



SOCIETE MARTINQUAISE DES EAUX



Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE 2014



Indicateurs de performance du service d'eau potable du SICSM 2014

Indicateurs	Résultats
Nombre d'habitants desservis	218 449
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ au 1/01/2015	2,95 €
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)
Taux de conformité microbiologique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	99,7 %
Taux de conformité physico-chimique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	100 %
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	60 %
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	90%
Rendement du réseau (calcul contractuel)	73,0 %
Indice linéaire de perte	4,83 m³/km/jour
Indice linéaire des volumes non comptés	6,33 m³/ km/jour
Taux moyen de renouvellement des réseaux (1) (hors branchement)	0,42 %
Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	0,0018 €/m³
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	22,6 / 1000 abonnés
Taux de respect d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %
Taux d'impayés sur les factures d'eau N-1	5,89 %
Taux de réclamations	7,15 / 1000 abonnés

(1) Ce chiffre correspond au renouvellement réalisé dans le cadre du fond de travaux en 2014.



Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique

SOMMAIRE

1.	COMMENTAIRES GENERAUX	6
1.1.	PRESENTATION DU SERVICE.....	6
1.1.1.	Description	6
1.1.1.1.	Présentation générale de la SME	6
1.1.1.2.	Moyens en personnel	7
1.1.1.3.	Organisation interne.....	7
1.1.1.4.	Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable (affermage)	9
1.1.2.	Les faits marquants de l'année 2014	9
1.1.3.	La qualité de service	10
1.1.3.1.	La démarche qualité de la SME	10
1.1.3.2.	Le baromètre satisfaction clients.....	11
1.1.3.3.	Le service client.....	14
1.1.3.4.	La communication externe.....	17
1.1.3.5.	Coopération internationale	18
1.1.4.	Orientations pour l'avenir.....	19
1.1.4.1.	Les grands travaux.....	19
1.1.4.2.	Les évolutions réglementaires	21
1.2.	INDICATEURS TECHNIQUES.....	27
1.2.1.	Production d'eau potable	27
1.2.2.	Volumes mis en œuvre.....	28
1.2.3.	Abonnés.....	29
1.2.4.	Volumes facturés	29
1.2.5.	La qualité de l'eau	30
1.2.6.	Détail par commune des principaux indicateurs	31
1.3.	INDICATEURS FINANCIERS	32
1.3.1.	Tarifs	32
1.3.2.	Prix de l'eau (facture 120 m ³).....	33
2.	USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	35
2.1.	SITUATION	35
2.2.	PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT.....	35
3.	STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS.....	37

3.1.	PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT	37
3.2.	STATIONS DE POMPAGE	41
3.2.1.	Stations de pompage alimentées en basse tension.....	41
3.2.2.	Stations de pompage alimentées en moyenne tension	41
3.2.3.	Bâches de pompage.....	41
3.2.4.	Travaux d'entretien et de maintenance sur les stations de pompage	42
3.2.5.	Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les stations de pompage	42
3.3.	RESERVOIRS DE STOCKAGE.....	43
3.3.1.	Inventaire des réservoirs	43
3.3.2.	Travaux d'entretien et de maintenance sur les réservoirs	44
3.3.3.	Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les réservoirs.....	44
3.4.	LIMITES DES INSTALLATIONS ET AMELIORATIONS PROPOSEES	45
3.4.1.	Limites constructives des ouvrages.....	45
3.4.2.	Limites structurelles du réseau de distribution.....	46
4.	RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE	47
4.1.	INVENTAIRE DES CONDUITES ET EQUIPEMENTS DU RESEAU	47
4.1.1.	Linéaire total du réseau d'eau potable (source SIG).....	47
4.1.2.	Inventaire par commune des principaux équipements hydrauliques du réseau (source SIG).....	49
4.1.3.	Pyramide des compteurs de vente d'eau	50
4.1.4.	Mouvements de compteurs par type de travaux et par commune.....	51
4.2.	TRAVAUX REALISES SUR RESEAU	54
4.2.1.	Les nouveaux branchements	54
4.2.2.	Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de travaux de déplacements de canalisations et d'améliorations »	55
4.2.3.	Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de Renouvellement »	55
4.2.4.	Ressources utilisées et conditions d'attribution des travaux	56
4.3.	BILAN DES VOLUMES ET RENDEMENT DE RESEAU.....	57
4.4.	LIMITES DES INSTALLATIONS ET PROBLEMES RENCONTRES.....	58
4.5.	DOCUMENT UNIQUE	59
4.5.1.1.	Rappel réglementaire	59
4.5.1.2.	La démarche d'évaluation des risques.....	59
LES ABONNES.....	61	
4.6.	EVOLUTION PAR COMMUNE	61
4.6.1.	Evolution du nombre d'abonnés.....	61
4.6.2.	Evolution des volumes consommés.....	61
4.7.	LES GROS CONSOMMATEURS	62
4.7.1	Domestiques	62
4.7.2	Collectivités	62
4.7.3	Etablissements industriels.....	63
4.8.	VOLUMES FACTURES	64

4.8.1.	Evolution des facturations par types d'activités	64
4.8.2.	Evolution des consommations unitaires.....	65
4.8.3.	Principaux indicateurs relatifs à la gestion des abonnés	66
4.8.4.	Evolution du nombre de mutation et de réclamation	67
4.8.5.	Evolution du nombre de consultations du site internet	67
QUALITE DE L'EAU		68
4.9.	EAUX BRUTES (CAPTAGES EN RIVIERES).....	68
4.10.	EAUX TRAITEES (EN SORTIE D'USINES).....	69
4.10.1.	Analyses bactériologiques.....	69
4.10.2.	Analyses physico-chimiques	70
4.11.	EAUX DISTRIBUEES (RESEAU DE DISTRIBUTION)	72
4.11.1.	Analyses bactériologiques.....	73
4.11.2.	Analyses physico-chimiques	73

1. COMMENTAIRES GENERAUX

1.1. Présentation du service

1.1.1. *Description*

La SOCIETE MARTINIQUEUSE DES EAUX (SME) assure pour le compte du SYNDICAT INTERCOMMUNAL DU CENTRE ET DU SUD DE LA MARTINIQUE (SICSM), la gestion complète du service de l'eau potable, répartie sur les 16 communes du Centre et du Sud de la Martinique.

Le Service assuré concerne au 31/12/2014 :

- 95 317 clients,
- 218 449 habitants,
- 12 365 471 m³ consommés,
- 2 133 km de réseaux,
- 67 stations de pompage et de surpression,
- 157 réservoirs de stockage,
- 2 usines de production d'eau potable :
 - * Rivière Blanche (1500 m³/h)
 - * Directoire (720 m³/h).

1.1.1.1. Présentation générale de la SME

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

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

- les 16 communes du SICSM (Syndicat Intercommunal du Centre et du sud de la Martinique),
- la gestion du service de l'eau sur les communes du Lamentin et de Saint-Joseph au travers du syndicat mixte SICSM / CACEM (Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique), jusqu'au 31 Décembre 2014,
- les 7 communes du SCCCNO (Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord Ouest).

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

Les Ressources Humaines, financières et techniques de la SME lui confèrent le rôle d'un acteur économique de premier plan en Martinique. Et de par son lien avec le groupe SUEZ-ENVIRONNEMENT-LYONNAISE DES EAUX, la société peut accéder aux moyens de ce grand

groupe, réputé pour son expérience dans les métiers de l'eau et l'assainissement, leur expertise technique, leur solidité économique et leur stabilité financière.

1.1.1.2. Moyens en personnel

D'un effectif de 211 au 31 décembre 2014, les salariés de la SME disposent de véritable compétence, acquise à la fois par la mise en place d'actions de formation adaptées mais aussi grâce à l'expérience acquise au sein de l'entreprise, ou auprès d'entreprises du même secteur d'activité en local et à l'international.

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

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

Les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

Ouvriers – employés : 156

Agents de maîtrise : 42

Cadres : 13

1.1.1.3. Organisation interne

La SME est organisée par Agences et Direction.

Le siège social, situé à Place d'Armes au Lamentin, accueille tous les services centraux : la direction générale de la société, la direction administrative et financière, l'agence clientèle, la direction des ressources humaines, la direction de la performance et des travaux et la direction Technique et Environnement.

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

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

☞ 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 20 personnes par semaine.

- Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte
 - téléphones à domicile et téléphones portables,
 - P.C. portables avec accès à la supervision et au 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 hydrocureur 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.

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

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

1.1.2. Les faits marquants de l'année 2014

13 Janvier 2014 : Décès brutal de M. Jean-Michel MARTINEZ, Chef d'Agence Clientèle SME.

28 février 2014 : Le conseil communautaire de la CACEM vote la reprise en régie de la distribution d'eau du Lamentin et de Saint-Joseph. La régie communautaire Odyssi devra gérer le réseau au 1er janvier 2015. Des agents SME devront être transférés à la Régie Odyssi.

Avril 2014 : Arrêté Préfectoral portant la Martinique en zone d'alerte sécheresse.

22 avril 2014 : Réponse aux appels d'offre de Délégation de Service Public Eau et Assainissement du SICSM. Commence alors une longue période de négociations avec le SICSM.



Juillet et Septembre 2014 : Mouvements sociaux à la SME.

24 décembre 2014 : Signature d'un avenant de prolongation de 3 mois des contrats Eau et Assainissement du SICSM.

Décembre 2014 : Vote par le Conseil Communautaire de Cap Nord de la prise de compétence Eau et Assainissement sur son périmètre. Ceci concerne l'ensemble des périmètres du SCCNO, SCNA, du Morne Rouge, du Robert et de Trinité.

19 mars 2015 : Signature de contrats de délégation de service publics pour les services d'eau et d'assainissement du SICSM, pour un durée de 12 ans chacun.

De façon générale, la SME a connu une année 2014 très difficile, marquée par plusieurs évènements de nature différentes, qui ont affecté la bonne marche de l'entreprise.

1.1.3. La qualité de service

1.1.3.1. La démarche qualité de la SME

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

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

Ce certificat a été renouvelé en novembre 2013 et concerne :

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

La politique d'entreprise définit différents axes :

- ☛ Produire une eau de qualité, 24h/24 ;
- ☛ Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel ;
- ☛ Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes ;
- ☛ Progresser en performance et en efficacité ;
- ☛ S'engager dans le développement durable et être un partenaire du développement de la Martinique ;
- ☛ Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur ;
- ☛ Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.

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

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

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

1.1.3.2. Le baromètre satisfaction clients

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

L'enquête a été réalisée par l'institut de sondage LH2Dom durant les mois de novembre et décembre 2014.

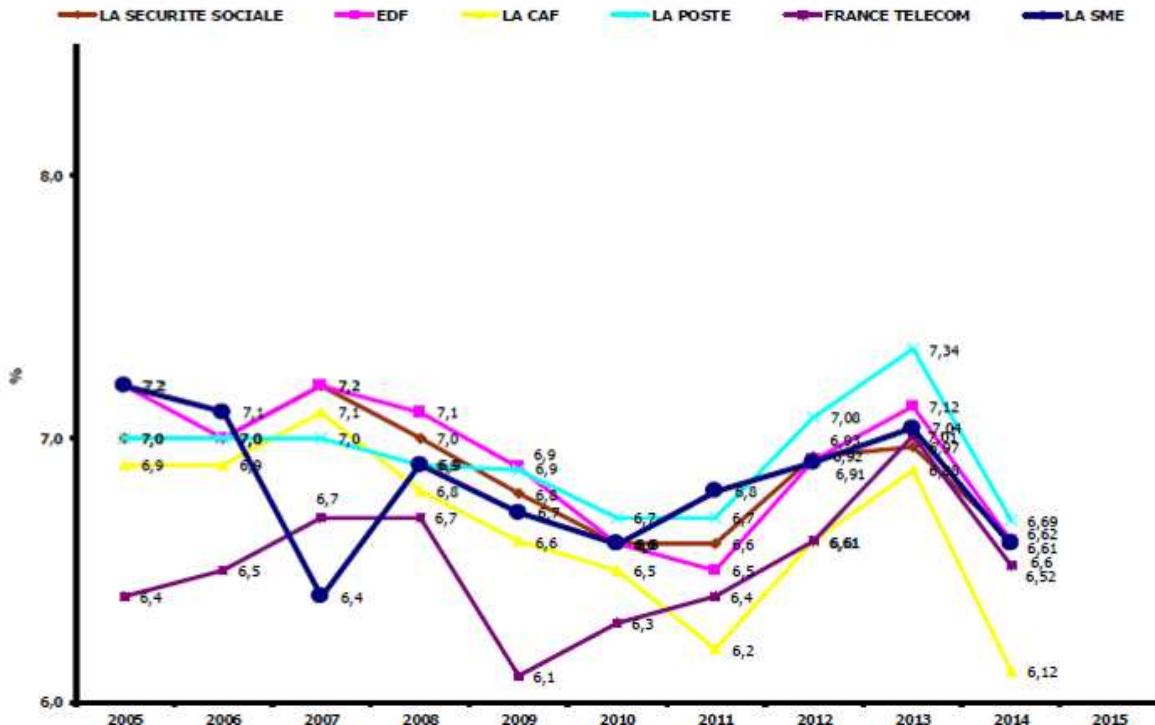
On peut retenir les résultats suivants :

Image comparative avec d'autres services publics

A l'instar des autres acteurs avec lesquels elle est comparée, la SME enregistre une baisse de ses résultats en terme d'image globale de qualité de service :

- La SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 6,61 / 10, contre 7,04 / 10 en 2013.

