



**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS NORD
DE LA MARTINIQUE**

Terre de Mémoire, Terre d'Avenir



STEP CARBET

**RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU
SERVICE PUBLIC D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF
EXERCICE 2023**

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de assainissement collectif pour l'exercice 2023 présenté conformément à l'article L22245 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007

Table des matières

LES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU SERVICE	3
LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE	6
COLLECTE DES EAUX USÉES	7
TRAITEMENT DES EAUX USÉES	11
PRODUCTION DE BOUES, DÉCHETS ET SOUS-PRODUITS	14
SERVICE AUX USAGERS	15
PRIX DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT	17
MODALITÉ DE TARIFICATION	18
LES AUTRES PRESTATIONS FACTURÉES AUX USAGERS	19
COMPOSANTES DU PRIX DE L'ASSAINISSEMENT	19
ÉTAT DE LA DETTE	20
GLOSSAIRE	22

LES CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU SERVICE

Le service public d'assainissement collectif regroupe plusieurs activités :

- La collecte des effluents auprès des usagers et leur acheminement jusqu'aux ouvrages de traitement,
- Le traitement de ces effluents et le rejet des eaux épurées au milieu naturel,
- La gestion des usagers du service (facturation, traitement des demandes),
- L'évacuation des boues

La Société Martiniquaise des Eaux (SME) assure la gestion de l'assainissement collectif (collecte et traitement) sur les **communes de Trinité et du Robert** dans le cadre d'un contrat d'affermage entré en vigueur le 1^{er} avril 2015, d'une durée de 12 ans, et arrivant à échéance le 31 mars **2027**. Ces deux communes faisaient partie de l'ancien périmètre du SISCM.

Sur l'ensemble des autres communes, l'exploitation du service d'assainissement est assurée en régie par CAP NORD Martinique avec un marché de prestations de services divisé en deux lots, comme suit :

- Lot 1 : service de collecte et traitement des eaux usées sur les communes de Case-Pilote, Bellefontaine, Carbet, Morne-Vert, Saint-Pierre, Fonds-Saint-Denis, Le Prêcheur (Ex. SCCNO) et Morne-Rouge
- Lot 2 : service de collecte et traitement des eaux usées sur les communes de Basse-Pointe, Grand'Rivière, Gros-Morne, Ajoupa-Bouillon, Le Lorrain, Le Marigot, Macouba, Sainte-Marie (Ex. SCNA) hormis partie du territoire des communes de Trinité et du Robert

Les lots ont été confiés aux entreprises suivantes :

- Le lot (1) relatif à la collecte et au traitement des eaux usées des communes de l'Ex. SCCNO et Morne-Rouge a été confié à SME,
- Le lot (2) relatif à la collecte et au traitement des eaux usées des communes de l'Ex. SCNA (hormis partie du territoire des communes de Trinité et du Robert) a été confié à SEA SOMANET

Le marché est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023 pour une durée de 4 ans et trois mois, reconductible une fois pour une période de 1 an sur décision de la collectivité.

• L'équilibre des contrats

De façon générale, dans les contrats d'affermage, les exploitants ont le droit exclusif d'assurer auprès des usagers le service public d'assainissement collectif des eaux usées, c'est-à-dire l'exploitation de la totalité des installations de collecte et de traitement des eaux usées, ainsi que le traitement des boues que la Collectivité a mis à leur disposition.

En contrepartie de ses obligations, le délégataire est autorisé à percevoir une redevance auprès des usagers du service des communes de Trinité et Le Robert (cette redevance représente une partie du prix du service d'assainissement facturé).

Lorsque l'exploitant est titulaire d'un marché de prestations de services, il est rémunéré par la Collectivité, pour le compte de laquelle il assure les prestations qui lui sont confiées par le contrat. La Collectivité perçoit la totalité de la redevance d'assainissement collectif auprès des usagers.

• **Les conditions particulières**

Les contrats comportent des stipulations particulières pour préciser les obligations de l'exploitant en matière de surveillance du fonctionnement des réseaux et de leur état : enquêtes de conformité - en particulier lors de cessions d'immeubles, inspections télévisées des réseaux, linéaire de curage, etc.

• **Nature exacte des prestations assurées**

- **Exploitation du service**

Selon les stipulations des contrats, l'exploitation du service comprend la surveillance, le fonctionnement, l'entretien et le renouvellement des ouvrages et/ou branchements. Elle comprend également les relations avec les usagers pour les communes de Trinité et du Robert (demandes de raccordement, renseignements, conseils, réclamations...). La facturation est assurée par le délégataire du service de l'eau potable (la SME) permettant l'envoi d'une facture unique regroupant les différentes redevances pour l'eau potable et l'assainissement et taxes afférentes.

