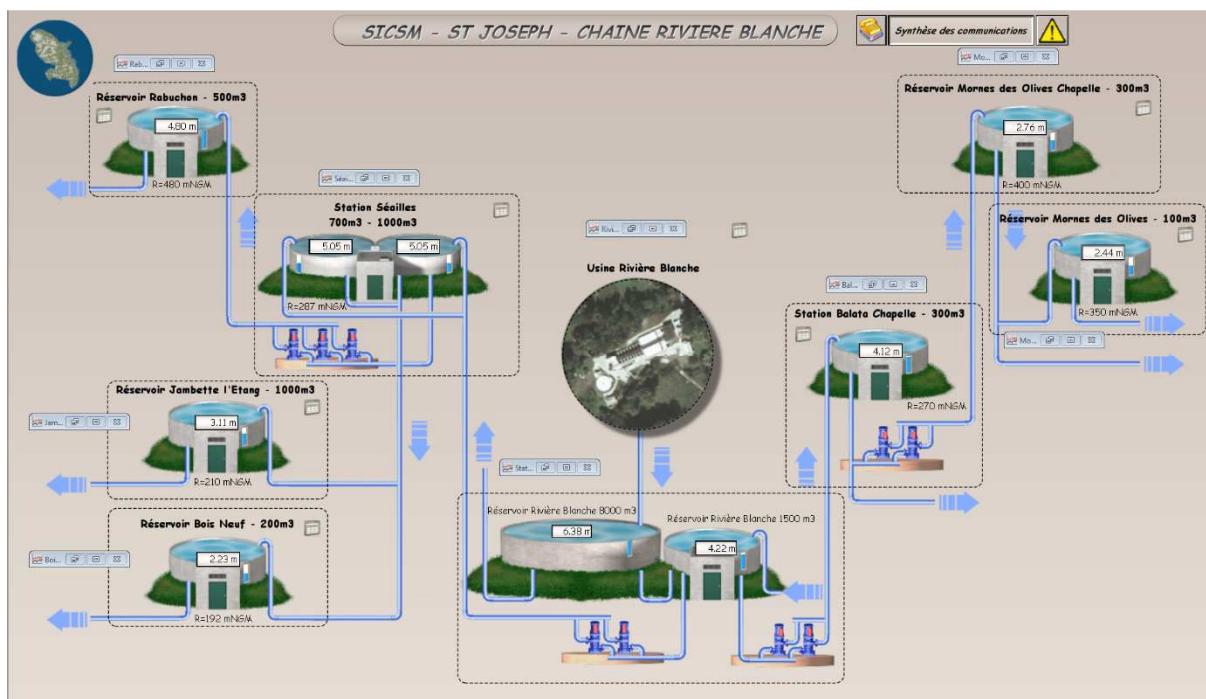
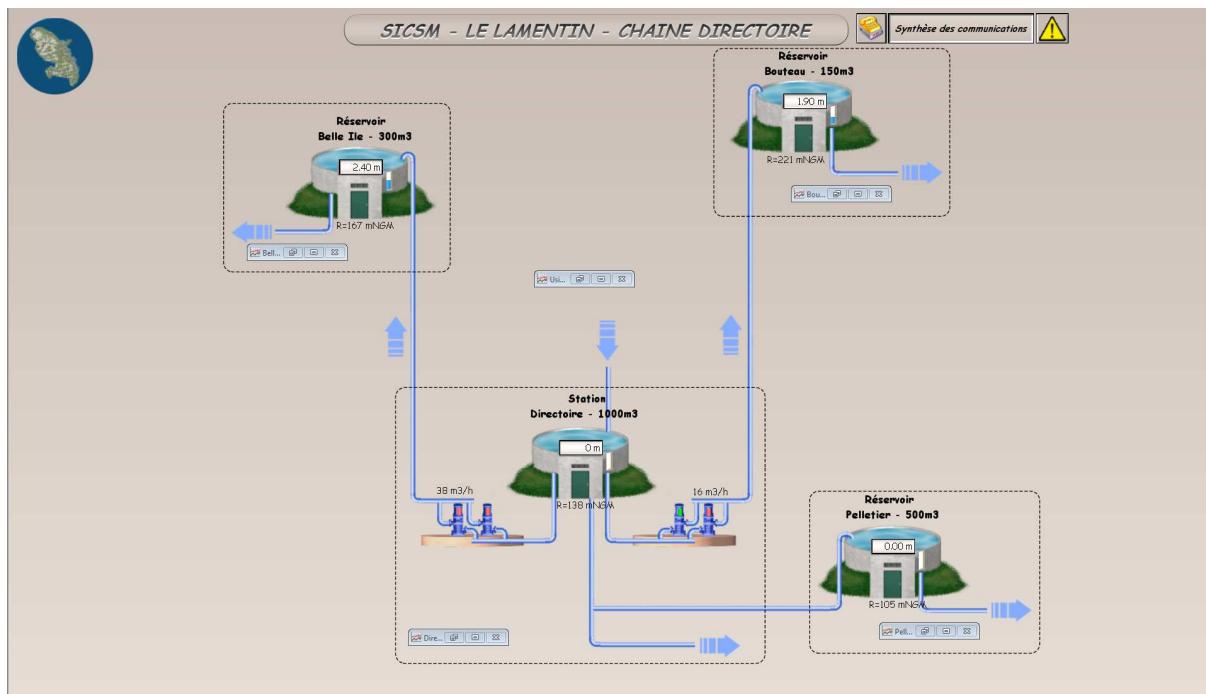
## 2.1 Le bilan hydraulique

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

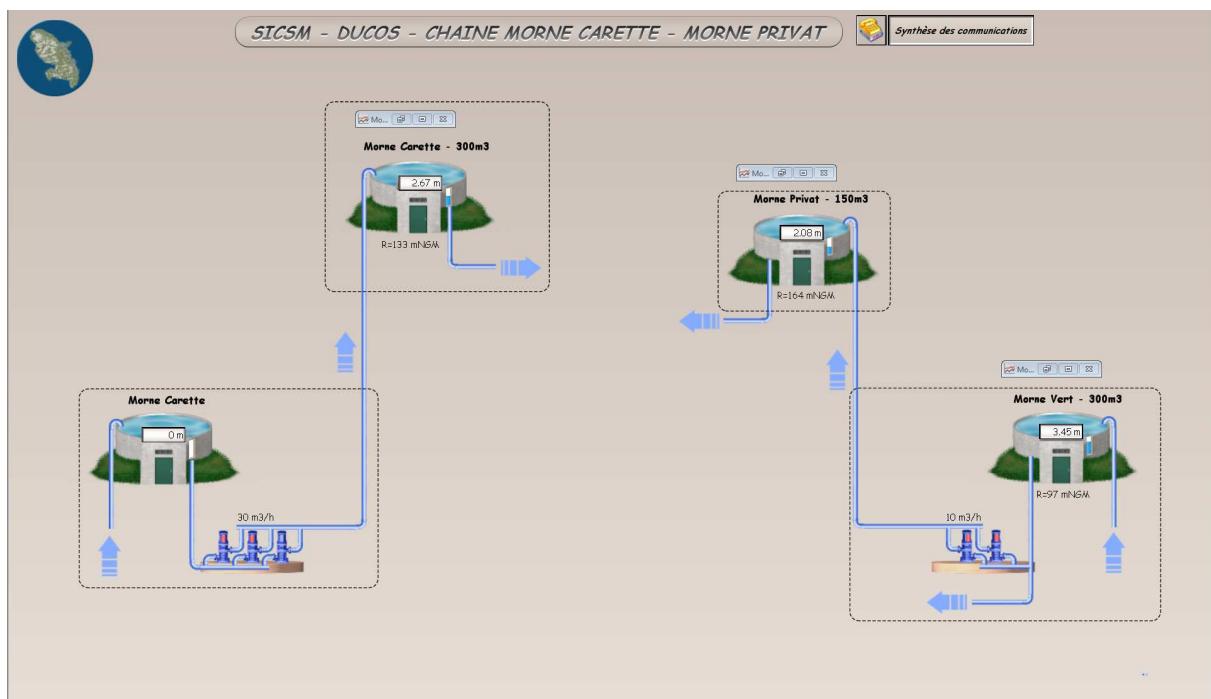
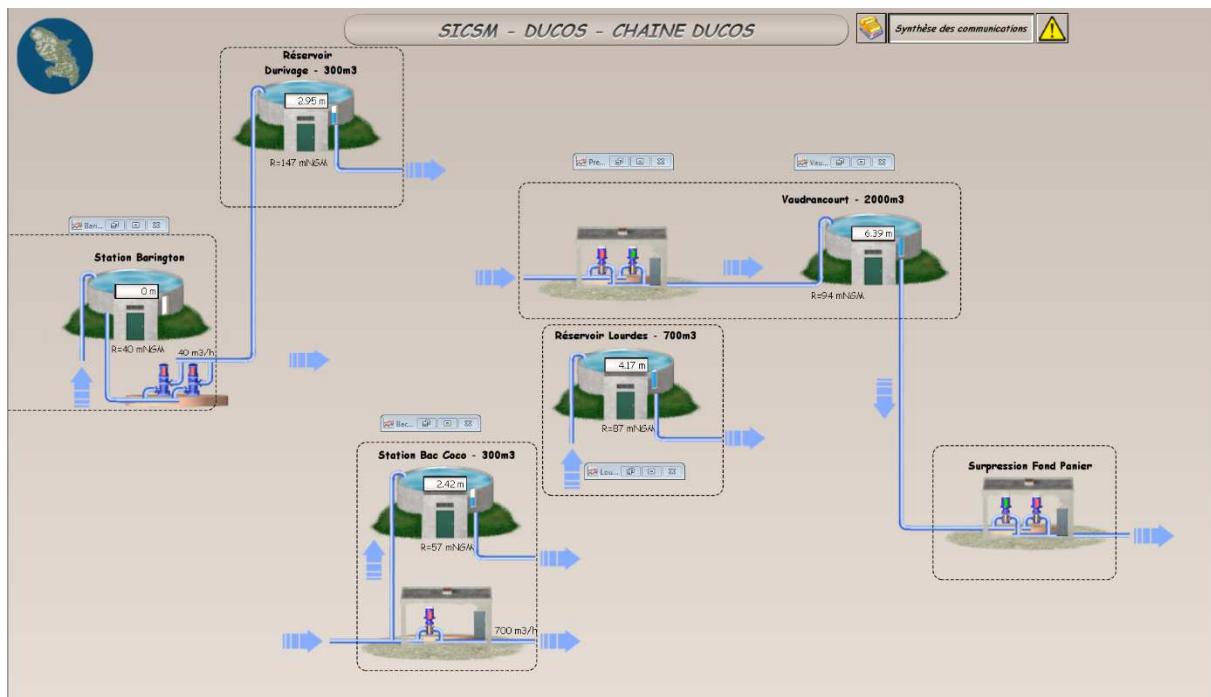
### 2.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



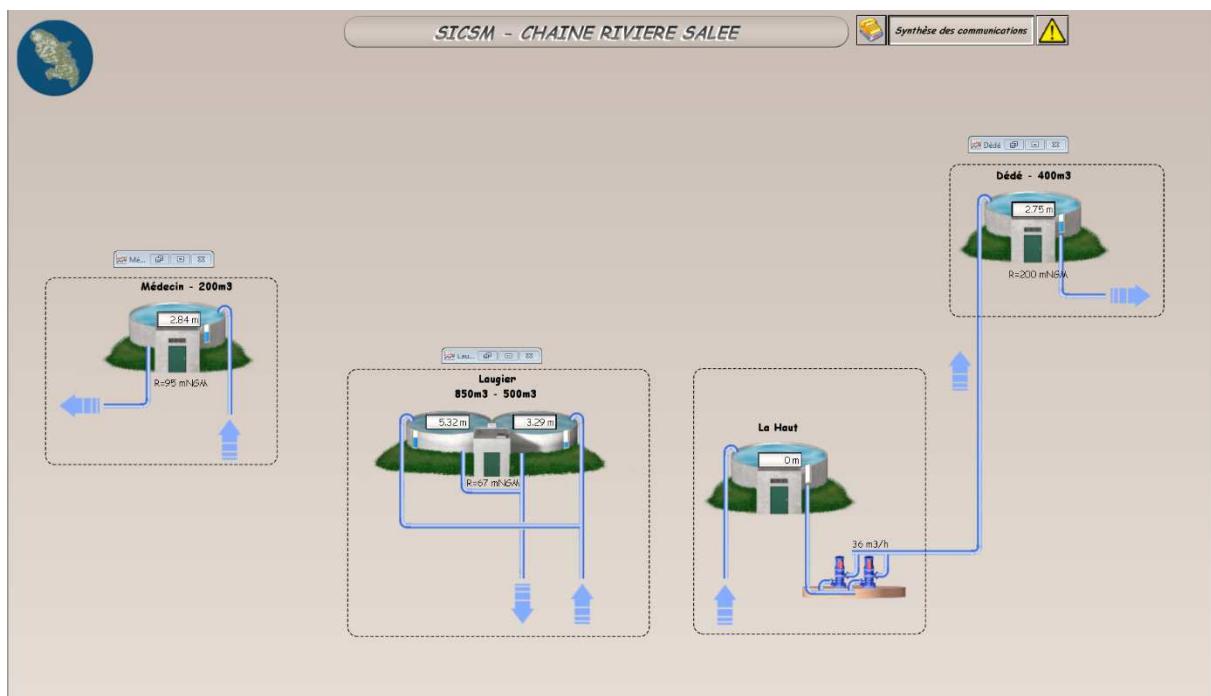
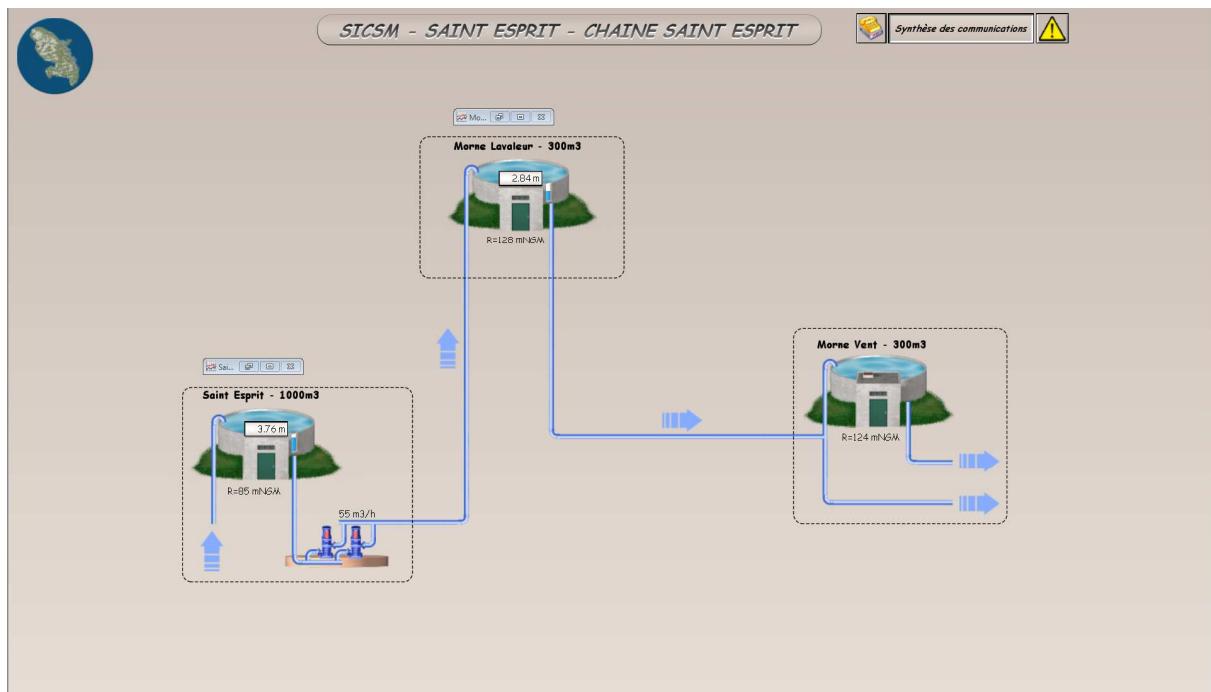
### 3 | Qualité du service



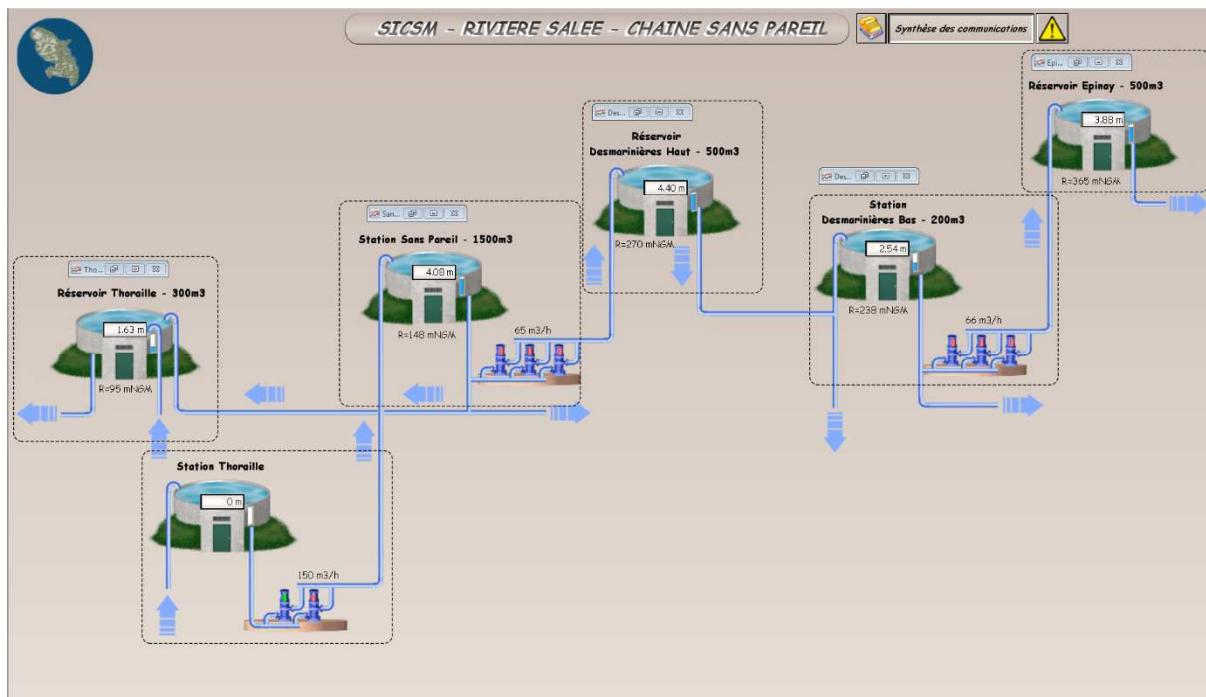
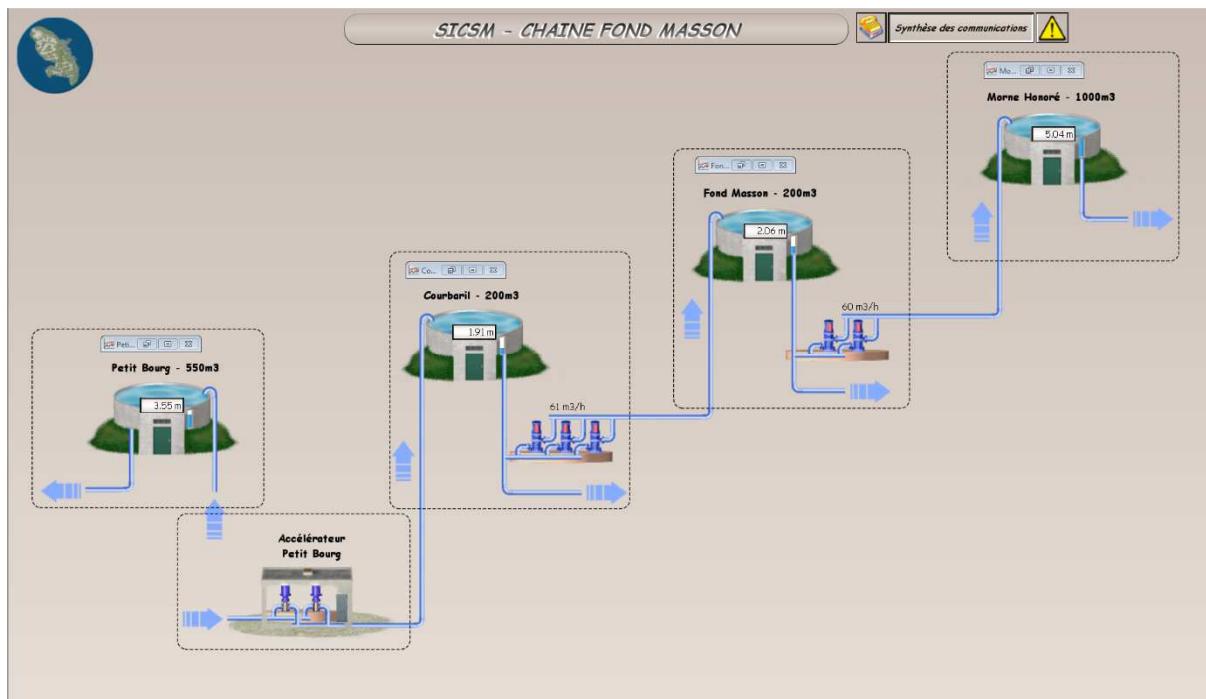
### 3 | Qualité du service



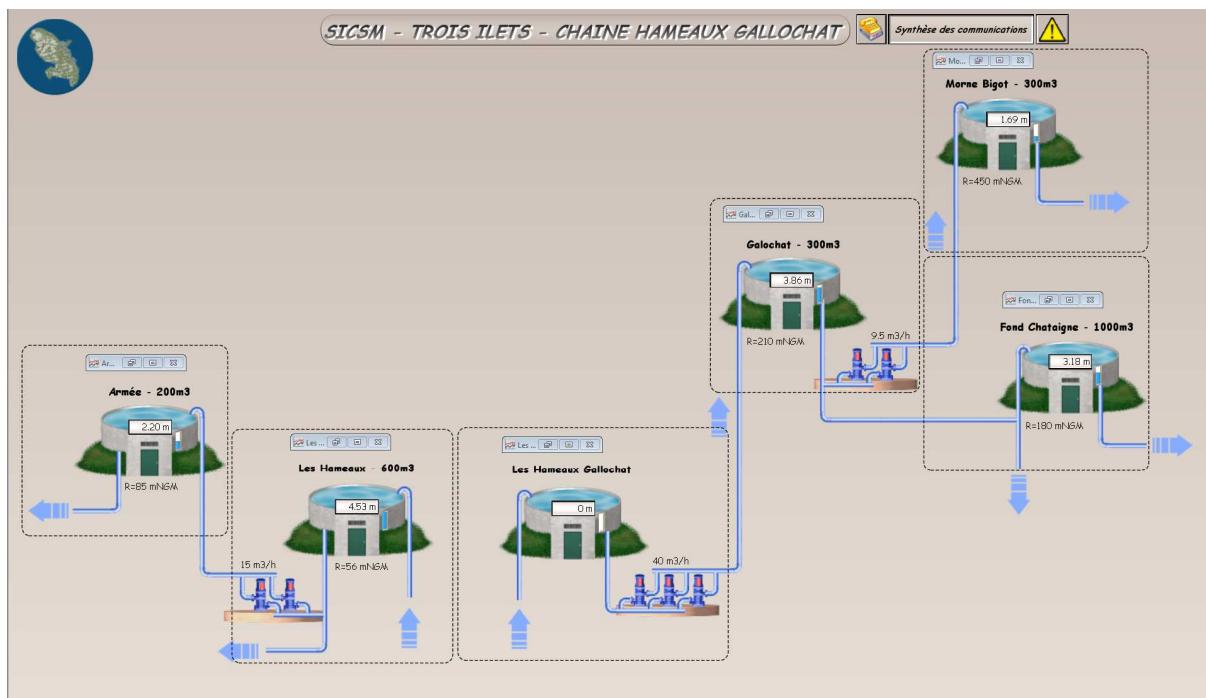
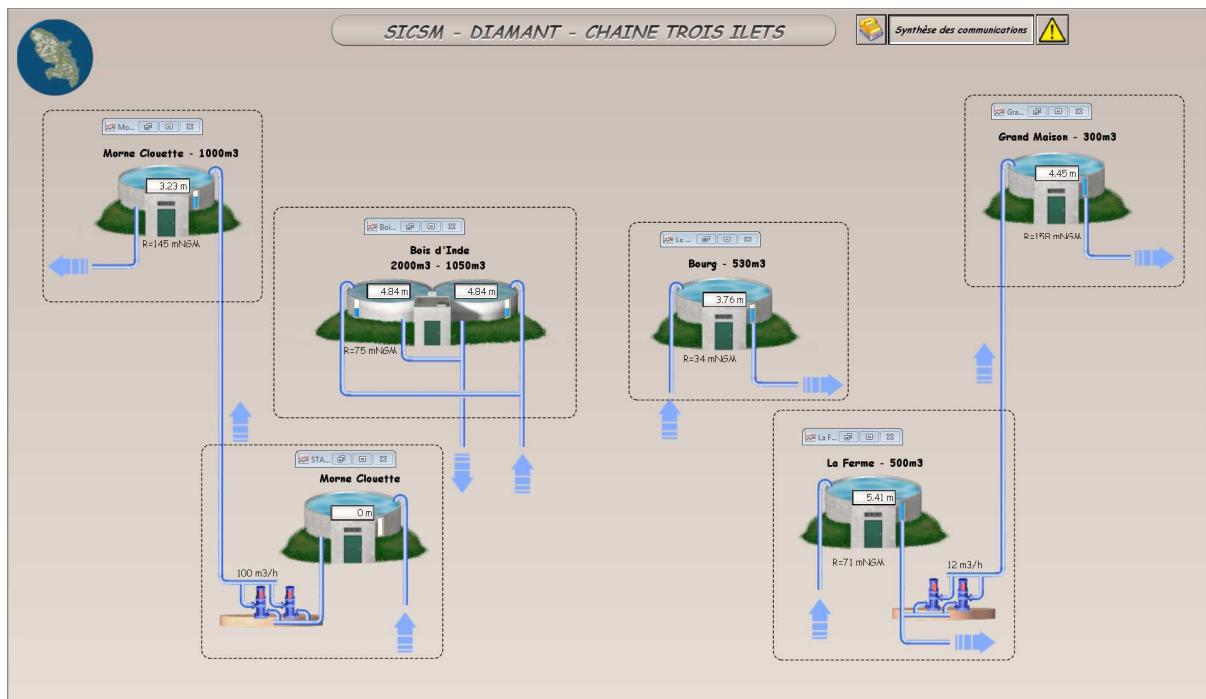
### 3 | Qualité du service