- D'autres acteurs tels que La Poste ou EDF enregistrent aussi des baisses significatives passant de 7,34 à 6,69 / 10 et de 7,12 à 6,62 / 10.
- La SME est en seconde position, derrière La Poste, ex aequo avec EDF.



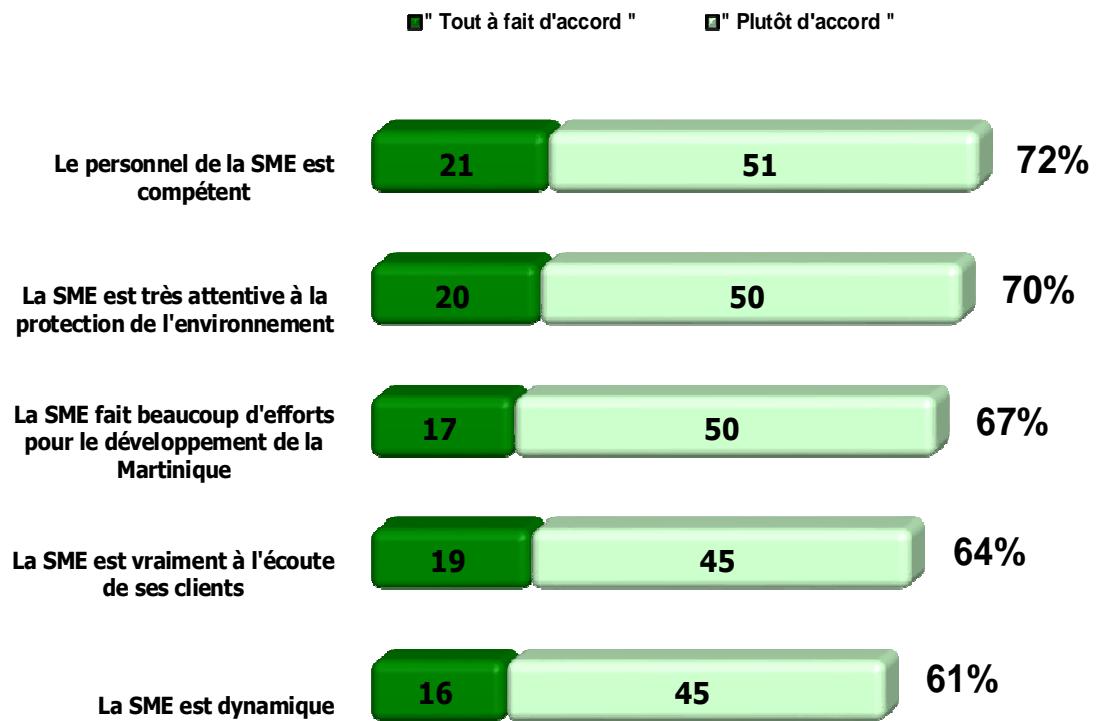
Les mouvements sociaux à la SME ont eu un impact indéniable sur la perception des clients car la plupart des indicateurs évalués sont en baisse.

On note cependant que la baisse des résultats concerne davantage les indicateurs liés à l'image institutionnelle que ceux liés à la qualité de service qui n'enregistrent qu'une baisse limitée

Image institutionnelle

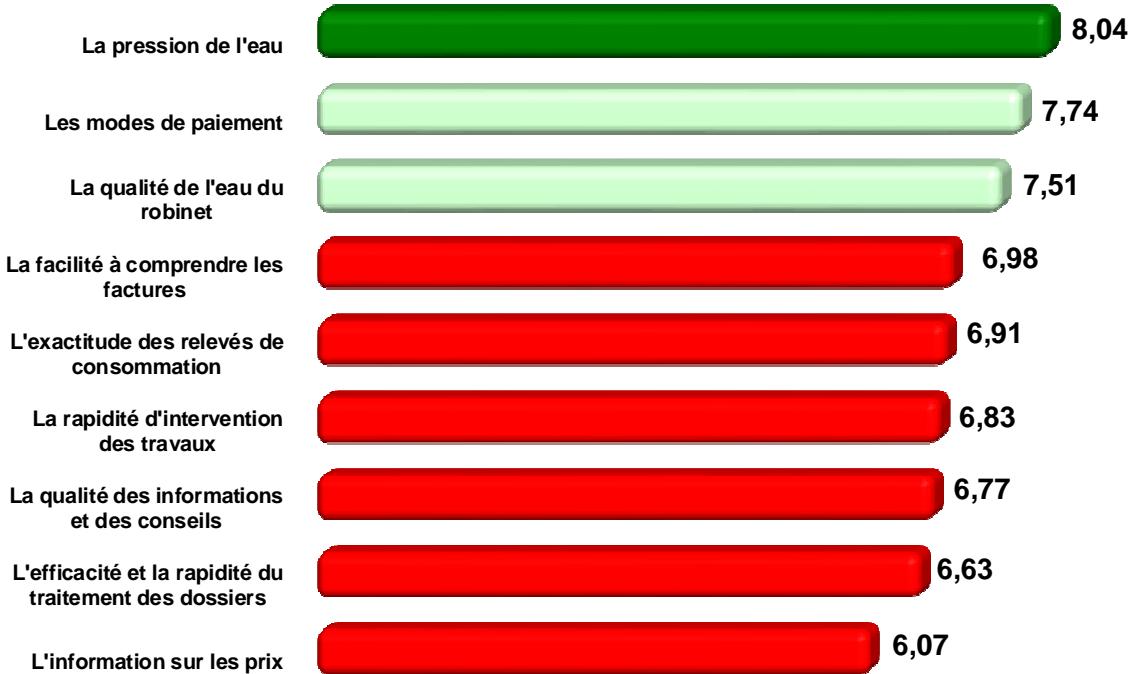
Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent une baisse significative :

- Entre 2013 et 2014, les baisses les plus notables (baisses de 10 à 17 points) concernent :
 - La SME est dynamique
 - La SME est vraiment à l'écoute de ses clients :
 - La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique :
 - Les autres indicateurs enregistrent des baisses, moins marquées, de 5 à 7 points, par rapport à 2013 :
 - La SME est très attentive pour la protection de l'environnement.
 - Le personnel de la SME est compétent.



Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

Les indicateurs liés à la qualité de service enregistrent une baisse contenue, inférieure à 0,5.



Notes moyennes sur 10

Les souhaits des abonnés

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les projets qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité, les trois projets suivants, déjà les plus mentionnés en 2013, sont confirmés en 2014 :

- Transmettre des fiches d'information en même temps que la facture : 57 %
- Mettre en place une tarification sociale pour aider les plus démunis à payer leur facture d'eau : 35 %
- Rénover les canalisations : 39 %.

1.1.3.3. Le service client

• Accueil de la Clientèle :

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

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

Aux heures d'ouvertures suivantes :

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

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

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

□ Information de la Clientèle

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

En 2014, les actions de communication suivantes ont été renouvelées :

- Mise à jour, à chaque événement, d'une carte interactive www.smeaux.fr informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable.
- envoi aux abonnés de factures au format recto-verso. Cette facture présente l'historique des consommations, des messages personnalisés, et une plus grande lisibilité des prestations facturées.

Une démarche de progrès

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

*** Amélioration de l'accueil téléphonique**

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

Dans le cadre d'un plan de formation ambitieux, les collaborateurs du CRC ont acquis de nouvelles connaissances, afin d'améliorer le prise en charge des appels entrants.

Cette monté en compétence a été l'un des éléments permettant de réguler le flux client.

*** Mise en place de nouveaux moyens de paiement**

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

a/ Les bornes de paiement

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

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

Ainsi, la mise en service de deux nouvelles bornes placées en extérieur avec un accès 24H/24 sur notre site de Place d'Armes au Lamentin, a permis de répondre à cette logique.

Le paiement est possible uniquement par carte bleue.

b/ Le télépaiement

Face au succès rencontré par le service du télépaiement, nous avons mis en place un serveur vocal automatisé accessible 7j/7 et 24H/24H depuis avril 2013, et ce sans changement de numéro téléphonique. Le télépaiement reste accessible au 0810 301 130. L'abonné garde toujours la possibilité d'effectuer un paiement total ou partiel de sa facture. Ce type de paiement est de plus en plus utilisé par nos abonnés.

c/ Le paiement en ligne

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

Les chiffres enregistrés sur ce moyen de paiement sont aussi en augmentation : xx% sur l'ensemble de nos encaissements.

*** Information des abonnés par d'autres vecteurs**

- Mise en place de rencontres régulières avec les associations de consommateurs (un interlocuteur privilégié par association).

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

* Système d'information Clientèle : e-GEE

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

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

- Le décroisement nous a permis de bénéficier de l'expérience de Lyonnaise des Eaux dans le domaine des Systèmes d'Information.
 - L'ancien Système d'Information clientèle n'était plus adapté aux nouvelles exigences de nos métiers.
 - Le souci d'améliorer la satisfaction de nos clients à travers de nouveaux services.

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

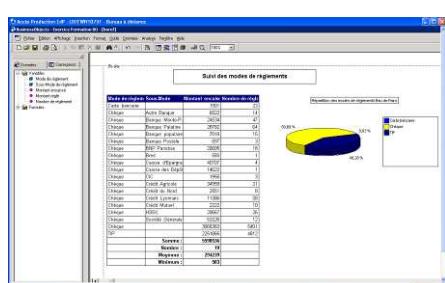
e-GEE est un moteur de facturation qui gère plus de 4 millions d'abonnés dans le monde.

Il s'agit d'une application de type client-serveur développée pour répondre aux besoins des collectivités et des sociétés gestionnaires du domaine de l'eau et de l'électricité.

Les principales avancées sont :

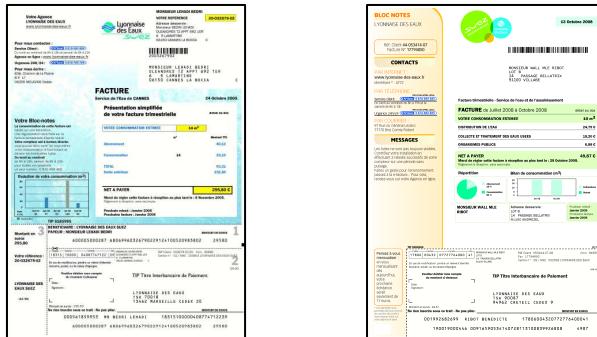
- La mise en place d'un module de gestion de la relation client
 - La vision client/branchement évolue vers une vision client/acteurs
 - L'ancien Système d'Information nous permettait de distinguer difficilement dans nos bases de données le client propriétaire du client locataire et du client payeur.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

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



- Une image facture revisitée

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



Aujourd’hui, nous continuons à investir sur notre logiciel clients, afin d’améliorer la qualité de service rendue à nos abonnés, clients et affiner encore plus nos données.

Ainsi, nous n’avons pas hésité à mettre en place des moyens supplémentaires (évolution du logiciel) visant à renforcer la qualité du traitement de nos demandes.

1.1.3.4. La communication externe

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

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

En 2014, les opérations suivantes ont été réalisées :

Relations publiques

- Mise à disposition d’informations détaillées sur notre Société, nos services et notre métier sur le site internet : www.smeaux.fr; informations en temps réel des interruptions programmées
- Travail en lien avec le tissu associatif via la participation à des réunions publiques à la demande d’associations de consommateurs pour présenter nos métiers et expliquer la facturation et les bonnes pratiques de consommation d’eau
- Participation au salon de l’agriculture pour faire connaître l’usine Terraviva et le process de traitement des boues de stations d’épuration (novembre 2014)
- Organisation de visites des installations (accueil du grand public à l’usine d’eau potable de Rivière-Blanche)
- Organisation de la Journée sur la précarité hydrique en partenariat avec l’Association des Aînés de la Martinique et l’Association Solidarité, Fraternité, 3^{ème} âge

- Réalisation d'une exposition à partir de dessins réalisés par les enfants de l'école maternelle de Dostaly (François)

Partenariats

- Sponsoring sportif :
 - Criterium des quartiers (Lamentin Avril 2014)
 - Longvilliers club (Lamentin)
 - Club Franciscain (François)
 - Club Ufolep (Robert)
 - Sprint Club de Saint Joseph
 - Club des Gommiers de la Martinique
- Partenariats éducatifs :
 - Participation à l'organisation des cérémonies de remise des prix de plusieurs collèges (Collège Petit Manoir du Lamentin, Collège de Ducos, Collège de Sainte-Luce, Collège George Elisabeth , Collège Place d'armes, Lycée Acajou 2, ...)
 - Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
 - Accueil de lycéens de seconde dans le cadre de stages d'immersion dans le cadre de la Bourse d'études Alizés
 - Ateliers découverte du cycle de l'eau en école maternelle (Dostaly – François)

Relations presse

- 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

Publicité

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

1.1.3.5. Coopération internationale

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

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

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

1.1.4. Orientations pour l'avenir

1.1.4.1. Les grands travaux

Principaux travaux de l'année 2014 :

- ☛ Paiement en ligne sur des Bornes de paiement accessible 24/24 h.
- ☛ La SME a entièrement réorganisé son organisation logistique achats commencée en 2013.