- **Travaux nécessaires au fonctionnement du service**

Les exploitants ont en charge les travaux d'entretien et de réparations courantes qui sont des opérations normales de maintien en état des installations du service. Ces travaux comprennent également toutes les opérations de nettoyage.

Sur Trinité et Le Robert, le financement des travaux de grosses réparations et de renouvellement est réparti entre l'exploitant et la Collectivité selon la nature des travaux. L'exploitant a en charge le renouvellement des matériels électromécaniques et des systèmes de télégestion ou de télésurveillance et mesures des postes de relevage et des stations d'épuration, ainsi que, dans des limites fixées par le contrat, de branchements et ouvrages accessoires.

Les charges correspondant à ces travaux ont été prises en compte dans la détermination de la part du prix payé par l'usager revenant au délégataire.

Dans les marchés de prestations de services, ces travaux sont à la charge de la Collectivité et ne font donc pas partie de la rémunération forfaitaire semestrielle de l'exploitant. Un plan prévisionnel de renouvellement (PPR) est transmis par l'exploitant et validé par la collectivité conformément au prix du BPU. En cas de sollicitation de l'exploitant par la Collectivité, les prestations sont rémunérées via le bordereau de prix unitaires du marché.

Les travaux de réalisation des branchements au réseau public préexistant sont réalisés soit par l'exploitant, soit par l'entreprise compétente choisie par le demandeur, sous le contrôle de l'exploitant.

○ Les responsabilités civiles et pénales

En délégation de service public (Le Robert, Trinité), le délégataire est responsable du bon fonctionnement du service. Les ouvrages sont exploités dans le souci de garantir la conservation du patrimoine de la Collectivité, les droits des tiers et la préservation de l'environnement. Le délégataire est également responsable des dommages occasionnés par le fonctionnement des ouvrages du service affermé. Il assume les responsabilités de l'employeur en matière d'hygiène et de conditions de travail.

Sur les autres communes (marchés de prestations de services), le régime de responsabilité de l'exploitant est limité au fonctionnement des installations qui lui sont confiées et des dommages occasionnés dans ce cadre.

Dans les deux cas, la Collectivité est responsable des dommages liés à l'existence des ouvrages dont elle est propriétaire. Les exploitants ont un devoir d'information et de conseil à son égard.

LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU SERVICE

Volumes assujettis (m³)

En m ³	2019	2020	2021	2022
Trinité – Le Robert	714 292	666 045	729 097	713 506
Autres communes				
Ex SCNA	432 380	395 240	505 842	443 087
EX SCCNO	525 337	563 907	475 574	493 701
Morne-Rouge	43 121	39 240	45 139	41 796
Total	1 715 130	1 664 432	1 755 652	1 692 090

En 2020, les volumes assujettis par usager sont de 99 m³ sur les communes de Trinité et Le Robert, de 74 m³ sur les communes de l'Ex. SCNA, de 110 m³ sur les communes de l'Ex. SCCNO et de 77 m³ sur le Morne-Rouge.

Autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées

Aucune convention de déversement n'est en place au 31 décembre 2022.

COLLECTE DES EAUX USÉES

Réseaux	En mètres	2020	2021	2022
	En mètres	2021	2022	2023
<i>Trinité- Le Robert</i>		102 780	102 482	102 500
<i>Autres communes</i>		148 381	149 721	152 380
Total CAPNORD Martinique		251 161	252 203	254 880

Longueur de réseau de collecte des eaux usées de CAP Nord Martinique : 254,880 km en 2023.

Performance de la collecte

Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées¹: précise la proportion d'abonnés raccordables et raccordés au réseau par rapport au nombre d'abonnés résidant en zone d'assainissement collectif. Il permet d'apprécier l'état d'équipement de la population et de suivre l'avancement des politiques de raccordement pour les abonnés relevant du service d'assainissement collectif.¹

Les seules données disponibles afin de calculer le taux de desserte du périmètre CAP Nord Martinique sont issues des schémas directeurs établis en 2008 sur les périmètres Ex. SCNA et Ex. SCCNO