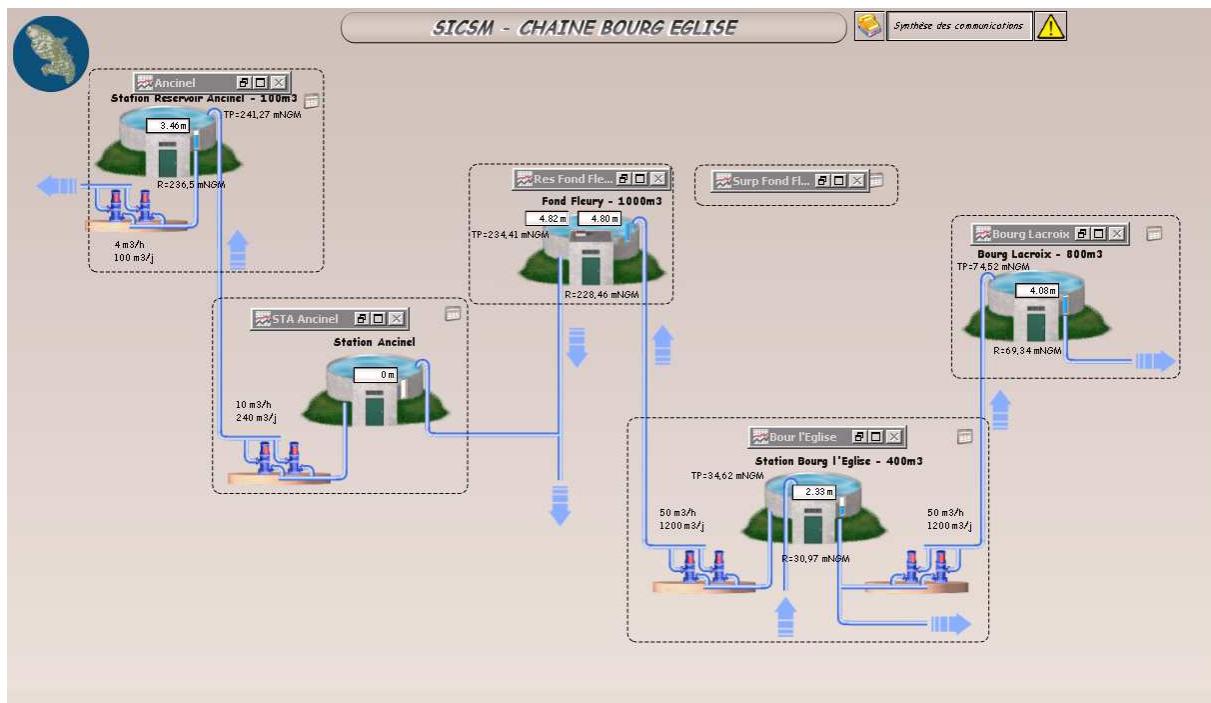
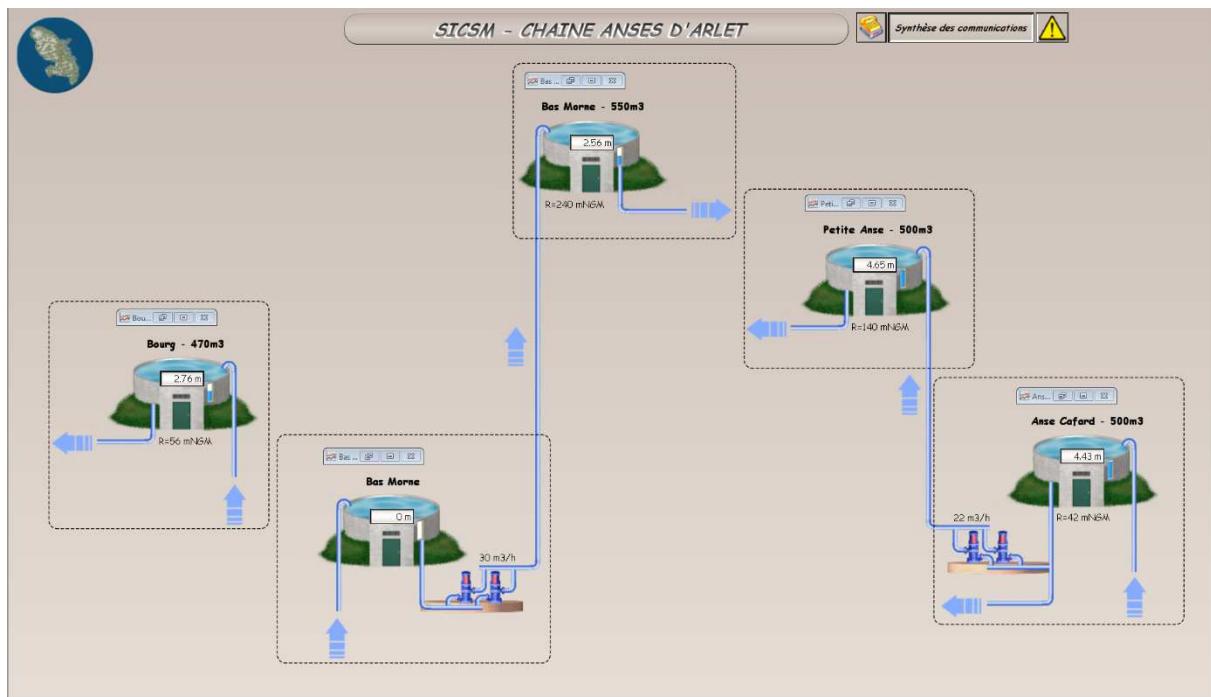
### 3 | Qualité du service



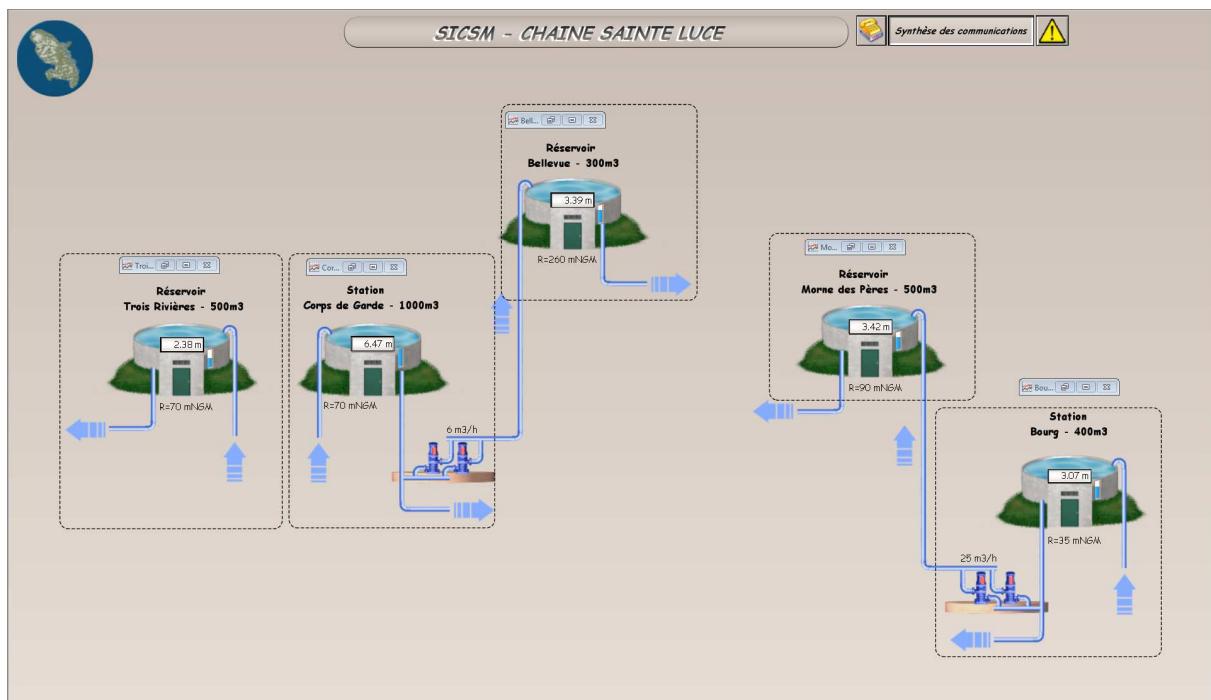
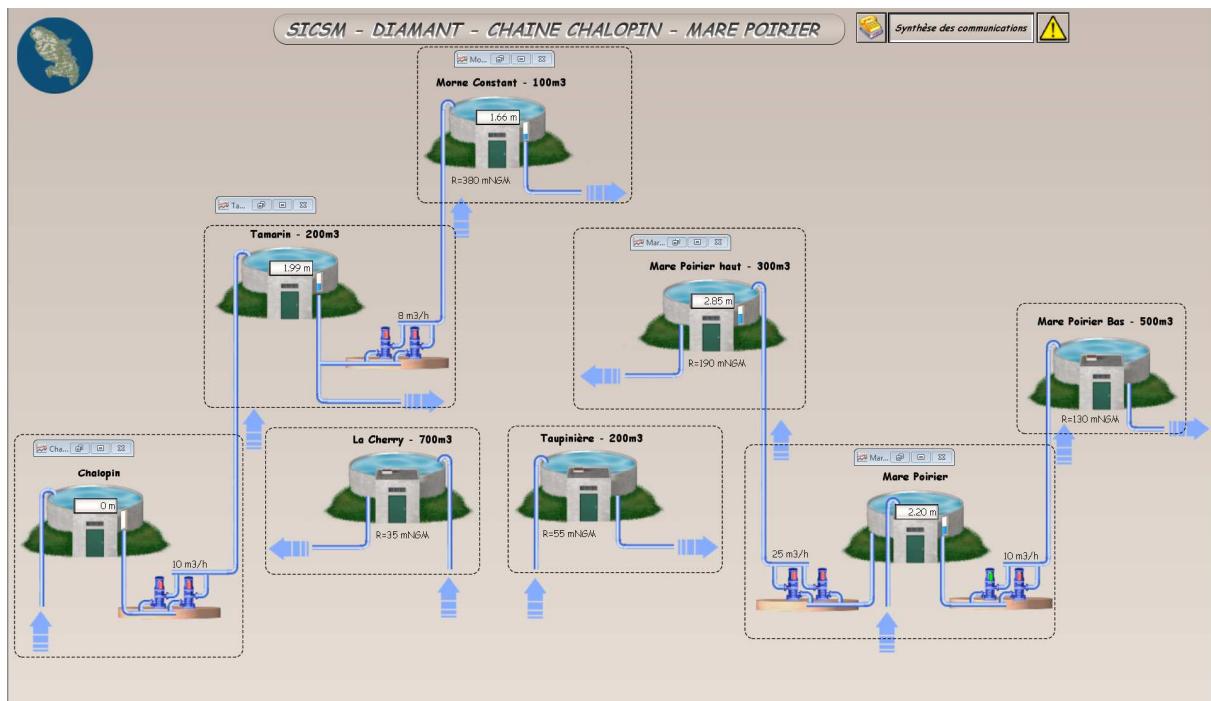
### 3 | Qualité du service



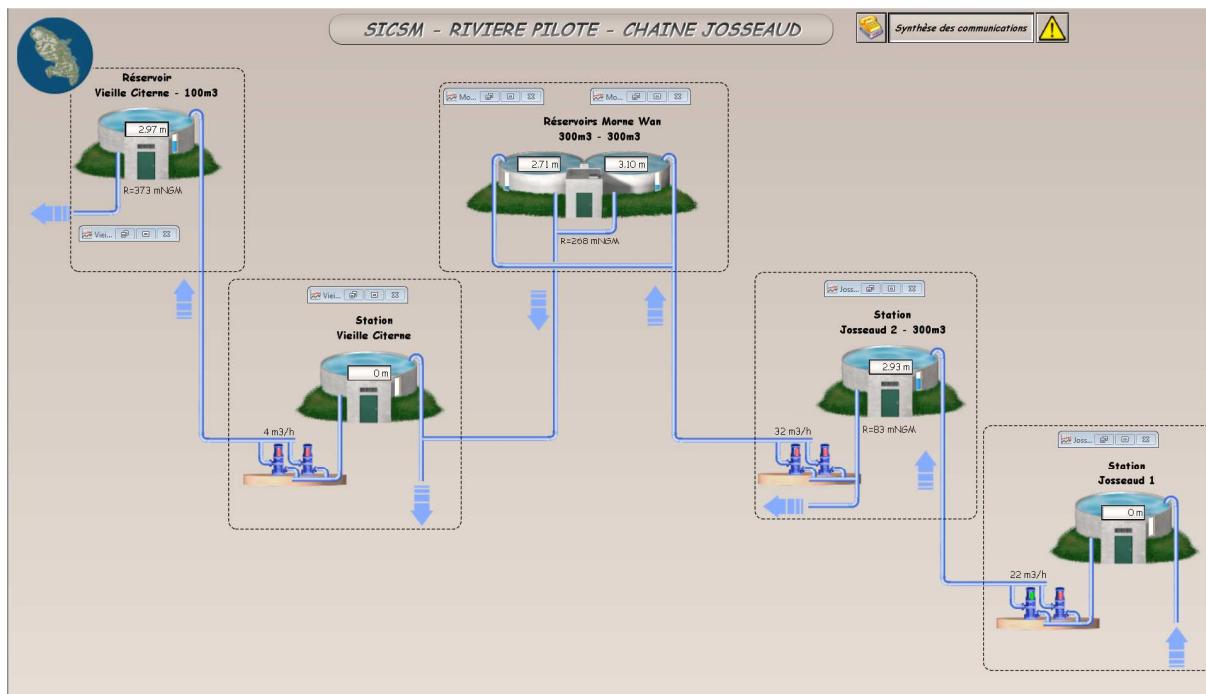
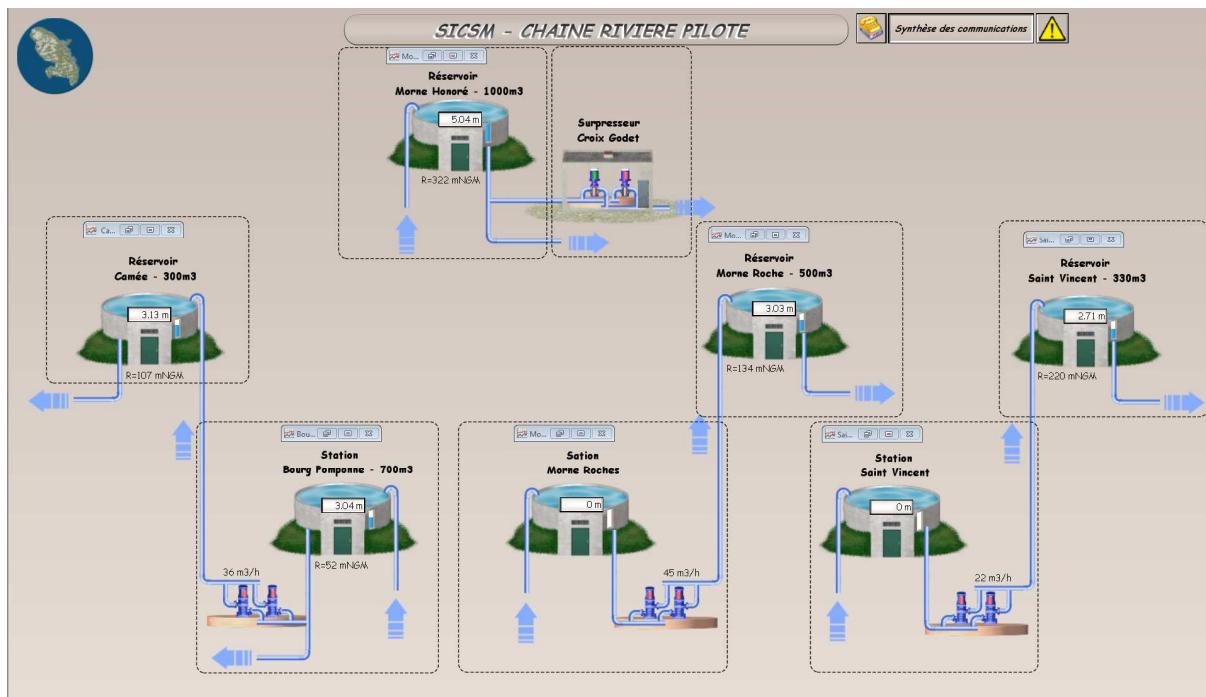
### 3 | Qualité du service



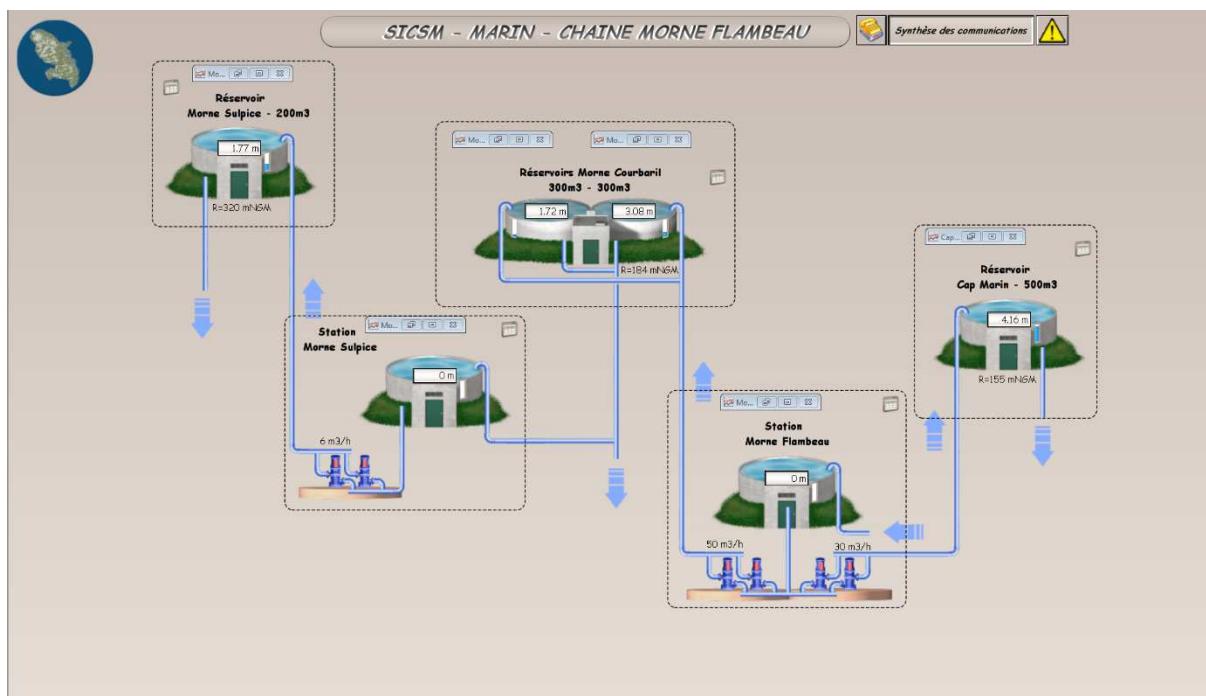
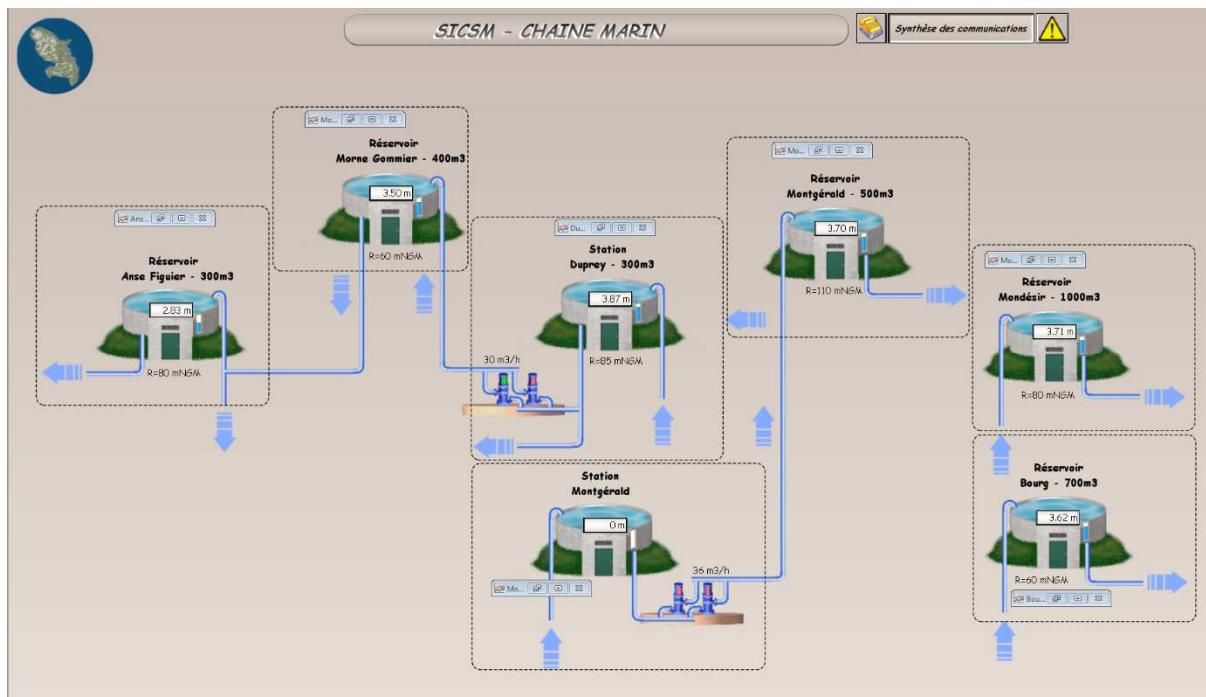
### 3 | Qualité du service



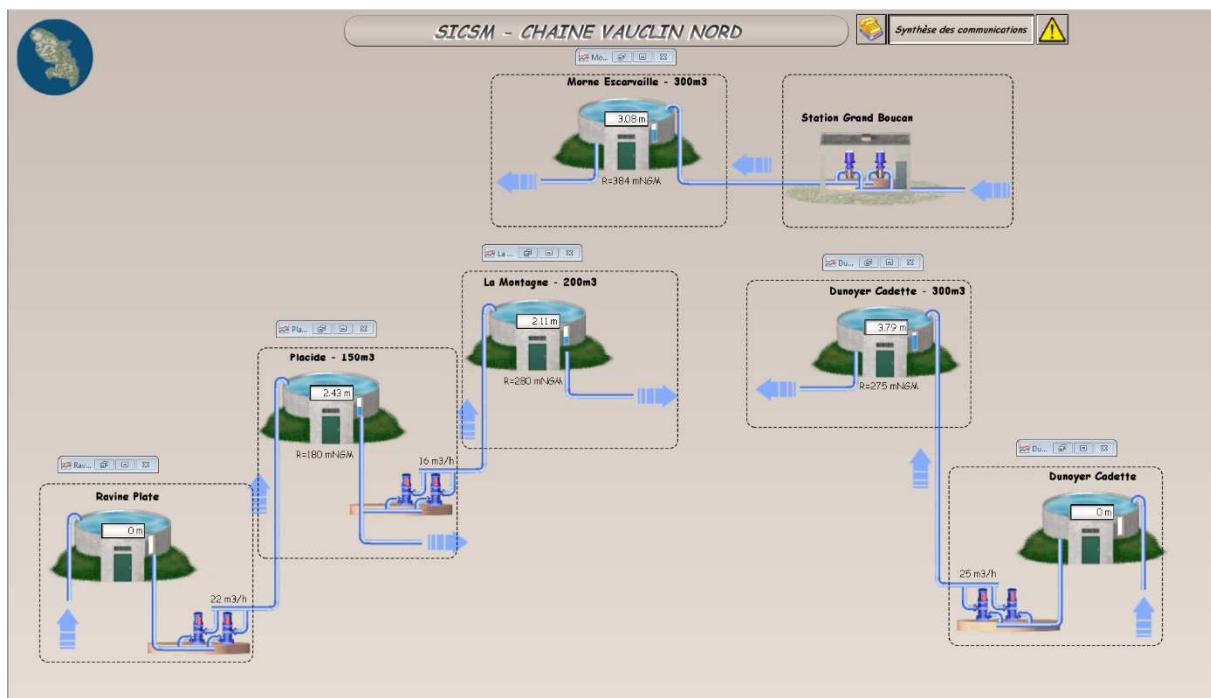
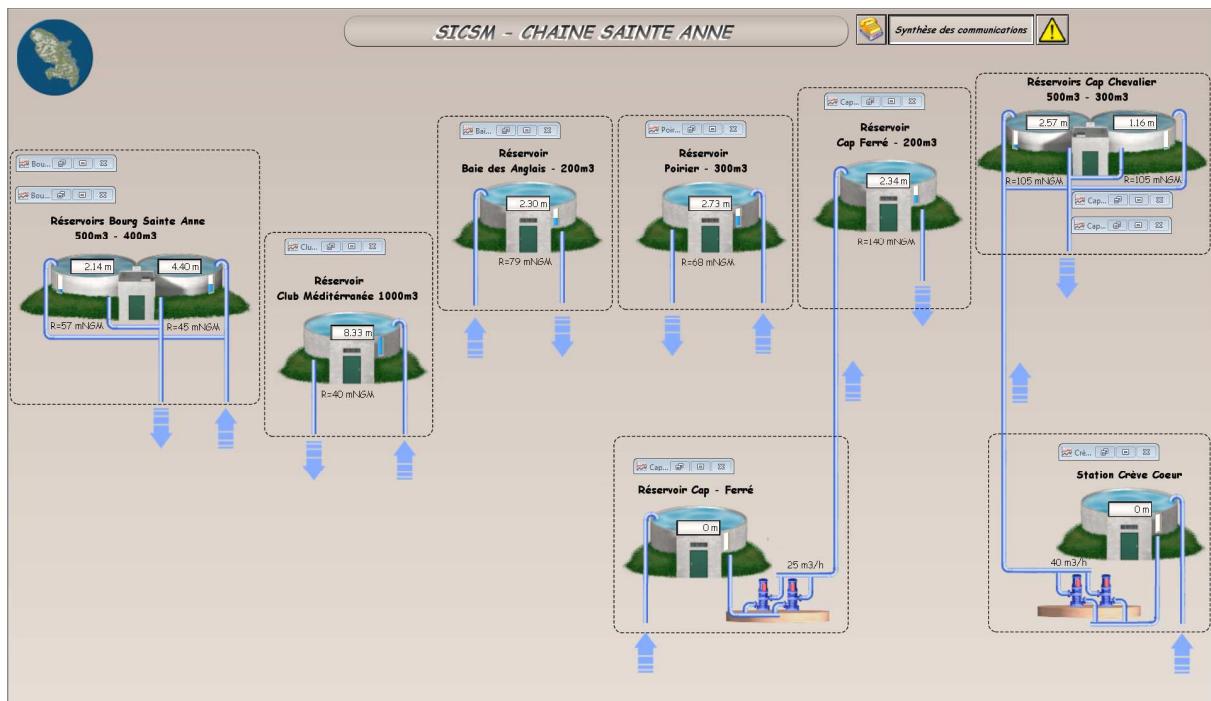
### 3 | Qualité du service



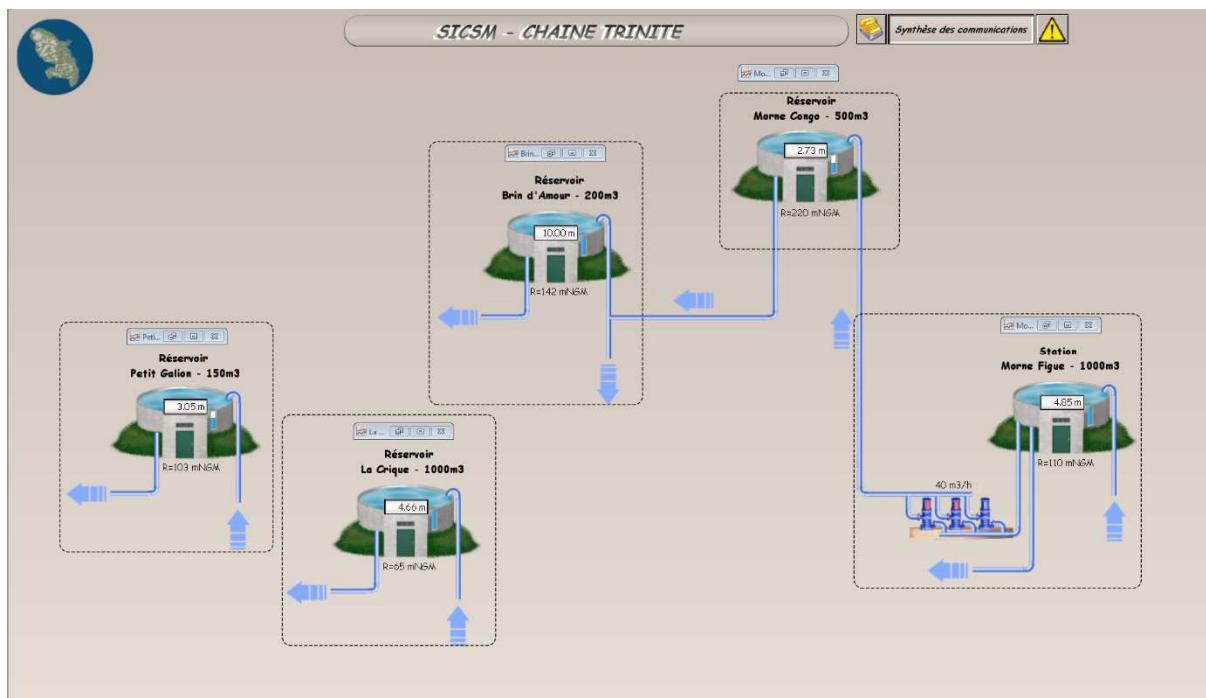
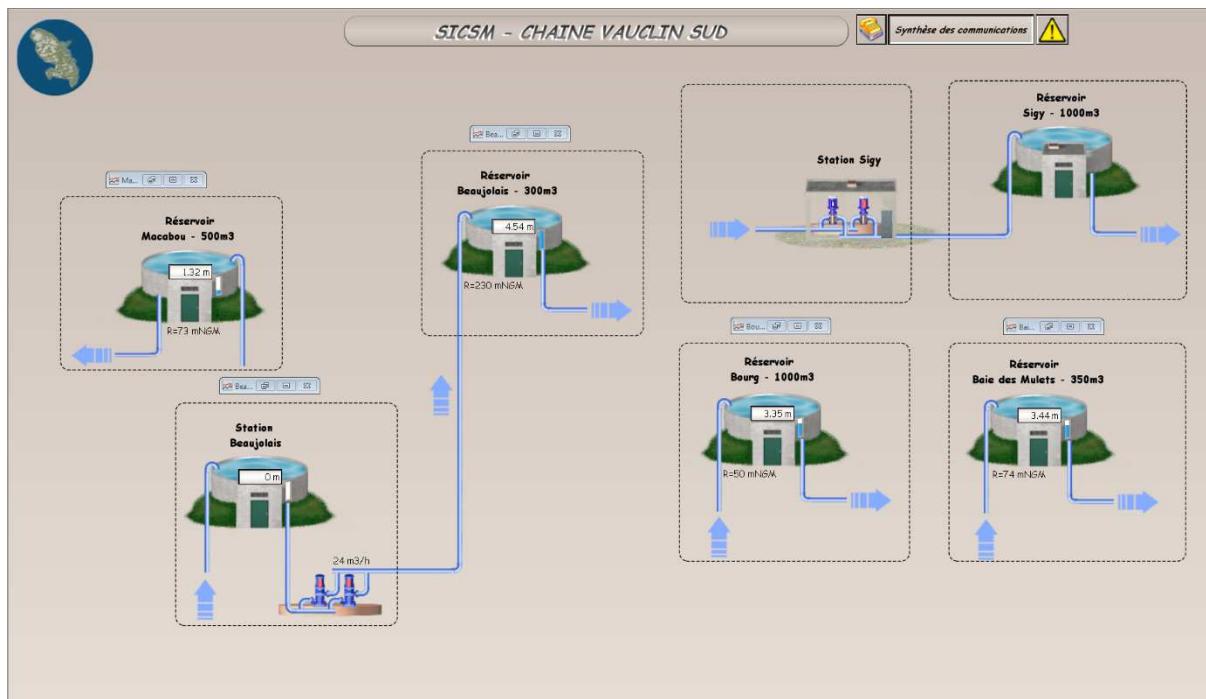
### 3 | Qualité du service