Le magasin principal de Petit Bourg a été transformé en plate-forme logistique, au service des différents métiers de l'entreprise. Il garanti la disponibilité des articles suivis en stocks, tant pour les métiers Eau Potable que pour les métiers Assainissement.

Les articles stockés sont mis à disposition des utilisateurs, soit par la mise

à disposition des articles dans le cadre d'un magasin secondaire dépendant des Agences Territoriales, soit par la mise à disposition directement sur chantier.

Approvisionnement Chantier Fonds de Travaux 3 Rivières à Sainte Luce en 2013

La SME dispose sur le site de Petit Bourg de l'ensemble des pièces permettant la réparation de casse réseau jusqu'au diamètre 800 mm.

Livraison d'un tuyau en fonte de 800 mm de diamètre pesant plusieurs tonnes.



- un stock stratégique canalisation : au début de la saison cyclonique, la SME s'assure de la disponibilité de plus d'un km de canalisations PEHD électro-soudable, réparti dans les diamètres allant jusqu'à 315 mm, ainsi que des raccords et coudes correspondant.



Livraison
d'un
conteneur



de tuyau PHED stock stratégique Ouverture du conteneur

Au cours d'un évènement climatique majeur, il est courant que les canalisations soient emportées par les glissements de terrain ou les phénomènes de houle. Les équipes d'intervention SME peuvent dans ces conditions être à pied d'œuvre pour rétablir le service dès la fin de l'alerte cyclonique.

CATALOGUE Articles stockés MARTINIQUE DES EAUX



COLLIERS A SANGLE



CODES SME	CODES SIMPAC	DESIGNATION ARTICLES
COLSAG417G	S05051	COLLIER A SANGLE GB 45 à 175
COLSAG417P	S05051	COLLIER A SANGLE PB 45 à 175
COLSAG435G	S05052	COLLIER A SANGLE GB 45 à 350
COLSAG435P	S05052	COLLIER A SANGLE PB 45 à 350

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE
A GRANDE TOLERANCE



CODES SME	CODES SIMPAC	DESIGNATION ARTICLES
VCGT100060	S03022	COLLIER PRISE G.T. 108/128X60
VCGT100080	S04797	COLLIER PRISE G.T. 108/128X80
VCGT150080	S03027	COLLIER PRISE G.T. 165/185X80
VCGT150100	S03028	COLLIER PRISE G.T. 165/185X100
VCGT200100	S03035	COLLIER PRISE G.T. 211/231X100
VCGT200150	S03036	COLLIER PRISE G.T. 211/231X150
VCS600300	S03074	COLLIER A PRISE SPECIFIQUE DE 600X300

- un catalogue informatisé des pièces stockées :

Le magasin principal gère plus de 1000 références articles. Afin de faciliter la connaissance des pièces disponibles et de mieux répondre aux besoins, le magasin principal a mis en place un catalogue des articles stockés, comportant une photo des articles, son code de gestion SME et son appellation.

1.1.4.2. Les évolutions réglementaires

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

ADOPTION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

> Directive 2014/23/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

> Directive 2014/24/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE

Les directives relatives à la passation des marchés publics (secteurs classiques et spéciaux) et à l'attribution des contrats de concession ont été adoptées le 26 février 2014. Les Etats membres ont deux ans pour les transposer, soit jusqu'en avril 2016. Un projet d'ordonnance relative à la transposition des directives marchés a été publié.

S'agissant des marchés publics, les directives constituent une simplification et un assouplissement du régime procédural établi par les règles en vigueur depuis 2004. Le recours à la négociation est favorisé par une nouvelle « procédure concurrentielle avec négociation ». Une telle procédure pourra notamment être mise en œuvre lorsque « les besoins du pouvoir adjudicateur ne peuvent être satisfaits sans adapter des solutions immédiatement disponibles. »

S'agissant des concessions, l'innovation majeure de cette nouvelle directive tient à l'encadrement des concessions de services, qui recouvrent les délégations de service public françaises. La définition de la délégation de service public, ses règles de passation et d'exécution vont donc devoir être adaptées en tenant compte des nouvelles règles en la matière. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un bouleversement des règles internes.

Le secteur de l'eau a été exclu du champ d'application de la directive.

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

> Loi n°2014-744 du 1^{er} juillet 2014 permettant la création de sociétés d'économie mixte à opération unique

Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peuvent désormais créer une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP), revêtant la forme d'une SA, avec au moins un actionnaire opérateur économique sélectionné après une mise en concurrence en vue de la conclusion et de l'exécution d'un contrat.

L'objet unique de ce contrat, qui ne peut être modifié durant toute la durée du contrat, peut concerner, notamment, la gestion d'un service public pouvant inclure la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service.

La sélection des candidats et l'attribution du contrat sont effectuées via un unique appel public à la concurrence qui devra respecter les règles applicables au type de contrat destiné à être conclu (délégation de service public, concession de travaux, concession d'aménagement ou marché public).

La SEMOP est dissoute de plein droit au terme du contrat avec la collectivité ou dès que l'objet du contrat est réalisé.

OUVERTURE DU RECOURS EN CONTESTATION DE LA VALIDITE DU CONTRAT A L'ENSEMBLE DES TIERS

> Conseil d'Etat, 4 avril 2014, Département Tarn et Garonne, n°358994

Dans cette décision le Conseil d'Etat a étendu à l'ensemble des tiers le recours en contestation de la validité d'un contrat administratif, autrefois réservé aux seuls concurrents évincés (CE, 16 juillet 2007, Sté Tropic Travaux Signalisation, n°291545).

Ce recours de pleine juridiction, éventuellement assorti de demandes indemnитaires, doit être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication d'un avis mentionnant la conclusion du contrat et ses modalités de consultation. Deux conditions encadrent ce recours :

- les intérêts du requérant devront avoir été lésés de façon suffisamment directe et certaine par la passation du contrat ou par ses clauses ;
- le requérant ne pourra se plaindre que des vices du contrat en rapport direct avec l'intérêt lésé dont il se prévaut ou de ceux d'une gravité telle que le juge devrait les relever d'office.

Ces conditions ne sont toutefois pas applicables au Préfet ni aux membres des organes délibérants des collectivités qui peuvent invoquer tout moyen à l'appui de leur recours compte tenu des intérêts dont ils ont la charge.

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

> Loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes

Les interdictions de soumissionner aux marchés publics et aux délégations de service public sont étendues aux personnes qui, au 31 décembre de l'année précédent celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, n'ont pas mis en œuvre l'obligation de négociation sur les objectifs d'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, ainsi que sur les mesures permettant de les atteindre et qui, à la date à laquelle elles soumissionnent, n'ont pas réalisé ou engagé la régularisation de leur situation.

Cette obligation de négociation s'applique uniquement dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives. (articles L. 2242-1 et L. 2242-5 du code du travail)

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

> Décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014 portant mesures de simplification applicables aux marchés publics

Plafonnement du chiffre d'affaires :

Ce décret contraint les acheteurs publics à plafonner leurs exigences en matière de capacités financières des candidats. Lorsqu'ils exigent, dans les documents de la consultation, un chiffre d'affaires annuel minimal pour la réalisation des prestations, le montant qu'ils fixent ne peut être supérieur à deux fois le montant estimé du marché ou du lot concerné, « sauf justifications liées à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution ».

Cette mesure s'applique à toutes les consultations lancées à partir du 1er octobre 2014.

Consécration du principe « Dites-le nous une fois » :

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables.

Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

PAYEMENT DIRECT DES SOUS-TRAITANTS HORS TVA POUR LES TRAVAUX IMMOBILIERS

> Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014

> BOI-TVA-DECLA-10-10-20-20140124 « TVA - Régimes d'imposition et obligations déclaratives et comptables - Redevable de la taxe - Livraisons de biens et prestations de services - Détermination du redevable »

L'article 283 du code général des impôts a été complété par la loi de finances pour 2014. Un dispositif d'auto-liquidation de TVA a été mis en place pour les travaux de construction, y compris ceux de réparation, de nettoyage ou d'entretien, de transformation et de démolition effectués en relation avec un bien immobilier par une entreprise sous-traitante pour le compte d'un preneur assujetti.

Les collectivités territoriales doivent désormais effectuer les paiements directs des sous-traitants agréés hors TVA. La TVA correspondante est auto-liquidée par le titulaire du marché, qui facture à la collectivité la TVA sur l'ensemble du montant de l'opération (part de la sous-traitance comprise).

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

MODIFICATION DES MODALITES DE MISES EN ŒUVRE DES CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

> Conseil d'Etat, 30 juillet 2014, Sté Lyonnaise des eaux, n°369044

Le Conseil d'Etat a précisé les conditions dans lesquelles une personne publique peut modifier les modalités de mise en œuvre des critères de sélection des offres dans le cadre d'une procédure d'attribution d'une délégation de service public.

La personne n'est pas tenue d'informer les candidats des modalités de mise en œuvre des critères de sélection (CE, 23 décembre 2009, Etablissement public du musée et du domaine national de Versailles, n° 328827). Néanmoins, lorsqu'elle décide de rendre publiques ces informations, elle ne peut ensuite les modifier qu'en informant les candidats en temps utiles.

Ainsi si l'information initiale sur les modalités de mise en œuvre des critères a été donnée avant le dépôt des candidatures, la modification devra être portée à la connaissance des candidats en temps utile avant le dépôt des candidatures.

Pour le cas où l'information a été donnée après le dépôt des candidatures, la modification des modalités de mise en œuvre des critères devra intervenir en temps utiles avant le dépôt des offres.

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

La « loi Hamon » s'applique aux seuls contrats portant sur la fourniture d'eau, à l'exclusion du service assainissement.

Cette loi impacte la gestion des relations entre les fournisseurs d'eau et leurs usagers de plusieurs façons :

- Les fournisseurs d'eau (publics ou privés) sont désormais soumis à l'obligation d'information précontractuelle. En conséquence, avant la conclusion d'un contrat d'abonnement, le fournisseur d'eau doit communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible certaines informations au nombre desquelles figure le prix de l'eau.
- Un délai de rétractation de 14 jours est accordé au consommateur après la souscription à distance d'un contrat d'abonnement ou d'un marché de travaux en vue notamment de la réalisation d'un branchement neuf. Pour les contrats conclus par voie électronique, avant qu'il ne passe sa commande, il devra être rappelé au consommateur les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services commandés, à leur prix et à la durée du contrat. Enfin, le consommateur doit reconnaître explicitement son obligation de paiement (à peine de nullité de la commande).
- Interdiction de facturer aux usagers des frais supplémentaires venant s'ajouter au prix de l'objet principal d'un contrat et le coût de prestations non expressément commandées.
- Règlementation du démarchage téléphonique : interdiction pour le fournisseur d'eau de démarcher par téléphone un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.
- Interdiction de facturer des frais liés au rejet de paiement à des consommateurs en situation de précarité.
- Pénalisation de la facturation des frais de recouvrement amiable aux consommateurs.
- Possibilité d'infliger une amende administrative d'un montant maximal de 15 000 euros à une personne morale lorsqu'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur contient une ou plusieurs clauses abusives.
- Factures entre professionnels : renforcement des sanctions encourues en cas de paiement tardif.
- Protection du nom des collectivités territoriales : dans des conditions qui seront fixées par décret, toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale peut demander à l'Institut national de la propriété industrielle d'être alerté en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination, pour, le cas échéant, former une opposition à la demande d'enregistrement.

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

> Décret n°2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau

Ce décret modifie celui du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes).

Désormais lorsqu'un consommateur n'aura pas acquitté sa facture d'eau à la date limite, son fournisseur l'informera par un 1er courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours, sa fourniture d'eau pourra être interrompue. Si pendant ce délai aucun accord n'est trouvé, le fournisseur pourra interrompre la fourniture d'eau, après avoir adressé un second courrier au consommateur lui laissant 20 jours pour saisir les services sociaux (s'il s'agit d'un cas social déjà connu, le délai est porté à 30 jours et le fournisseur doit proposer de transmettre lui-même le dossier aux services sociaux).

Nota : Ce décret confirme la possibilité de couper l'eau (hors situations de précarité qui doivent donner lieu à des aides sociales)

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

> Arrêté du 25 juin 2014 modifiant 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

L'arrêté du 25 juin 2014 assouplit les conditions d'utilisation des eaux usées traitées en supprimant le dossier de demande d'expérimentation pour l'irrigation par aspersion antérieurement fixées par l'arrêté du 2 août 2010. En revanche, les contraintes de mise en œuvre restent toujours très contraignantes, notamment pour l'irrigation d'espaces verts et pour l'irrigation par aspersion.