Taux de desserte par commune (Ex. SCNA) en 2008	EH raccordables de la zone EH raccordés	Taux de desserte d'assainissement collectif	en 2008
<i>Basse-Pointe</i>	2 650	3 150	84%
<i>Grand'Rivière</i>	700	900	78%
<i>Gros Morne</i>	2 250	4 750	47%
<i>L'Ajoupa-Bouillon</i>	1 400	2 200	64%
<i>Le Lorrain</i>	2 250	3 600	63%
<i>Le Marigot</i>	1 650	2 000	82%
<i>Macouria</i>	1 000	1 700	59%
<i>Sainte-Marie</i>	5 950	8 000	74%

Taux de desserte par commune desserte (Ex. SCCNO) en 2008	Nombres d'assujettis à l'assainissement collectif	Nombres de raccordables de la zone d'assainissement collectif en 2008	Taux de zone d'assainissement collectif en 2008
<i>Le Prêcheur Saint-Pierre</i>	201	503	40%
<i>Le Carbet</i>	1 535	3 838	40%
<i>Case-Pilote</i>	1 068	2 336	46%
<i>Bellefontaine</i>	1 221	3 035	40%
	397	993	40%
	59	148	40%

Morne-Vert	29	72	41%
Fond-Saint-Denis			

En 2008, les périmètres Ex. SCNA et Ex. SCCNO avaient respectivement un taux de desserte moyen de 64% et 41%. L'information n'est pas disponible pour les communes de Trinite, Le Robert et Morne-Rouge.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées²: Indice, dont le barème de notation est défini dans le glossaire, et qui permet d'évaluer le niveau de connaissance des réseaux d'assainissement, de s'assurer de la qualité de la gestion patrimoniale et de suivre son évolution.

	2020	2021	2022	2023
Trinité – Le Robert	92	92	92	102
Autres communes	80	82	83	83

Cet indice est noté selon un barème allant de 0 à 120 points. Ceux-ci sont attribués selon la qualité des informations connues sur le réseau d'eaux usées. Le minimum réglementaire de cet indice est fixé à 40 points.

CAP NORD Martinique dispose globalement d'une bonne connaissance et gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées sur l'ensemble de son territoire.

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées⁴ : cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel : rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution...) :

	2020	2021	2022	2023
Trinité – Le Robert	70	70	70	70
Autres communes	20	20	20	20

Travaux⁶

Le taux moyen de renouvellement des canalisations sur les **5 dernières années (2018-2023)** est de **0,15** sur les communes de Trinité et Le Robert et de **0,15** sur le périmètre hors Robert/Trinité.

Entretien du réseau

Points noirs - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km de réseau⁵

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Sur les communes de Trinité et Le Robert, **5 points noirs** sont identifiés sur leur réseau soit **4,9 points** qui requièrent des interventions fréquentes de curage **par 100 km de réseau**.

Sur les autres communes, il est fait état de **8 points noirs** sur son réseau, c'est-à-dire des sites nécessitant des interventions fréquentes de curage, recensés en 2023 ; cela représente **5,3 points** qui nécessite des interventions fréquentes de curage **par 100 km de réseau**.

TRAITEMENT DES EAUX USÉES

Le système de traitement des eaux usées de CAP Nord Martinique est composé de **50 stations d'épuration pour une capacité totale de 69 080 équivalents-habitants.**

Les effluents des rejets des stations d'épuration doivent être conformes en concentration et/ou en rendement épuratoire en fonction de la réglementation et des prescriptions locales qui leur sont applicables (tel que : arrêté préfectoral d'autorisation pour les stations soumises à ce régime).

Les prescriptions relatives aux matières organiques (DBO₅, DCO) et aux matières en suspension (MES) s'appliquent par bilan : les prescriptions concernent l'azote et le phosphore est exprimée en concentration moyenne annuelle.

Les **matières organiques** consomment, en se dégradant, l'oxygène dissous dans l'eau. Si elles sont trop abondantes, elles peuvent être à l'origine d'une consommation excessive d'oxygène et provoquer l'asphyxie des organismes aquatiques. Le degré de pollution s'exprime en **demande biologique en oxygène sur 5 jours (DBO₅)** et en **demande chimique en oxygène (DCO)**.

Les **matières en suspension** (MES) correspondent à l'ensemble des particules minérales et/ou organiques présentes dans une eau naturelle ou polluée. Leur effet néfaste est mécanique, par formation d'un écran empêchant la bonne pénétration de la lumière (réduction de la photosynthèse), ainsi que par colmatage des branchies des poissons. Leur effet est aussi chimique par constitution d'une réserve de pollution potentielle dans les sédiments.

Le duo **azote** (nitrites, nitrates) et **phosphore**, en concentration importante dans les eaux usées, entraîne un risque majeur de prolifération d'algues - phénomène appelé **eutrophisation** - dangereux pour l'écosystème.