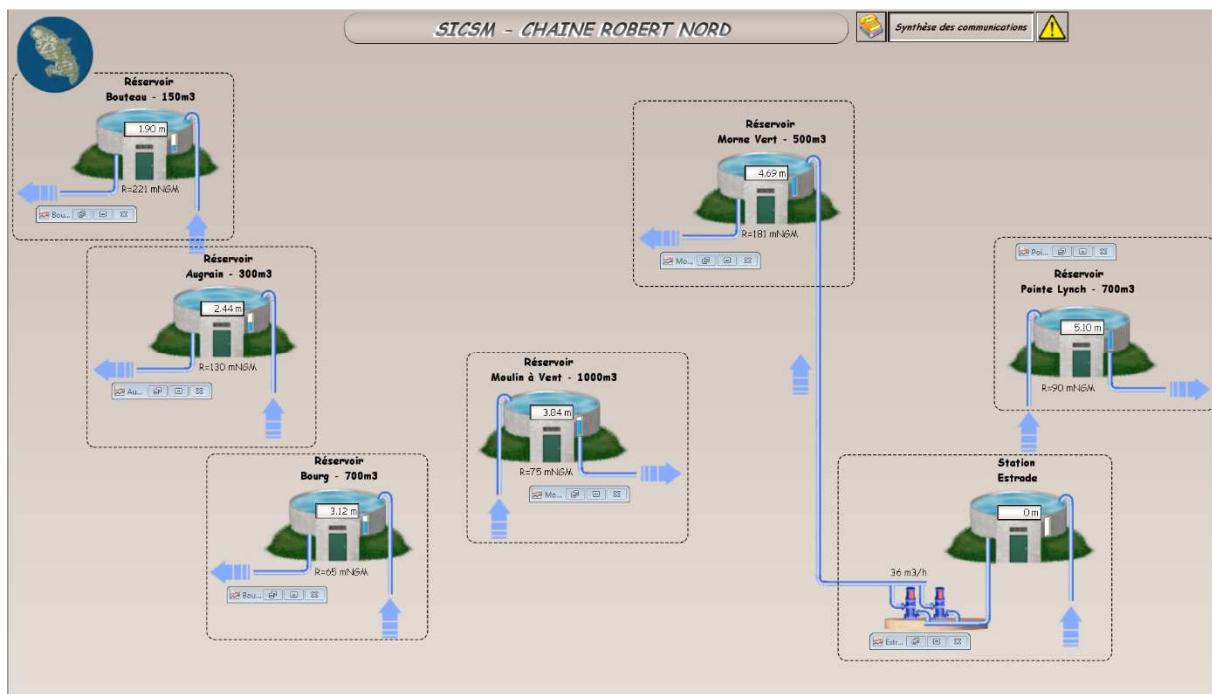
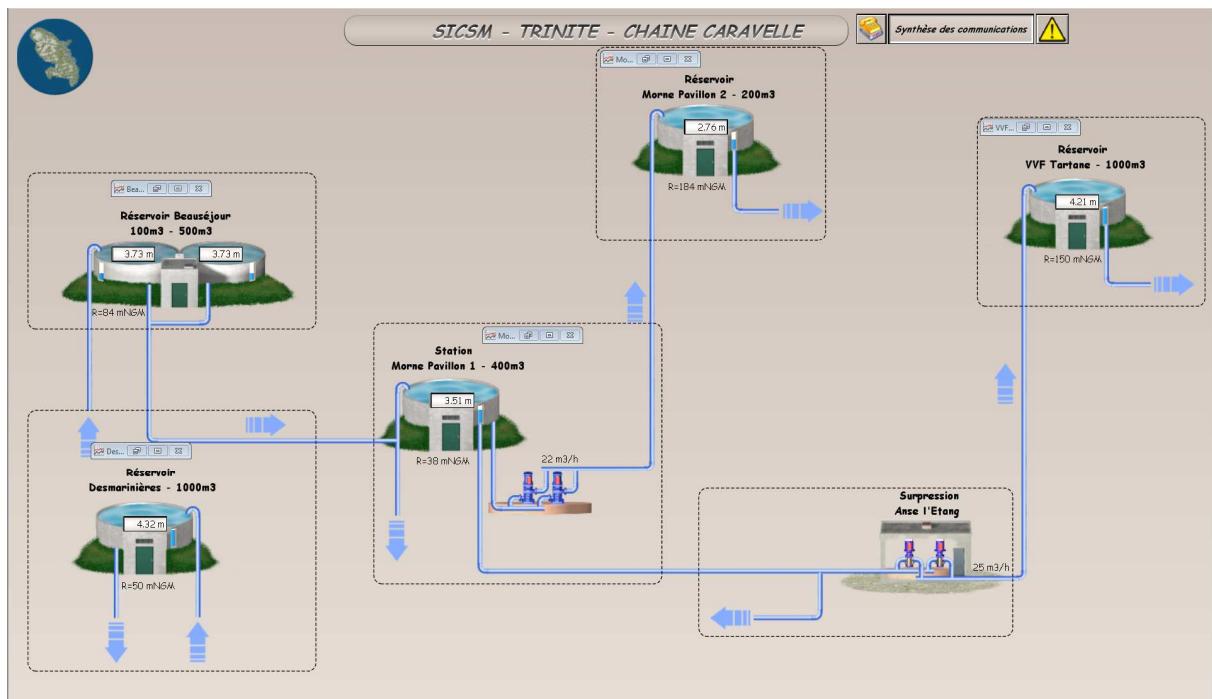
### 3 | Qualité du service



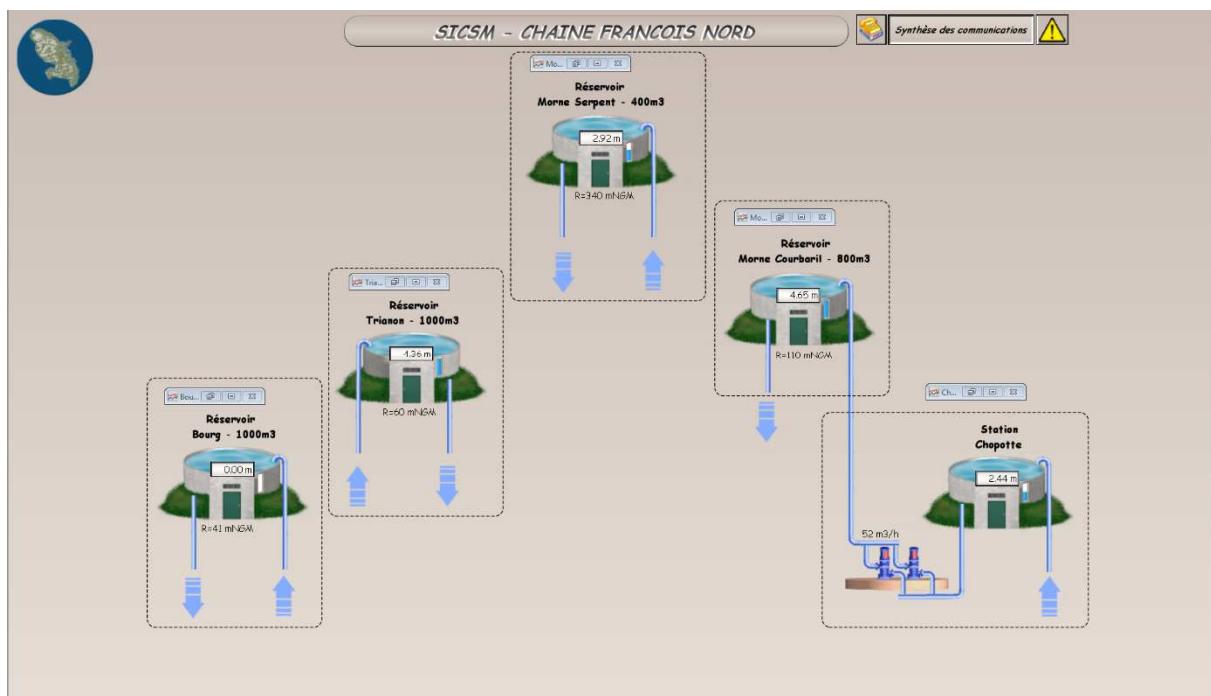
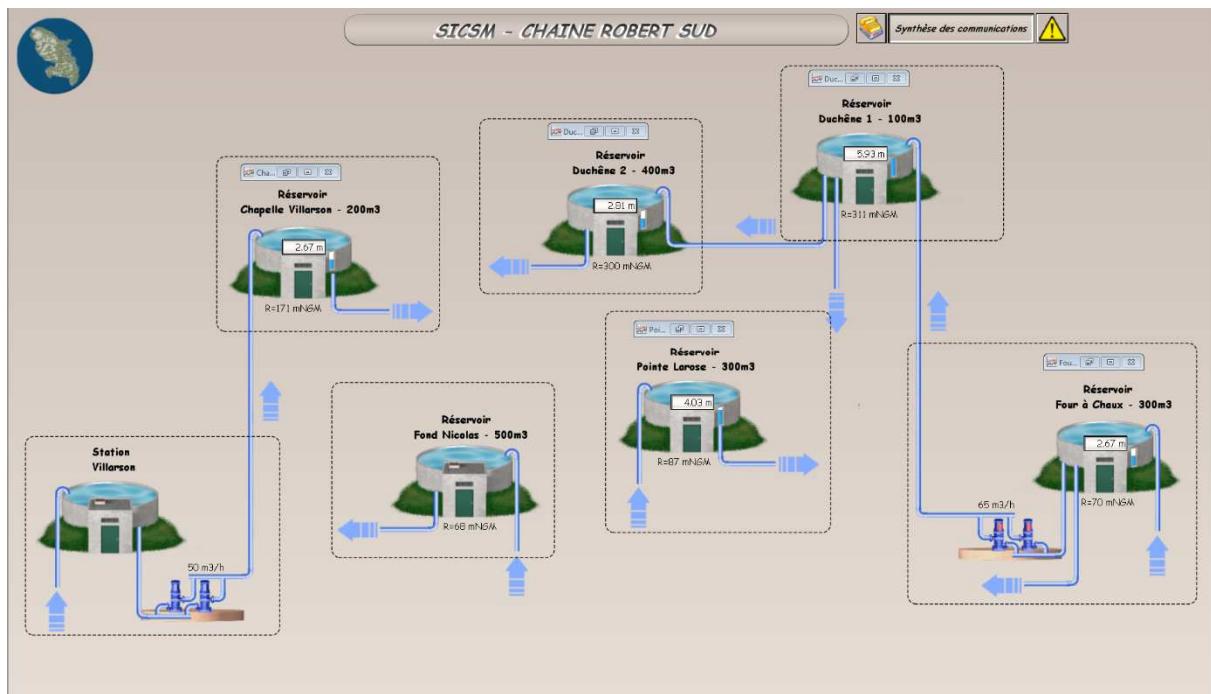
### 3 | Qualité du service

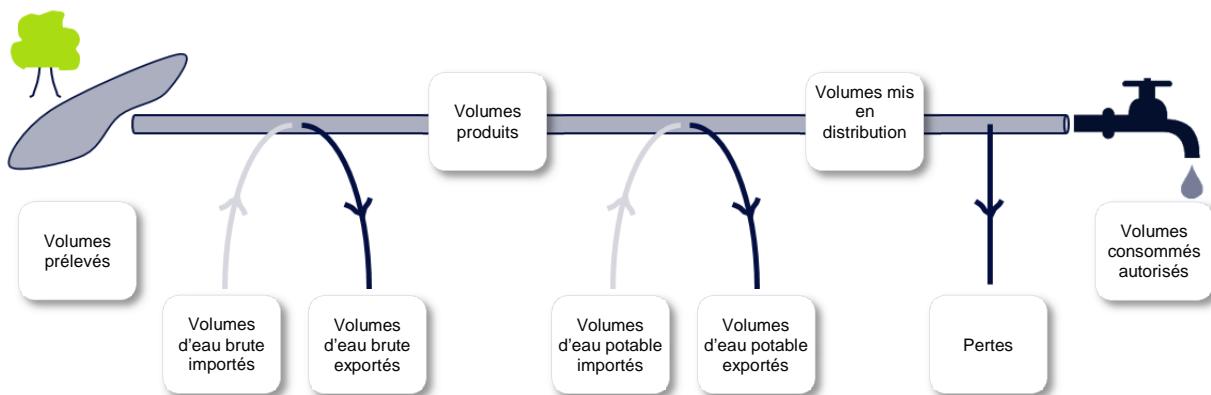
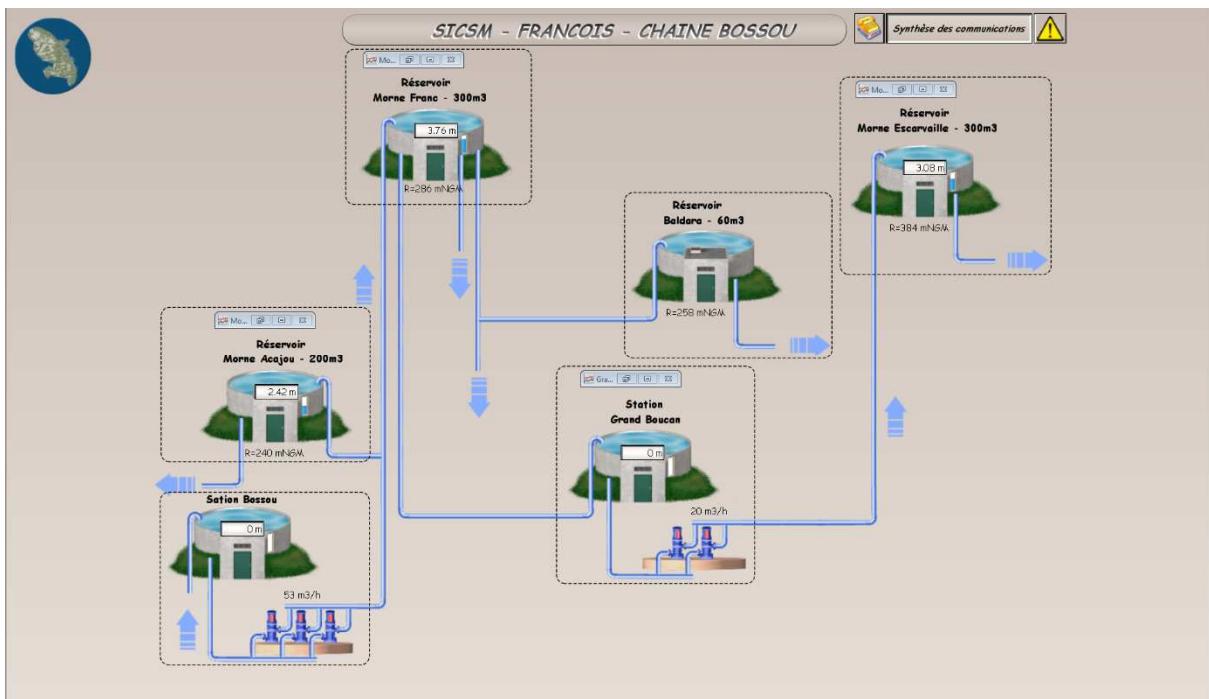


### 3 | Qualité du service



### 3 | Qualité du service

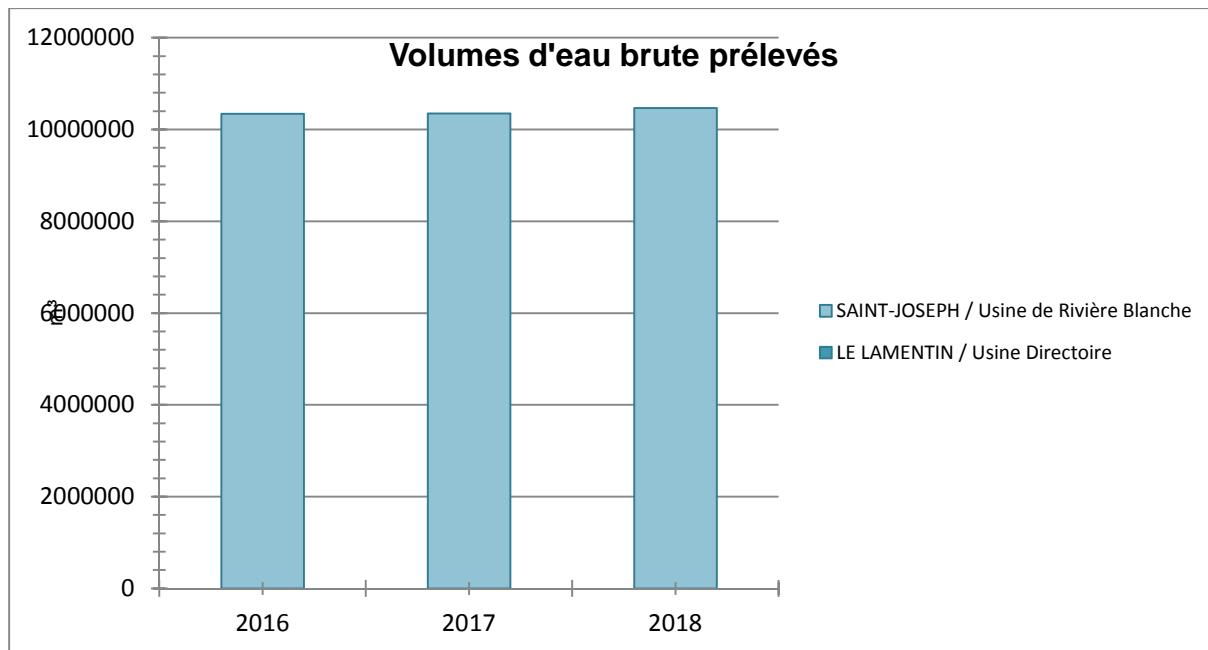




#### 2.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

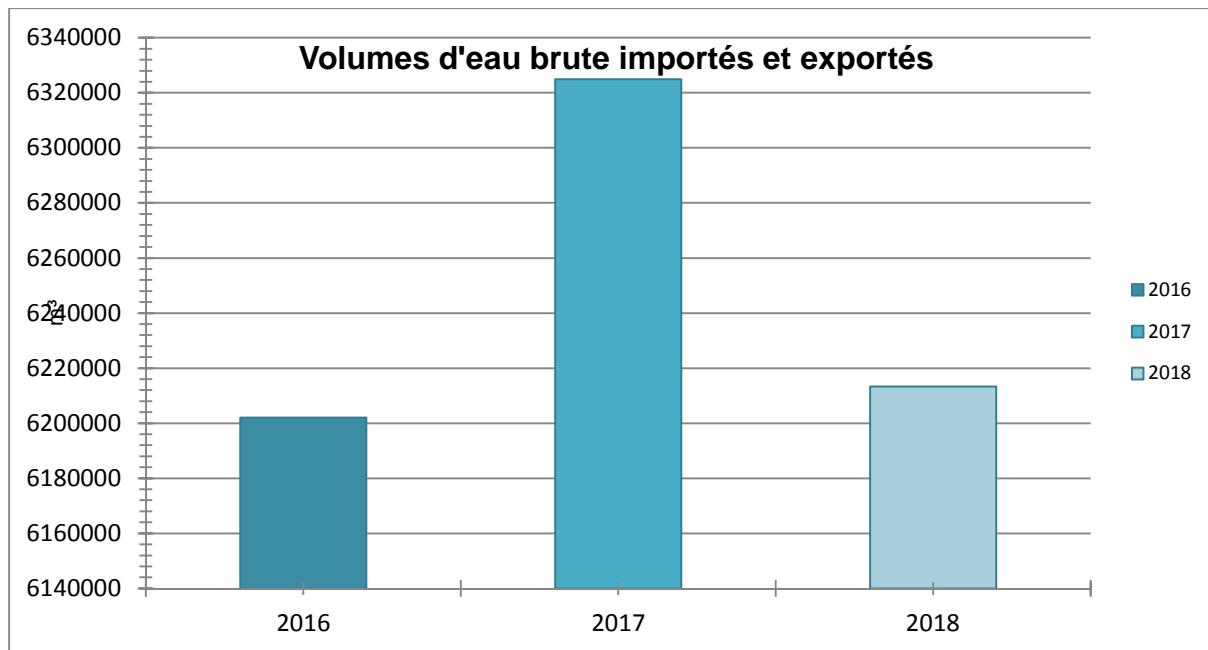
Volumes d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )					
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	10 338 936	10 345 948	10 469 556	1,2%
Total des volumes prélevés		10 338 936	16 670 924	10 469 556	- 37,2%



### 2.1.3 Les volumes d'eau brute importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau brute importés (reçus ou achetés en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

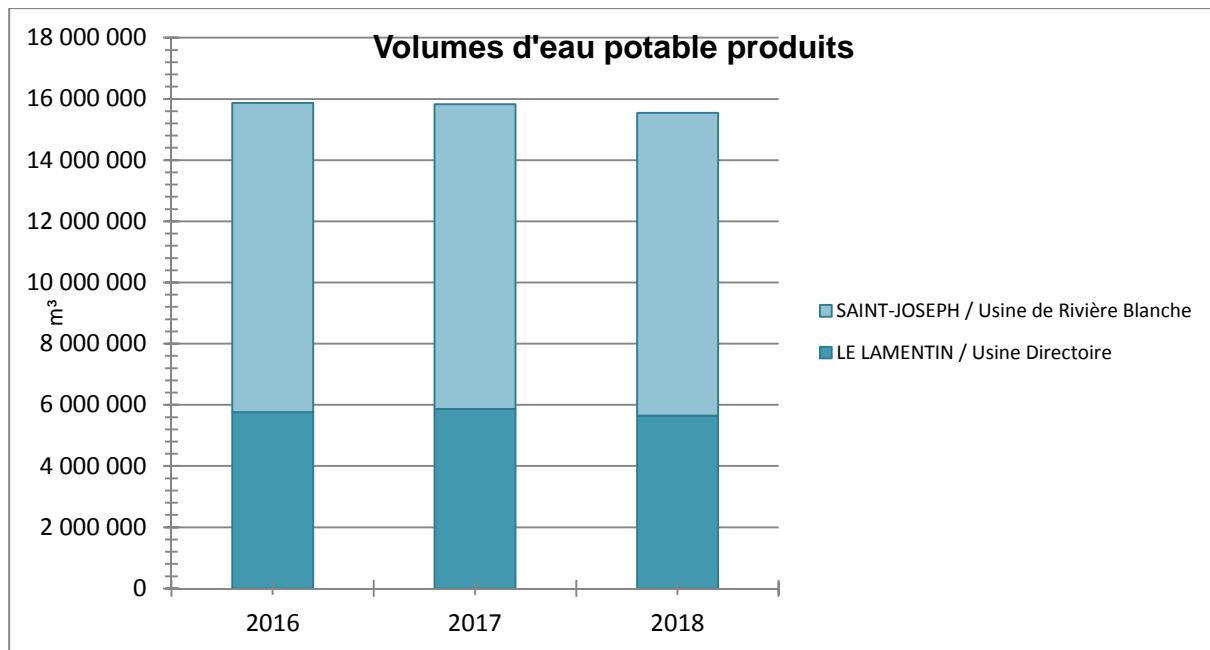
Volumes d'eau brute importés et exportés (m³)					
Site	Provenance	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Usine Directoire	Volume d'eau brute importé	6 202 000	6 324 976	6 213 357	- 1,8%
	Total volumes eau brute importés	6 202 000	6 324 976	6 213 357	- 1,8%



#### 2.1.4 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

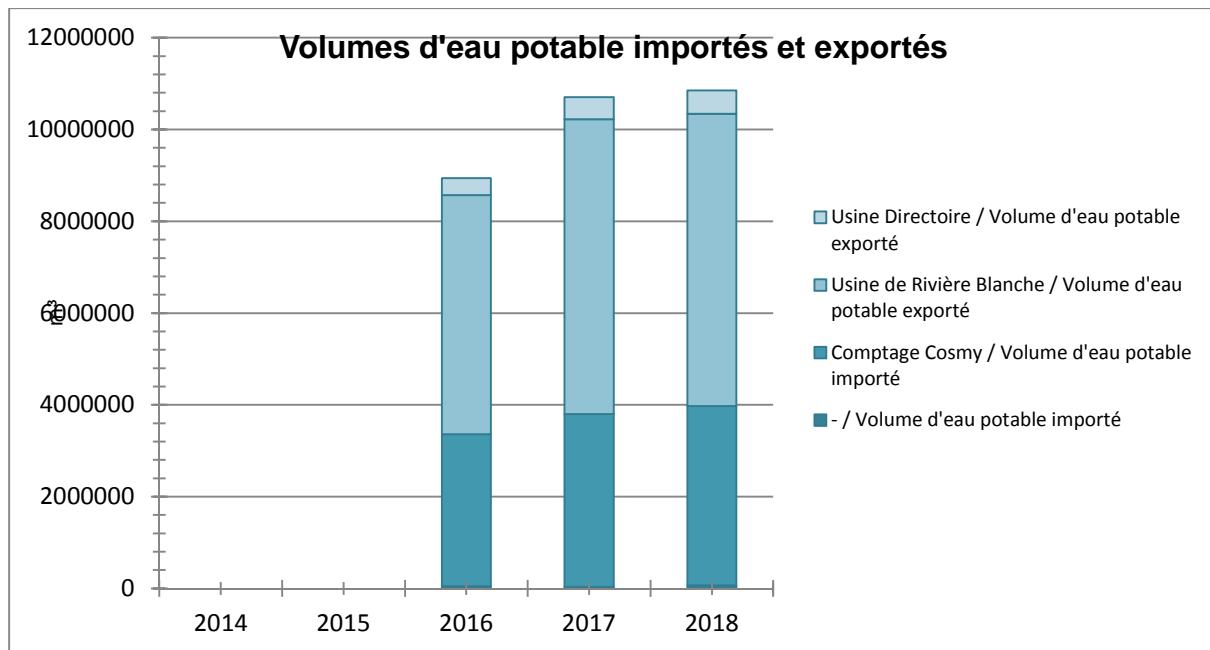
Volumes eau potable produits (m³)					
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Usine Directoire	5 763 285	5 870 876	5 650 827	- 3,7%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	10 103 375	9 960 158	9 897 537	- 0,6%
Total des volumes produits		15 866 660	15 831 034	15 548 364	- 1,8%



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

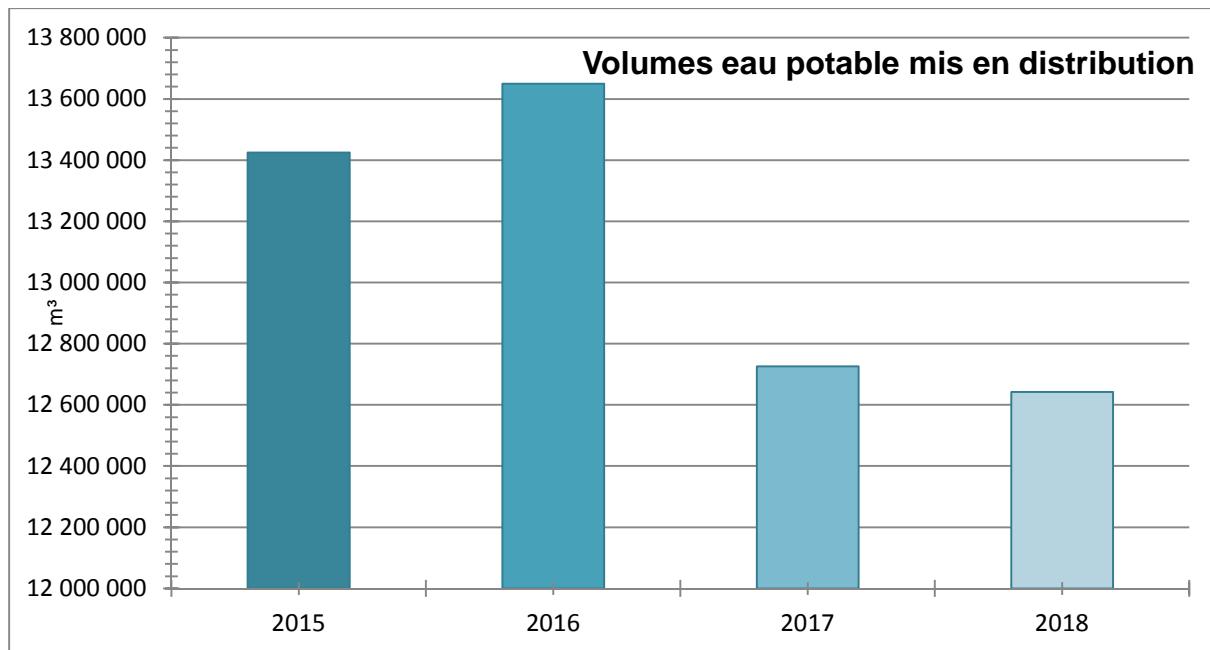
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)					
Site	Désignation	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Comptage Morne Poirier	Volume d'eau potable importé	48 847	33 232	69 812	110,0%
Comptage Cosmy	Volume d'eau potable importé	3 314 498	3 766 057	3 902 047	3,6%
Usine de Rivière Blanche	Volume d'eau potable exporté	5 205 480	6 425 602	6 372 387	- 0,8%
Usine Directoire	Volume d'eau potable exporté	374 440	478 840	505 480	5,6%
	Total volumes eau potable importés (B)	3 363 345	3 799 289	3 971 859	4,5%
	Total volumes eau potable exportés (C)	5 579 920	6 904 442	6 877 867	- 0,4%