Les conditions d'utilisation détaillées dans l'arrêté portent sur la qualité et le programme de surveillance de l'eau traitée, les prescriptions techniques des systèmes d'irrigation ainsi que sur la mise en œuvre de l'utilisation de cette eau. La réutilisation des eaux usées épurées reste soumise à autorisation du préfet du département (qui peut prévoir des modalités d'irrigation plus strictes que l'arrêté du 25 juin), mais l'avis de l'ANSES n'est plus demandé sur chaque dossier.

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Décret n° 2014-45 du 20 janvier 2014 portant adoption des orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a prévu l'adoption d'un document-cadre intitulé : « Orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques ».

Le document-cadre adopté par le présent décret contient deux parties :

- une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;
- une seconde partie constituant le guide méthodologique précisant les enjeux nationaux et transfrontaliers pour la cohérence écologique de la trame verte et bleue à l'échelle nationale, les éléments méthodologiques propres à assurer la cohérence des schémas régionaux en termes d'objectifs et de contenu, et un volet relatif à l'élaboration des schémas régionaux dans les départements d'outre-mer.

INSTALLATIONS CLASSEES

> Arrêté du 28 avril 2014 relatif à la transmission des données de surveillance des émissions des installations classées pour la protection de l'environnement

A compter du 1er janvier 2015, doivent être transmis par voie électronique sur GIDAF, le site de déclaration du ministère en charge des installations classées, les résultats de la surveillance des émissions réalisée conformément aux prescriptions édictées par les arrêtés relatifs aux ICPE (résultats d'auto surveillance et contrôles externes).

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté rend notamment impossible l'admission des déchets enrobés amiantés (qui peuvent provenir des travaux de voirie) sur les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et 2760 dès lors qu'ils sont dangereux. Cette dangerosité doit être vérifiée par l'exploitant de l'ICPE, lequel doit mettre en place une procédure d'acceptation préalable et doit réclamer au producteur de déchets un document préalable relatif à l'origine du déchet et sa classification au terme de la nomenclature déchets.

SDAGE

> **Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et des programmes de mesures associés, NOR : DEVL1406395J**

> **Décret n° 2014-1510 du 15 décembre 2014 portant diverses modifications des procédures d'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et d'octroi de l'autorisation prévue par le II de l'article L. 411-3 du code de l'environnement**

> **Arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

Cette instruction précise le cadrage général de la mise à jour des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et de leurs programmes de mesures. Elle est complétée par des documents spécifiques (instructions, guides, notes), listés en annexe. Les SDAGE et leurs programmes doivent être mis à jour et publiés pour mi-2015. L'instruction fait état du suivi de nouvelles substances donnant lieu à de nouveaux indicateurs à suivre, d'un meilleur degré de connaissances des masses d'eau, d'un niveau d'ambition non atteint au travers des états des lieux réalisés. Il s'agira également d'identifier les masses d'eau qui ne rempliront les objectifs fixés par la directive européenne cadre sur l'eau pour 2015 (bon état ou bon potentiel).

Pour sa part, le décret apporte des adaptations aux procédures d'élaboration des SDAGE. Sont notamment concernées les modalités de consultation du public et des différents organismes concernés. Le décret prévoit également la publication sur un site internet du SDAGE.

En ce qui concerne le contenu du SDAGE, il est précisé que les dérogations aux objectifs de qualité et de quantité que fixent les SDAGE ne peuvent être accordées pour un projet entraînant des modifications dans les caractéristiques physiques des eaux ou l'exercice de nouvelles activités humaines que lorsque certaines conditions sont remplies. Il appartient au préfet coordonnateur de bassin de fixer la liste des dérogations.

L'arrêté du 18 décembre 2014 procède à la mise à jour du contenu des SDAGE (substances prioritaires, démarche d'adaptation au changement climatique, résumé des progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs environnementaux, etc...). Les SDAGE doivent donc être plus complets dans la précision des objectifs pour la gestion des ressources en eau et dans la présentation synthétique relative à la gestion des eaux. Cet arrêté modifie également la liste des documents et données à apporter pour la détermination de ces objectifs et de cette présentation.

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

> **Décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution**

> **Arrêté du 18 juin 2014 modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution et au téléservice « reseaux-et-canalisations.gouv.fr »**

> **Arrêté du 19 juin 2014 pris en application du IV de l'article 3 de l'arrêté du 15 février 2012 modifié relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution**

Le décret du 17 juin 2014 simplifie les procédures applicables pour la préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution. Il entre en vigueur le 1er avril 2015.

Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalisations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'en augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012) ;
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents ; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux ;

- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;
- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets ;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;
- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RdICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

S'agissant des arrêtés, celui du 18 juin 2014 améliore l'encadrement des travaux urgents, limite l'obligation d'investigations complémentaires aux chantiers les plus sensibles, modifie les formulaires CERFA, définit les obligations des prestataires d'aide aux déclarants pour la partie de leur activité relevant du service public et révise les règles de certification des prestataires en localisation de réseau.
L'arrêté du 19 juin 2014 définit les formats des fichiers permettant un envoi dématérialisé des déclarations préalables aux travaux et des avis de travaux urgents, indépendamment du mode de transmission électronique utilisée.

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

> Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

> Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

> Circulaire du 26 septembre 2014 de présentation des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et du décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

L'action de groupe est entrée en vigueur en droit français le 1^{er} octobre 2014.

La procédure d'action de groupe a pour objet de permettre la réparation des préjudices matériels subis individuellement par un groupe de consommateurs ayant pour origine commune l'inexécution ou la mauvaise exécution par un professionnel de ses obligations légales ou contractuelles, à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services. Elle s'applique également aux préjudices causés par des pratiques anticoncurrentielles.

La circulaire précise que l'action de groupe, telle qu'elle est introduite en droit français dans le domaine de la consommation et de la concurrence peut être définie comme un droit d'agir d'une nature particulière que la loi confie à certaines personnes déterminées qui ont seules qualité à agir sous certaines conditions pour engager la procédure.

La loi n'ouvre la qualité à agir dans l'intérêt des consommateurs, pour la réparation de leur préjudice propre, qu'à quinze associations de défense des consommateurs représentatives au niveau national et agréées.

Une fois l'action engagée le juge devra trancher sur la question de la responsabilité du professionnel et de l'indemnisation des consommateurs.

Le jugement statuant sur la responsabilité fixera également la somme que l'entreprise devra verser à chaque consommateur ou au minimum précisera tous les éléments permettant l'évaluation de cette somme.

Le juge est également tenu de préciser dans son jugement les mesures de publicité destinées aux consommateurs potentiellement concernés afin qu'ils se déclarent auprès de l'association pour être indemnisés.

Les consommateurs disposent d'un délai fixé par le juge, entre 2 et 6 mois, pour se manifester.

L'association se charge ensuite d'obtenir l'indemnisation des consommateurs concernés.

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs et ne permet l'indemnisation d'un préjudice moral.

1.2. Indicateurs techniques

1.2.1. Production d'eau potable

L'eau distribuée sur le Syndicat est d'origine superficielle et produite à partir de trois unités de traitement :

- les usines de Rivière Blanche et Directoire qui appartiennent au SICSM,
- l'usine de la Capot qui appartient au Conseil général, au travers de l'achat d'eau à Cosmy.

Quatre achats d'eau à SMDS depuis le réseau du SCNA complètent également ces ressources. :

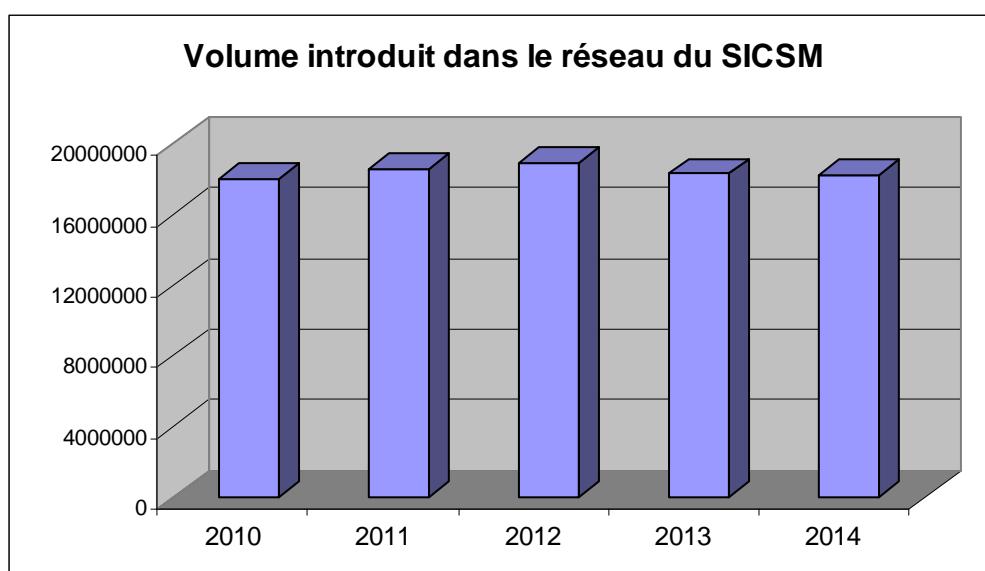
- Morne Poirier, Les Hauts et Bois Lézard à Trinité,
- Bois Neuf au Robert.

Evolution des volumes produits (m³)

	2010	2011	2012	2013	2014
Usine Rivière Blanche	9 838 495	10 212 478	10 061 468	10 160 341	9 564 489
Usine Directoire	5 447 962	5 603 755	5 852 097	5 983 003	5 500 289
Usine Capot + SMDS	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812	3 186 690
Total	18 073 291	18 590 643	18 975 158	18 329 156	18 251 418
Variation	-4,9 %	+2,7 %	+2,0 %	-3,5 %	-0,42%

La diminution du volume produit pour les usines du SICSM s'explique par un Carême très long, plus de 4 mois.

Evolution des volumes produits (m³)



1.2.2. Volumes mis en œuvre

Le réseau du SICSM alimente en gros :

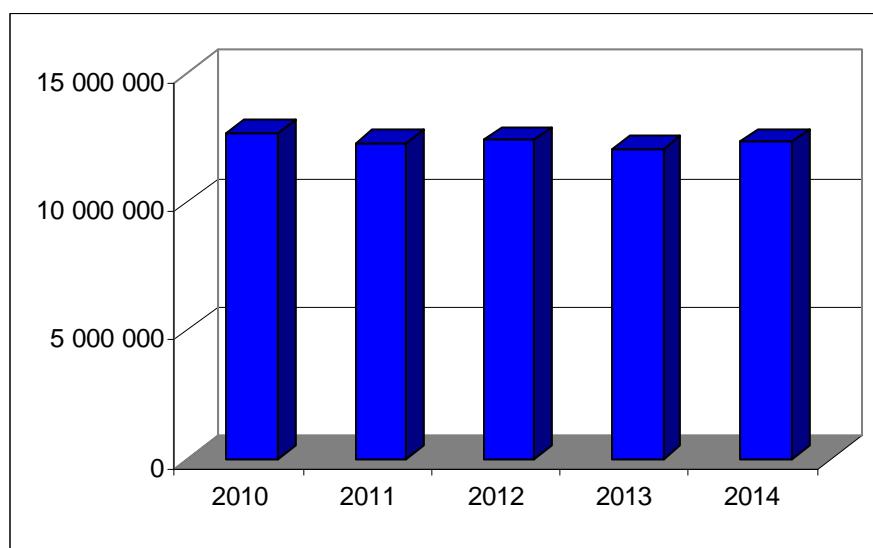
- la ville de Schoelcher à partir de l'usine de Rivière Blanche,
- le quartier du Vert-Pré au Robert rattaché au réseau du SCNA, en sortie de l'usine de Directoire.

Evolution des volumes mis en œuvre (m³)

	2010	2011	2012	2013	2014
Volumes produits SICSM	15 286 457	15 816 233	15 913 565	16 143 344	15 064 728
Volumes importés	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812	3 186 690
Volumes exportés	1 119 530	1 233 898	943 222	985 170	467 837
Volumes distribués	16 953 761	17 356 745	18 031 936	17 343 985	17 783 581
Volumes consommés par les abonnés	12 688 123	12 597 518	12 393 218	12 077 705	12 365 471
Variation	-0,85 %	- 0,8 %	- 1,6 %	- 2,5 %	+2,3 %

A noter la baisse significative de la vente d'eau à la commune de Schloelcher qui pénalise mécaniquement le rendement de réseau.