<i>Commune</i>	<i>Capacité nominale par commune</i>	<i>Nombre de station par commune</i>
----------------	--------------------------------------	--------------------------------------

<i>Basse-Pointe</i>	4 200	2
<i>Bellefontaine</i>	1 900	1
<i>Case-Pilote</i>	7 080	2
<i>Fond-Saint-Denis</i>	100	1
<i>Grand'Rivière</i>	215	2
<i>Gros Morne</i>	1 580	2
<i>La Trinité</i>	13 800	4
<i>L'Ajoupa-Bouillon</i>	850	1
<i>Le Carbet</i>	4 080	2
<i>Le Lorrain</i>	2 090	2
<i>Le Marigot</i>	1 800	1
<i>Le Morne-Rouge</i>	2 355	11
<i>Le Morne-Vert</i>	300	1
<i>Le Prêcheur</i>	1 960	6
<i>Le Robert</i>	11 000	5
<i>Macouba</i>	700	2
<i>Sainte-Marie</i>	11 070	4
<i>Saint-Pierre</i>	4000	1

Performance et conformité des stations d'épuration et performance du système épuratoire^{7-8 3}

Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel

Cet indicateur n'est calculé que pour les stations d'épuration de capacité nominale supérieure à 2 000 EH, soit concernant 12 stations sur le périmètre CAP Nord Martinique.

Sur le périmètre CAP Nord Martinique, la conformité des performances des équipements d'épuration est la suivante* :

Selon le tableau qui se trouve en annexe, l'évaluation de la conformité locale globale réalisée par la DEAL produit les résultats suivants :

Conformité locale équipement : 11 STEP sur 27 sont conformes

Conformité locale traitement : 11 STEP sur 27 sont conformes

Conformité locale globale : 9 STEP sur 27 sont conformes soit 10.6 % de la capacité d'épuration totale

Ci-après l'indicateur en fonction de l'indicateur globale :

	2021	2022	2023
Non conforme	92 % soit 49790 EH	94% soit 50790 EH	89.4 % soit 47 440 EH
Conforme	8 % soit 4 000 EH	6% soit 3000 EH	10.6 % soit 5650 EH

Ci-après l'indicateur en fonction de l'indicateur traitement :

	2021	2022	2023
Non conforme	67 % soit 35790 EH	78% soit 41790 EH	87, % Soit 46 440 EH
Conforme	33 % soit 18000 EH	22% soit 12000 EH	12,5 % soit 6650 EH

*en fonction du nombre de STEPs

**A partir de 2020, le service compte 14 systèmes de plus de 2000 EH car les steps de Bellefontaine et du Marigot sont désormais considérées comme telles au regard leur charge entrante ces dernières années.

*Nombre de systèmes pour lesquels l'information est disponible (i.e. les systèmes de capacité nominale supérieure ou égale à 2 000 EH soit **12 stations sur le périmètre pour une capacité nominale totale de 53 090 EH**).*

*Nombre de systèmes pour lesquels l'information est disponible (i.e. les systèmes de capacité nominale supérieure ou égale à 2 000 EH soit **14 stations sur le périmètre pour une capacité nominale totale de 53 790 EH**).*

PRODUCTION DE BOUES, DÉCHETS ET SOUS-PRODUITS

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon les filières conformes à la réglementation⁽¹⁰⁾

Une filière est dite conforme si la filière de traitement est déclarée ou autorisée selon sa taille et si le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur. La conformité s'analyse au regard de deux conditions : le transport des boues respecte la réglementation et la filière de traitement est autorisée ou déclarée selon son type et sa taille.

2023	
<i>Trinité – Le Robert</i>	100%
<i>Autres communes</i>	100 %

Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration :

<i>Tonnes de matières sèches</i>	2021	2022	2023
<i>Trinité- Le Robert</i>	132.6	118.0	98.6
<i>Autres communes</i>	122	184.1	254.4

SERVICE AUX USAGERS

- Estimation du nombre d'habitants desservis (Source INSEE)**

<i>Commune</i>	<i>Nombre d'habitants 2023</i>
<i>La Trinité et le Robert</i>	16 274
<i>Autres communes</i>	28 135
TOTAL	44 409

La population desservie sur l'ensemble du territoire CAP NORD Martinique est estimée à 44 272 habitants en 2021 et 44 017 en 2022.

Soit une population desservie en baisse de 0,58 % de 2021 à 2022 et une légère augmentation de 0,89 % en 2023.