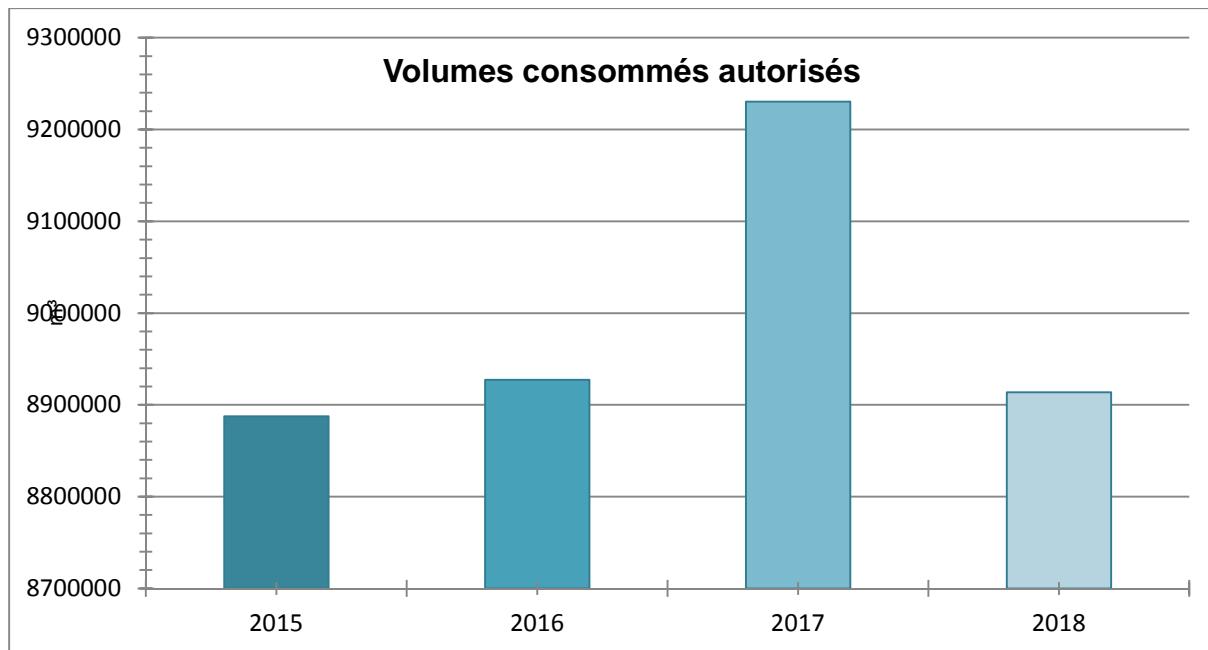
### 2.1.6 Les volumes mis en distribution année civile

Volumes eau potable mis en distribution (m³)					
Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	15 727 005	15 866 660	15 831 034	15 548 364	- 1,8%
dont volumes eau brute prélevés (A')	16 408 300	16 540 900	16 670 924	16 682 913	0,1%
dont volumes de service production (A'')	681 288	674 276	839 890	1 134 549	35,1%
Total volumes eau potable importés (B)	3 381 198	3 363 345	3 799 289	3 971 859	4,5%
Total volumes eau potable exportés (C)	5 683 279	5 579 920	6 904 442	6 877 867	- 0,4%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	13 424 924	13 650 085	12 725 881	12 642 356	- 0,7%



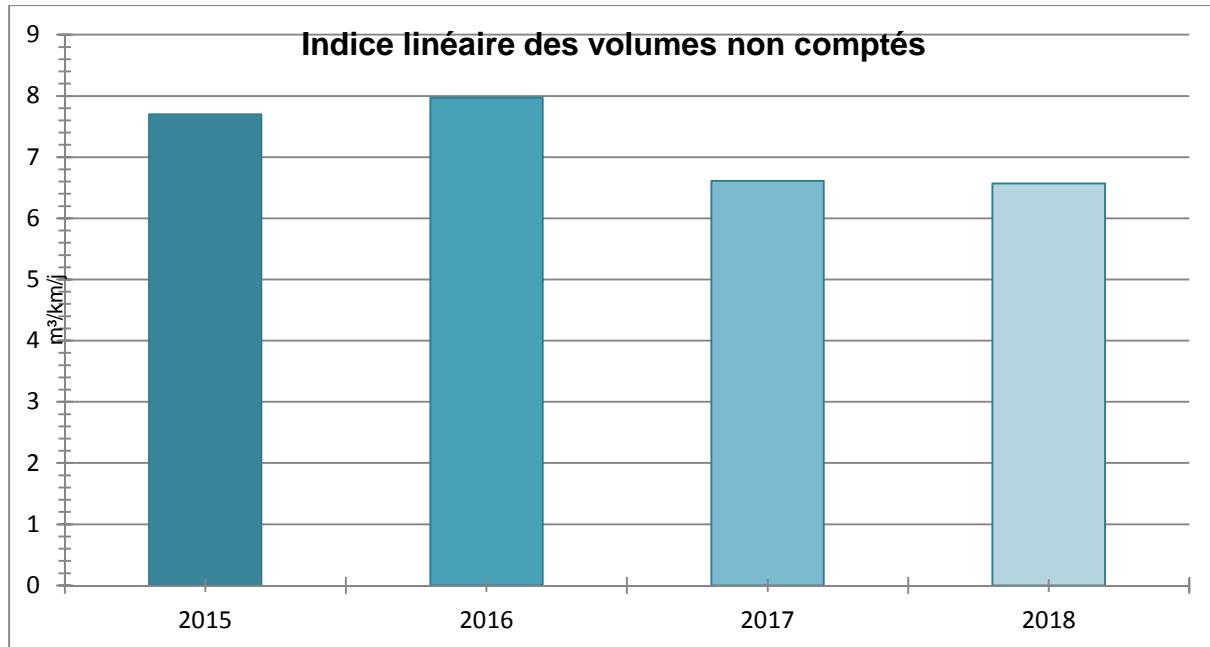
### 2.1.7 Les volumes consommés autorisés année civile

<b>Volumes consommés autorisés (m³)</b>				
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	8 662 777	8 739 805	8 791 737	8 697 338
- dont Volumes facturés (E')	8 437 898	8 564 142	8 614 867	8 563 181
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	224 879	175 663	176 870	
Volumes consommés sans comptage (F)	-	-	-	102 545
Volumes de service du réseau (G)	-	-	-	113 950
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	8 887 656	8 927 209	9 230 275	8 913 833

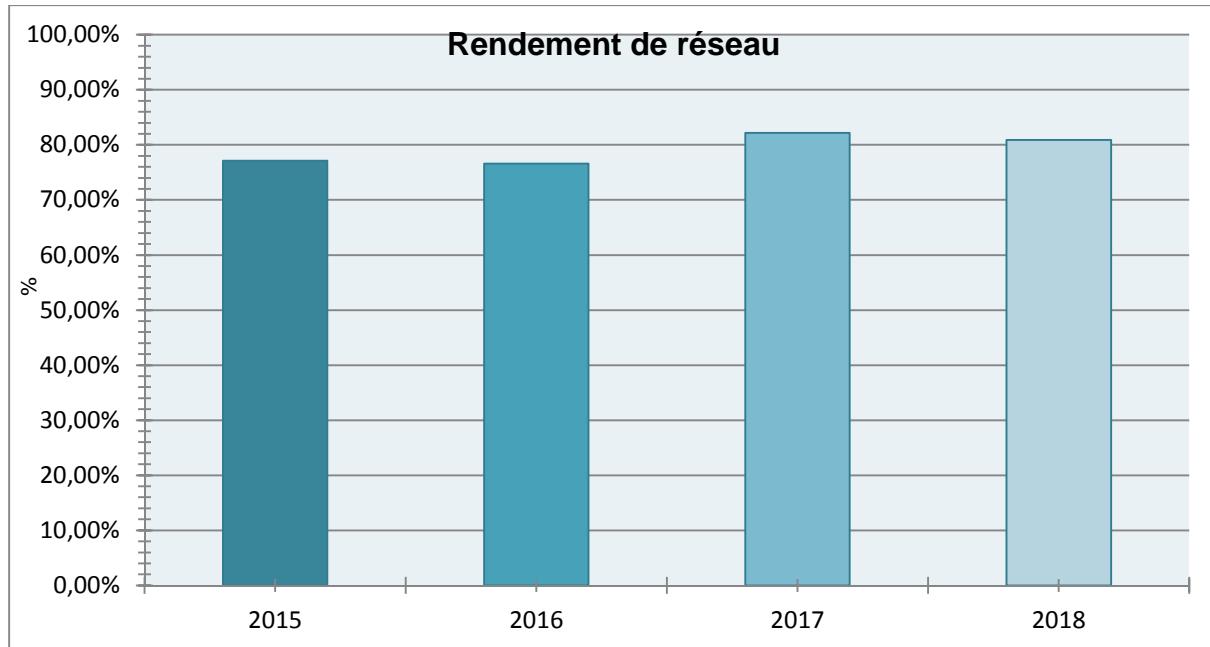


### 2.1.8 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	13 424 924	13 650 085	12 725 881	12 642 356	-0,66%
Volumes comptabilisés (E)	8 887 656	8 927 209	8 791 737	8 697 338	-1,07%
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	9 230 275	8 913 833	-3,43%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	4 381 671	4 507 470	3 495 606	3 728 523	6,66%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	4 537 268	4 722 880	3 934 144	3 945 018	0,28%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 614	1 622	1 631	1 644	0,80%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	6,95	6,75	6,60	6,45	-2,27%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	7,43	7,61	5,87	6,21	5,79%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	7,70	7,97	6,61	6,57	-0,61%



<b>Rendement de réseau (%)</b>					
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	9 230 275	8 913 833	0,0%
Volumes eau potable exportés (C)	5 683 279	5 579 920	6 904 442	6 877 867	- 0,4%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	15 727 005	15 866 660	15 831 034	15 548 364	- 1,8%
dont volumes eau brute prélevés (A')	16 408 300	16 540 900	16 670 924	16 682 913	0,1%
dont volumes de service production (A'')	681 288	674 276	839 890	1 134 549	35,1%
Volumes eau potable importés (B)	3 381 198	3 363 345	3 799 289	3 971 859	4,5%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	77,1%	76,6 %	82,2 %	80,9%	- 1,6%



### 2.1.9 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Pour votre collectivité le rendement à atteindre selon le décret 2012-97 est de 75,4 %.

Performance rendement de réseau					
Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	9 230 275	8 913 833	-3,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 614	1 622	1 631	1 644	0,8%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	24 ,99	24,86	27,10	26,3	-3,0%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%) (N)	75 %	75 %	75%	75%	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	69,99 %	69,97 %	70,42 %	70,26	-0,2%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B)	<b>77,1%</b>	<b>76,6 %</b>	<b>82,2 %</b>	<b>80,9</b>	<b>-1,6%</b>

## 2.1.10 Le rendement contractuel

### *Calcul des indicateurs selon formules contractuelles*

INDICATEURS (m <sup>3</sup> )	2018
<b>Volume facturé aux abonnés (1)</b>	<b>8 563 181</b>
jour moyen annuel	23 461
<b>Volume fuite après compteurs abonnés (2)</b>	<b>134 157</b>
<b>(A) Volume comptabilisé aux abonnés (1) + (2)</b>	<b>8 697 338</b>
jour moyen annuel	23 828
<b>Volume de service* (3)</b>	<b>113 950</b>
jour moyen annuel	312
<b>Volume autorisé sans comptage* (4)</b>	<b>102 545</b>
jour moyen annuel	281
<b>Volume événement exceptionnel* (5)</b>	<b>22 640</b>
jour moyen annuel	610
<b>(C) Volume produit pour le périmètre ex-SICSM</b>	<b>15 548 364</b>
Jour moyen annuel	42 598
<b>(D) Volume importé</b>	<b>3 971 859</b>
Jour moyen annuel	10 882
<b>(B) Volume exporté</b>	<b>6 877 867</b>
jour moyen annuel	18 843
<b>(E) Volume mis en distribution pour le périmètre ex SICSM (C)+(D)-(B)</b>	<b>12 642 356</b>
Jour moyen annuel	34 636
<b>Volume de perte contractuel (E) - (A)</b>	<b>3 945</b>
jour moyen annuel	10 808
<b>Rendement du réseau selon la formule contractuelle Rdt = (A+B)/(C+D)</b>	<b>79,79 %</b>
Linéaire de canalisations (km)	<b>1 644</b>
Linéaire des branchements (km)	<b>443</b>
Linéaire total	<b>2 062</b>
<b>Indice de pertes contractuel en m<sup>3</sup>/jour/km</b>	<b>6,57</b>
Nombre de fuites sur réseau	<b>332</b>
Nombre de fuites sur branchements et compteurs	<b>1 037</b>
Nombre branchements	<b>57 646</b>
Nombre de fuites au km de réseau	<b>0,20</b>
Nombre de fuites par 100 branchements	<b>1 8</b>

***Calcul des indicateurs selon méthode ASTEE***

INDICATEURS (m3)	2018
(A') Volume total consommé selon ASTEE (1)+(2)+(3)+(4)	8 913 833
Volume de pertes selon ASTEE (E)-(A')	3 728 522
Rendement du réseau	80,3 %
Rendement du réseau technique	80,9%
Indice de pertes en m3/jour/km	6,21

\* Les volumes d'eau de service, de volume autorisé sans comptage et les volumes liés à des événements exceptionnels ont été mesurés ou évalués selon le décret du 2 Mai 2007 paru au Journal Officiel de la République n° 104 du 4 mai 2007.

## 2.2 La qualité de l'eau

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

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

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**  
(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

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

### 2.2.2 Le programme ARS

L'ARS (Agences Régionales de Santé) impose annuellement son programme de surveillance. Les résultats sont inclus dans les données présentées ci-après.

Type Eau	Distribution		Production		Ressource	TOTAL
Type Schéma	D1+Spores+Alu	D1+D2+Alu+S pores	P1+P2+Spores+COT	P1+Spores+COT	RS	
Nb prél.	146	11	9	27	3	196

### 2.2.3 Le plan vigipirate

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

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

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

## 2.2.4 La ressource

- LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

L'eau alimentant les communes du SICSM est d'origine superficielle et produite à partir de 2 unités de traitement appartenant au SICSM :

- Rivière Blanche situé sur la commune de Saint Joseph d'une capacité nominale de 1500 m<sup>3</sup>/h.
- Directoire situé sur la commune du Lamentin d'une capacité nominale de 720 m<sup>3</sup>/h.

En complément de la production de ces 2 unités de traitement, plusieurs achats d'eau en gros sont effectués à partir :

- L'usine de la Capot, propriété de la Collectivité Territoriale de Martinique, au travers d'un achat d'eau à Cosmy sur la commune de Trinité,
- Du réseau de distribution du réseau de Syndicat des Communes du Nord Atlantique au lieu-dit Morne Poirier, Les Hauts et Bois Lézard sur la commune de Trinité. Cet achat alimente des écarts de la commune.
- Du réseau de distribution du réseau de Syndicat des Communes du Nord Atlantique au lieu-dit Bois Neuf sur la commune du Robert. Cet achat alimente des écarts de la commune.



- L'ARRETE PREFCTORAL ET LES DUP**

<b>IP9</b>	<b>Indice d'avancement de la protection de la ressource</b>	<b>Unité = 80 %</b>
------------	---	---------------------

\*Noté : suivant connaissance du déléguétaire, dossier suivi par le syndicat

**Définition :** Pour chaque point de prélèvement alimentant le service (y compris eau achetée en gros), une note est attribuée suivant le principe suivant :

Indice d'avancement d'une démarche « périmètre de protection »

0 % = aucune action

20 % = lancement d'une étude

40 % = périmètre défini (étude hydrogéologique terminée)

50 % = dossier déposé en Préfecture

60 % = arrêté préfectoral signé

80 % = mise en œuvre (acquisition des terrains, publicité foncière des servitudes et travaux terminés)

100 % = existence d'une procédure de suivi périodique

L'indice global est obtenu, en pondérant par le volume produit (ou importé) correspondant au point de prélèvement.

Base de calcul de l'IP9 :

L'indice d'avancement au 31/12/2015 de chaque ressource est le suivant :

- Rivière Blanche : 80 %

Les périmètres de protection du captage et les servitudes afférentes ont été officialisé par l'arrêté préfectoral n° 09-02785 du 18 août 2009.

Les travaux ont été engagés et réalisés sur l'exercice 2016 par le SICSM.

A noter que les 2 forages de Rivière Blanche (le long de la route des Gués) sont en attente de l'autorisation administrative pour être mis en exploitation.

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

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

<b>Statistiques sur la conformité en ressource</b>							
<b>Contrôle</b>	<b>Analyse</b>	<b>Bulletin</b>			<b>Paramètre</b>		
		<b>Global</b>	<b>Non conforme</b>	<b>% Conformité</b>	<b>Global</b>	<b>Non conforme</b>	<b>% Conformité</b>
Contrôle sanitaire	Microbiologique	3	0	100,0%	9	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	3	0	100,0%	1 063	0	100,0%

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

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la ressource en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

## 2.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production						
Type Analyses		Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	17	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	17	17	0,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	102	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	849	23	97,3%	0	100,0%

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

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commun e	Type de contrôl e	Type	Date prélèveme nt	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeu r	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	09/01/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	CONDUCTIVITE A 25°C	84	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	19/02/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	CONDUCTIVITE A 25°C	87	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	27/03/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	CONDUCTIVITE A 25°C	98	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	27/03/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	TEMPERATURE	27.2	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	28/06/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	CONDUCTIVITE A 25°C	90	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	28/06/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référenc e	24/09/2018	SORTIE STATION DIRECTOIR E	CONDUCTIVITE A 25°C	93	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/09/2018	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	28	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/09/2018	SORTIE STATION DIRECTOIRE	pH SUR PLACE	6.2	unité pH	<=9	>=6,5
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/01/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	104	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/02/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	127	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	120	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/03/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	122	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/04/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	126	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/04/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/05/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	118	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/06/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	112	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	118	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	108	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUTTIVITE A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25	

## 2.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type		Contrôle sanitaire				
		Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC
Paramètre	Microbiologique	666	4	99,4%	0	100,0%
Bulletin	Microbiologique	111	4	96,4%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	111	111	0,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 237	237	89,4%	0	100,0%

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

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2018	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	114	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	DUCOS/MORNE VERT	CONDUCTIVITE A 25°C	124	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	DUCOS/MORNE VERT	TEMPERATURE	26.4	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/05/2018	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/05/2018	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/06/2018	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	106	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/06/2018	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2018	DUCOS/MORNE VERT	CONDUCTIVITE A 25°C	110	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2018	DUCOS/MORNE VERT	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/09/2018	DUCOS/MORNE VERT	ALUMINIUM	0.31	mg/litre	<=,2	

### 3 | Qualité du service

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/09/2018	DUCOS/MORNE VERT	CONDUCTIVITÉ A 25°C	130	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/09/2018	DUCOS/MORNE VERT	TEMPERATURE	28.9	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/01/2018	TRINITE/POINT E SAVANE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	180	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/01/2018	TRINITE/POINT E SAVANE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	26.4	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/02/2018	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	196	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/02/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/02/2018	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	196	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/02/2018	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/03/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/03/2018	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	199	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/03/2018	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	29.3	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	188	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	28.3	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	TRINITE/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	164	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	181	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	28.2	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	183	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	29.7	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/08/2018	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	171	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/08/2018	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	29.7	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/11/2018	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	179	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/11/2018	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	28.8	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/04/2018	DIAMANT/LA CHERRY	CONDUCTIVITÉ A 25°C	114	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/04/2018	DIAMANT/LA CHERRY	TEMPERATURE	30.5	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/04/2018	DIAMANT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	121	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/04/2018	DIAMANT/BOURG	TEMPERATURE	28.5	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/07/2018	DIAMANT/LA CHERRY	CONDUCTIVITÉ A 25°C	108	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/07/2018	DIAMANT/LA CHERRY	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/07/2018	DIAMANT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/07/2018	DIAMANT/BOURG	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	116	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	26.5	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	27.5	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/02/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	CONDUCTIVITÉ A 25°C	148	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	ALUMINIUM	0.302	mg/litre	<=,2	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	125	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	126	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	27.7	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/04/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	CONDUCTIVITÉ A 25°C	136	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/04/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	139	µS/cm	>=200	<=1110

### 3 | Qualité du service

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	28.3	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TURBIDITE	2.2	NTU	<=2	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANCOIS/BOURG	ALUMINIUM	5.523	mg/litre	<=,2	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	140	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	30.4	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/06/2018	FRANCOIS/BOURG	TURBIDITE	40	NTU	<=2	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/06/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	CONDUCTIVITE A 25°C	140	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/06/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	TEMPERATURE	27.1	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	ALUMINIUM	0.225	mg/litre	<=,2	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	CONDUCTIVITE A 25°C	134	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	FRANCOIS/MORNE PITAILL	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/09/2018	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	126	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/09/2018	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	33.6	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	118	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	26.7	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/03/2018	MARIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	132	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/03/2018	MARIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/04/2018	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	141	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/04/2018	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	28.6	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/04/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	129	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/04/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	28.9	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	112	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/06/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	128	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	30.9	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	ALUMINIUM	0.498	mg/litre	<=,2	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	131	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	29.4	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	107	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	28.4	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	ALUMINIUM	0.201	mg/litre	<=,2	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	102	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	30.1	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/02/2018	ROBERT/AUGRAIN	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/02/2018	ROBERT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	90	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/02/2018	ROBERT/BOURG	TEMPERATURE	25.8	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/03/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	27.7	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/03/2018	ROBERT/AUGRAIN	CONDUCTIVITE A 25°C	93	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/03/2018	ROBERT/AUGRAIN	TEMPERATURE	26.8	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/04/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITE A 25°C	185	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/04/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	26.6	degré Celsius	<=25	

### 3 | Qualité du service

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/05/2018	ROBERT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	97	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/05/2018	ROBERT/BOURG	TEMPERATURE	28.9	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/06/2018	ROBERT/AUGRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	92	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/06/2018	ROBERT/AUGRAIN	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	ROBERT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	90	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	ROBERT/BOURG	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	176	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	28.5	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	ROBERT/AUGRAIN	ALUMINIUM	0.21	mg/litre	<=,2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	ROBERT/AUGRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	105	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/08/2018	ROBERT/AUGRAIN	TEMPERATURE	27.3	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/09/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	178	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/09/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	31.4	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/11/2018	ROBERT/AUGRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	102	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/11/2018	ROBERT/AUGRAIN	TEMPERATURE	26.6	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/11/2018	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	177	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITÉ A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	VAUCLIN/BOURG	ALUMINIUM	0.435	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	28.2	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	ALUMINIUM	0.296	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	127	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	28.5	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	29.1	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/BOURG	TURBIDITE	3	NTU	<=2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	ALUMINIUM	0.212	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	126	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	ALUMINIUM	0.215	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	135	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/03/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	120	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	27.2	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	111	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/04/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	27.5	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	ALUMINIUM	0.209	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	126	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	31	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BOURG	ALUMINIUM	0.302	mg/litre	<=,2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	128	µS/cm	>=200	<=1110

### 3 | Qualité du service

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	30.8	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	129	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/06/2018	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.5	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	CONDUCTIVITE A 25°C	123	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	TEMPERATURE	28.9	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	ANSES D'ARLET/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	122	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	ANSES D'ARLET/BOURG	TEMPERATURE	28.2	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/06/2018	ANSES D'ARLET/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	125	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/06/2018	ANSES D'ARLET/BOURG	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2018	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	CONDUCTIVITE A 25°C	116	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLENT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2018	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/02/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	111	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/02/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/02/2018	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	108	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/02/2018	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	26	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	122	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	28.8	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/05/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	118	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/05/2018	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/05/2018	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	116	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/05/2018	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	28.4	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	TROIS ILETS/BOURG	ALUMINIUM	0.46	mg/litre	<=,2	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	118	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	28.6	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/11/2018	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	116	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/11/2018	TROIS ILETS/BOURG	pH SUR PLACE	0	unité pH	<=9	>=6,5
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSEUD	CONDUCTIVITE A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSEUD	TEMPERATURE	27.5	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSEUD	CONDUCTIVITE A 25°C	140	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSEUD	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	ALUMINIUM	0.33 1	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	143	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/04/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	CONDUCTIVITE A 25°C	109	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	ALUMINIUM	0.42 6	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	135	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	29.3	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/ 100 ml	=0	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	CONDUCTIVITE A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	TEMPERATURE	27.1	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSEUD	CONDUCTIVITE A 25°C	114	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2018	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE	CONDUCTIVITE A 25°C	127	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE	TEMPERATURE	29.4	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	ALUMINIUM	5.056	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	129	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	30.8	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	RIVIERE PILOTE/BOURG	TURBIDITE	2.5	NTU	<=2	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE	CONDUCTIVITE A 25°C	106	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/11/2018	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE	TEMPERATURE	28	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/02/2018	RIVIERE SALEEE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	108	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/02/2018	RIVIERE SALEEE/PETIT BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	114	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	RIVIERE SALEEE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	119	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	RIVIERE SALEEE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2018	RIVIERE SALEEE/BOURG	ALUMINIUM	0.603	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2018	RIVIERE SALEEE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2018	RIVIERE SALEEE/BOURG	TEMPERATURE	30	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/02/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	TEMPERATURE	28.6	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/02/2018	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	122	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/02/2018	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	26.7	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/02/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	CONDUCTIVITE A 25°C	122	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/04/2018	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	145	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/04/2018	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/04/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	CONDUCTIVITE A 25°C	146	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/04/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	TEMPERATURE	28.6	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/06/2018	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	123	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/06/2018	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	28.2	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	130	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	CONDUCTIVITE A 25°C	130	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	TEMPERATURE	30.6	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	SAINTE LUCE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	121	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	SAINTE LUCE/BOURG	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2018	SAINTE LUCE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	135	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2018	SAINTE LUCE/BOURG	TEMPERATURE	30.6	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	SAINTE LUCE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	131	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2018	SAINTE LUCE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.3	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/06/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	CONDUCTIVITE A 25°C	110	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/06/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE LUCE/BOURG	ALUMINIUM	0.24 <sub>1</sub>	mg/litre	<=,2	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE LUCE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	SAINTE LUCE/BOURG	TEMPERATURE	29.2	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	CONDUCTIVITE A 25°C	129	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	117	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	25.8	degré Celsius	<=25	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	115	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	29	degré Celsius	<=25	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/11/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	120	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/11/2018	SAINT ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	

- LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007				
	Bulletin			
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité	
Microbiologique	128	0	100%	

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007				
	Bulletin			
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité	
Physico-chimique	22	0	100%	

## 2.3 Le bilan d'exploitation

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

### 2.3.1 La consommation électrique

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

Commune	Station de pompage	Réservoir alimenté	Débit m <sup>3</sup> /h	HMT m	Type de contrat EDF	Puissance souscrite max kWh	Volume refoulé m <sup>3</sup> / an	Energie consommée kWh / an
Anses d'Arlet	Bas Morne	Bas Morne	30	220	Moyenne Tension	25	81 438	59 967
Anses d'Arlet	Gallochat	Morne bigot	21,7	210	Basse Tension	22	41 581	41 148
Diamant	Bourg l'Eglise	Fond Fleury Bourg Lacroix	150 50	170 44	Moyenne Tension	160 10	214 974 57 264	215 165 24 897
Diamant	Anse Cafard	Petite Anse	26	132	Moyenne Tension	20	86 217	27 934
Diamant	Mare Poirier	Mare Poirier Bas Mare Poirier Haut	10 25	150 120	Moyenne Tension	30	61 138 29 209	19 309 37 388
Diamant	Ancinel	Ancinel	10	170	Basse Tension	11	13 457	10 051
Diamant	Chalopin	Tamarin	10	200	Basse Tension	11	39 237	29 152
Diamant	Tamarin	Morne constant	8	137	Basse Tension	7,5	22 432	19 069
Ducos	Fond d'Or	Morne Pitault	56	135	Moyenne Tension	36	516 336	246 411
Ducos	Bac coco	Surpression adduction	700	20	Moyenne Tension	53	-	172 521
Ducos	Barington	Durivage	65	115	Moyenne Tension	30	359 087	145 828
Ducos	Morne Carette	Morne Carette	52	67	Basse Tension	7,5	243 260	61 936
Ducos	La marie	Vaudrancourt	120	90	Basse Tension	30	-	116 861
Ducos	Morne vert	Morne Privat	10	70	Basse Tension	3	13 628	4 022
François	Dostaly	Bois Soldat	40	122	Moyenne Tension	34	148 392	74 948
François	Chopotte	Morne Courbaril	52	92	Moyenne Tension	19	256 715	92 847
François	Bossou	Morne Franc	53	240	Moyenne Tension	60	173 255	477 817
François	Morne gamelle	Morne gamelle	15	65	Basse Tension	5,5	139 272	25 433
Lamentin	Directoire	Belle île Boutaud	38 16	50 94	Moyenne Tension	85	94 060 43 065	20 821 23 772
Marin	Duprey	Morne Gommier	25	240	Moyenne Tension	37	98 061	88 510
Marin	Morne Flambeau	Courbaril Marin	60 30	176 95	Moyenne Tension	30	166 025 80 069	7 944
Marin	Montgéraud	Montgéraud	30	90,4	Basse Tension	15	48 266	317
Marin	Morne Sulpice	Morne Sulpice	15	132,5	Basse Tension	15	10 562	10 225
Rivière Pilote	Morne roches	Morne roches	45	190	Moyenne Tension	25	138 699	59 735
Rivière Pilote	Saint Vincent	Saint Vincent	30	167	Moyenne Tension	20	119 078	71 759
Rivière Pilote	Josseaud 1	Josseaud 2	45	96	Basse Tension	10	95 529	18 232
Rivière Pilote	Josseaud 2	Morne Wan	30	200	Moyenne Tension	20	221 040	158 693
Rivière Pilote	Bourg / pomponne	En Camée	36	60	Basse Tension	15	29 982	7 732
Rivière Salée	Dédé	La-Haut Dédé	36	190	Basse Tension	35	37 406	23 805