Evolution des volumes consommés (m³)



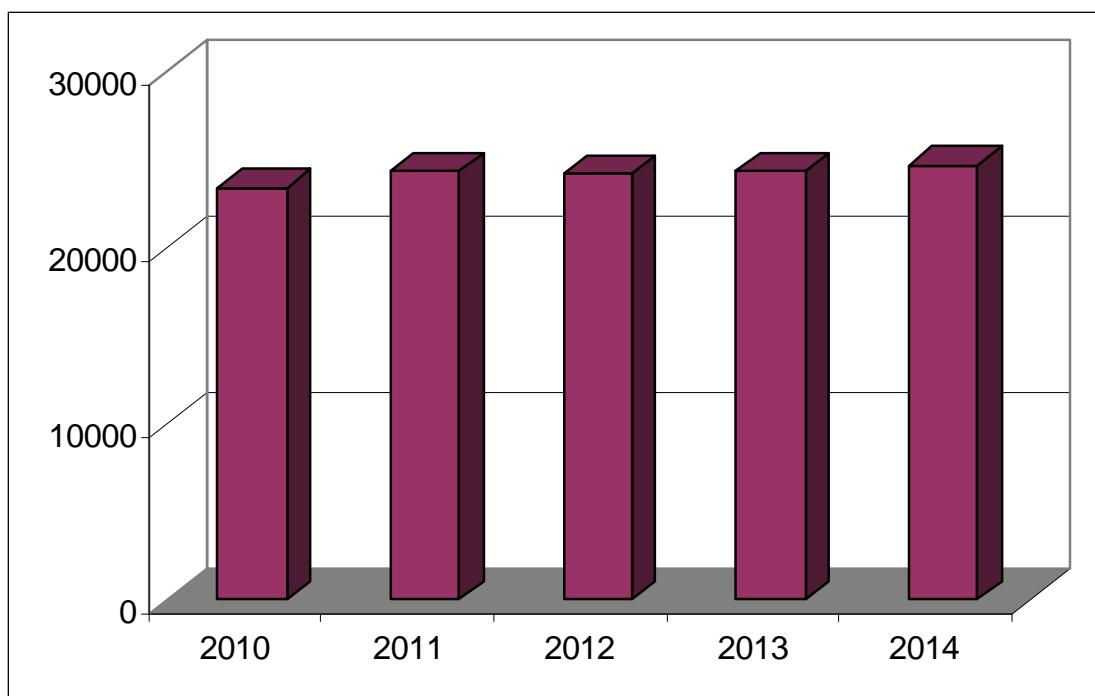
1.2.3. Abonnés

Répartition du nombre d'abonnés

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre d'habitants	57 249	56 812	56 812	56 812	56 594
Clients domestiques	23 238	24 410	24 259	24 321	24 712
Clients municipaux *	3	3	3	3	4
Clients industriels *	24	24	14	14	27
Clients collectivités *	6	6	20	20	18
Total	23453	24 444	24 224	24 358	24743,5
Variation	2,00%	4,23%	-0,90%	0,55%	1,58%

* : gros consommateurs dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an

Evolution du nombre d'abonnés



1.2.4. Volumes facturés

Répartition des volumes facturés (m³)

	2010	2011	2012	2013	2014
Volumes domestiques	10 985 367	10 420 235	10 596 094	10 265 491	9 228 849
Volumes Domestique *	112 963	121 268	102 074	86 043	163 223
Volumes industriels *	967 773	1 009 635	867 755	667 003	1 301 375
Volumes Logement / collectivités *	622 020	803 957	880 244	858 417	657 110
Total	12 688 123	12 355 095	12 446 167	11 876 954	11 350 557
Variation	-4,00 %	- 2,6 %	+ 0,7 %	-4,57%	- 4,4 %
<i>Consommation domestique unitaire (m³/an)</i>	122	111	114	109	96
<i>Consommation moyenne unitaire (m³/an)</i>	140	132	133	126	119

* : gros consommateurs dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an

Rq : la baisse des volumes facturés s'explique par le retard de facturation sur les communes de Ducos et Robert.

1.2.5. La qualité de l'eau

Le programme d'analyses du contrôle sanitaire est fixé par arrêté préfectoral en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation.

Les prélèvements sont réalisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et analysés par le Laboratoire Départemental d'Analyse (LDA), le laboratoire départemental de la Drôme et le laboratoire Eichrom Europe à Bruz (35).

La qualité de l'eau est appréciée par le suivi de paramètres portant sur :

- la qualité micro-biologique,
- la qualité physico-chimique,
- la qualité organoleptique,
- les substances indésirables,
- les substances toxiques,
- les micro-polluants organiques (pesticides, herbicides),
- la radioactivité.

La synthèse des 346 analyses effectuées par l'ARS sur les usines de production et le réseau de distribution du SICSM au cours de l'année 2014, fait ressortir :

Synthèse des analyses 2014

	Production SICSM	Réseau de distribution	Total
Nombre d'analyses	36	310	346
NC bactériologiques	0	1	1
Taux de conformité	100 %	99,6 %	99,7 %
Dépassements physico- chimiques	0	9	9
Taux de respect	100 %	97,2 %	97,5 %

Aucune analyse de l'ARS n'a révélé la présence de micro-polluants organique (chlordécone, ...)

Plusieurs établissements industriels sollicitent régulièrement la SME pour leur transmettre les résultats d'analyse dans le cadre de leur démarche qualité (SNYL, BANAMART, Centre Hospitalier des Trois Ilets, ...).

1.2.6. Détail par commune des principaux indicateurs

	Lamentin	Saint Joseph
Volumes facturés (m ³)	2 960 416	764 387
Nombre de clients	18118	6594
Clients domestiques	18072	6591
Gros conso. Collectifs	4	-
Gros conso. collectivités	17	1
Gros conso. Industriels	25	2

1.3. Indicateurs financiers

1.3.1. Tarifs

La tarification et ses modalités en vigueur sur le Syndicat sont conformes à la loi sur l'eau parue au Journal Officiel du 4 janvier 1992. Elle comporte un abonnement et une part variable fonction de la quantité d'eau réellement consommée.

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique

Tarif

DISTRIBUTION EAU POTABLE SICSM

	Part du délégataire			Part de la Collectivité 01/01/2014	Part de la Collectivité 01/01/2015
	prix de base 01/08/2002	prix actualisé 01/01/2014	prix actualisé 01/01/2015		
Actualisation K	1,0000	1,4553	1,4667		
Part Fixe					
Abonnement cptr. 15 mm	14,87	21,64	21,81		
Abonnement cptr. 20 mm	25,49	37,10	37,39		
Abonnement cptr. 30 mm	42,49	61,84	62,32		
Abonnement cptr. 40 mm	74,36	108,22	109,06		
Abonnement cptr. 60 mm	138,09	200,96	202,54		
Abonnement cptr. 80 mm	191,20	278,25	280,43		
Abonnement cptr. 100 mm	382,40	556,51	560,87		
Abonnement cptr. 150 mm	855,00	1 244,28	1 254,03		
Abonnement cptr. 200 mm et plus	1710,00	2 488,56	2 508,06		
Consommation -					
Tranche semestrielle					
de 0 à 25 m ³	0,8707	1,2144	1,2244	0,6083	0,6083
de 26 à 50 m ²	1,1609	1,6192	1,6324	0,6083	0,6083
de 51 à 3000 m ³	1,1609	1,6895	1,7027	0,6403	0,6403
de 3001 à 12000 m ³	1,1067	1,6106	1,6232	0,6075	0,6075
de 12001 à 24000 m ³	0,7905	1,1504	1,1594	0,9721	0,9721
au-delà de 24000 m ³	0,4743	0,6902	0,6957	1,2390	1,2390

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2014	prix 01/01/2015	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2500	ODE
Taxe Préservation de la Ressource	0,0900	0,1450	ODE
TVA	2,1 %	2,1 %	Trésor public
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	Région

1.3.2. Prix de l'eau (facture 120 m³)

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique
Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³

établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2015

	M ³	Prix unitaire	Montant	Prix unitaire	Montant	Evolution
		2015	2015	2014	2014	2015/2014
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		21,81	43,62	21,64	43,28	0,8%
Consommation tranche 0-25m3 / semestre	50	1,2244	61,22	1,2144	60,72	0,8%
Consommation tranche 26-50 m3 / semestre	50	1,6324	81,62	1,6192	80,96	0,8%
Consommation tranche 51-3000 m3 / semestre	20	1,7027	34,05	1,6895	33,79	0,8%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel						
Consommation tranche 0-50 m3 / semestre	100	0,6083	60,83	0,6083	60,83	
Consommation tranche 51-3000 m3 / semestre	20	0,6403	12,80	0,6403	12,80	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2500	30,00	0,2500	30,00	
Taxe Prélèvement	120	0,1450	17,40	0,0900	10,80	61,1%
Droit Additionnel à l'Octroi de Mer : 1,5%			5,12		5,00	2,5%
Sous-total hors TVA			346,66		338,18	2,5%
TVA à 2,1 %			7,17		7,00	2,5%
Total TTC			353,84		345,17	2,5%
m3 TTC			2,95		2,88	2,5%
m3 TTC hors abonnement			2,57		2,50	2,8%

2. USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE

2.1. Situation

Le réseau de distribution d'eau potable du SICSM est alimenté à partir de trois usines de production d'eau de surface des rivières du Nord et du Centre de l'île :

- Rivière Blanche à SAINT-JOSEPH,
- Directoire au LAMENTIN,
- Vivé sur la commune du LORRAIN.

2.2. Principes de fonctionnement

☞ L'Usine de Rivière Blanche :

D'une capacité nominale de 1500 m³/h, cette station traite l'eau de la rivière Blanche par l'intermédiaire d'une prise d'eau située à l'amont immédiat de l'usine.

☞ L'Usine de Directoire :

D'une capacité nominale de 720 m³/h, cette station traite l'eau de la rivière Lézarde par l'intermédiaire d'un achat d'eau au réseau d'irrigation du PISE.

☞ L'achat d'eau en gros à l'Usine de VIVE :

L'usine de Vivé (mise en service en décembre 2005), d'une capacité nominale de 1600 m³/h, traite l'eau de la rivière Capot par l'intermédiaire d'une filière de traitement d'eau de surface classique, complétée d'une étape d'ultrafiltration et d'un apport de charbon actif pour l'élimination des pesticides présents dans l'eau brute.

L'interconnexion avec le réseau du SICSM se fait au travers de l'achat d'eau de Cosmy à Trinité.

La maîtrise d'ouvrage et l'exploitation de ces différents sites de production sont réparties de la manière suivante :

Prise d'Eau	Maître d'Ouvrage	Exploitant	Usine	Maître d'Ouvrage	Exploitant
Rivière Blanche	SICSM	SME	Riv. Blanche	SICSM	SME
Lézarde	Conseil Général	SMDS	Directoire	SICSM	SME
Capot	Conseil Général	SMDS	Vivé	Conseil Général	SMDS

Les deux usines de production du SICSM et l'achat d'eau en gros à Cosmy alimentent le réseau principal d'adduction, formant une boucle sur l'ensemble du territoire du SICSM. Ce réseau permet d'alimenter sur son parcours les réseaux de distribution secondaires, au travers de réservoirs de stockage alimentés par gravité ou par stations de reprise.

Les quartiers de Bois Lézard, Morne Poirier, Les Hauts à Trinité, et le quartier Bois Neuf au Robert sont alimentés par des achats d'eau directement à partir du réseau du SCNA.

En plus de l'alimentation en eau potable des abonnés du Syndicat, les deux usines du SICSM alimentent également en gros :

- la ville de Schoelcher à partir d'un compteur de vente d'eau piqué sur la distribution de l'usine de Rivière Blanche,
- le quartier du Vert-Pré au Robert appartenant au réseau du SCNA par l'intermédiaire d'une station de reprise en sortie de l'usine de Directoire.

3. STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS

3.1. Principe de fonctionnement

Le réseau de distribution du SICSM comporte :

- 157 réservoirs de stockage,
- 33 bâches de pompage,
- 67 stations de pompage (dont 2 accélérateurs en ligne),
- 13 surpresseurs.