- **Les usagers du service d'assainissement collectif**

	2020	2021	2022	2023
<i>La Trinité et Le Robert</i>	6 707	6 727	6 729	6 727
<i>Les 16 autres communes de CAP NORD</i>	11 112	11 172	11 091	11 254
<i>TOTAL CAP NORD Martinique</i>	17 819	17 899	17 820	17 981

- **Densité linéaire d'abonnés**

La densité linéaire d'abonnés traduit la concentration urbaine. Elle est égale au nombre d'abonnés par kilomètre de réseau (hors linéaire de branchements). Elle est exprimée en abonnés/km.

Ab/km	2021	2022	2023
<i>La Trinité et le Robert</i>	85, 12	65,66	65,63
<i>Les 16 autres communes de Cap Nord Martinique</i>	68.24	74, 08	73, 85

- **Taux de réclamations**

Le taux de réclamations écrites est un indicateur réglementaire de performance pour la mesure de la qualité du service à l'usager. Il ne traduit que partiellement les insatisfactions, dans la mesure où seules les réclamations écrites (courrier, mail, fax...) sont prises en compte et non les réclamations orales (téléphone, déplacement en agence); il est censé exprimer les réclamations les plus importantes, que les usagers souhaitent formaliser par écrit.

Taux de réclamations écrites pour 1 000 abonnés	2020	2021	2022	2023
Trinité – Le Robert	4,03	7,73	5.20	4,61
CAP NORD (hors Trinité/ Robert)	NC	6,42	1.98	1,42

2021, CAP Nord Martinique a mis en place un service clientèle à la Direction de l'Eau et de L'Assainissement sur les autres communes qui a permis de mieux suivre ces indicateurs.

- **Taux de débordement d'effluents chez l'usagers**

Le taux de débordement d'effluents chez l'usager mesure la qualité et la continuité du service. Il est estimé à partir du nombre de demandes d'indemnisations présentées par des tiers, usagers du service ou non, ayant subi des dommages dans leurs locaux résultant de débordements d'effluents causés par un dysfonctionnement du service public. Ce nombre de demandes d'indemnisations est divisé par le nombre d'habitants desservis.

Taux pour 1 000 abonnés	2023
Trinité – Le Robert	0
CAP NORD hors TRINITE - ROBERT	0,108

Taux d'impayés¹³

Il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances modernisation des réseaux de collecte (Office de l'Eau), TVA et toute autre taxe ou redevance rattachée au service d'assainissement concerné.

Taux d'impayés	2019	2020	2021	2022
<i>Trinité -Le Robert</i>	11%	13,08%	26,54%	22,69
<i>EX SCCNO</i>	NC	6,5%	20,65%	
<i>EX SCNA</i>	13%	NC	10,66%	13,08
<i>Morne Rouge</i>	12%	NC	7,40%	

Montant des abandons de créances ou versements à un fonds de solidarité¹¹

Le montant des abandons de créances ou versement à un fonds de solidarité depuis les trois derniers exercices par m³ assujettis sont les suivants :

€/m³	2019	2020 (01 à 03)	2020 (04 à 12)	2021 2022
<i>Trinité -Le Robert</i>	0,0077	0,0022	0,0022	0,0012 0,0004
<i>Autres communes</i>				
<i>Ex SCCNO</i>	NC	0.0006		0.0022
<i>Morne-Rouge SCNA</i>	Morne-Rouge NC : 0,013	0 0	0.0005	0 0.0027

PRIX DES SERVICES DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT

MODALITÉ DE

TARIFICATION

La facturation auprès des usagers est commune pour les deux services d'eau potable et d'assainissement collectif. Elle est établie sur la base de la consommation relevée au compteur d'eau de l'usager ; des conventions spéciales peuvent définir des règles spécifiques pour la détermination du volume à prendre en compte pour la facture d'assainissement, essentiellement pour des industriels dont les rejets présentent des caractéristiques particulières.

Le prix de l'eau (eau potable et assainissement) se décompose comme suit.

Part délégataire (eau potable et assainissement collectif si délégation de service public)

Elle correspond à la partie nette des recettes qui revient au délégataire pour le service qu'il fournit aux usagers. Elle comprend :

- Une part fixe facturée par abonné qui dépend du diamètre du compteur de l'abonné ;
- Une part variable qui est proportionnelle aux volumes consommés, identique pour tous les abonnés.