### 3 | Qualité du service

Commune	Station de pompage	Réservoir alimenté	Débit m <sup>3</sup> /h	HMT m	Type de contrat EDF	Puissance souscrite max kWh	Volume refoulé m <sup>3</sup> / an	Energie consommée kWh / an
Rivière Salée	Petit bourg	Courbaril	80	14.5	Basse Tension	5,5	Non relevé	Non relevé
Rivière Salée	Thoraille	Sans Pareil	150	95	Moyenne Tension	64	747 231	418 182
Rivière Salée	Sans Pareil	Desmarinières Haut	78	132	Moyenne Tension	85	501 611	244 487
Rivière Salée	Desmarinières Bas	Epinay	65	165	Moyenne Tension	50	342 638	247 032
Rivière Salée	Courbaril	Fond Masson	69	112	Moyenne Tension	55	458 674	191 659
Rivière Salée	Fond Masson	Morne Honore	69	173	Moyenne Tension	95	415 905	219 201
Robert	Four à chaux	Duchêne 1	65	263	Moyenne Tension	85	247 865	296 592
Robert	Villarson	Chapelle Villarson	22	112	Moyenne Tension	21	45 595	26 509
Robert	L'Estrade	Mont Vert	36	96	Moyenne Tension	19	156 782	56 451
Sainte Anne	Crève-Cœur	Cap Chevalier	45	93	Moyenne Tension	22	135 945	84 021
Sainte Anne	Cap ferre	Cap ferre	30	175.5	Basse Tension	18,5	56 340	29 586
Sainte Luce	Bourg	Morne des Pères	30	59	Basse Tension	7,5	84 361	19 768
Sainte Luce	Corps de garde	Bellevue	16	191	Basse Tension	15	36 993	27 320
Saint Esprit	Bourg	Morne Lavaleur	55	80	Moyenne Tension	40	-	53 484
Saint Esprit	Vieille citerne	Vieille citerne	5	149	Basse Tension	18	4 518	5 813
Saint Joseph	Rivière Blanche	Séailles Balata	210 50	160 150	Moyenne Tension	235	1 304 857 242 692	785 813 148 280
Trinité	Anse l'Etang	VVF Tartane	25	125	Moyenne Tension	13	95 137	35 765
Trinité	Morne Figue	Morne Congo	40	115	Moyenne Tension	50	182 291	87 401
Trinité	Morne pavillon 1	Morne pavillon 2	22	158	Basse Tension	15	16 605	9 256
Trois Ilets	Les Hameaux	L'Armée	15	35	Basse Tension	5	11 011	3 251
Trois Ilets	Les Hameaux	Gallochat	43	212	Moyenne Tension	80	174 476	132 470
Trois Ilets	La ferme	Grand maison	17	130	Basse Tension	11	45 469	19 969
Trois Ilets	Morne Clouette	Morne Clouette	100	86	Basse Tension	35	17 341	3 087
Vauclin	Beaujolais	Beaujolais	30	169	Moyenne Tension	20	126 373	76 801
Vauclin	Dunoyer Cadette	Dunoyer Cadette	30	203	Moyenne Tension	25	132 634	94 297
Vauclin	Placide	La montagne	16	120	Basse Tension	11	53 313	28 435
Vauclin	Grand boucan	Morne Escarvaille	30	128	Basse Tension	18,5	138 508	67 024
Vauclin	Sigy	Sigy	18,3	145	Basse Tension	11		
Vauclin	Ravine plate	Placide	28,5	175	Basse Tension	22	140 247	92 254

#### 2.3.2 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement						
Commune	Site	Réactifs	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Chaux éteinte (T)	40	22,3	22	-1,35%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	CO2 (T)	89,7	47	84	78,72%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Javel (hypochlorite de soude) (T)	75	56	66	17,86%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Polymère (kg)	300	159	180	13,21%

La consommation de produits de traitement						
Commune	Site	Réactifs	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Sulfate d'aluminium (T)	80	54	67	24,07%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Chaux éteinte (T)	100	55,7	38	-31,78%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	CO2 (T)	164,5	86,50	184,7	113,53%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Javel (hypochlorite de soude) (T)	88	65,87	85	29,04%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Polymère (kg)	500	266	325	22,18%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Sulfate d'aluminium (T)	160	108	155	43,52%

### 2.3.3 La production des boues d'eau potable

Les productions de terres de décantation, connues également sous le nom de boues d'eau potable, des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

Rivière-Blanche	Boue (en tonne)	Destination (TERRAVIVA)
Janvier	15.00	Ducos
Février	15.00	Ducos
Mars	0	
Avril	0	
Mai	0	
Juin	0	
Juillet	0	
Août	0	
Septembre	0	
Octobre	0	
Novembre	0	
Décembre		
<b>Total</b>	<b>30.00</b>	

Nota : L'unité de traitement des boues est à l'arrêt depuis le 27 février 2018 suite à une défaillance du mélangeur de l'épaississeur. Un litige est en cours avec le fournisseur ROLLIX pour la fourniture d'une couronne. La pièce reçue courant 2018 ne pouvait pas être montée car non adaptable. La couronne doit être démontée sur notre site et relevée dimensionnellement pour clôturer le litige avec le fournisseur. Cette opération sera clôturée en 2019.

### 2.3.4 Les contrôles réglementaires

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

### 2.3.5 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
DUCOS	Bâche de pompage de Barington	07/05/2018
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	14/05/2018
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	16/11/2018
DUCOS	Réservoir Bac Coco	09/05/2018
DUCOS	Réservoir Durivage	11/05/2018
DUCOS	Réservoir Morne Carette	05/12/2018
DUCOS	Réservoir Morne Privat	05/04/2018
DUCOS	Réservoir Morne Vert	05/04/2018
DUCOS	Réservoir Vaudrancourt	19/07/2018
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	23/07/2018
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	10/09/2018
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	15/11/2018
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	21/03/2018
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	21/02/2018
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	22/03/2018
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	11/09/2018
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Ancinel	22/03/2018
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne	22/03/2018
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	26/04/2018
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	22/03/2018
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant La Croix	26/04/2018
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2	22/03/2018
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Bas	26/04/2018
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Haut	21/02/2018
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	23/05/2018
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	13/12/2018
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	23/04/2018
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	22/01/2018
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	03/10/2018

<b>Nettoyage des réservoirs</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Date intervention</b>
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	01/10/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	22/01/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	28/05/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	22/03/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	21/02/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	21/02/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	29/05/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	14/09/2018
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	02/10/2018
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	06/03/2018
LE LAMENTIN	Réservoir Directoire	07/03/2018
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	26/10/2018
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	10/10/2018
LE MARIN	Réservoir Duprey	26/04/2018
LE MARIN	Réservoir Mondésir	10/08/2018
LE MARIN	Réservoir Mongérald	09/06/2018
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 1	18/06/2018
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	20/06/2018
LE MARIN	Réservoir Morne Gommier	26/04/2018
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	26/04/2018
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	29/11/2018
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	06/11/2018
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	18/12/2018
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	28/11/2018
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	14/09/2018
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	12/06/2018
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	13/06/2018
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	19/10/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	12/06/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	31/10/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	29/10/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Macabou	06/12/2018

<b>Nettoyage des réservoirs</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Date intervention</b>
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	13/06/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Placide	12/11/2018
LE VAUCLIN	Réservoir Sigy	14/06/2018
LES ANSES-D'ARLET	Bâche de pompage de Bas Morne	16/05/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bas Morne	16/05/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	02/05/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Fleury	15/05/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Gallochat	26/04/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	17/05/2018
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Petite Anse	12/03/2018
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	27/04/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 1	29/08/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 2	10/12/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bourg Trois-Ilets	21/02/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir Grand Maison	25/04/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir La Ferme	25/05/2018
LES TROIS-ILETS	Réservoir Morne Clouette	26/03/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	19/09/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Bourg Pomponne	08/08/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Josseaud	24/10/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Honoré	24/10/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 1	23/10/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	11/06/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Vieille Citerne	24/09/2018
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Croix Godet	17/12/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	05/06/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	24/07/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	15/06/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	14/09/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 1 Sud	18/07/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 2 Nord	31/08/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Médecin	14/12/2018

<b>Nettoyage des réservoirs</b>		
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Date intervention</b>
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	30/08/2018
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	06/06/2018
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré	06/08/2018
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	30/10/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Baie des Anglais	12/10/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	26/04/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	26/04/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	16/10/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	07/08/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Club Méditerranée	11/10/2018
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	09/10/2018
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	17/10/2018
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	14/11/2018
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	08/10/2018
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	24/09/2018
SAINT-ESPRIT	Réservoir Bourg Saint-Esprit	17/09/2018
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	16/07/2018
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 1500	21/02/2018

### 2.3.6 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
DUCOS	Bâche de pompage de Barington	3	-	-	3
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	3	-	11	14
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	3	-	2	5
DUCOS	Chloration Bac Coco	-	-	8	8
DUCOS	Réservoir Bac Coco	3	-	1	4
DUCOS	Réservoir Durivage	3	-	-	3
DUCOS	Réservoir Morne Carette	3	-	3	6
DUCOS	Réservoir Morne Privat	3	-	1	4
DUCOS	Réservoir Morne Vert	3	-	-	3
DUCOS	Réservoir Vaudrancourt	3	-	3	6
DUCOS	Station de pompage de Morne Vert	-	-	3	3
DUCOS	Surpresseur Bac Coco	-	-	2	2
DUCOS	Surpresseur La Marie	-	-	2	2
LA TRINITÉ	Comptage Cosmy	-	-	1	1
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	3	-	1	4
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	4	-	-	4
LA TRINITÉ	Réservoir Desmarinières	-	-	2	2
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	3	-	1	4
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	4	-	2	6
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	3	-	1	4
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	3	-	-	3
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	3	-	-	3
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	-	-	3	3
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Ancinel	3	-	2	5
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne	3	-	-	3
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	3	-	3	6
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	3	-	3	6
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant La Croix	3	-	-	3

<b>Les autres interventions sur les installations</b>					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2	3	-	-	3
LE DIAMANT	Réservoir La Cherry	-	-	2	2
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Bas	3	-	-	3
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Haut	3	-	-	3
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	3	-	-	3
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	3	-	1	4
LE DIAMANT	Station de pompage de Anse Cafard	-	-	3	3
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	4	-	-	4
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	3	-	7	10
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	3	-	2	5
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	3	-	3	6
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	-	-	7	7
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	4	-	-	4
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	3	-	-	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	3	-	2	5
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	3	-	2	5
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	3	-	-	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	3	-	4	7
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	3	-	-	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	3	-	2	5
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Centre de pilotage Visio	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Comptage Vente Habitation Union	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Comptage Vente Mangot Vulcin	-	-	2	2
LE LAMENTIN	Comptage Vente Pelletier	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	3	-	-	3
LE LAMENTIN	Réservoir Directoire	3	-	-	3
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile	-	-	2	2
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire Boutaud	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Usine Directoire	6 489	7	229	6 725
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	3	-	-	3
LE MARIN	Bureau Marin	36	-	1	37

<b>Les autres interventions sur les installations</b>					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	3	-	1	4
LE MARIN	Réservoir Duprey	3	-	-	3
LE MARIN	Réservoir Mondésir	3	-	-	3
LE MARIN	Réservoir Mongérald	3	-	-	3
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 1	3	-	-	3
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	3	-	-	3
LE MARIN	Réservoir Morne Gommier	3	-	1	4
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	-	-	1	1
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	2	-	2	4
LE ROBERT	Bureau Robert	131	-	1	132
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	3	-	-	3
LE ROBERT	Réservoir Chapelle Villarson	-	-	1	1
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	3	-	-	3
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	3	-	4	7
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	5	-	-	5
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	3	-	3	6
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	3	-	-	3
LE ROBERT	Réservoir Pointe La Rose	-	-	1	1
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	-	-	4	4
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	3	-	1	4
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	3	-	2	5
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	3	-	1	4
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	3	-	-	3
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	3	-	-	3
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	3	-	-	3
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	-	-	1	1
LE VAUCLIN	Réservoir Macabou	3	-	-	3
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	3	-	-	3
LE VAUCLIN	Réservoir Placide	3	-	1	4
LE VAUCLIN	Réservoir Sigy	3	-	-	3
LES ANSES-D'ARLET	Bâche de pompage de Bas Morne	3	-	1	4
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bas Morne	3	-	-	3

<b>Les autres interventions sur les installations</b>					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	4	-	-	4
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Fleury	6	-	-	6
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Gallochat	3	-	-	3
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	3	-	-	3
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Petite Anse	3	-	-	3
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	-	-	1	1
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 1	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 2	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bourg Trois-Ilets	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Réservoir Grand Maison	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Réservoir La Ferme	4	-	-	4
LES TROIS-ILETS	Réservoir Morne Clouette	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	3	-	-	3
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Bourg Pomponne	3	-	-	3
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Josseaud	3	-	-	3
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Honoré	3	-	3	6
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 1	3	-	-	3
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	3	-	-	3
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Vieille Citerne	3	-	1	4
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	-	-	2	2
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Croix Godet	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	4	-	1	5
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	1	-	3	4
RIVIÈRE-SALÉE	Bureau Petit Bourg	43	-	11	54
RIVIÈRE-SALÉE	Chloration Fleury	-	-	7	7
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	3	-	-	3

<b>Les autres interventions sur les installations</b>					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 1 Sud	3	-	1	4
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 2 Nord	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Médecin	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	3	-	-	3
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	-	-	1	1
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré	3	-	-	3
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	3	-	1	4
SAINTE-ANNE	Réservoir Baie des Anglais	3	-	-	3
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	3	-	2	5
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	3	-	-	3
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	6	-	-	6
SAINTE-ANNE	Réservoir Club Méditerranée	3	-	1	4
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	3	-	-	3
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	3	-	-	3
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	3	-	1	4
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	3	-	-	3
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	3	-	2	5
SAINT-ESPRIT	Réservoir Bourg Saint-Esprit	3	-	-	3
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	3	-	2	5
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	-	-	1	1
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Jonction	-	-	1	1
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Presqu'île	-	-	2	2
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 1500	3	-	-	3
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata	-	-	4	4
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	-	-	3	3
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	8 992	5	367	9 364

## 2.3.7 Les interventions sur le réseau de distribution

- LES REPONSES AUX DT ET DICT**

### Construire Sans Détruire

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne SUEZ Eau France en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

#### Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

- une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,
- l'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

#### Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

- Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,
- Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,
- Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,
- Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,
- Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,
- Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,
- Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.



#### Nos Actions

En amont du traitement des DT/DICT, SUEZ EAU FRANCE s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des DT/DICT concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux DT/DICT. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des DT/DICT.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux DT/DICT via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des DT/DICT sont archivés, consultables et dématérialisés.

Nombre de réponses aux DT et aux DICT		
Type de réponses	Nombre au 31/12/2017	Nombre au 31/12/2018
RDICT	245	236
RDT	425	329
RDT-RDICT conjointe	373	302
Total	1 043	867

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

Les interventions sur le réseau de distribution					
Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)	
Accessoires	créés	10	12	20,0%	
Accessoires	renouvelés	41	42	2,4%	
Accessoires	supprimés	1	1	0,0%	
Appareils de fontainerie	créés	6	3	-50,0%	
Appareils de fontainerie	renouvelés	11	27	145,5%	
Appareils de fontainerie	réparés	6	6	0,0%	
Appareils de fontainerie	supprimés	-	2	0,0%	
Appareils de fontainerie	vérifiés	3	21	600,0%	
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	-	1	0,0%	
Branchements	créés	11	22	100,0%	
Branchements	modifiés	46	163	254,3%	
Branchements	renouvelés	8	4	-50,0%	
Branchements	supprimés	2	4	100,0%	
Compteurs	déposés	344	136	-60,5%	
Compteurs	étalonnés ou normalisés	2	2	0,0%	
Compteurs	posés	115	138	20,0%	
Compteurs	remplacés	1700	4038	137,5%	
Enquêtes	Clientèle	1025	3658	256,9%	
Fermetures d'eau	à la demande du client	914	1548	69,4%	
Fermetures d'eau	autres	365	875	139,7%	
Eléments de réseau	mis à niveau	43	59	37,2%	

<b>Les interventions sur le réseau de distribution</b>					
<b>Indicateur</b>		<b>Type d'intervention</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Remise en eau		sur le réseau	2111	2844	34,7%
Réparations		fuite sur accessoire réseau	74	74	0,0%
Réparations		fuite sur branchement	770	1565	103,2%
Réparations		fuite sur réseau de distribution	356	630	77,0%
Autres			3 477	4 576	31,6%
Total actes			11 441	20 451	78,8%

<b>Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelèves et télérelèves</b>				
<b>Indicateur</b>	<b>Type d'intervention</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Télérelèves	Posées	-	1	0,0%

### 2.3.8 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

- Campagne de Sectorisation du réseau**

La recherche de fuites est l'un des éléments essentiels qui permet l'amélioration du rendement de réseau. Un travail en amont doit cependant être effectué pour cibler les secteurs dits fuyards sur le réseau de distribution d'eau potable. Ainsi, en partant des données des débits de nuit des réservoirs entre 1h et 4h du matin, des réseaux de distributions ont été sélectionnés pour être sectorisés soit immédiatement soit pendant des campagnes programmées.

Le tableau ci-dessous présente les sectorisations de nuit réalisées en 2018.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total annuel
Nombre de sectorisation de nuit	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
linéaire investigué	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15

- Recherche de fuites**

En 2018, à l'issu des sectorisations, 5 fuites invisibles ont été communiquées aux agences territoriales pour réparation après avoir réalisé au préalable des opérations de sectorisations de nuit. Elles se répartissent comme indiqués dans le tableau ci-après.

### 3 | Qualité du service

	<u>Janvier</u>	<u>Février</u>	<u>Mars</u>	<u>Avril</u>	<u>Mai</u>	<u>Juin</u>	<u>Juillet</u>	<u>Août</u>	<u>Septembre</u>	<u>Octobre</u>	<u>Novembre</u>	<u>Décembre</u>	<u>Total général</u>
<u>Nbre de fuites conduite localisées</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>1</u>
<u>Nbre de fuites branchement localisées</u>	<u>0</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>4</u>

#### 3 Réparation des fuites

Le délai imposé aux agences territoriales pour la réparation des fuites identifiées par le service de recherche de fuites ne doit pas être supérieur à 15 jours comprenant la gestion administrative (DICT, ...), la réparation proprement dite et l'enregistrement dans notre base de données.

Ce délai a été calculé à partir des données du SIG que les agences territoriales remplissent au quotidien.

	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total annuel
Délais réparation fuites visibles (j)	0,25	0,35	0,25	0,34	1,5	0,47	0,62	0,61	0,59	0,59	0,97	0,61	0,6
Délais réparation fuites invisibles (j)	3,33	12,43	17,46	35,28	32,48	5,9	11,25	15,84	19,32	13,92	1,21	4,26	14,39

#### 3.1.1 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	53	141	166,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Astreinte	93	408	338,7%

### **3.1.2 Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage**

#### **Proposition d'amélioration de la production**

- **Usines de Rivière Blanche**

##### **PRISE D'EAU**

La prise d'eau en rivière est un point vulnérable de l'usine de Rivière Blanche. En effet, les grilles à plat se colmatent rapidement avec les feuilles d'arbre et autres éléments transportés par la rivière notamment lors de crue.

De plus, la prise d'eau actuelle est également le facteur limitant pour obtenir le débit nominal de l'usine de 1 580 m<sup>3</sup>/h. La charge exercée par le niveau sur les grilles étant trop faible. Le débit maximal actuel est de 1250 m<sup>3</sup>/h.

Proposition ; réaménagement de la prise d'eau. A cet effet, un projet a été transmis au SICSM en 2011.

##### **INTRUSION DE SABLE**

La rivière Blanche charrie un volume de sable important notamment lors des crues. A titre d'indication, en 2014, après 3 ans d'exploitation seulement, plus de 100 m<sup>3</sup> de sable ont été extrait de la bâche de collecte des eaux brutes en tête de l'unité de traitement des boues. Ce sable s'accumule également dans les floculateurs au début de la filière de traitement de l'eau et en réduit les performances.

Proposition ; mise en place d'un dessableur

##### **SECURISATION DU SITE**

Suite aux attentats de 2015 et 2016 sur le territoire national, l'état a renforcé le dispositif VIGIPIRATE, et mis en application l'état d'urgence, dans lequel les usines de traitement d'eau potable sont considérées comme site sensible. Le site de Rivière Blanche est déjà équipé de caméras et de d'alarmes intrusion cependant les décanteurs et les filtres à sable sont à ciel ouvert. Des personnes mal intentionnées peuvent lancer des substances toxiques dans ces ouvrages sans que les alarmes se déclenchent.

Proposition ; mise en place d'une couverture « en dure » comme celle de l'usine de Directoire.

##### **BETON VIEILLISSANT**

Certain béton accuse le poids des âges. L'usure des gardes corps bétonnés dans l'axe centrale l'usine de rivière blanche provoque de chutes de béton qui altèrent le fonctionnement des robots du décanteur. De même pour certain revêtement de sol, tel que celui devant le local de stockage du Sulfate d'Alumine.

Proposition ; campagne de reprise de ces bétons et revêtements et réaménagement de certaine zone telle que celle du polymère.

##### **ACCES par pont BELLAY**

L'ouvrage est désormais vieillissant. La sécurité des utilisateurs (riverains, personnel de l'usine et fournisseurs) peut être remise en cause. Lors des crues de la rivière blanche le pont Bellay demeure le seul accès possible au personnel d'exploitation de l'usine.

Proposition : Reprise tablier et madriers – aménagement d'un accès piétonnier.

### Proposition d'amélioration sur le réseau

- Ensemble réseau d'adduction

- Pose de vannes motorisées et compteurs de sectorisation. Ces 2 éléments permettront une meilleure sectorisation du réseau. Ces équipements devront être complétés par la mise en place de capteurs acoustiques. Ces différents dispositifs doivent permettre d'améliorer les performances du réseau (Indice Linéaire de perte et rendement) et notamment de respecter les débits réservés lors de Carême.

- Réseau d'adduction Centre Atlantique

- Diagnostic structurel des canalisations DN 700 et DN 800 entre Trinité et Robert pour connaître leur état et prévoir leur renouvellement si nécessaire.

- Reprendre les regards des vannes sur l'adduction DN 700 au lieu-dit La Crique et Cosmy. Le génie civil de ces regards contenant des vannes ou équipements stratégiques (débitmètre, ...) est dégradé et non étanche.

- Renouvellement et déviation de la canalisation d'approvisionnement du réservoir du VVF Tartane.

- Mise en place de vannes de sectionnement au départ des adductions des réservoirs de Moulin à Vent et Pointe Lynch en substitution des vannes actuelles qui sont sous la route nationale très dangereuse d'accès.

- Réseau d'adduction Sud Caraïbes

- Renouvellement et/ou doublement de la conduite DN 500 entre Union et Carrère pour sécuriser l'approvisionnement du Sud Caraïbes.

- Renouvellement et/ou doublement de la conduite DN 500 entre Genipa et Rivière-Salée pour sécuriser l'approvisionnement du Sud Caraïbes.

- Pose d'une vanne de sectionnement sur la conduite DN400 entre bac coco et Génipa.

- Réseau d'adduction Sud Atlantiques

- Renouvellement et redimensionnant des canalisations d'adduction en vieille fonte au départ de l'adduction principale vers le réservoir de Morne Escarvaille ainsi que vers les chaînes de Placide, Dunoyer Cadet, Beaujolais, Cap Ferré, Crève-Cœur et la Baie des Anglais.

- Ducos

- Mise en place d'une seconde pompe sur le surpresseur de BAC COCO. Ce surpresseur remonte la ligne piézométrique sur l'ensemble du réseau de l'adduction du Sud Caraïbes. Cette station ne dispose que d'une seule pompe à vitesse variable jusqu'à 700 m<sup>3</sup>/h. Il serait souhaitable d'avoir une seconde pompe déjà installée sur le site en secours de la première en cas de défaillance.

- Renforcement des chaînes Mornes Vert / Morne Carette par la construction d'un réservoir à Morne Pitault (1500 m<sup>3</sup>) et Durivage (3000 m<sup>3</sup>). En effet, les réservoirs actuels sont en difficultés en quelques heures dès qu'il y a un incident sur le réseau d'adduction.

- François

- Sécurisation de la chaîne de Grand Boucan en renouvelant la vieille canalisation PVC entre le réservoir de Morne Franc et la station de Grand Boucan. La canalisation PVC casse régulièrement interrompant ainsi la distribution d'eau régulièrement pendant plusieurs heures ou plusieurs jours. De plus la route peu large ralentie les interventions et les rend dangereuses. Facteur aggravant : les accessoires de régulation (regard de ventouses) sont en pleine chaussée.

- vauclin

Renouvellement de canalisation au lieu dit ravine plate RN6

Renouvellement canalisation fonte DN 125 bourg rue jean JAURES

Renouvellement canalisation refoulement Dunoyer huber.

- Rivière Pilote

- Réservoir de Morne Wan ; reconstruction d'un réservoir de 750 m<sup>3</sup> à la place des 2 réservoirs existants dont le Génie Civil est fortement dégradé et renforcement de l'adduction du réservoir.

- Le canalisation d'adduction DN 400 passant dans le tunnel de Mare Capron présente quelques points de corrosion qui s'aggrave avec le temps. Un diagnostic est nécessaire ainsi mettre en place des solutions pour limiter cette dégradation ou remplacer les tronçons les plus atteints.

- mise en conformité situation de l'abonné LARO (pomponne)

Confortement route et remplacement tuyauterie sur route de josseaud rd18

- Marin

- Le canalisation d'adduction DN 400 passant dans le tunnel de Mare Capron présente quelques points de corrosion qui s'aggravent avec le temps. Un diagnostic est nécessaire pour définir les actions à mettre en place afin de limiter cette dégradation et/ou remplacer les tronçons les plus atteints.

- renouvellement partiel canalisation réseau distribution bourg marin

- Sainte anne

Renouvellement canalisations et vannes réseau bourg sainte anne

- Rivière Salée

- Passage de la canalisation d'adduction DN 500 sur des ouvrages d'art désaffectés. Ces ouvrages au-dessus de la rivière La Manche et dans la plaine de Rivière Salée ne sont plus entretenus et se dégradent avec le temps.

- Robert

- Construction d'un réservoir de 10 000 m<sup>3</sup> au lieu l'Estrade. Ce réservoir permettra d'augmenter la volume de stockage sur le réseau d'adduction notamment en cas de défaillance des productions (intempéries) ou d'une casse importante de la canalisation d'adduction en tête de la branche Atlantique. Il permettra également de stabiliser la pression sur cette branche.