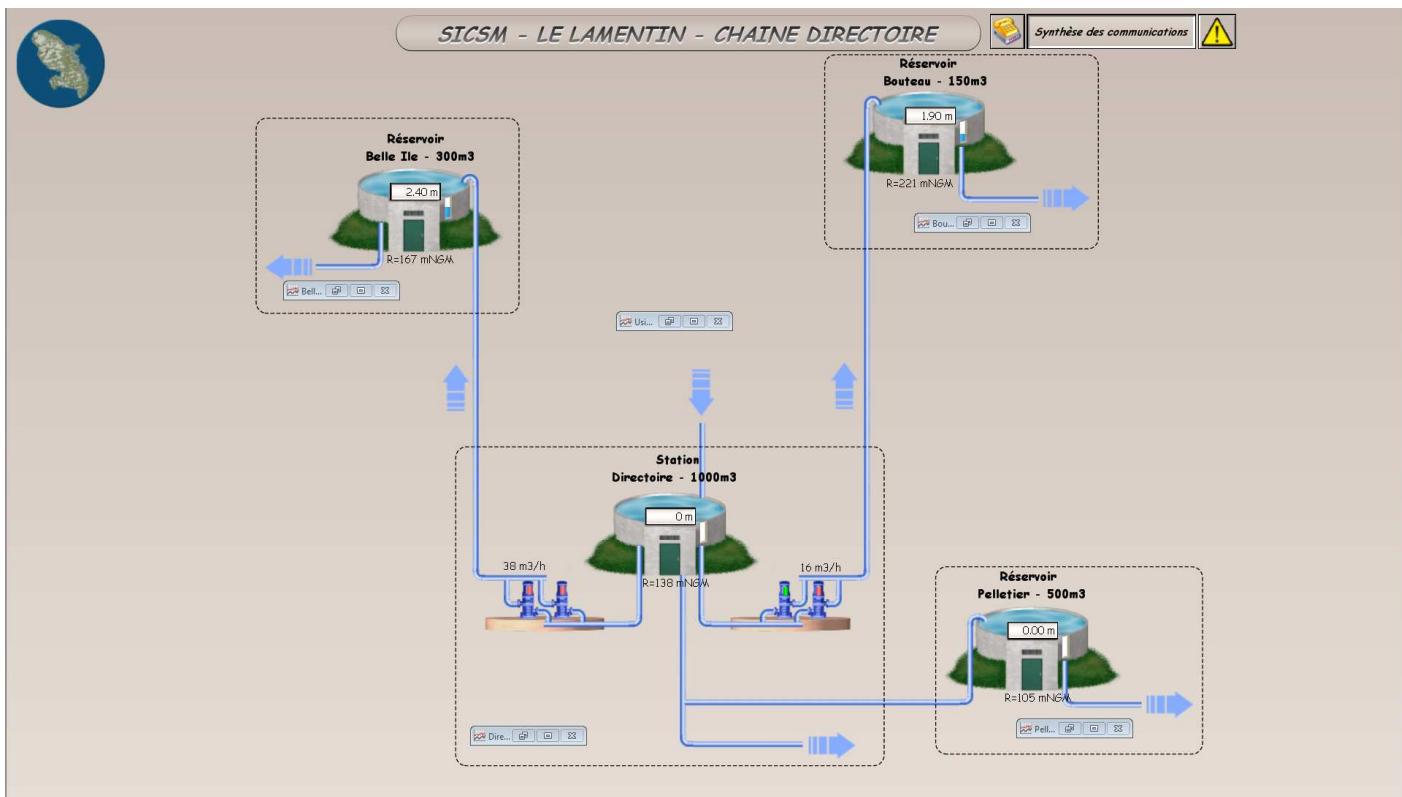
Un superviseur central, TOPKAPI, est en fonction depuis janvier 2013.

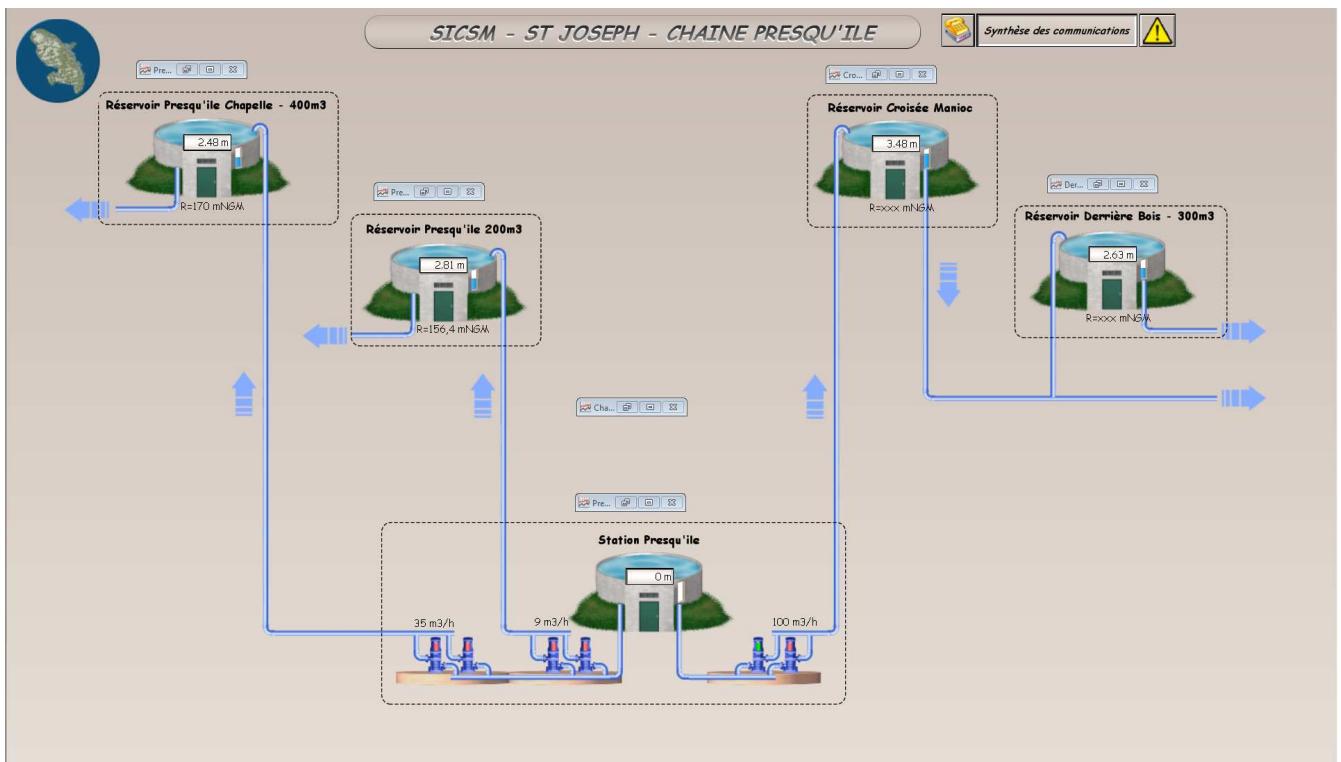
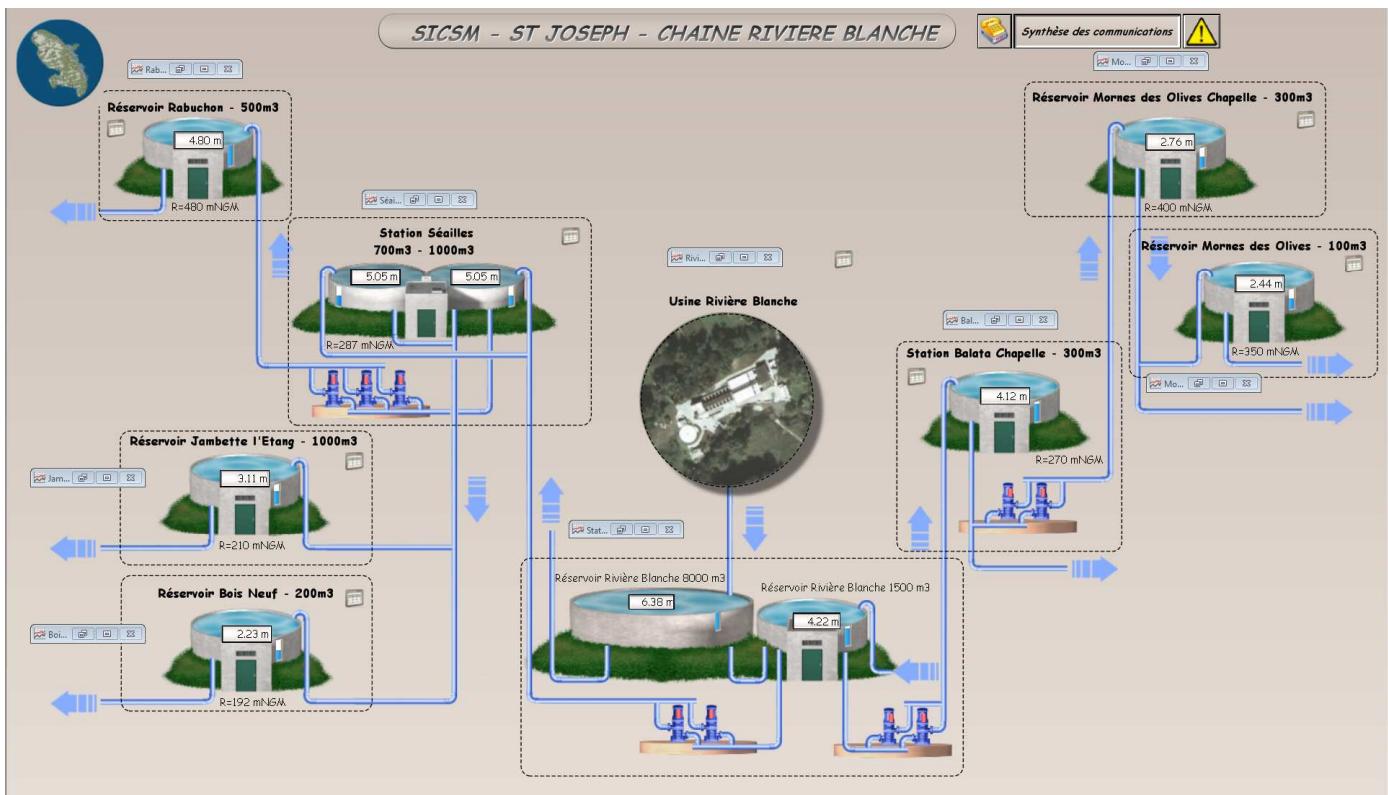
La totalité des ouvrages est équipé de postes de télésurveillance (usine de production, stations de pompage, réservoirs de stockage, accélérateurs en ligne, surpresseurs, vannes motorisées, comptages sur réseau d'adduction, postes de chloration), reliés au superviseur TOPKAPI installé au siège de la SME, par l'intermédiaire de supports de communication dédiés (lignes RTC, VPN, réseau GSM, liaisons radio).