Ce prix correspond aux coûts de prélèvement, de traitement, de stockage et d'acheminement de l'eau jusqu'au lieu de consommation, mais aussi à la collecte et le traitement des eaux usées jusqu'à leur rejet dans le milieu naturel. Ce prix, qui a été initialement négocié, est fixé par le contrat de délégation de service public et est actualisé chaque année par une formule d'indexation dont les modalités sont également fixées par le contrat.

Part Communautaire (eau potable et assainissement collectif, toutes communes)

Le Conseil Communautaire fixe chaque année le montant de la part revenant à la Collectivité. Cette part permet d'équilibrer les budgets annexes « eau » et « assainissement » de la Collectivité pour financer les investissements nécessaires au développement de chacun des services, ainsi que les marchés d'exploitation en assainissement. Elle comprend une part proportionnelle aux volumes consommés.

Redevances Office de l'Eau

L'Office de l'Eau est un établissement public d'étude et d'intervention qui a pour mission d'améliorer la connaissance et de coordonner la préservation et l'utilisation des ressources en eau. Il contribue à établir la politique de l'eau et aide financièrement les collectivités à s'équiper conformément à des programmes pluriannuels qu'ils arrêtent.

L'Office de l'Eau perçoit, auprès des abonnés par l'intermédiaire des gestionnaires du service, des redevances qui ont pour objet :

- La préservation des ressources en eau et des milieux aquatiques, assise sur le volume d'eau prélevé au milieu naturel ;
- La lutte contre la pollution, assise sur le volume d'eau potable consommé par l'usager, qu'il soit ou non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées ;

Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

Les services d'eau potable et d'assainissement en Martinique bénéficient d'un taux de TVA réduit à 2,1%.

La Taxe d'octroi sur mer

Le service d'eau potable supporte une taxe d'octroi sur mer de 1,5%.

LES AUTRES PRESTATIONS FACTURÉES AUX USAGERS

Les exploitants du service d'assainissement peuvent facturer des prestations aux usagers, selon les dispositions et les tarifs de chaque contrat et/ou règlement du service, tels que :

- Travaux de branchements neufs (sur demande d'un usager)
- Modification d'un branchement non conforme pour le compte d'un usager
- Désobstruction ou réparation d'un branchement rendue nécessaire par infraction au règlement de service ou la négligence ou la maladresse de l'usager
- Contrôle du raccordement des réseaux aux ouvrages du service réalisé par un tiers
- Enquêtes de conformité sollicitées lors de cession d'immeuble
- Contrôle de conformité de réseaux privés

COMPOSANTES DU PRIX DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

- **Le prix de l'assainissement**

Le prix de l'assainissement, sur la base des consommations de 120 m³ par an (référence INSEE) au 1^{er} janvier 2024, est de :

- *Trinité et du Robert : 3,77 € TTC par m³, soit 2,95€ TTC/m³ hors abonnement.*
- *CAP NORD hors TRINITE - ROBERT : 2,85 €TTC par m³, soit 2,17 TTC/m³ hors abonnement.*

- **Décomposition du prix de l'assainissement au 1^{er} janvier 2024**

- **Trinité - Robert**

	Part délégataire TTC	Part Collectivité TTC	Office de l'Eau TTC	Prix total TTC
2020	2.16€	0.71€	0.15€	3.09€
2021	2.20€	0.71€	0.15€	3.13€
2022	2.27€	0.71€	0.15€	3.20€
2023	2.69€	0.72€	0.15€	3.56€
2024	2.89€	0.73€	0.15€	3,77€

- **CAP NORD Martinique sans Trinité et Robert**

	Part Collectivité	Office de l'Eau	TVA (2,1%)	Prix total TTC
2022	2,64€	0,15€	0,06€	2,85€
2023	2,64€	0,15€	0,06€	2,85€
2024	2,64€	0,15€	0,06€	2,85€

ÉTAT DE LA DETTE

La durée d'extinction de la dette est un indicateur permettant d'apprécier les marges de manœuvre de la Collectivité en matière de financement des investissements et d'endettement. Il correspond au nombre théorique d'années nécessaires à la Collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement de chacun des services d'eau potable et d'assainissement collectif.

Le nombre d'années calculé constitue une durée minimum de remboursement : il est calculé en supposant que la Collectivité consacre l'intégralité des résultats du service au remboursement de cette dette, ce qui est rarement le cas (une partie des résultats est notamment affectée aux nouveaux investissements).