- Trinité

- Renouvellement de canalisations de distribution du réservoir de Desmarinières

## 3.2 Les autres missions du service

### 3.2.1 Les actions de communications pour votre contrat

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

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

Plusieurs types d'opérations ont été réalisées :

- **RELATIONS PUBLIQUES**

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



- Organisation de visites des installations (accueil du grand public sur les sites de production d'eau potable)



- Organisation de la rencontre annuelle des associations de consommateurs (thème : accompagnement des abonnés en difficulté)

- **PARTENARIATS / SPONSORING SPORTIF**

- Association Pa mo souef
- Club des Gommiers de la Martinique
- Association Bouée Lyson (yole ronde)
- Club de l'Arsenal
- Tournoi Beach Tennis du Carbet
- Raid des Alizés (fourniture de douches/robinets mobiles) aux participants sur les sites de bivouac
- Mise à disposition de douches/robinets (Tour des yoles rondes de la Martinique)



Arrivée Raid des alizés en partenariat avec la SME



- **RESPONSABILITE SOCIALE**

- Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
- Participation au prix de l'ADIE pour accompagner les entrepreneurs locaux
- Participation à l'arbre de Noel (ville du Vauclin)

- **COMMUNICATION METIERS**

- Communication dans les médias (presse écrite et radio) des informations de manque eau
- Prises de parole régulières dans les médias lors des interventions sur le terrain suite à la réparation des casses

- **EVENEMENTS**

- Carnaval'eau Trinité



- Journée de l'eau (visites des installations)



- **PUBLICITE**

Parution de visuels dans les agendas 2018 de nos partenaires (Agenda de l'Association des Maires, François, Vauclin)

### **3.2.2 Le géoréférencement**

La liste des sites géo référencés se trouve dans l'annexe

## 3.3 Le bilan clientèle

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

### 3.3.1 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

COMMUNE	ABONNES
TTES COMMUNES/BORNE DE PUISAGE	21
LES ANSES-D'ARLET	2 127
LE DIAMANT	3 250
DUCOS	7 932
LA TRINITÉ	5 654
LE FRANÇOIS	8 137
LE LAMENTIN	
LE MARIN	4 305
LE ROBERT	8 249
RIVIÈRE-PILOTE	5 871
RIVIÈRE-SALÉE	6 286
SAINT-JOSEPH	
SAINT-ESPRIT	4 246
SAINTE-ANNE	2 851
SAINTE-LUCE	5 440
LES TROIS-ILETS	4 025
LE VAUCLIN	4 996
<b>Total général</b>	<b>73 369</b>

### INDIVIDUALISATION COMPTAGE EN HABITAT COLLECTIF

Le nombre total de contrats à fin 2018 dans le cadre d'une individualisation de comptage est répartie de la manière suivante :

COMMUNES	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
DIAMANT	6	9	10	11	1
DUCOS	28	30	31	36	5
FRANCOIS	9	12	13	16	3
LES ANSE D'ARLET	2	2	3	4	1
LES TROIS-ILETS	14	19	20	24	4
MARIN	12	13	13	17	4
RIVIERE-PILOTE	0	2	2	2	0
RIERE-SALEE	19	20	24	25	1
ROBERT	21	32	32	33	1
SAINT-ESPRIT	4	4	4	5	1
SAINTE-LUCE	18	20	20	22	2
TRINITE	11	14	16	17	1
VAUCLIN	7	11	12	15	3
Total SICSM	151	188	200	227	27

### 3.3.2 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE
Diamant	Professionnel	ETABLISSEMENTS MARINOTEL
Ducos	Professionnel	SOGEPE SARL
Ducos	Professionnel	S I M B I
François	Professionnel	HOTEL CAP EST LAGOON RESORT
François	Professionnel	MAISON DE RETRAITE LES GLIRICIDIAS
François	Particulier	MARTINIQUE AVICULTURE
François	Collectivité	VILLE DU FRANCOIS
François	Collectivité	VILLE DU FRANCOIS PISCINE
François	Professionnel	HERITIERS H.CLEMENT S.A.
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAILLE
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAI
François	Particulier	DIV HERITIERS CLEMENT
François	Collectivité	LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS
François	Collectivité	HOPITAL DU FRANCOIS
Les Trois Ilets	Professionnel	SOCACO HOTEL BAMBOU
Les Trois Ilets	Professionnel	S A I P B

### 3 | Qualité du service

---

<b>COMMUNE</b>	<b>USAGE</b>	<b>NOM ABONNE</b>
Les Trois Ilets	Professionnel	S.G.H.T.I SARL
Les Trois Ilets	Professionnel	HOTEL BAKOUA
Marin	Collectivité	HOPITAL DU MARIN
Marin	Professionnel	ANTILLAISE EXPLOITATION
Marin	Professionnel	S.A.R.L. THORAY
Robert	Professionnel	S C I ROBERT 2
Robert	Professionnel	NOUVELLE YAOURT LITTEE
Robert	Collectivité	VILLE DU ROBERT
Robert	Collectivité	COLLEGE DE PONTHALERY A CI
Robert	Professionnel	SOCIETE YAOURT DANONE
Saint Esprit	Collectivité	HOPITAL DU SAINT-ESPRIT
Saint Esprit	Professionnel	SOGES PISCINE
Sainte Anne	Collectivité	VILLE DE SAINTE ANNE
Sainte Anne	Professionnel	SMVV (STE QMAISE DE VVF)
Sainte Luce	Professionnel	MARTINIQUE BETON S A R L
Sainte Luce	Professionnel	SMTVD
Sainte Luce	Professionnel	SOCIETE D'EXPLOITATION HOTELIERE DE SAIN
Sainte Luce	Professionnel	SOCIETE D'EXPLOITATION HOTELIERE DE SAIN
Sainte Luce	Professionnel	PIERRE ET VACANCES
Sainte Luce	Particulier	COLLEGE ADVENTISTE
Sainte Luce	SME	STEP
Trinité	Particulier	ASS COPROP TERRASSES CARAVEL
Trinité	Professionnel	BETONORD
Trinité	Collectivité	LYCEE DE TRINITE
Trinité	Professionnel	SEH LA GOELETTE
Trinité	Collectivité	HOPITAL DE TRINITE
Trinité	Collectivité	GENDARMERIE NATIONALE
Trinité	Professionnel	FONDATION PARTAGE ET VIE
Vauclin	Professionnel	SDC PARC RESIDENTIEL DE LOISIR

### 3.3.3 Le nombre d'abonnements

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

<b>Le nombre de clients</b>			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	71 523	68 187	-4,66%
Collectivités	764	837	9,55%
Professionnels	412	4 182	915,05%
Autres	95	163	71,58%
Total	72 794	73 369	0,79%

### 3.3.4 Mouvement des abonnements

Le tableau ci-après récapitule les nombres d'ouvertures et de fermetures réalisées sur l'exercice 2016 selon la nature des causes :

	2016	2017	2018
<b>RESILIATION</b>	3 648	3 775	3 617
<b>MUTATION</b>	3 343	3 595	1782
<b>INTERRUPTION DE SERVICE</b>	2 148	1 621	1 242
<b>OUVERTURES IMPAYEES</b>	1 418	636	468

### 3.3.5 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

COMMUNE	VOLUMES
TTES COMMUNES/BORNE DE PUISAGE	3 160
LES ANSES-D'ARLET	232 306
LE DIAMANT	406 485
DUCOS	983 031
LA TRINITÉ	639 042
LE FRANÇOIS	1 076 519
LE LAMENTIN	

### 3 | Qualité du service

COMMUNE	VOLUMES
LE MARIN	456 912
LE ROBERT	1 044 683
RIVIÈRE-PILOTE	574 251
RIVIÈRE-SALÉE	622 724
SAINT-JOSEPH	
SAINT-ESPRIT	407 084
SAINTE-ANNE	419 276
SAINTE-LUCE	691 891
LES TROIS-ILETS	648 686
LE VAUCLIN	493 033
<b>Total général</b>	<b>8 695 923</b>

#### Volumes vendus (m³)

Désignation	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	8 873 208	8 927 209	8 213 660	8 695 923	0,0%

DUCOS	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	997 854	1 057 337	888 487	983 031	-16%

LA TRINITÉ	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	666 007	657 024	628 532	639 042	-4,3%

LE DIAMANT	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	415 352	416 420	401 746	406 485	-3,5%

LE FRANÇOIS	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	1 127 062	1 130 685	1 099 737	1 076 519	-2,7%

LE MARIN	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	478 858	475 986	409 329	456 912	-14,0%

LE ROBERT	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	1 009 133	1 146 678	1 016 712	1 044 683	-11,3%

### 3 | Qualité du service

LE VAUCLIN	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	569 397	515 026	514 631	493 033	-0,3%
LES ANSES-D'ARLET	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	248 277	237 278	233 233	232 306	-1,7%
LES TROIS-ILETS	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	655 396	663 997	585 510	648 686	-11,8%
RIVIÈRE-PILOTE	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	563 813	552 742	505 910	574 251	-8,5%
RIVIÈRE-SALÉE	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	644 183	616 323	563 392	622 724	-8,6%
SAINTE-ANNE	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	433 327	407 842	379 440	419 276	-7,0%
SAINTE-LUCE	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	655 276	646 977	619 297	691 891	-4,3%
SAINT-ESPRIT	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	409 273	402 894	365 779	407 084	-9,2%
BORNES DE PUISAGE (TOUTES COMMUNES)	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	-	-	2 230	3 160	-

### 3 | Qualité du service

- Date et médiane des relèves des compteurs au 1<sup>er</sup> semestre

	Date Début	Date Fin	Médiane Semestre 1	Médiane Semestre 1	Conso	Nbr Jrs
ANSE D'ARLET	05/02/2018	08/02/2018	6-févr.-18	17-août-17	173	4
DIAMANT	28/02/2018	07/03/2018	3-mars-18	8-sept.-17	176	6
DUCOS	03/05/2018	01/06/2018	17-mai-18	18-nov.-17	180	17
FRANCOIS	05/02/2018	28/02/2018	16-févr.-18	24-août-17	176	15
MARIN	04/05/2018	23/05/2018	13-mai-18	15-nov.-17	179	9
RIVIERE PILOTE	17/04/2018	03/05/2018	25-avr.-18	29-oct.-17	178	12
RIVIERE SALEEE	12/04/2018	02/05/2018	22-avr.-18	25-oct.-17	179	14
ROBERT	19/03/2018	11/04/2018	30-mars-18	1-oct.-17	180	16
SAINT ESPRIT	05/04/2018	16/04/2018	10-avr.-18	13-oct.-17	179	8
SAINTE ANNE	24/05/2018	30/05/2018	27-mai-18	26-nov.-17	182	6
SAINTE LUCE	08/03/2018	21/03/2018	14-mars-18	19-sept.-17	176	10
SMHLM	04/06/2018	04/06/2018	4-juin-18	1-déc.-17	185	1
TRINITE	01/03/2018	16/03/2018	8-mars-18	12-sept.-17	177	12
TROIS ILETS	22/03/2018	04/04/2018	28-mars-18	1-oct.-17	178	8
VAUCLIN	09/02/2018	27/02/2018	18-févr.-18	28-août-17	174	10

- Date et médiane des relèves des compteurs au 2<sup>nd</sup> semestre

	Date Début	Date Fin	Médiane Semestre 2	Médiane Semestre 2	Conso	Nbr Jrs
ANSE D'ARLET	20/08/2018	23/08/2018	21-août-18	6-févr.-18	196	4
DIAMANT	07/09/2018	14/09/2018	10-sept.-18	3-mars-18	191	6
DUCOS	09/11/2018	03/12/2018	21-nov.-18	17-mai-18	188	17
FRANCOIS	20/08/2018	07/09/2018	29-août-18	16-févr.-18	194	15
MARIN	14/11/2018	26/11/2018	20-nov.-18	13-mai-18	191	9
RIVIERE PILOTE	25/10/2018	13/11/2018	3-nov.-18	25-avr.-18	193	12
RIVIERE SALEEE	18/10/2018	08/11/2018	28-oct.-18	22-avr.-18	190	14
ROBERT	26/09/2018	17/10/2018	6-oct.-18	30-mars-18	190	16
SAINT ESPRIT	11/10/2018	24/10/2018	17-oct.-18	10-avr.-18	190	8
SAINTE ANNE	27/11/2018	04/12/2018	30-nov.-18	27-mai-18	188	6
SAINTE LUCE	17/09/2018	28/09/2018	22-sept.-18	14-mars-18	192	10
SMHLM	04/12/2018	04/12/2018	4-déc.-18	4-juin-18	183	1
TRINITE	10/09/2018	25/09/2018	17-sept.-18	8-mars-18	193	12
TROIS ILETS	01/10/2018	10/10/2018	5-oct.-18	28-mars-18	191	8
VAUCLIN	24/08/2018	06/09/2018	30-août-18	18-févr.-18	194	10

### 3.3.6 Les volumes vendus aux gros consommateurs

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

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE	VOLUME ANNUEL (m <sup>3</sup> )	VOLUME JOURNALIER (m <sup>3</sup> /j)
Diamant	Professionnel	ETABLISSEMENTS MARINOTEL	18626	51,0
Ducos	Professionnel	SOGEPE SARL	24608	67,4
Ducos	Professionnel	S I M B I	6805	18,6
François	Professionnel	HOTEL CAP EST LAGOON RESORT	21523	59,0
François	Professionnel	MAISON DE RETRAITE LES GLIRICIDIAS	7195	19,7
François	Particulier	MARTINIQUE AVICULTURE	11861	32,5
François	Collectivité	VILLE DU FRANCOIS	7178	19,7
François	Collectivité	VILLE DU FRANCOIS PISCINE	11806	32,3
François	Professionnel	HERITIERS H.CLEMENT S.A.	6348	17,4
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAILLE	6689	18,3
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAI	17552	48,1
François	Particulier	DIV HERITIERS CLEMENT	7508	20,6
François	Collectivité	LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS	6959	19,1
François	Collectivité	HOPITAL DU FRANCOIS	7074	19,4
Les Trois Ilets	Professionnel	SOCACO HOTEL BAMBOU	10278	28,2
Les Trois Ilets	Professionnel	S A I P B	11008	30,2
Les Trois Ilets	Professionnel	S.G.H.T.I SARL	46336	126,9
Les Trois Ilets	Professionnel	HOTEL BAKOUA	17806	48,8
Marin	Collectivité	HOPITAL DU MARIN	14077	38,6
Marin	Professionnel	ANTILLAISE EXPLOITATION	12250	33,6
Marin	Professionnel	S.A.R.L. THORAY	6001	16,4
Robert	Professionnel	S C I ROBERT 2	18704	51,2
Robert	Professionnel	NOUVELLE YAOURT LITTEE	68045	186,4
Robert	Collectivité	VILLE DU ROBERT	6210	17,0
Robert	Collectivité	COLLEGE DE PONTHALERY A CI	11730	32,1
Robert	Professionnel	SOCIETE YAOURT DANONE	28964	79,4
Saint Esprit	Collectivité	HOPITAL DU SAINT-ESPRIT	7405	20,3
Saint Esprit	Professionnel	SOGES PISCINE	7907	21,7
Sainte Anne	Collectivité	VILLE DE SAINTE ANNE	6636	18,2

### 3 | Qualité du service

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE	VOLUME ANNUEL (m3)	VOLUME JOURNALIER (m3/j)
Sainte Anne	Professionnel	SMVV (STE QMAISE DE VVF)	64794	177,5
Sainte Luce	Professionnel	MARTINIQUE BETON S A R L	15075	41,3
Sainte Luce	Professionnel	SMTVD	22067	60,5
Sainte Luce	Professionnel	SOCIETE D'EXPLOITATION HOTELIERE DE SAIN	20692	56,7
Sainte Luce	Professionnel	SOCIETE D'EXPLOITATION HOTELIERE DE SAIN	6609	18,1
Sainte Luce	Professionnel	PIERRE ET VACANCES	38439	105,3
Sainte Luce	Particulier	COLLEGE ADVENTISTE	16780	46,0
Sainte Luce	SME	STEP	8796	24,1
Trinité	Particulier	ASS COPROP TERRASSES CARAVEL	7238	19,8
Trinité	Professionnel	BETONORD	7453	20,4
Trinité	Collectivité	LYCEE DE TRINITE	21838	59,8
Trinité	Professionnel	SEH LA GOELETTE	18018	49,4
Trinité	Collectivité	HOPITAL DE TRINITE	13633	37,4
Trinité	Collectivité	GENDARMERIE NATIONALE	9373	25,7
Trinité	Professionnel	FONDATION PARTAGE ET VIE	6743	18,5
Vauclin	Professionnel	SDC PARC RESIDENTIEL DE LOISIR	7859	21,5

- **Relevé des abonnés dont la consommation est supérieure à 6000 m<sup>3</sup> par an**

La relève des compteurs de ces abonnés est passée progressivement du semestriel au mensuel en 2018.

Médiane consommateur + 6000
01/01/2018 AU 31/12/2018

### 3.3.7 La typologie des contacts clients

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

### 3.3.8 Les principaux motifs de dossiers clients

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

	Diamant	Ducos	François	Lamentin	Les Anses d'Arlet	Les Trois Illets	Marin	Rivière Pilote	Total
<b>Courrier entrant</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>39</b>		<b>13</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>225</b>
ABONNEMENT	3	10	4		1	6	5	12	<b>41</b>
ASSAINISSEMENT	1	1	5				1		<b>8</b>
DISTRIBUTION	1	3			1	1	1	5	<b>12</b>
DIVERS	4	5	2			4	2	7	<b>24</b>
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	1	2	1		1				<b>5</b>
ENCAISSEMENT	2	4	6		3	3	6	7	<b>31</b>
FACTURATION	4	10	7			2	1	5	<b>29</b>
MENSUALISATION	4	18	14		7	10	6	16	<b>75</b>
<b>Courrier entrant tiers</b>									<b>0</b>
MENSUALISATION									<b>0</b>
<b>Courrier sortant</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>3</b>	<b>1</b>		<b>6</b>
DIVERS		1							<b>1</b>
ENCAISSEMENT									<b>0</b>
FACTURATION						1			<b>1</b>
MENSUALISATION	1					2	1		<b>4</b>
<b>Email entrant</b>	<b>22</b>	<b>65</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>216</b>
ABONNEMENT	9	11	16	1	8	5	2	3	<b>55</b>
ASSAINISSEMENT	1								<b>1</b>
DISTRIBUTION		3	2				1		<b>6</b>
DIVERS		2	1		1				<b>4</b>
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	4	14	6		3	4	3	3	<b>37</b>
ENCAISSEMENT		1	3				2	1	<b>7</b>
FACTURATION		4	3		3			2	<b>12</b>
MENSUALISATION	8	30	14		4	13	6	19	<b>94</b>
<b>Email sortant</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>6</b>
ABONNEMENT									<b>0</b>
DIVERS	1							2	<b>3</b>
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT						1			<b>1</b>
ENCAISSEMENT					1				<b>1</b>
MENSUALISATION			1						<b>1</b>
<b>Interne</b>	<b>6</b>	<b>4</b>				<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
ABONNEMENT		1				1	1		<b>3</b>
ASSAINISSEMENT		2							<b>2</b>
DISTRIBUTION		1	1			1			<b>3</b>
DIVERS						1			<b>1</b>
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT									<b>0</b>
ENCAISSEMENT		1	1					1	<b>3</b>
FACTURATION		1	2						<b>3</b>
<b>NPAI</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>4</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>29</b>

### 3 | Qualité du service

	Diamant	Ducos	François	Lamentin	Les Anses d'Arlet	Les Trois Illets	Marin	Rivière Pilote	Total
ABONNEMENT	2	16	4		1		1		24
DISTRIBUTION		1							1
DIVERS	1				1				2
ENCAISSEMENT		1						1	2
FACTURATION									0
<b>Téléphone entrant</b>	<b>109</b>	<b>255</b>	<b>269</b>	<b>3</b>	<b>101</b>	<b>89</b>	<b>157</b>	<b>254</b>	<b>1237</b>
ABONNEMENT	19	40	36		10	15	16	35	171
ASSAINISSEMENT	5	13	8		3		5		34
CHANTIER	1	3	1				1	2	8
DISTRIBUTION	35	64	83	1	27	40	36	37	323
DIVERS	7	15	12	1	5	3	13	16	72
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT		1	2				1		4
ENCAISSEMENT	21	84	67		28	19	63	136	418
FACTURATION	18	27	52	1	25	9	16	17	165
MENSUALISATION	3	8	8		3	3	6	11	42
<b>Téléphone sortant</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		<b>1</b>			<b>4</b>	<b>17</b>
ABONNEMENT	1	2						1	4
ASSAINISSEMENT			1						1
DISTRIBUTION	1								1
DIVERS	1	1						1	3
ENCAISSEMENT		1	2		1			1	5
FACTURATION			2					1	3
MENSUALISATION									0
<b>Visite</b>	<b>23</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>250</b>
ABONNEMENT	2	12	16		5	3	2	14	54
ASSAINISSEMENT		2							2
DISTRIBUTION					1				1
DIVERS		9	4	1	1	2	1	4	22
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	14	25	28			7	4	15	93
ENCAISSEMENT		2	1			1	1	2	7
FACTURATION	2	9	12		3	1		3	30
MENSUALISATION	5	16	14		1	3	2		41
<b>Total général</b>	<b>341</b>	<b>879</b>	<b>809</b>	<b>9</b>	<b>285</b>	<b>305</b>	<b>402</b>	<b>722</b>	<b>3752</b>

	Rivière Salée	Robert	Saint Esprit	Saint Joseph	Sainte Anne	Sainte Luce	Trinité	Vauclin	Total	Total général
<b>Courrier entrant</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>211</b>	<b>436</b>
ABONNEMENT	7	7	10		4	4	4	3	39	80
ASSAINISSEMENT	1	2	1			1		2	7	15
DISTRIBUTION	1	1					3	1	6	18
DIVERS	7	7		1			2	2	19	43
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT		1				1	1		3	8
ENCAISSEMENT	1	6	3	1	1	3	2	2	19	50
FACTURATION	13	8			3	3		6	33	62
MENSUALISATION	19	16	19		4	13	7	7	85	160
<b>Courrier entrant tiers</b>		<b>1</b>							<b>1</b>	<b>1</b>
MENSUALISATION		1							1	1
<b>Courrier sortant</b>		<b>3</b>				<b>1</b>			<b>4</b>	<b>10</b>
DIVERS		3							3	4
ENCAISSEMENT						1			1	1
FACTURATION									0	1

### 3 | Qualité du service

	Rivière Salée	Robert	Saint Esprit	Saint Joseph	Sainte Anne	Sainte Luce	Trinité	Vauclin	Total	Total général
MENSUALISATION									0	4
Email entrant	33	36	17		19	23	16	20	164	380
ABONNEMENT	12	8	2		3	4	1	3	33	88
ASSAINISSEMENT								1	1	2
DISTRIBUTION		1				1			2	8
DIVERS	1		1		1				3	7
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	8	9	2		3	6	10	4	42	79
ENCAISSEMENT	3	3			1	1	1	1	10	17
FACTURATION	2	4	3		2	1		5	17	29
MENSUALISATION	7	11	9		9	10	4	6	56	150
Email sortant	3	1			1			1	6	12
ABONNEMENT	1	1			1			1	4	4
DIVERS									0	3
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT									0	1
ENCAISSEMENT	1								1	2
MENSUALISATION	1								1	2
Interne	2	3	3			3	2	8	21	36
ABONNEMENT						1			1	4
ASSAINISSEMENT									0	2
DISTRIBUTION	2		1			2	1	5	11	14
DIVERS		1							1	2
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT							1		1	1
ENCAISSEMENT		1	1						2	5
FACTURATION		1	1					3	5	8
NPAI	2	3	11		1	4	1	1	23	52
ABONNEMENT	2	3	11		1	3	1		21	45
DISTRIBUTION									0	1
DIVERS									0	2
ENCAISSEMENT						1			1	3
FACTURATION								1	1	1
Téléphone entrant	223	207	125		102	145	160	167	1129	2366
ABONNEMENT	28	39	23		18	25	36	19	188	359
ASSAINISSEMENT	4		1			2	4	5	16	50
CHANTIER					1		3		4	12
DISTRIBUTION	67	52	35		25	56	64	39	338	661
DIVERS	16	17	8		2	9	5	7	64	136
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT		1					2	2	5	9
ENCAISSEMENT	67	69	39		46	34	27	37	319	737
FACTURATION	34	24	10		8	13	15	53	157	322
MENSUALISATION	7	5	9		2	6	4	5	38	80
Téléphone sortant	6	4	4		3	3	3	7	30	47
ABONNEMENT		2						1	3	7
ASSAINISSEMENT								1	1	2
DISTRIBUTION			2		1		1	2	6	7
DIVERS	2		1		1		2		6	9
ENCAISSEMENT	2	1	1					3	7	12
FACTURATION	2					3			5	8
MENSUALISATION			1		1				2	2
Visite	38	76	30		10	27	18	29	228	478

### 3 | Qualité du service

	Rivière Salée	Robert	Saint Esprit	Saint Joseph	Sainte Anne	Sainte Luce	Trinité	Vauclin	Total	Total général
ABONNEMENT	6	15	5		2	4	2	10	44	98
ASSAINISSEMENT	1						1		2	4
DISTRIBUTION			1						1	2
DIVERS	5	6	1		1	2	4	4	23	45
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	12	22	3		4	12	6	4	63	156
ENCAISSEMENT	1	2	3					1	7	14
FACTURATION	7	12	7			3	3	9	41	71
MENSUALISATION	6	19	10		3	6	2	1	47	88
<b>Total général</b>	<b>674</b>	<b>688</b>	<b>416</b>	<b>4</b>	<b>286</b>	<b>435</b>	<b>420</b>	<b>483</b>	<b>3406</b>	<b>7158</b>

#### 3.3.9 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2018, près de 1454 échéanciers ont été accordés pour les clients de la collectivité Ex-SICSM
- Au 31 décembre 2015, XXXXXX clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

		Nombre d'abonnés		
		2016	2017	2018
Abonnés mensualisés		12 820	13 122	13 216
Taux		17,8 %	18,02 %	18 %

#### 3.3.10 La relation clients

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

##### • RELEVE DES COMPTEURS

**La SME** déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs  
Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.



Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

- UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

> Communication en accueil client et/ou de mairie

Plusieurs supports de communication, destinés aux clients consommateurs, ont été créés pour les accueils clients notamment sur :

- Les bons gestes à adopter pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau (11 cartes postales et 5 affiches sur ce thème),
- Les services Mensualisation, E-facture et



> Campagnes d'e-mailing et de SMS

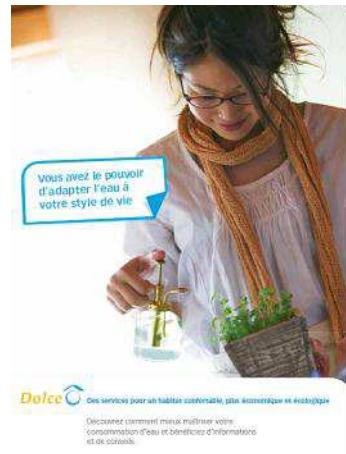
Des campagnes d'information sont envoyées aux clients consommateurs par e-mail ou par SMS pour :

- 1) **Promouvoir les services en ligne** gratuits proposés à tous nos clients et qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - d. La dépose d'index en ligne
- 2) **Informer sur le service de l'eau dans la commune** :
  - a. La qualité de l'eau
  - b. Les bons gestes pour préserver les ressources
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule, ...)
- 3) **Informer l'usager de manière personnalisée sur la gestion de son contrat d'eau** :
  - a. Actions sur le compteur : relève, changement,
  - b. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Améliorer la qualité relationnelle avec nos clients**
  - a. Information sur la gestion des données personnelles
  - b. Choix des canaux de contacts préférés et domaines d'intérêt pour nos communications
  - c. Enquêtes de satisfaction

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

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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par Eau France (e-facture, mensualisation,...).



>

+ la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

### 3.3.11 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

- Le taux des impayés à plus de 6 mois est à **6,05 %, soit 2 367 429 euros**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois pour les factures émises en 2017 et impayées au 31 décembre 2018.

C'est le calcul de l'indicateur RAD, il s'agit de rapporter les créances émises en 2017 qui sont encore impayées au 31 décembre 2018.

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

### 3.3.12 Le fonds de solidarité

Le fonds de solidarité	2016	2017	2018
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	36	42	48
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	8733	4 021	20 905
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0,0016	0,0005	0,0024

### 3.3.13 Les dégrèvements

Nombre de dégrèvement	Volume dégrevé
-	134 157 m <sup>3</sup>

Les dégrèvements sont effectués selon les dispositions du cadre et sur justificatif.

### 3.3.14 La mesure de la satisfaction client

La Société Martiniquaise des Eaux fait appel chaque année, et cela depuis 2000, à l'institut de sondages LHdom pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à la Société Martiniquaise des Eaux :

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

La dernière enquête réalisée l'a été par téléphone au cours du mois de juin 2018, toujours en collaboration avec l'Institut LHdom, onze mois après celle de l'année précédente. Elle a été administrée au début du mois de juin 2019 et est en cours de dépouillement.

#### > La méthodologie

##### Les cibles de l'étude :

- Les foyers composants les communes de l'espace Sud.

##### Le questionnaire :

Le questionnaire identique à celui administré en Juillet 2017.

##### L'échantillonnage :

- Espace sud : 400 entretiens

Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes desservies par l'activité de la Société Martiniquaise des Eaux.

La méthode utilisée, celle des quotas sur la base des critères de représentativité des foyers des zones étudiées : communes, CSP et âge de la personne de référence du foyer.

**Calendrier :**

Cette étude a été réalisée sur 5 semaines.

Les derniers résultats obtenus en Juin 2018 sont présentés ci-dessous.

***☞ Image comparative avec d'autres services publics***

**Par rapport aux acteurs auxquels elle est comparée, la SME, se place au même niveau que La Poste et EDF. Elle enregistre une note d'appréciation globale, en légère baisse :**

En effet, en 2017, la SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 6,98 / 10, contre 6,92 / 10 en 2018.

***☞ Image institutionnelle***

**Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent, pour la plupart d'entre eux, une stabilisation après la baisse généralisée de 2014 :**

Est en progression :

- La SME est vraiment à l'écoute de ses clients.