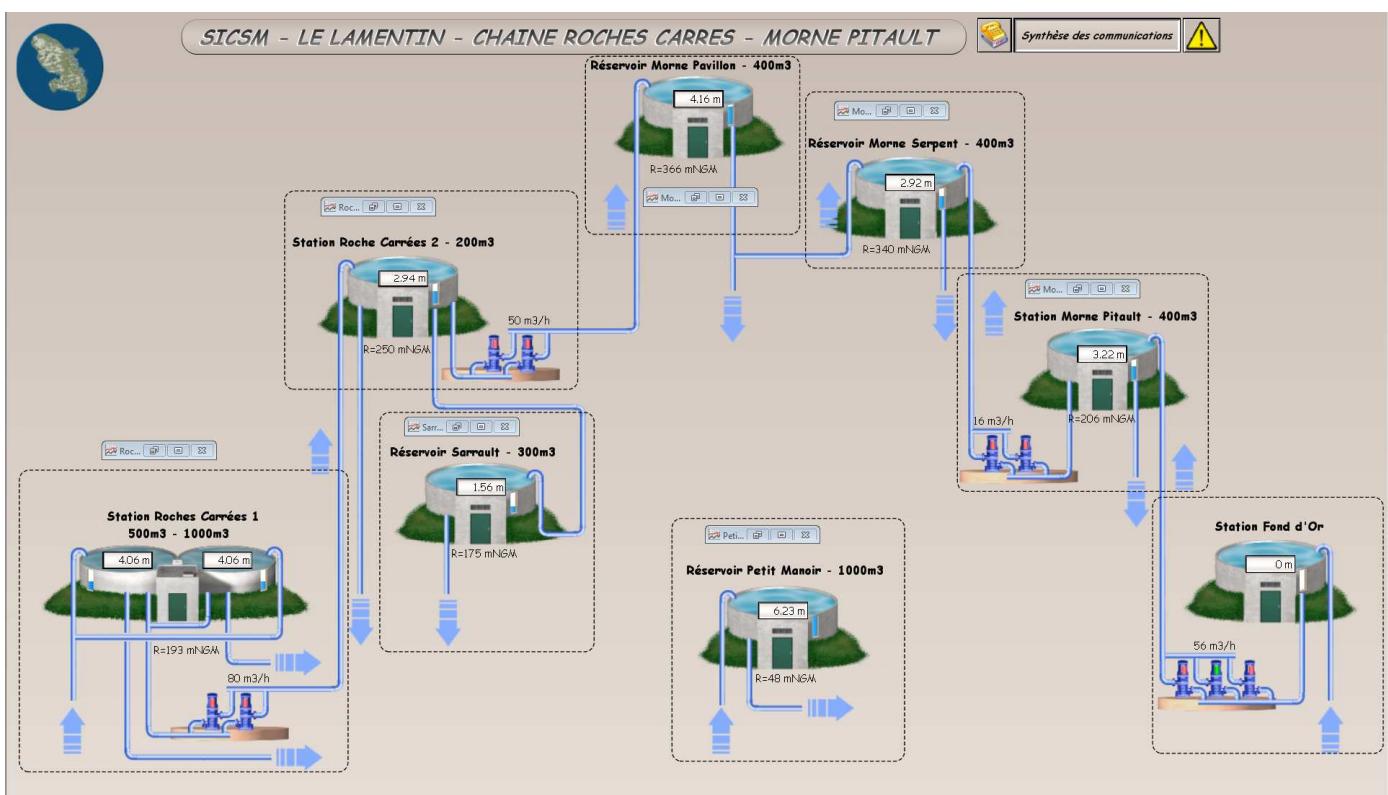
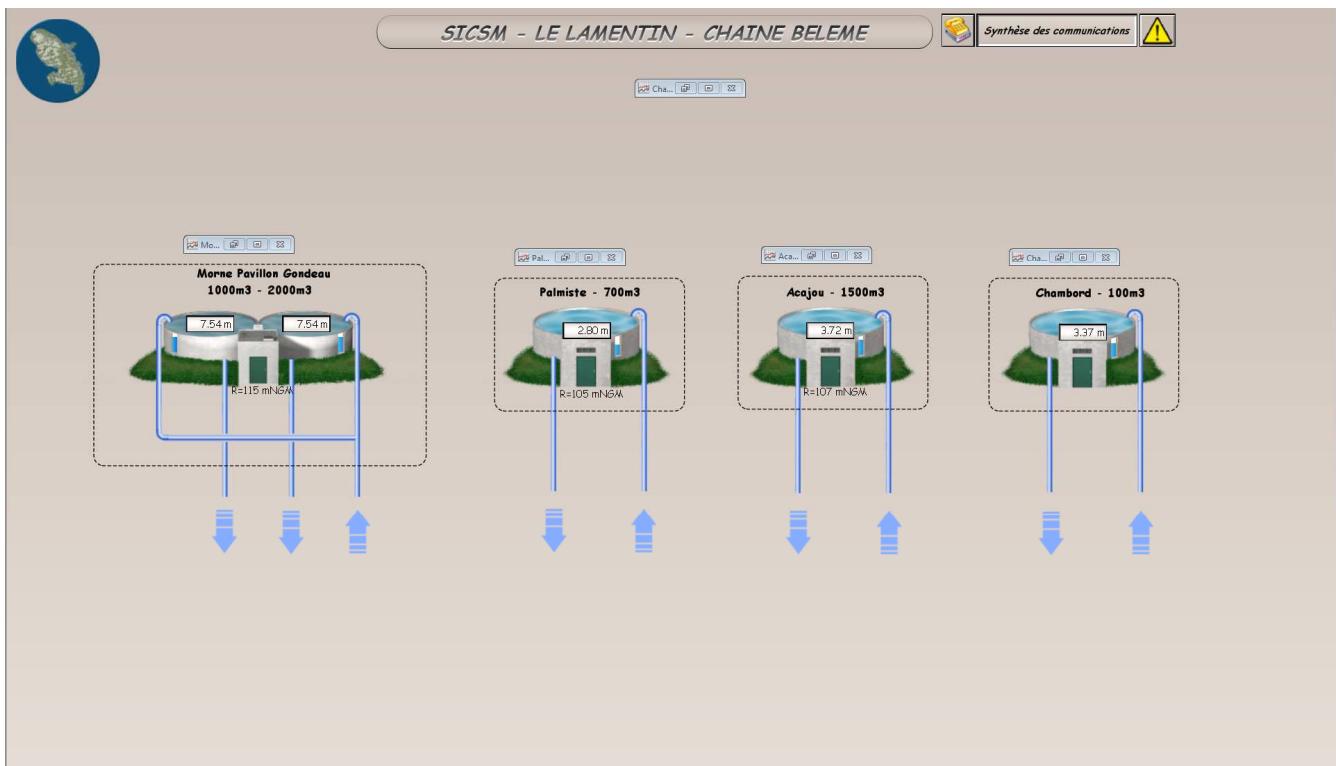
Cet outil de supervision gère l'ensemble des alarmes des ouvrages pour les transmettre vers le personnel d'intervention.

Cette supervision est accessible aux agents du SICSM via le portail internet sécurisé SEVE (Suivre Ensemble Votre Exploitation).

Les synoptiques suivants, extraits du nouveau système de supervision TOPKAPI de la SME, présentent les chaînes de pompage du réseau.







3.2. Stations de pompage

3.2.1. Stations de pompage alimentées en basse tension

Le bilan annuel des volumes refoulés et des consommations électriques des stations de pompage alimentées en basse tension est présenté dans le tableau ci-après.

COMMUNE	STATION DE POMPAGE	RESERVOIR DESSERVI	Q (M ³ /H)	HMT (M)	P (KW)	VOL. REFOULE (M ³)	CONSO. ÉLEC. (KWH)
Saint Joseph	BALATA CHAPELLE	MORNE DES OLIVES CHAPELLE	34	152	30	93 308	60 198
Lamentin	ROCHES CARREES 2	MORNE PAVILLON ROCHES CARREES	50	130	30	191 176	116 493

3.2.2. Stations de pompage alimentées en moyenne tension

Le bilan annuel des volumes refoulés et des consommations électriques des stations de pompage alimentées en moyenne tension est le suivant :

COMMUNE	STATION DE POMPAGE	RESERVOIR DESSERVI	Q (M ³ /H)	HMT (M)	P (KW)	VOL. REFOULE (M ³)	CONSO. ÉLEC. (KWH)
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	SEAILLES	210	160	132	1 119 252	739 508
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	BALATA	50	150	37	168 658	88 960
Saint Joseph	SEAILLES	RABUCHON	40	173	30	180 187	178 392
Saint Joseph	PRESQU'ILE 1	PRESQU'ILE	9	65	7,5	39 091	8 130
Saint Joseph	PRESQU'ILE 2	PRESQU'ILE CHAPELLE	35	80	11	38 038	12 641
Saint Joseph	PRESQU'ILE 3	CROISEE MANIOC	100	82	37	199 732	102 246
Lamentin	DIRECTOIRE	BELLE ILE	38	50	12	71 647	32 341
Lamentin	DIRECTOIRE	BOUTAUD	16	94	5,5	47 399	19 074
Lamentin	ROCHES CARREES 1	ROCHES CARREES 2	80	193	45	334 073	313 879
Lamentin	MORNE PITAUT	MORNE SERPENT	16	150	19	179 628	108 225
Ducos	FOND D'OR	MORNE PITAUT	56	135	37	464 282	220 696

3.2.3. Bâches de pompage

Les bâches de pompage suivantes équipent les stations de reprise :

COMMUNE	BACHE DE POMPAGE
Saint Joseph	PRESQU'ILE

Les autres stations de pompage sont alimentées à partir des réservoirs de stockage.

3.2.4. Travaux d'entretien et de maintenance sur les stations de pompage

Les principales opérations d'entretien et de maintenance réalisées sur les stations de pompage sont :

OPERATION
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien de l'armoire électrique
Entretien des pompes
Gonflage du ballon anti-bélier
Entretien du robinet Hydro Savy ou altimétrique
Contrôle réglementaire des installations électriques par le bureau de contrôle
Contrôle réglementaire des récipients sous pression par le bureau de contrôle (prévu 1 ^{er} semestre en 2014)
Nettoyage et désinfection des bâches de reprise

3.2.5. Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les stations de pompage

Le programme de renouvellement à la charge du fermier porte sur les équipements électromécaniques, l'hydraulique, les vannes et organes de régulation, les huisseries, les dispositifs de mesure, le comptage et la télésurveillance, les enduits et peintures, ainsi que les clôtures des stations de pompage.

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de renouvellement sur les stations de pompage du SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.4.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de travaux sur les réservoirs su SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.3.

3.3. Réservoirs de stockage

3.3.1. Inventaire des réservoirs

Les deux cuves du réservoir de Morne Doré (Lamentin) sont hors service.

Les côtes radier et trop plein ont été reprises pour un géomètre en 2014.

COMMUNE	RESERVOIR	CAPACITE (m ³)	COTE RADIER (m)	COTE TROP PLEIN	ALIM. ELEC.
Lamentin	AFU Acajou	1500	107,44	112,49	EDF
Lamentin	Belle Ile	250	168,79	172,33	EDF
Lamentin	Bois Rouge	300	56,15	59,3	EDF
Lamentin	Chambord	100	109,83	112,28	EDF
Lamentin	Directoire	1000	137,66	142,1	EDF
Lamentin	Morne Pavillon	400	362,51	366,83	EDF
Lamentin	Mne Pavillon Gondeau 1	1000	113,55	118,6	Solaire
Lamentin	Mne Pavillon Gondeau 2	2000	110,19	118,15	Solaire
Lamentin	Morne Pitault	400	206,92	210,42	EDF
Lamentin	Palmiste	700	101,07	105,46	EDF
Lamentin	Pelletier	460	98,88	103,83	EDF
Lamentin	Petit Manoir	1000	47,71	55,79	EDF
Lamentin	Roches Carrees1	500	67,45	72,46	EDF
Lamentin	Roches Carrées1bis	1000	67,76	72,59	EDF
Lamentin	Roches Carrees 2	200	253,84	257,6	EDF
Lamentin	Sarraud	300	200,3	203,66	EDF
Saint Joseph	Balata Chapelle	300	270,6	275,55	EDF
Saint Joseph	Bois Neuf	200	194,74	196,96	EDF
Saint Joseph	Croisée Manioc	1000	175,02	179,5	Solaire
Saint Joseph	Derrière Bois	300	146,86	149,98	EDF
Saint Joseph	Jambette l'Etang	1000	210,46	213,75	EDF
Saint Joseph	Long Bois	30		165	EDF
Saint Joseph	Morne des Olives 1	100	348,76	351,72	Solaire
Saint Joseph	Morne des Olives Chapelle 2	300	397,61	400,47	Solaire
Saint Joseph	Presqu'Ile	240	155,85	158,67	EDF
Saint Joseph	Presqu'Ile Chapelle	400	170,35	173,34	EDF
Saint Joseph	Rabuchon	700	432,67	437,65	Solaire
Saint Joseph	Rivière Blanche (1 500)	1500	141,85	146,61	EDF
Saint Joseph	Rivière Blanche (8 000)	8000	139,12	146,49	EDF
Saint Joseph	Seailles 1	700	283,91	289,11	EDF
Saint Joseph	Seailles 2	1000	282,56	289,21	EDF

3.3.2. Travaux d'entretien et de maintenance sur les réservoirs

Les principales opérations d'entretien et de maintenance réalisées sur les réservoirs sont :

OPERATION
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien des panneaux solaires
Entretien du robinet Hydro Savy ou altimétrique
Nettoyage et désinfection des cuves

3.3.3. Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les réservoirs

Le programme de renouvellement à la charge du fermier porte sur l'hydraulique, les vannes et les organes de régulation, les huisseries, les dispositifs de mesure, le comptage et la télésurveillance, les enduits et peintures, ainsi que les clôtures des réservoirs.

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de renouvellement sur les réservoirs du SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.4.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de travaux sur les réservoirs su SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.3.

3.4. Limites des installations et améliorations proposées

3.4.1. Limites constructives des ouvrages

L'amélioration des installations de stockage et de pompage du SICSM doit porter particulièrement sur :

- l'accès aux ouvrages,
- leur sécurisation (pose de clôtures et de portails), notamment dans le cadre du plan Vigipirate,
- le secours des stations élévatrices par groupes électrogènes en cas de coupure prolongée de l'alimentation électrique.

Ces dossiers ont été pris en main par le SICSM et font l'objet d'études d'avant-projet.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des ouvrages du SICSM pour lesquels :

- les conditions d'accès, au travers de parcelles privées ou par des voies non carrossables, engendrent des contraintes d'exploitation fortes (notamment pour le nettoyage des cuves),
- l'absence de clôture du terrain ne garantit pas la sécurité des ouvrages,
- l'absence d'un réel exutoire de vidange peut causer des dégâts aux terrains voisins.

COMMUNE	OUVRAGE	DIAGNOSTIC	AMELIORATIONS PROPOSEES
Lamentin	RESERVOIR BELLE ILE	absence de clôture	terrain à clôturer, projet de construction du nouveau réservoir en cours
Lamentin	RESERVOIR BOIS ROUGE	voie d'accès difficilement carrossable	renforcer la voie d'accès
Lamentin	RESERVOIR MORNE PITAUT	absence de clôture	terrain à clôturer
Lamentin	RESERVOIR SARRAULT	voie d'accès non carrossable, absence de clôture	créer une voie d'accès, terrain à clôturer
Lamentin	RESERVOIR PELLETIER	réservoir enclavé en terrain privé, absence de clôture	créer une voie d'accès, terrain à clôturer, étude en cours
Lamentin	RESERVOIR PETIT MANOIR	dégradation du béton, de l'hydraulique, sécurisation des huisseries d'accès, exutoire de vidange sur terrain de sport	diagnostiquer et réhabiliter le réservoir, modifier la vidange (étude en cours avec la mairie)
Lamentin	RESERVOIR MORNE PAVILLON ROCHES CARREES	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR RABUCHON	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR JAMBETTE L'ETANG	voie d'accès difficilement carrossable	renforcer la voie d'accès
Saint Joseph	RESERVOIR LONG BOIS	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR DERRIERE BOIS	absence de portail	portail à poser
Saint Joseph	RESERVOIR MORNE DES OLIVES	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR MORNE DES OLIVES CHAPELLE	absence de clôture	terrain à clôturer

Egalement, de très nombreux ouvrages ont un puisard de vidange trop haut, ne permettant pas une vidange complète de l'ouvrage lors des nettoyages ou des travaux d'entretien.