ASSAINISSEMENT – EN EUROS	2019	2020	2021	2022
<i>Montant de l'encours au 31/12</i>	7 605 002	6 986 178	6 400 762	5 874 798
<i>Annuité à payer au cours de l'exercice</i>	896 885	663 488	729 107	701 170
Dont capital	716 569	536 904	585 233	572 631
Dont intérêts	180 316	126 584	143 874	128 539
<i>Epargne brute annuelle</i>	-399 889	-966 530	-487 252	841 843
<i>Durée d'extinction de la dette⁽¹⁵⁾</i>	NA	NA	NA	7

L'épargne brute annuelle est positive en 2022 du fait d'une augmentation des recettes réelles de fonctionnement suites à des régularisations d'exercices antérieurs et la comptabilisation des rattachements opérés en 2022.

Amortissements réalisés par la Collectivité (titres émis)

Dotations aux amortissements - BIENS	2019	2020	2021	2022
<i>Service de l'assainissement collectif</i>	388 811	375 598	375 597	375 598
Dotations aux amortissements - Subventions	2019	2020	2021	2022
<i>Service de l'assainissement collectif</i>	99 538	87 422	86 559	86 559

GLOSSAIRE

Service de l'eau potable

1. Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

0 % : aucune action 20 % : études environnementales et hydrogéologiques 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

L'indice doit être déterminé pour chaque point de prélèvement dans le milieu naturel et doit être demandé au fournisseur d'eau en gros en cas d'achat en gros.

2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

A. – Plan des réseaux

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 et des dispositifs généraux de mesure.

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 annuelle.

B. – Inventaire des réseaux

10. Points : les deux conditions suivantes sont remplies

1. Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et, pour au moins la moitié du linéaire total, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.

2. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

+ 1 à 5 points : 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.

+ 0 à 15 points : si les dates ou périodes de pose sont connues pour moins de 50 % du linéaire des réseaux et 10 points lorsque 50 % du linéaire total est 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 matériaux et les diamètres sont rassemblés pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

C. – Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux

10. Points : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.

10 points : 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 : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements.

10 points : 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.

10 points : 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 : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau.

10 points : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations.

5 points : 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.

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

Les 30 points de la partie B ne sont comptabilisés que si les 15 points de la partie A sont acquis.

Les 75 points de la partie C ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble des parties A et B sont acquis.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompages... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice.

3. Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte. Calcul : $(\text{Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de desserte renouvelé au cours des années N4 à N}) / 5 / (\text{Longueur du réseau de desserte au 31/12/N}) \times 100$

4. Rendement du réseau de distribution : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part, le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part, le volume produit

augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage.

5. Indice linéaire de pertes en réseau : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour.

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

7. Taux de conformité aux paramètres microbiologiques : Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour, il s'agit du nombre de prélèvements microbiologiques conformes sur le nombre total de prélèvements microbiologiques réalisés au cours de l'année. Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour, l'indicateur jugé non pertinent est remplacé par l'indication du nombre de prélèvements microbiologiques réalisés au cours de l'année.

8. Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : nombre de prélèvements physicochimiques conformes rapporté au nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés.

Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total.

9. Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance. Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte. Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non-paiement des factures ne sont pas prises en compte.

10. Taux de réclamations : nombre de réclamations écrites (reçues par l'exploitant ou la collectivité) rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix.

11. Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélevement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.

12. Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés : Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle. Calcul : Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre total d'ouvertures X 100.

13. Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité : 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. Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'eau. Calcul : (montants en euros des abandons de créance + montants en euros des versements à un fonds de solidarité) / volume facturé.

14. Durée d'extinction de la dette de la collectivité : Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable. Le nombre d'années calculé constitue une durée minimum de remboursement : il est calculé en supposant que la collectivité consacre l'intégralité des bénéfices du service au remboursement de cette dette, ce qui est rarement le cas (une partie des bénéfices est notamment affectée aux nouveaux investissements). Calcul : Encours total de la dette / Epargne brute annuelle

Service de l'assainissement collectif

1. Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées : est défini comme le nombre d'abonnés du service public d'assainissement collectif rapporté au nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif dans l'agglomération d'assainissement au sens de l'article R. 2224-6 du code général des collectivités territoriales. Le taux de desserte ne peut être établi qu'après définition des zones d'assainissement collectif et non collectif. On estime qu'un abonné est desservi par un réseau d'assainissement dès lors qu'un réseau existe devant l'immeuble.

2. Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, avec le barème suivant :

A. – Plan des réseaux

10. Points : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage...) et, s'ils existent des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.

5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux

B. – Inventaire des réseaux

10. Points : les deux conditions suivantes sont remplies

1. Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et, pour au moins la moitié du linéaire total, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.

2. La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

+ 1 à 5 points : 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.