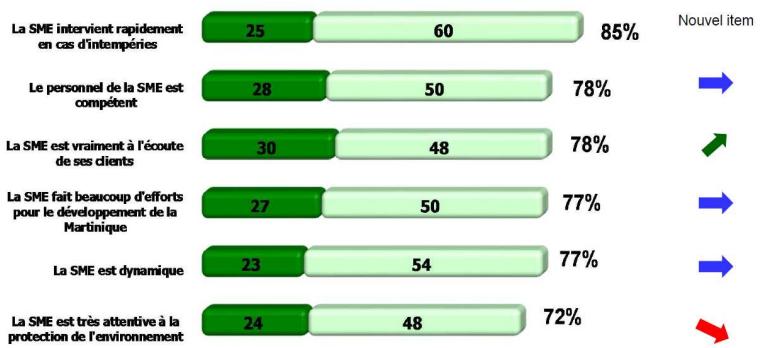
Sont stables :

- Le personnel de la SME est compétent.
- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique
- La SME est dynamique.

Un seul indicateur en baisse :

- La SME est très attentive pour la protection de l'environnement

Un nouvel indicateur « la SME intervient rapidement en cas d'intempéries » représente un résultat encourageant avec le pourcentage le plus élevé de cet étude d'image institutionnelle (85%).

***☞ Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés***

Hormis « la qualité de l'eau au robinet » dont l'appréciation est en baisse de 0,22 pts, tous les autres indicateurs enregistrent une hausse se situant entre 0,02 et 0,59 points (sur la base d'une échelle de notation sur 10) ou une stabilité par rapport à l'année précédente :

- la satisfaction face à la pression de l'eau, l'exactitude des relevés de consommation ainsi que la facilité à comprendre les factures reste stable,
- celle concernant les modes de paiement, La rapidité d'intervention des travaux, l'efficacité et la rapidité du traitement des dossiers, la qualité des informations et des conseils ainsi que l'information sur les prix, est en progression.



La perception de la gestion des coupures d'eau ne s'améliore pas :

37% des interviewés déclarent que des travaux ont occasionné des coupures d'eau chez eux au cours de l'année, contre 33 % en 2017.

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau sont en nette augmentation, ils passent de 31% (en 2017) à 47% (en 2018).

La perception des efforts pour limiter la fréquence et la durée des coupures par la SME est en baisse de 8 points et passe de 78 % (en 2017) à 70 % (en 2018).

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est en baisse de 4 points ; « facture trop élevée » reste le principal motif d'insatisfaction exprimé, il diminue cependant de 3 %.

Certains motifs sont en hausse, tels que :

- Les coupures fréquentes
- Le temps de traitement trop long des réclamations
- La pression de l'eau pas suffisamment élevée
- Le manque de transparence et de clarté de la facture
- Le manque d'information sur les coupures d'eau/ mieux prévenir
- La qualité de l'eau

#### ☞ **Les améliorations souhaitées par les abonnés pour les années avenir**

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les améliorations qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité dans les prochaines années, 35% des interviewés font des suggestions et les quatre principaux souhaits sont les suivants :

- Baisse du prix de l'eau
- Amélioration de la qualité de l'eau
- Davantage d'informations : sur les coupures, les tarifs, la qualité de l'eau...
- Amélioration de la qualité de service

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

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

## Communauté d'Agglomération Espace Sud Martinique (périmètre ex-SICSM)

### Tarif

#### Eau Potable

	prix de base 01/04/2015	prix actualisé 01/01/2017	prix actualisé 01/01/2018	prix actualisé 01/01/2019	Part de la Collectivité 01/01/2018
<b>Actualisation K</b>	<b>1,0000</b>	<b>0,9994</b>	<b>1,0144</b>	<b>1,0363</b>	
<b>Abonnement</b>					
Abonnement cptr. 15 mm	22,00	21,99	22,32	22,80	
Abonnement cptr. 20 mm	37,00	36,98	37,53	38,34	
Abonnement cptr. 30 mm	62,00	61,96	62,89	64,25	
Abonnement cptr. 40 mm	108,00	107,94	109,56	111,92	
Abonnement cptr. 60 mm	200,00	199,88	202,88	207,26	
Abonnement cptr. 80 mm	276,00	275,83	279,97	286,02	
Abonnement cptr. 100 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	
Abonnement cptr. 150 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	
<b>Consommation</b>					
Tranches semestrielles					
de 0 à 25 m <sup>3</sup>	1,0700	1,0694	1,0854	1,1088	0,6083
de 26 à 50 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,6083
de 51 à 3000 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,6403
de 3001 à 6000 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,6075
de 6001 à 12000 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,2527
de 12 001 à 24 000 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,6173
au de-là de 24 000 m <sup>3</sup>	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	0,4261

- LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

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

**TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics**

	prix 01/01/2018	prix 01/01/2019	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2500	ODE
Redevance Préservation de la ressource en Eau	0,0750	0,0550	ODE
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	CTM
TVA	2,1 %	2,1 %	Trésor public

- LA FACTURE TYPE 120 M3 TYPE D102.0**

Communauté d'Agglomération Espace Sud Martinique (périmètre ex-SICSM)

Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>

établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2019

		M3	Prix unitaire 2019	Montant 2019	Prix unitaire 2018	Montant 2018	Evolution 2019/2018
<b>SERVICE EAU POTABLE</b>							
Part du délégataire							
Abonnement semestriel			22,80	45,60	22,32	44,64	2,2%
Consommation							
de 0 à 25 m <sup>3</sup>		50	1,1088	55,44	1,0854	54,27	2,2%
de 26 à 50 m <sup>3</sup>		50	1,5545	77,73	1,5216	76,08	2,2%
de 51 à 3000 m <sup>3</sup>		20	1,5545	31,09	1,5216	30,43	2,2%
Part de la Collectivité							
Consommation							
de 0 à 25 m <sup>3</sup>		50	0,6083	30,42	0,6083	30,42	
de 26 à 50 m <sup>3</sup>		50	0,6083	30,42	0,6083	30,42	
de 51 à 3000 m <sup>3</sup>		20	0,6403	12,81	0,6403	12,81	
Organismes publics							
Redevance Pollution		120	0,2500	30,00	0,2500	30,00	
Redevance préservation de la ressource en Eau		120	0,550	6,60	0,0750	9,00	-26,7%
Octroi de Mer Régional				4,80		4,77	0,6%
<b>Sous-total hors TVA</b>				<b>324,91</b>		<b>322,84</b>	<b>0,6%</b>
TVA à 2,1 %				6,72		6,68	0,6%
<b>Total TTC</b>				<b>331,63</b>		<b>329,52</b>	<b>0,6%</b>
m3 TTC				2,76		2,75	0,6%
m3 TTC hors abonnement				2,38		2,37	0,4%

# 4 | Comptes de la délégation



## 4.1 Les investissements contractuels

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Lyonnaise des Eaux France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., ...

### 4.1.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

COMMUNE	CHANTIER	LIBELLE DE L'OPERATION	MONTANT
ANSE D'ARLET	RE18183	RESERVOIR GALLOCHAT DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
ANSE D'ARLET	RE18191	RESERVOIR PETITE ANSE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DIAMANT	RE18009	RESEAU FLEURY DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	14548,64
DIAMANT	RE18009	RESERVOIR FOND FLEURY DEBITMETRE DISTRIBUTION	6962,93
DIAMANT	RE18022	RECHLORATION LA FLEURY ELECTROCHLORATION	28375,4
DIAMANT	RE18179	RESERVOIR BOURG LACROIX DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DIAMANT	RE18192	RESERVOIR MARE POIRIER BAS DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DIAMANT	RE18193	RESERVOIR MARE POIRIER HAUT DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DIAMANT	RE18194	RESERVOIR TAUPINIÈRE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DIAMANT	RE18195	RESERVOIR TAUPINIÈRE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE ADDUCTION (MATERIEL)	1495,54
DUCOS	RE18021	RECHLORATION BAC COCO ELECTROCHLORATION	29722,21
DUCOS	RE18128	ACCELERATEUR BAC COCO TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	828,89
DUCOS	RE18128	ACCELERATEUR BAC COCO TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	587,99
DUCOS	RE18177	RESERVOIR BAC COCO DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DUCOS	RE18181	RESERVOIR DURIVAGE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
DUCOS	RE18196	RESERVOIR MORNE CARRETTE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54

COMMUNE	CHANTIER	LIBELLE DE L'OPERATION	MONTANT
DUCOS	RE18197	RESERVOIR VAUDRANCOURT DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
FRANCOIS	RE18010	RESERVOIR DOSTALY DEBITMETRE DISTRIBUTION	6962,93
FRANCOIS	RE18023	RECHLORATION DOSTALY ELECTROCHLORATION	25719,72
FRANCOIS	RE18023	RECHLORATION DOSTALY ELECTROCHLORATION (MATERIEL)	103,1
FRANCOIS	RE18073	SP DOSTALY ARMOIRE SOFREL	3447,69
FRANCOIS	RE18151	SP BOSSOU REPRISE HYDRAULIQUE ASPIRATION, ADDUCTION ET REFOULEMENT (MATERIEL)	1740,25
FRANCOIS	RE18151	SP BOSSOU TUYAUTERIE ASPIRATION- REFOULEMENT- ADDUCTION	40399,98
FRANCOIS	RE18212	ANALYSEUR DE CHLORE (ENSEMBLE COMPLET)	3037,16
LAMENTIN	RE18011	RESEAU PELLETIER DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE	6962,93
LAMENTIN	RE18112	DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE VEG PRESQU'ILE	767,8
MARIN	RE18012	RESEAU MORNE FLAMBEAU DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE	6962,93
MARIN	RE18045	COMPTAGE GENDERMERIE TELETRANSMISSION (GSM)	103,61
MARIN	RE18045	COMPTAGE GENDERMERIE TELETRANSMISSION (GSM)	95,61
MARIN	RE18070	SP MORNE FLAMBEAU DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE	1975,56
MARIN	RE18120	SP CAP MARIN BALLON ANTI BELIER	259,02
MARIN	RE18124	SP MORNE FLAMBEAU TRANSFORMATEUR H61	10833,43
MARIN	RE18161	RESERVOIR CAP FERRE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
MARIN	RE18162	RESERVOIR CAP MARIN DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
MARIN	RE18164	RESERVOIR DUPREY DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
MARIN	RE18165	RESERVOIR MONDESIR DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
MARIN	RE18166	RESERVOIR MORNE GOMMIER DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
MARIN	RE18178	RESERVOIR MORNE COURBARIL DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE PILOTE	RE18006	SURPRESSEUR CROIX GODET ENSEMBLE COMPLET (MATERIEL)	43500
RIVIERE PILOTE	RE18042	COMPTAGE RAVINE BRAIE TELETRANSMISSION (GSM)	103,61
RIVIERE PILOTE	RE18042	COMPTAGE RAVINE BRAIE TELETRANSMISSION (GSM)	143,4
RIVIERE PILOTE	RE18043	SURPRESSEUR CROIX GODET TELETRANSMISSION (GSM)	103,61
RIVIERE PILOTE	RE18043	SURPRESSEUR CROIX GODET TELETRANSMISSION (GSM)	95,61
RIVIERE PILOTE	RE18048	STATION DE POMPAGE MORNE ROCHE TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	103,61
RIVIERE PILOTE	RE18049	RESERVOIR MORNE ROCHES TELETRANSMISSION	103,61

COMMUNE	CHANTIER	LIBELLE DE L'OPERATION	MONTANT
RIVIERE PILOTE	RE18122	MORNE ROCHE SURPRESSEUR (MO sstraitee)	21000
RIVIERE PILOTE	RE18140	RESERVOIR CAMEE PANNEAU SOLAIRE ET REGULATEUR DE CHARGE	259,02
RIVIERE PILOTE	RE18148	SP JOSSEAUD 1 - POMPE 1	2574,39
RIVIERE PILOTE	RE18149	SP JOSSEAUD 2 - POMPE 1	4061,49
RIVIERE SALEE	RE18031	SP THORAILLE POMPE 1	15940,4
RIVIERE SALEE	RE18032	POMPES SURPRESSEUR MOUSSALA	10427,98
RIVIERE SALEE	RE18180	RESERVOIR DESMARINIÈRE HAUT DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18182	RESERVOIR FOND MASSON DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18186	RESERVOIR LAUGIER (général) DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18187	RESERVOIR PETIT BOURG DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18188	RESERVOIR SANS PAREIL DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18189	RESERVOIR THORAILLE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
RIVIERE SALEE	RE18190	RESERVOIR LAUGIER DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE ADDUCTION (MATERIEL)	1495,54
ROBERT	RE18013	RESEAU ROBERT ATLANTIQUE/CARAIBES DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE	621,67
SAINT JOSEPH	RE18001	USINE RIVIERE BLANCHE CUVE SATURATEUR	17296
SAINT JOSEPH	RE18001	USINE RIVIERE BLANCHE CUVE SATURATEUR	4633,34
SAINT JOSEPH	RE18002	USINE RIVIERE BLANCHE AGITATEUR + HERSE DU DECANTEUR	2119,33
SAINT JOSEPH	RE18002	USINE RIVIERE BLANCHE DECANTEUR (AGITATEUR + HERSE)	2817
SAINT JOSEPH	RE18003	USINE RIVIERE BLANCHE ROBOT BASSIN DECANТАTION	2136
SAINT JOSEPH	RE18007	USINE RIVIERE BLANCHE CIRCUIT EAU DE SERVICE (TUYAUTERIE D'INJECTION)	5083,04
SAINT JOSEPH	RE18017	USINE RIVIERE BLANCHE EPAISSEUR UNITE DE TRAITEMENT DES BOUES	10752,72
SAINT JOSEPH	RE18018	USINE RIVIERE BLANCHE CANALISATION DN400 FILTRATION	682,54
SAINT JOSEPH	RE18018	USINE RIVIERE BLANCHE FILTRATION (REEMPLACEMENT CANALISATION DN400)	5435,73
LE LAMENTIN	RE18019	USINE DIRECTOIRE COUVERTURE CHAMBRE DE VANNES	11353
LE LAMENTIN	RE18020	USINE DIRECTOIRE PULSATOR VANNES EXTRACTION BOUES	7949,32

COMMUNE	CHANTIER	LIBELLE DE L'OPERATION	MONTANT
SAINT JOSEPH	RE18025	USINE RIVIERE BLANCHE MODULES D'AUTOMATE	2490,39
SAINT JOSEPH	RE18026	USINE RIVIERE BLANCHE RELAIS D'AUTOMATE	2062,7
LE LAMENTIN	RE18027	USINE DIRECTOIRE SURPRESSEUR AIR	2135,01
SAINT JOSEPH	RE18028	USINE RIVIERE BLANCHE BASSIN DECANTATION BA COURONNE ORIENTTATION AGITATEUR	3818,81
SAINT JOSEPH	RE18029	USINE RIVIERE BLANCHE BASSIN DECANTATION BA RACLOIR RAILS VERRINS	4442,81
SAINT JOSEPH	RE18033	USINE RIVIERE BLANCHE VANNES PIC (PNEUMATIQUE)	11804,78
SAINT JOSEPH	RE18039	USINE RIVIERE BLANCHE TELETRANSMISSION (SOFREL S550 +CARTES AI)	103,61
SAINT JOSEPH	RE18039	USINE RIVIERE BLANCHE TELETRANSMISSION (SOFREL S550 +CARTES AI)	520,13
SAINT JOSEPH	RE18068	USINE DE RIVIERE BLANCHE UTB EPAISSEUR COURONNE D'ORIENTATION	2505,2
SAINT JOSEPH	RE18077	USINE RIVIERE BLANCHE CIRCUIT EAU DE LAVAGE FILTRES	3012,15
SAINT JOSEPH	RE18089	USINE RIVIERE BLANCHE ENTRETIEN FILTRE A	691,61
SAINT JOSEPH	RE18089	USINE RIVIERE BLANCHE ENTRETIEN FILTRE A B G H	38648,73
LE LAMENTIN	RE18090	USINE DE DIRECTOIRE ENTRETIEN FILTRE 2 ET 3	26873,82
SAINT JOSEPH	RE18104	SP SEAILLES CONDUITES ASPIRATION	11448,32
SAINT JOSEPH	RE18110	USINE DE RIVIERE BLANCHE CAPTAGE AMELIORATION INFRASTRUCTURES	3556
SAINT JOSEPH	RE18111	USINE DE RIVIERE BLANCHE LOCAL TECHNIQUE 1 RPLMT JOINT ET ACOUPLEMENTS	4558,43
LE LAMENTIN	RE18114	USINE DE DIRECTOIRE AMENAGEMENT POSTE DE PREPARATION SULFATE D'ALUMINE (DEVOUTEUR)	38320,75
LE LAMENTIN	RE18115	USINE DE DIRECTOIRE PULSATOR Pompe a vide A (materiel)	10559,55
LE LAMENTIN	RE18125	USINE DE DIRECTOIRE DEVOUTEUR (CHAUX) (MATERIEL)	23400
LE LAMENTIN	RE18132	USINE DE DIRECTOIRE CIRCUIT AIR DE SERVICE	6414,75
SAINT JOSEPH	RE18133	USINE DE RIVIERE BLANCHE TUYAUTERIE ASPIRATION RESERVOIR 1500	4683,99
LE LAMENTIN	RE18135	USINE DE DIRECTOIRE VANNES MOTORISEES FILTRES (MATERIEL)	7897,1
LE LAMENTIN	RE18136	USINE DE DIRECTOIRE VANNES MOTORISEES FILTRES (MO)	5630
SAINT JOSEPH	RE18137	USINE DE RIVIERE BLANCHE DEBITMETRE CHAMBRE DE COMPTAGE EB	2178,65
LE LAMENTIN	RE18143	USINE DE DIRECTOIRE COMPRESSEUR AIR SERVICE	1869,3
SAINT JOSEPH	RE18150	SP BELLE ILE POMPE 1	2185,85
SAINT JOSEPH	RE18199	USINE RIVIERE BLANCHE DECANTATION VANTAIL INOX ROBOT	42230,2

COMMUNE	CHANTIER	LIBELLE DE L'OPERATION	MONTANT
LE LAMENTIN	RE18200	USINE DIRECTOIRE STATION PREPARATION FLOCULANT ULTROMAT	75058,6
LE LAMENTIN	RE18201	USINE DIRECTOIRE CUVE DESINFECTION	14570
LE LAMENTIN	RE18205	USINE DIRECTOIRE POMPE LAVAGE FILTRE A CALPEDA	4857
SAINT JOSEPH	RE18213	USINE RIVIERE BLANCHE LOCAL SURPRESSEUR TRAVAUX ETANCHEITE	1035
SAINTE ANNE	RE18036	RESERVOIR BOURG SAINTE ANNE TELETRANSMISSION (GSM)	147,41
SAINTE ANNE	RE18046	STATION DE POMPAGE CREVE COEUR TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	103,61
SAINTE ANNE	RE18047	RESERVOIR CAP CHEVALIER TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	103,61
SAINTE ANNE	RE18047	RESERVOIR CAP CHEVALIER TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	102,46
SAINTE ANNE	RE18158	RESERVOIR BOURG SAINTE ANNE BAS DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
SAINTE ANNE	RE18159	RESERVOIR BOURG SAINTE ANNE HAUT DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
SAINTE ANNE	RE18160	RESERVOIR CAP CHEVALIER DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
SAINTE ANNE	RE18163	RESERVOIR CLUB MEDITERRANEE DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
SAINTE LUCE	RE18040	RESERVOIR TROIS RIVIERES TELETRANSMISSION (GSM)	247,01
SAINTE LUCE	RE18041	COMPTAGE TROIS RIVIERES TELETRANSMISSION (GSM)	103,61
SAINTE LUCE	RE18041	COMPTAGE TROIS RIVIERES TELETRANSMISSION (GSM)	95,61
SAINTE LUCE	RE18167	RESERVOIR TROIS RIVIERES DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
TRINITE	RE18014	RESERVOIR ESTRADE DEBITMETRE ELECTROMAGNETIQUE	621,67
TROIS ILETS	RE18184	RESERVOIR GRAND MAISON DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
TROIS ILETS	RE18185	RESERVOIR LA FERME DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
TROIS ILETS	RE18198	RESERVOIR MORNE CLOUETTE DEBIMETRE ELECTROMAGNETIQUE (MATERIEL)	1495,54
VAUCLIN	RE18016	SP PLACIDE POMPES	2120
VAUCLIN	RE18044	RESERVOIR BAIE DES MULETS TELETRANSMISSION (GSM)	247,01
VAUCLIN	RE18050	STATION DE POMPAGE MORNE SULPICE TELETRANSMISSION (GSM)	143,4
VAUCLIN	RE18050	STATION DE POMPAGE MORNE SULPICE TELETRANSMISSION (KIT RADIO)	103,61
VAUCLIN	RE18061	RESERVOIR BOURG SAINTE ANNE TELETRANSMISSION (GSM)	143,4
VAUCLIN	RE18063	RESERVOIR SIGY TELETRANSMISSION (GSM)	143,4
VAUCLIN	RE18064	RESERVOIR MACABOU TELETRANSMISSION (GSM)	95,61
VAUCLIN	RE18065	RESERVOIR BAIE DES ANGLAIS TELETRANSMISSION (GSM)	95,61
<b>TOTAL</b>			<b>771 731,75</b>

# 5 | Votre déléataire

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 L'entreprise régionale OUTRE-MER

L'entreprise régionale Outre-mer est composée de plusieurs entités :

- La Société Martiniquaise des Eaux (SME)
- La Société Guyanaise des Eaux (SGDE)
- La société Polynésienne des Eaux (SPE)
- La Société Calédonienne des Eaux (SCE)

### 5.1.2 Nos implantations

La SME exerce ses activités sur **22 communes** réparties du Nord au Sud de l'île.



### 5.1.3 Nos moyens humains

Pour assurer un service performant, la SME est organisée en agences métiers.

L'agence métier eau potable assure :

- Veille à maintenir la qualité et la continuité d'alimentation en eau potable
- Assure le fonctionnement optimal des ouvrages et des équipements
- La qualité de la collecte et du traitement des eaux usées

L'agence métier Assainissement assure :

- La qualité de la collecte et du traitement des eaux usées
- L'exploitation des ouvrages dans le respect des engagements contractuels
- La bonne évacuation des boues et sous-produits d'épuration

L'agence clientèle :

- Veille à la satisfaction des clients en garantissant l'accueil, l'information et la réponse aux demandes téléphoniques, écrites ou orales
- Veille au respect des engagements en garantissant une facture au plus juste des consommations des clients

**L'agence Visio :**

- Qualifie, planifie et supervise l'ensemble des opérations de terrain réalisées par les agents d'exploitation ;
- Pilote à distance l'ensemble des ouvrages du service, de la ressource à l'usager ;
- Améliore la réactivité et la gouvernance du service, grâce à l'anticipation des conditions d'exploitation, l'optimisation du fonctionnement des ouvrages, l'expertise métier et l'innovation ;
- Renforce la sécurité du service en cas de crise, grâce à l'anticipation de stratégies de pilotage basées sur des scénarios prédéfinis ;
- 

Les fonctions « support » viennent en appui des équipes afin d'assurer une continuité aux équipes d'exploitation.

La Société Martiniquaise des Eaux met au centre de ses préoccupations le développement des compétences de ses équipes par une gestion prévisionnelle des emplois et par la mise en place d'un programme de gestion des carrières.

Elle est engagée dans l'accès au travail et aux formations des métiers de l'eau en participant à des programmes d'insertion ambitieux des jeunes.

Depuis de nombreuses années, un accent particulier a été porté à la formation interne jusqu'à atteindre un taux de masse salariale formée supérieur au taux légal.

#### **5.1.4 Nos moyens matériels**

En cas d'urgence ou lors des interventions programmées, les agents disposent des véhicules allant du véhicule d'intervention rapide au véhicule dédié aux interventions plus lourdes. Au besoin, l'équipe SME peut faire appel à n'importe quel véhicule de la flotte selon la topographie et le type d'intervention.

Le service eau potable dispose de divers équipements pour gérer les interventions quotidiennes :

- 2 Camions avec grue et nettoyeur haute pression
- 4 triphones (détection de fuites)
- 2 corrélateurs acoustiques recherche de fuite
- 7 détecteurs de canalisations
- 7 détecteurs de métaux
- 6 groupes électrogènes
- 5 compresseurs électriques
- 5 compresseurs d'air
- 1 coupe tube Ø 600 à 700 Obturateurs de diamètre
- 10 tronçonneuses à disques
- 4 tronçonneuses
- 2 véhicules légers d'intervention
- 1 caméra autodirectionnelle à tête rotative permettant le contrôle interne des réseaux, régie sur le véhicule et magnétoscope associé
- Matériel de test à l'air permettant la vérification de l'étanchéité des réseaux
- Matériel générateur de fumée pour la réalisation des enquêtes

Pour leurs interventions sur l'ensemble du périmètre confié à la Société Martiniquaise des Eaux, les agents disposent d'une flotte de 138 véhicules adaptés à leur besoin, aux exigences topographiques, allant du véhicule d'intervention rapide au véhicule lourd.

La SME met donc à disposition :

- 38 berlines société
- 54 fourgonnettes
- 19 camions bâchés équipé du matériel d'intervention pour réparations
- 7 fourgons
- 13 tout-terrains
- 4 camions grue
- 3 camions de nettoyage de réservoirs
- 3 camions hydro cureur



#### 5.1.5 Nos moyens logistiques

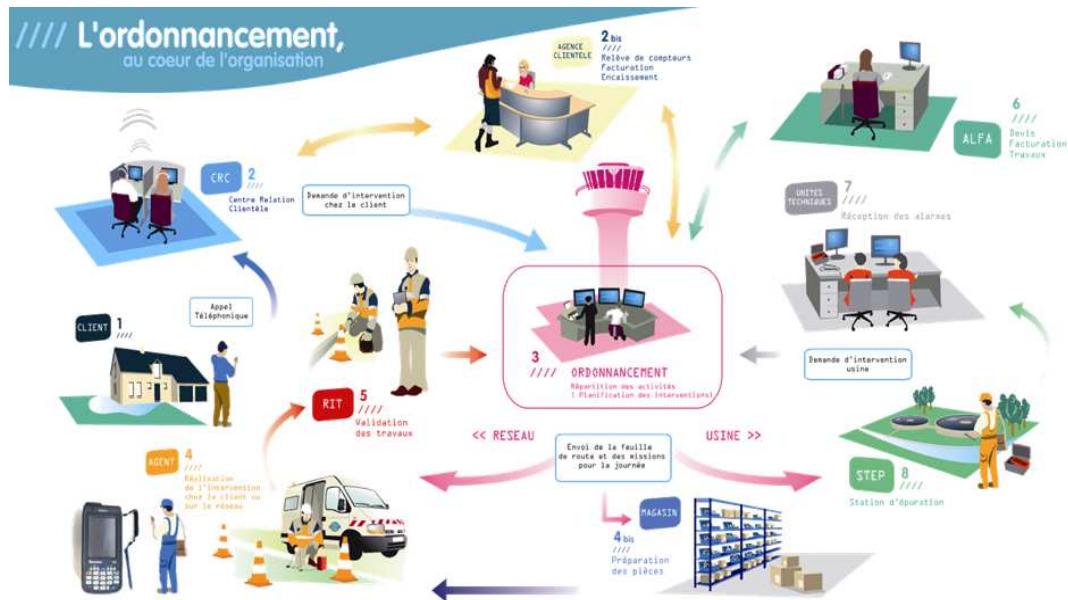
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

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

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



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

### 5.1.6 Les autres moyens

- **Le matériel de chantiers et d'intervention**

Pour entretenir l'ensemble des installations de l'île, la Société Martiniquaise des Eaux met à disposition des agents les matériels nécessaires au bon déroulement des opérations programmées (curage, réfection d'ouvrage, ...) comme d'urgence (colmatage, casse, ...):

Parmi ces moyens, on compte :

- Téléphones à domicile et téléphones portables
- Répondeurs téléphoniques avec renvoi d'appel
- Radio interne SME dans les véhicules
- Véhicules avec outillages et jeux de plans de réseaux
- Fourgons-ateliers et camion benne
- Camions hydrocureur d'intervention
- Enregistrements des interventions d'astreinte

- **Le matériel de contrôle (réseaux et incendie)**

La société Martiniquaise des Eaux dispose également de matériel indispensable à la surveillance du réseau et aux contrôles des appareils de comptage :

- 1 Jeu de clés spécial incendie
- 1 Système de contrôle des compteurs
- 20 Débitmètres portable
- 10 Manomètres enregistreur

2 Systèmes complet de contrôle des débits de poteau d'incendie

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

Présent sur les 5 continents, SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

#### Innover pour nos clients

Afin d'apporter des contributions concrètes à la révolution de la ressource, SUEZ appuie sa stratégie sur une politique de recherche et d'innovation ambitieuse. Celle-ci assure une forte différenciation de ses offres et permet à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités. Nos axes innovants sont :

- Développer l'accès aux ressources
- Assurer la protection des ressources et des écosystèmes
- Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique
- Produire des nouvelles ressources

#### Un groupe engagé pour la planète

Pour SUEZ, la lutte contre le réchauffement climatique est une priorité absolue. Dans le cadre de sa feuille de route 2017/2021, le Groupe a défini 13 objectifs pour le climat.

Conscient du rôle qu'il a à jouer, SUEZ s'engage à préserver la biodiversité à travers un plan d'actions concret, reconnu comme partie intégrante de la stratégie nationale pour la biodiversité en France.

SUEZ s'engage pour la préservation des océans à travers des solutions concrètes sur les cycles de l'eau et des déchets à l'échelle des bassins versants pour anticiper les pollutions des rivières et des océans.

#### Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Accueil physique

La SME dispose de 2 bureaux d'accueil du public pour traiter leurs demandes



*Agence SME Lamentin  
Horaires d'ouverture  
Lundi au vendredi de 7h45 à 12h30  
Mardi et jeudi : 13h45 à 17h*



*Agence SME Carbet  
Horaires d'ouverture  
Lundi au vendredi de 7h30 à 12h30  
Mardi et jeudi : 14h à 16h30*

### 5.2.2 L'agence en ligne

Les usagers peuvent également accéder au site internet de la Société Martiniquaise des Eaux  
[www.smeaux.fr](http://www.smeaux.fr)

Ils peuvent y trouver des réponses rapides et pratiques concernant les questions d'alimentation en eau ou d'assainissement, effectuer les formalités de paiement des factures en direct et renseigner des formulaires de traitement pour leurs demandes courantes (comme les demandes de branchement) mais également laisser des coordonnées pour être contacté.

L'agence en ligne est un véritable service au client dématérialisé qui permet de satisfaire l'usager de n'importe quel lieu à partir d'une connexion internet.

Elle est conçue en RWD (responsive web design) afin de permettre un accès sur smartphone et tablette.

### BIENVENUE DANS VOTRE AGENCE EN LIGNE

La Société Martiniquaise Des Eaux a le plaisir de vous accueillir sur la nouvelle version de votre agence en ligne ! Des nouveautés et plus de possibilités pour mieux gérer votre abonnement. En vous inscrivant à l'agence en ligne SME, vous bénéficiez de nombreux services directement en ligne et gagnez un temps précieux !



#### PAIEMENT SECURISÉ EN LIGNE

Payez en toute sécurité votre facture en ligne ! Munissez-vous de votre facture et de votre carte bancaire pour effectuer votre paiement en ligne.

Deux solutions s'offrent à vous :

1. paiement direct par CB en ligne
2. paiement par CB via l'agence en ligne



#### SOUSCRIPTION ET RÉSILIATION

Vous pouvez désormais souscrire ou résilier un abonnement SME en cliquant ci-dessous :

[J'emménage !](#) 

[Je déménage !](#) 



#### SUIVI ET MAÎTRISE DE CONSOMMATION

Des outils sont mis à votre disposition afin de mieux gérer votre consommation :

- historique des consommations d'eau
- Visualisation par graphique, de l'évolution de vos consommations d'eau
- service d'auto-relevé

### HORAIRES DE NOS ACCUEILS CLIENTELE

Notre accueil au Lamentin est ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 12h30. Nous vous accueillons également les mardi et jeudi après-midi de 13h45 à 17h.

Notre accueil au Carbet est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30. Nous avons accueillons également les mardi et jeudi après-midi de 14h à 16h30.

**En cas d'urgence vous pouvez nous contacter 7 jours sur 7, 24h sur 24 en composant le : 09 69 32 97 22**

*Agence en ligne*

### 5.2.3 L'accueil téléphonique 09 69 32 97 22

La Société Martiniquaise des Eaux dispose d'une véritable plateforme d'accueil téléphonique accessible au **numéro Cristal 09 69 32 97 22**, au prix d'un appel local. Elle permet de répondre à toutes les questions des abonnés **SME** et d'alerter au plus vite les services concernés en cas d'urgence. Ce service répond tous les jours de la semaine.



Entièrement modernisée, la plateforme téléphonique de la SME est dotée de **5 téléconseillers locaux spécialement formés et situés à Place d'Armes** pour répondre à tout type d'appel. Le standard téléphonique entièrement rénové depuis le 30 mars 2017, indique aux clients le temps d'attente approximatif. **En cas d'attente prolongée au-delà de 3 minutes, une proposition de rappel automatique est envoyée au client.**

Tous les appels reçus sont identifiés et mémorisés.

### 5.2.4 Les renforts du groupe

La SME dispose en cas de besoin, de tous les appuis du groupe SUEZ, notamment pour l'assistance technique aux opérations. Ainsi, en cas de crise ou d'incident majeur, une cellule d'entraide peut intervenir afin de garantir la gestion des communications.



## 5.3 Notre système de management

Les certifications spécifiques au contrat



SOCIETE  
MARTINIQUE  
DES EAUX



## POLITIQUE D'AMELIORATION

En Martinique, nous vivons actuellement des mutations profondes, multiples et rapides : la reprise des compétences Eau et Assainissement par les communautés d'agglomération, l'émergence de nouvelles parties intéressées, le développement du numérique, les effets du réchauffement climatique, l'évolution des attentes de nos clients des normes, exigences...

Dans ce contexte, pour redevenir une référence en Martinique et pérenniser notre entreprise, notre politique d'amélioration de la qualité a été redéfinie en intégrant le référentiel ISO 9001 version 2015. Aussi, en adéquation avec cette stratégie, nos efforts restent centrés sur :

1. Le développement commercial et la reconquête de nos contrats
2. L'amélioration de notre compétitivité
3. L'excellence opérationnelle
4. La satisfaction de nos clients et des parties intéressées
5. L'implication de tous les acteurs de l'entreprise

Chacun de nos processus à travers notre Système de Management de la Qualité, contribue à l'atteinte de ces objectifs

Pour enchanter nos clients, nous devons développer et améliorer en permanence notre Système de Management de la Qualité. En tant que Directeur Général de la SME, je m'engage à y consacrer les moyens nécessaires. En 2019, nous allons maintenir le cap sur nos priorités :

1. Analyser les risques et opportunités de tous nos métiers pour mieux nous transformer,
2. Développer des services innovants pour se différencier de la concurrence, devenir plus performant,
3. Etre attentif à nos clients et nos parties intéressées pertinentes
4. Moderniser notre relation en développant de nouveaux outils numériques,
5. Créer un véritable partenariat avec les communautés d'agglomération et nos sous-traitants,
6. Intégrer et respecter les nouvelles exigences réglementaires et contractuelles,
7. Nous assurer de l'excellence des services par un management plus orienté vers le leadership
8. Encourager la démarche environnementale et améliorer notre impact sur la planète
9. Renforcer, simplifier et donner plus de sens à notre communication interne comme externe
10. Mettre les hommes et les femmes de la SME au cœur des transformations et des évolutions,
11. Développer la culture de la solidarité et de l'engagement déjà bien présente chez nous,
12. Accompagner et former nos collaborateurs afin de toujours garantir une qualité de service.

L'encadrement de la SME épaulé par notre responsable QSE est garant de l'application du Système de Management mis en place. Il dispose des moyens et de l'autorité nécessaire au bon accomplissement de ses missions au sein de la SME.

En tant que Directeur Général de la SME, je compte sur chacun d'entre vous pour atteindre les objectifs de production et distribution d'eau potable au robinet du consommateur, de satisfaction de nos clients et parties intéressées, de respect de l'environnement, de préservation de la santé des collaborateurs et de pérennité de l'entreprise. Je suis très confiant pour l'avenir, nous avons bien progressé et sommes sur la bonne voie...

*Donnons ensemble, avec tous, construisons durablement un avenir meilleur !  
A cet effet, vous pouvez compter sur mon accompagnement.*

Le 17 avril 2019  
Philippe GRAND

## NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre certificat a été renouvelé en 2016. Et nous sommes passés à la Version 15 de la norme en 2018.

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable,
- collecte et traitement des effluents,
- prestation des services en eau potable, industrielle et assainissement,
- gestion des services à la clientèle,



## Certificat Certificate

N° 2001/16717.10

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

### SOCIETE MARTINIQUE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EFFLUENTS.

PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, INDUSTRIELLE ET ASSAINISSEMENT.

GESTION DES SERVICES À LA CLIENTELE.

PRODUCTION AND DISTRIBUTION OF DRINKING WATER. COLLECTION AND TREATMENT OF  
WASTEWATER. PROVISION OF SERVICES RELATING TO DRINKING AND INDUSTRIAL WATER  
AND SEWERAGE. CUSTOMER SERVICES MANAGEMENT.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

### ISO 9001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :  
and is deployed on the following locations:

ROND POINT PLACE D ARMES BP 213 FR-97284 LE LAMENTIN CEDEX 2

USINE DE RIVIERE BLANCHE FR-97212 SAINT JOSEPH

PETIT BOURG FR-97215 RIVIERE SALEE

6 RUE SCHOELCHER FR-97221 LE CARBET

USINE D URON QUARTIER URON FR-97226 LE MORNE VERT

2 ALLEE DES PALMISTES QUARTIER MANSARDE FR-97231 LE ROBERT

zone artisanale Artimer FR-97290 LE MARIN

ROND POINT PLACE D ARMES BP 213 FR-97284 LE LAMENTIN CEDEX 2

Ce certificat est valable à compter du (date/mois/année)  
This certificate is valid from (month/year)

2018-07-15

Jusqu'à

2019-11-05



Franck LEBEOULE  
Délégué Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

Le présent certificat est délivré à l'issue d'une évaluation de la conformité à la norme ISO 9001:2015. Il est délivré à titre indicatif et n'a pas valeur de contrat. Il est réservé à l'usage interne de l'organisme certifié. Il ne peut être reproduit sans autorisation. Il est valable pour une période de 12 mois à compter de sa date d'émission. AFNOR Certification, 11 rue François de Presles - 93671 Le Perreux-Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 12 317 000 € - R.C.S. Nanterre 319 579 520 RCS Nanterre - www.afnor.org

Placer ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

11 rue François de Presles - 93671 Le Perreux-Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 82 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 80 00  
SAS au capital de 12 317 000 € - R.C.S. Nanterre 319 579 520 RCS Nanterre - www.afnor.org

## NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
- Identifier les risques et les besoins (ressources)
- Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités

- Gérer la documentation
- . Définir les règles de réalisation de l'activité
- . Enregistrer la preuve de réalisation des activités
- Former (acquisition des compétences nécessaires)
- Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
- Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
- Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
- Revue des activités

## NOTRE DEMARCHE SECURITE

A cette structure de présentation, nous pouvons rajouter la gestion de la santé et sécurité au Travail.

### **Le Document unique**

Rappel réglementaire

Depuis le 05 novembre 2001, le Code du travail (Art. R 4121-1) impose à l'employeur de recenser les risques présents dans son entreprise, d'évaluer leur gravité, leur probabilité de survenue et consigner ces informations dans le document unique.

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 31 Août 2018 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2019.

Depuis le décret 2008-1347 de décembre 2008, l'employeur doit tenir ce document à disposition des travailleurs... Le document unique est donc accessible à tous sur notre réseau informatique et transmis aux collectivités, une fois la mise à jour effectuée.

### La démarche d'évaluation des risques

L'inventaire des risques est réalisé, depuis l'année 2014, par activité. Ainsi, tous les postes, qu'ils soient techniques et administratifs, ont été passés en revue.

Le canevas actuellement utilisé est celui de Suez Eau France et non plus celui de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Martinique.

En ce qui concerne les activités de réseaux assainissement, gestion des postes de relèvement et des stations d'épuration des eaux usées :

- Entretien d'un réseau assainissement (activité n°01)
- Intervention dans un collecteur visitable (activité n°02)
- Enquête terrain sur le réseau (activité n°03)
- Intervention sur un poste de comptage (activité n°05)
- Entretien d'un poste de relèvement (activité n°10)
- Exploitation d'une station d'épuration (activité 11)
- Exploitation d'une unité de traitement des boues par compostage (activité n°12) pour notre usine de compostage des boues Terraviva
- Exploitation d'une unité de traitement des boues par séchage thermique (activité n°13) pour la serre se trouvant sur la station d'épuration de la commune du Marin
- Instrumentation (activité n°15)
- Intervention sur un assainissement non collectif (ANC) (activité n°23)
- Télécontrôleur (activité n°24)
- Réalisation et Contrôle de travaux réseaux (neuf ou pas) (activités n°06 et 07)
- Maintenance électrique et mécanique (activité n°14)
- Activité administrative/ Interventions informatiques/ Bureau d'étude (activités n°16 et 31)
- Mise en service et contrôle de travaux neufs « usines » (activité n°18)
- Déplacement pour une intervention ou un trajet (activité n°25)
- Visite de terrain ou de chantiers (activité n°26)
- Activité magasin entrepôt ou parc matériaux (activité n°30)
- Activité de laboratoire (activité n°27)
- Entretien des bâtiments (activité n°28)

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

- des responsables de services sur le terrain, une fois par mois (VMS : Visites Managériales de Sécurité),
- de la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS),
- de l'inspection du travail,
- de la médecine du travail,
- du Responsable Qualité Sécurité Environnement.

2) suite aux nouveaux textes réglementaires,

3) suite aux sensibilisations, formations et QHM (Quart d'heure management) : durant lesquelles remontent des remarques de collaborateurs et d'intervenants extérieurs,

4) suite aux évolutions du génie civil et apparitions éventuelles de nouveaux risques,

5) suite aux réunions des représentants du personnel,

6) suite aux contrôles de chantiers et interventions dans les espaces confinés,

7) suite aux audits sécurité internes et externes (Suez Eau France). Une équipe d'auditeurs internes SME a d'ailleurs été formée en fin d'année 2012,

8) et suite aux accidents du travail et aux presqu'accidents.

En annexe le document unique SME.

## 5.4 Notre démarche développement durable

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

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

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

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



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

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

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

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

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

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

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

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

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

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

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

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

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

### Engagement n°1

Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

### Engagement n° 2

Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

### Engagement n° 3

Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

### Engagement n° 4

Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

### Engagement n° 5

Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

### Engagement n° 6

Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

### Engagement n° 7

Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

### Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9

Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10

S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11

Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12

Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

#### 5.4.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'environnement dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation.



Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du Muséum National d'Histoire Naturelle, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire. Dans le cadre du contrat [X], SUEZ a par exemple mis en place [une/des actions biodiversité – les décrire].

## 5.5 Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

VISIO et VALOVISIO les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau en temps réel. En 2014 SUEZ inaugure son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2018 100% du territoire français est couvert par l'un des 13 centres VISIO.

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

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



## NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

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

En 2018, les gammes Aquadvanced® et ON'connect® s'étoffent :

**Aquadvanced® Quality Monitoring** : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.

**ON'connect Tourism** : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

**ON'connect Generation** : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

**Waste connect** : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.

**RECO®** : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

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

SUEZ relève le défi de la qualité de l'air et s'investit dans la conception, le développement et l'exploitation de solutions de traitement de l'air et propose une offre dédiée à la qualité de l'air. L'offre « Air Solutions » permet aux collectivités d'améliorer la qualité de l'air des territoires.

**NOSE** : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

**QUICK SCAN** : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

**IP' AIR** : Dans une station du métro parisien, le projet IP' AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

**PUITS DE CARBONE** : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

**VISUAL INSPECT** : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

## 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

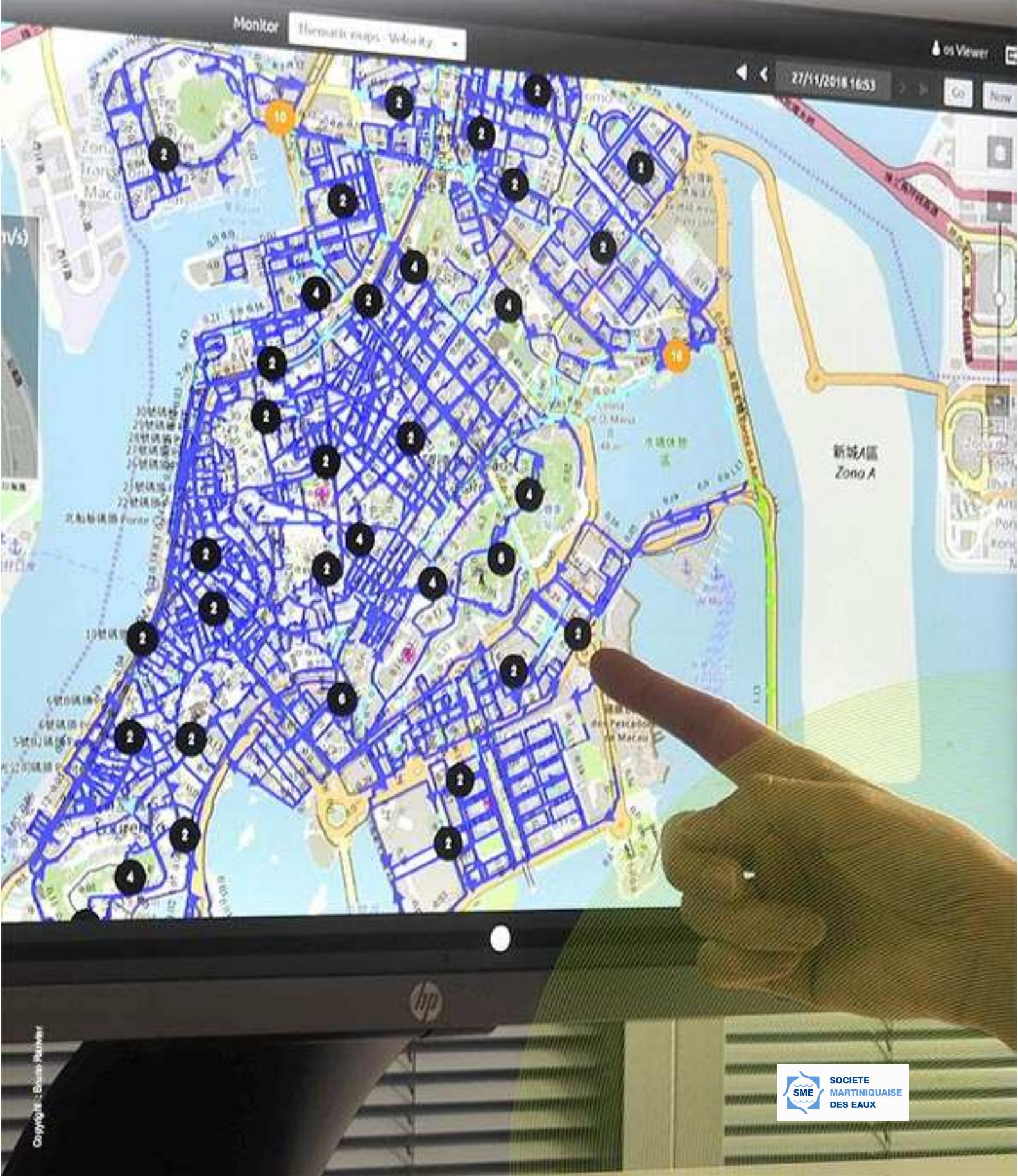
**Influx®** constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement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

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

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



# 6 | Glossaire





# PRINCIPALES DÉFINITIONS

## A

- **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

## B

- **Branchemet eau**

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

## C

- **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

---

## D

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

---

## E

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

---

## H

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

- **Habitant desservi**

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

**I**

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

**L**

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

**M**

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

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

**N**

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

**P**

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

**V****• Vanne**

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

**• Vidange**

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

**• Ventouse**

Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

**• Volume comptabilisé**

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.

**• Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**

Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

**• Volume consommé autorisé**

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

**• Volume exporté**

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

**• Volume importé**

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

**• Volume livré au réseau (VLAR)**

Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

**• Volume prélevé**

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

**• Volume produit**

Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

**• Volume de service production**

Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

**• Volume de service du réseau**

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

**• Volume mis en distribution (VMED)**

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**  
Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.
- **Voirie**  
Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleureurs (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**  
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**  
Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m<sup>3</sup>

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**  
Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

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

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

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

0 % : aucune action

20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours

40 % : avis de l'hydrogéologue rendu

50 % : dossier déposé en préfecture

60 % : arrêté préfectoral

80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)

100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# 7 Annexes

## 7.1 Synthèse Réglementaire

### Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1<sup>er</sup> avril 2016.

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

### Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il égalemenet des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

### Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1er avril 2018, tous les acheteurs sont tenus

d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

[Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

[Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

[Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics](#)

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

[Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site www.data.gouv.fr et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.

[Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique](#)

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du

même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

[Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics](#)

### **Seuils de passation des contrats de la commande publique**

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

Les seuils sont notamment

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique \(JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V\)](#)

### **Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales**

Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.

[Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique](#)

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

### **Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement**

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

[Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement](#)

### **Subventions pour travaux divers d'intérêt local**

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\)](#)

[Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »](#)

**Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance**

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

#### **Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :**

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

#### **Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

[Loi n°2018-702 du 3 aout 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte>

#### **Expérimentation de la tarification sociale de l'eau**

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

[LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id>

#### **Facturation eau et assainissement**

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *prorata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

[Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte)  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

## Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'[article R. 131-34 du code de l'environnement](#) pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id>

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

**Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id>

## ASSAINISSEMENT

### Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation

Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

[Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures](#)

#### **Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées**

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

[Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer](#)

#### **Contrôle des services publics d'assainissement non collectif**

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

[Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif](#)

[http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43356.pdf](http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf)

## **EAU POTABLE**

#### **Certificat d'information sur les règles régissant une activité**

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'[article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration](#) ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

[Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id>

#### **Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques**

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habile le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

[Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id>

#### **Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium**

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les

modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine

[http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43368.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf)

### **Plans de gestion de la sécurité sanitaire**

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090>

### **Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0049.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf)

### **Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine**

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0047.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf)

## **ENVIRONNEMENT**

---

### **Biodiversité**

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article L. 411-1 A du code de l'environnement. Accessible : <http://www.projets-environnement.fr> ou <http://www.naturefrance.fr>

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

**Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=2018\\_0604](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=2018_0604)

### **Sortie de déchets**

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id>

### **Filières d'enlèvement de certains déchets**

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id>

## **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

**Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »**

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001>

### **Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau**

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

[http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO2018/met\\_2018008\\_0000\\_0034.pdf](http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO2018/met_2018008_0000_0034.pdf)

**Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte>

**Décision d'exécution 2018/840 de la commission** du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.

[https://aida.ineris.fr/consultation\\_document/40775](https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775)

### **SDAGE ET SAGE**

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'[ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016](#) portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur

l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le [code général des collectivités territoriales](#) avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154)

### **SDAGE et participation du public**

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet [www.eaufrance.fr](http://www.eaufrance.fr) et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr>

### **Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction**

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

*Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.*

*Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.*

**LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

### **Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau**

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'Etat et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

[QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin \(Territoire de Belfort – Les Républicains\), JO Sénat du 29 mars 2018](#)

## **ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE**

### **ICPE sous seuil d'enregistrement**

**Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id>

#### **ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)**

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

#### **Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte>

#### **ICPE-IOTA : autorisation environnementale**

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

#### **Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/décret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/fr>

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du [code de l'environnement](#) et du [code de l'urbanisme](#). A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

#### **Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789)

#### **IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental**

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

*Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :*

*« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*

*« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »*

**LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.\\_tplgfr29s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8._tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

### Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

[Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau](#)

### ICPE et règles d'urbanisme

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

### ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins

Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « *les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative* ». Ainsi, « *les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté* ».

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

### Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

Cet avis du Conseil d'Etat précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

### URBANISME

### Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

*« Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »*

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

### 2. Mise en place de systèmes de télé procédure

*« Art. L. 423-3.-Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.*

*« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »*

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L.112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entré en vigueur le 8 novembre 2018.

### 3. Renforcement des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

*« Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre* :

*« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*

*« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »*

**LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

### Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombreux d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUi cohérent pour le territoire.

Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ».

[QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche \(Aveyron – UC\), JO Sénat du 15 mars 2018](#)

## SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES

### Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur.

#### **Travaux à proximité des réseaux**

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

**Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026** s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

**Responsabilité limitée des exécutants de travaux**, notamment en cas d'endommagement de branchements :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographique au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchements non localisé et non doté d'un affleurement visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurements.

#### **Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :**

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

#### **Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé.** A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

**Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution** Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

**Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049)

**Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplgfr35s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475)

**Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3**

#### Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels

La Directive NIS (Network and Information Security) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliaire de 2013.

#### Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

**Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/>

**Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/décret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte>

**Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

#### PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement**, soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour**. Elles doivent enfin être conservées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

**Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)**

**Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018**

**Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte>

**Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés ( LIL III)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/décret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

**Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte>

## DROIT DES AFFAIRES

La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui à valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas où le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

**LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)**

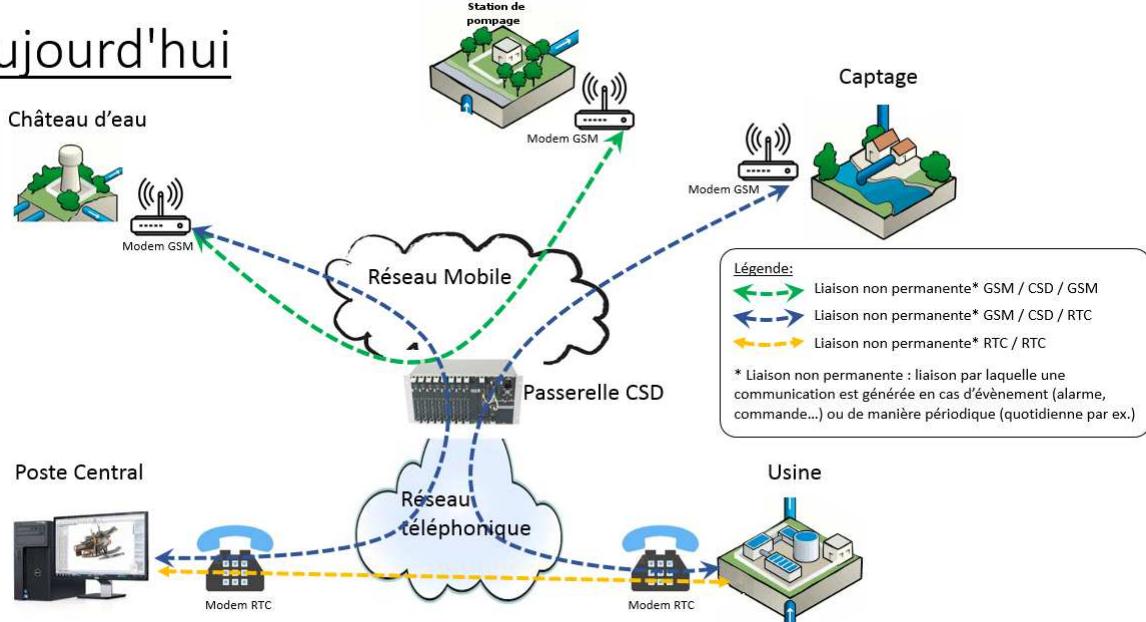
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastREqid=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

## TELECOMMUNICATIONS : FIN DU CSD, SERVICE HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS EAU ET ASSAINISSEMENT

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement sont équipés pour leur télésurveillance du service « CSD » (Circuit Switched Data) créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC). Le traitement des alarmes, le déclenchement des pompes, la surveillance d'éventuels débordements est ainsi assuré par le CSD à un coût très inférieur à celui d'un abonnement RTC.

### Schéma illustrant les communications inter-sites :

## Aujourd'hui



Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1<sup>er</sup> janvier 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Orange a annoncé sa décision au mois de mai 2018 dans ces termes :

« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)
- 1<sup>er</sup> Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)

Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :

- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé
- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange
- des possibilités d'encombrement entraînant des ruptures de services sur de courtes durées.

Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en migrer vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

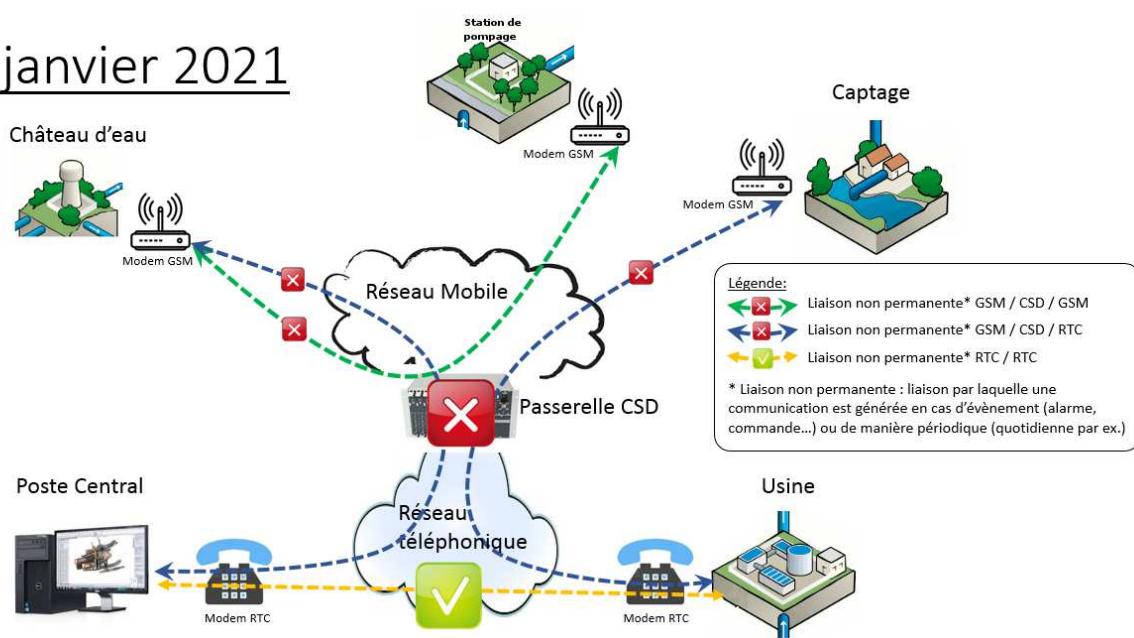
A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

SFR a également fait la même annonce qu'Orange sur l'arrêt du service CSD.

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

**Le schéma ci-dessous illustre les conséquences de l'arrêt du service CSD si rien n'est fait d'ici là :**

1 janvier 2021



L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.

## 7.2 Annexe 2

## 7.3 Annexe 3





*Prêts pour la révolution de la ressource*