+ 0 à 15 points : 0 si les dates et périodes de pose sont connues pour moins de 50 % du linéaire des réseaux et 10 points lorsque 50 % du linéaire total est 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 matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

C. – Informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions

10. Points : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.

+1 à 5 points : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié au moins 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 l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour 95 % du linéaire total.

10 points : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, déversoirs d'orage...).

10 points : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.

10 points : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite).

10 points : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon du réseau (curage curatif, désobstructions, réhabilitations, renouvellement...).

10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation.

10 points : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

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

Les 30 points de la partie B ne sont comptabilisés que si les 15 points de la partie A sont acquis.

Les 75 points de la partie C ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble des parties A et B sont acquis.

3. Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application des articles R.2224-6 et R.2224-10 à R.2224-17 du CGCT au regard de l'application de la directive ERU : la définition de cet indicateur est en cours de refonte.

4. Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120, les éléments indiqués aux points B et C suivants n'étant pris en compte que si la somme des points mentionnés au point A atteint 80.

Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A. – Éléments communs à tous les types de réseaux

- + 20 : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...)
- + 10 : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)
- + 20 : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement
- + 30 : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015
- + 10 : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 21 juillet 2015
- + 10 : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B. – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs

- + 10 : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant à minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C. – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes

- + 10 : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

5. Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau : est recensé le nombre de points du réseau de collecte des eaux usées (unitaire ou séparatif) nécessitant au moins 2 interventions par an (préventives ou curatives). Ce nombre est rapporté à 100 km de réseaux de collecte des eaux usées, hors branchements. Il s'agit de points noirs sur le réseau.

6. Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées : quotient du linéaire moyen du réseau de collecte hors branchements renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de collecte hors branchements.

7. Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application des articles R.2224-6 et R.2224-10 à R.2224-17 du CGCT issus de la directive ERU : fourni par le service de la Police de l'Eau. La fiche détaillée de cet indice est en cours de refonte.

8. Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions définies en application des articles L2224-8 et R2224-10 à R2224-16 du CGCT issus de la directive ERU : fourni par le service de la Police de l'Eau. La Fiche détaillée de cet indice est en cours de refonte.

9. Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau : parmi les bilans de fonctionnement des équipements d'épuration réalisés sur 24h, nombre de bilans conformes aux objectifs de rejet spécifiés par l'arrêté préfectoral rapporté au nombre total de bilans. Seuls les services comportant une station d'épuration de capacité supérieure à 2 000 EH sont concernés.

10. Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conforme à la réglementation : pourcentage de la part de boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, et traitées ou valorisées conformément à la réglementation. Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération et la décharge agréée. Calcul : Tonnes de matières sèches totales admises par une filière conforme / Tonnes de matières sèches totales des boues évacuées X 100.

11. Montant des abandons créance ou des versements à un fonds de solidarité : Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fond de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées. Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'assainissement. Calcul : Somme des abandons de créance et des versements à un fonds de solidarité (TVA exclue) / Volume facturé.

12. Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers : Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis. Calcul : Nombre de demandes d'indemnisations déposées en vue d'un dédommagement / Nombre d'habitants desservis x 1 000.

13. Taux d'impayés sur les factures d'assainissement de l'année précédente : correspond au taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1. Toute facture d'assainissement non payée, même partiellement, est comptabilisée dans cet indicateur, quel que soit le motif du non-paiement. Ne sont concernées que les factures d'eau consommée. Moyenne pondérée par le Chiffre d'affaires TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année N-1 au 31/12/N.

14. Taux de réclamations : Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'assainissement collectif, rapporté à 1 000 abonnés. Sont prises en compte les réclamations sur la prestation environnementale (pollution, odeurs), la qualité

du service (libre écoulement, inondations, débordements, infiltrations, travaux, mise en service...), la facturation (m³ facturés, mode de paiement...) à l'exception du niveau de prix. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés à la condition que toutes les réclamations soient correctement comptabilisées. Calcul : Nombre de réclamations laissant une trace écrite / Nombre d'abonnés x 1 000.

15. Durée d'extinction de la dette de la collectivité : Cet indicateur présente le nombre théorique d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la dette résultant des emprunts contractés pour financer les investissements nécessaires au bon fonctionnement du service d'eau potable. Le nombre d'années calculé constitue une durée minimum de remboursement : il est calculé en supposant que la collectivité consacre l'intégralité des bénéfices du service au remboursement de cette dette, ce qui rarement le cas (une partie des bénéfices est notamment affectée aux nouveaux investissements). Calcul : Encours total de la dette / Epargne brute annuelle.