Conformément aux dispositions prévues par le Décret 2001-1016 du 5 novembre 2001 portant sur l'établissement du document unique, tous les réservoirs et stations de pompage doivent faire l'objet d'un inventaire en matière de sécurité, concernant les risques : électrique, mécanique, lié à la manutention, chute de hauteur, chute de plain-pied, lié au bruit, lié à l'absence d'éclairage, d'agression.

3.4.2. Limites structurelles du réseau de distribution

Les travaux de renforcement structurel du réseau qui sont à prévoir à court terme afin d'améliorer et de sécuriser la distribution aux abonnés sont présentés dans un tableau récapitulatif joint en annexe du rapport.

Les principales opérations à réaliser sont :

SITE	EQUIPEMENT
Lamentin	Mise hors service du Réservoir Petit Manoir et création d'un deuxième réservoir au lieu dit AFU Acajou
Saint Joseph	Redimensionnement de la bâche de Presqu'Ile

RESEAU	EQUIPEMENT
Réseau de distribution	Mise en place de bornes de puisage à prépairement
Réseau de distribution (optimisation du fonctionnement en cas de crise)	Modélisation hydraulique et qualité du réseau

4. RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

4.1. Inventaire des conduites et équipements du réseau

4.1.1. Linéaire total du réseau d'eau potable (source SIG)

Somme de Longueur calculée (m)		Commune		
Matériau	Diamètre nominal (mm)	LAMENTIN (97213)	SAINT JOSEPH (97224)	Total
Fonte ductile	80	500,13		500,13
	100	146,34		146,34
	125	481	2250,07	2731,07
	150	2924,82	2644,71	5569,53
	200	5265,86	4967,75	10233,61
	250	3016,36	2156,87	5173,23
	300	2176,81		2176,81
	350	999,75		999,75
	400	1204,51		1204,51
	500	3434,63		3434,63
(vide)			6,92	6,92
Total Fonte ductile		20150,21	12026,32	32177,53
Fonte indéterminée	60	4380,71	968,9	5349,61
	80	2215,86	123,33	2339,19
	100	13678,77	8524,26	22203,03
	125	2412,96	1170,26	3583,22
	150	6230,75	537,74	6768,49
	200	4390,15	340,49	4730,64
	250	2531,13	5,19	2536,32
	300	2590,23	1011,6	3601,83
	350	3151,59	2047,18	5198,77
	400	1072,15	122,08	1194,23
	450	2390,2		2390,2
	500	10265,49	2058,54	12324,03
	600	3161,14	5337,21	8498,35
(vide)		87,09	71,75	71,75
			18,62	105,71
Total Fonte indéterminée		58558,22	22337,15	80895,37
Inconnu	(vide)	10,26	15,84	26,1
Total Inconnu		10,26	15,84	26,1
PE bandes bleues	25	65,7		65,7
	50	1090,7	2,1	1092,8
	63	1017,06	847,43	1864,49
	75	67,98	1075,38	1143,36
	90		85,36	85,36
	110	826,58		826,58
	125	1303	951,49	2254,49
	160	8,6		8,6
	200	90,12		90,12
	225	193,83		193,83
	250	187,82		187,82
	280	203,73		203,73
	400		2291,26	2291,26
Total PE bandes		5055,12	5253,02	10308,14

bleues				
PE indéterminé	40	58,44	126,54	184,98
	50	126,93	16,48	143,41
	63	958,23	615,25	1573,48
	75	422,63		422,63
	90	598,89		598,89
	110	3000,1		3000,1
	125	573,67		573,67
	160	505,49	513,13	1018,62
	200	732,49		732,49
	225	753,49		753,49
	280	842,35		842,35
	315	855,36		855,36
Total PE indéterminé		9428,07	1271,4	10699,47
PVC bi-orienté	200	469,05		469,05
Total PVC bi-orienté		469,05		469,05
PVC classique (dit mono-orienté)	32	364,59		364,59
	40	220,4		220,4
	50	13683,35	5005,4	18688,75
	63	24006,03	13063,14	37069,17
	75	10255,73	7190,55	17446,28
	90	6548,77	3148,05	9696,82
	110	69330,22	45934,91	115265,13
	125	41317,34	18705,18	60022,52
	140	1873,38	2110,06	3983,44
	160	19864,58	2355,34	22219,92
	200	6387,5	2410,37	8797,87
	225	6613,51		6613,51
	250	4657,22		4657,22
	(vide)	615,32	104,68	720
Total PVC classique (dit mono-orienté)		205737,94	100027,68	305765,62
PVC indéterminé	110	239,19		239,19
Total PVC indéterminé		239,19		239,19
(vide)	(vide)	11,85		11,85
Total (vide)		11,85		11,85
Total		299659,91	140931,41	440591,32

Linéaire du réseau hors branchements :

440,6 km

4.1.2. Inventaire par commune des principaux équipements hydrauliques du réseau (source SIG)

Commune	Nombre de Vanne	Nombre d'Hydrant	Nombre de Régulateur de pression	Nombre de Vidange	Nombre de Ventouse
LAMENTIN (97213)	1 399	403	67	562	360
SAINT JOSEPH (97224)	451	161	49	259	204
Total	1 850	564	116	821	564

4.1.3. Pyramide des compteurs de vente d'eau

Au 31/12/2014 la répartition des compteurs de vente d'eau aux abonnés par année et par diamètre est la suivante :

Age des compteurs	>= 15 yc ND	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Année / Diamètre	2000 et antérieur	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
15	5 191	2 667	2 889	4 792	6 870	6 067	4 937	4 464	5 147	3 527	10 856	12 878	7 101	8 295	8 993	94 660
20	93	20	25	31	27	60	32	22	27	20	23	29	76	76	239	800
30	84	8	15	17	10	21	30	32	25	16	17	25	31	34	63	428
40	113	11	8	25	20	27	28	33	39	28	36	31	48	34	84	565
60	35	3	2	4	1	4	7	9	8	6	4	3	6	27	19	138
80	7	2	2	4	8	4	11	21	7	6	3	5	13	4	2	99
100	11	2	0	1	6	0	0	4	6	1	7	5	7	4	0	54
150	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
999	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total par année	5 535	2 713	2 941	4 874	6 942	6 183	5 045	4 585	5 259	3 604	10 947	12 976	7 283	8 474	9 400	96 761

4.1.4. Mouvements de compteurs par type de travaux et par commune

COMMUNES	OPERATION	2010	2011	2012	2013	2014
LAMENTIN	Branchements complets	66	67	68	54	36
	Branchements partiels	46	32	38	20	10
	Colonne ou nourrice	78	236	33	13	539
	Renouvellement	1 951	223	391	1 215	1 276
	Total	2 141	558	530	1 302	1 861
SAINT-JOSEPH	Branchements complets	45	30	44	20	10
	Branchements partiels	12	11	11	4	1
	Colonne ou nourrice	23	40	12	4	26
	Renouvellement	202	113	53	963	631
	Total	282	194	120	991	668
Total		2 423	752	650	2 293	2 529

Total année	2010	2011	2012	2013	2014
Compteurs renouvelés	10 961	10 768	5 025	6 196	8 277
Nouveaux compteurs	1 432	1 353	1 931	1 067	1 615
Total SICSM	12 393	12 121	6 956	7 273	9 892

Interventions réalisées sur le réseau d'eau potable du SICSM

Les principales interventions réalisées en 2014 dans le cadre de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau potable du SICSM sont les suivantes :

- réponses aux demandes d'avis technique, de permis de construire, de permis de lotir instruites par le bureau d'études de la SME ;

Année	2011	2012	2013	2014
Nombre de dossiers traités	1 045	1 084	721	1 517

- réponses aux DICT et demandes de renseignements instruites par le bureau d'études ;
- Suivi des travaux réalisés par des tiers à proximité des ouvrages du SICSM ;
- Repérage de canalisations ;
- Mise à jour des plans de réseau consistant au :
 - repérage et attachement sur le terrain,
 - collecte des plans de récolelement auprès des entreprises et des tiers,
 - intégration dans la cartographie informatisée de la SME,
 - tirage et diffusion des plans à jour ;
- 2 148 autocontrôles du résiduel de chlore en réseau ;
- Enquêtes à la demande des abonnés (déplacement d'un compteur, surconsommation, fuite, manque d'eau, manque de pression, qualité de l'eau),
- Recherche de fuites sur appel d'un client ou par analyse des débits de nuit et des volumes journaliers enregistrés par le système de télégestion : utilisation de prélocalisateurs acoustiques, écoute au sol et corrélation acoustique ;
- Réparation de 538 fuites sur réseau ;
- Réparation de 1 616 fuites sur branchements ;
- Renseignement des fuites sur le SIG ;
- Remplacement de 8 277 compteurs de vente d'eau ;
- Remises à niveau de bouches à clé ;
- Purges sur réseau (programmées, sur réclamation de clients, suite à des réparations de canalisation, lors de mise en service d'extensions de réseau) ;
- Entretien des réducteurs de pression ;
- Entretien des ventouses principales sur réseau d'adduction ;
- Entretien des boîtes à boue sur compteurs de réservoirs, sur réseau ou d'abonnés gros consommateurs.

L'entretien de ces équipements est suivi par l'intermédiaire d'un planning de maintenance annuel et de fiches de vie renseignées à chaque intervention.

Le détail des fuites réparées par commune ainsi que le nombre de compteurs neufs posés est le suivant :

INTERVENTIONS 2014	Fuites réparées sur				Compteurs neufs posés	
	Réseau		Branchts.	Compteurs	sur branchement neuf	en renouvellement
	DN<=150	DN>150				
Agence Centre Nord						
LAMENTIN	30	2	169	151	585	1276
SAINT-JOSEPH	18	1	49	60	37	631
TOTAL SICSM	48	3	218	211	622	1 907
TOTAL	480				2 529	

4.2.Travaux réalisés sur réseau

4.2.1. Les nouveaux branchements

Le ratio exprime le nombre de branchements réalisés en 2014 par rapport à la moyenne des branchements réalisés au cours des 5 dernières années.

COMMUNES	2010	2011	2012	2013	2014	Ratio 2014/ moy. 5 ans
LAMENTIN	112	99	106	74	46	87
SAINT-JOSEPH	54	41	55	30	15	39
TOTAL ANNEE	166	140	161	104	61	126

4.2.2. Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de travaux de déplacements de canalisations et d'améliorations »

LISTE DES OPERATIONS TERMINEES EN 2014 (MONTANTS EN €)			
Référence chantier	Commune	Libellé projet	Montant
70 FC 12 009	LE LAMENTIN	DEVOIEMENT RESEAU GALLERIA / M. BRICOLAGE / CALIFORNIE	
70 FC 13 019	LE LAMENTIN	BY PASS PROVISOIRE A REPRENDRE DEVIATION 25 ml PROV/DEF PEHD 63/125	9 715,56
70 FC 14 006	LE LAMENTIN	TAMPONNAGE RESEAU DN 63	3 680,75
70 FD 14 006	LE LAMENTIN	RACCORDEMENT DE RESEAUX	14 126,25
70 FD 14 007	LE LAMENTIN	RACCORDEMENT DE RESEAUX	8 338,75
70 FE 14 005	LE LAMENTIN	TRANSFERTS DE BRANCHEMENTS	7 159,52
70 FE 14 006	LE LAMENTIN	TRANSFERTS DE BRANCHEMENTS	14 948,36
70 FE 14 007	LE LAMENTIN	TRANSFERTS DE BRANCHEMENTS	16 016,97
70 FC 13 021	SAINT JOSEPH	REPRISE 70 ML DISTRIB PVC 100	20 657,10
70 FC 14 024	SAINT JOSEPH	REPRISE RP	11 873,65
70 FD 14 001	SAINT JOSEPH	RACCORDEMENT DE RESEAUX (5)	13 300,35
70 FC 12 009*	LE LAMENTIN	DEVOIEMENT RESEAU GALLERIA / M. BRICOLAGE / CALIFORNIE	103 825,28 €
Total			223 642,54

4.2.3. Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de Renouvellement »

Le programme de renouvellement à la charge du fermier porte sur :

- les équipements électromécaniques, l'hydraulique, vannes et organes de régulation, les huisseries, les dispositifs de mesure, comptage et télésurveillance, les enduits et peintures ainsi que les clôtures des usines, stations de pompage, réservoirs ;
- les branchements qui ne sont pas renouvelés à l'occasion d'opérations de remplacement, déplacement, renforcement ou extension du réseau. Il s'agit donc généralement d'opérations ponctuelles de renouvellement total ou partiel de branchements fuyards ou à l'occasion, de travaux particuliers ;
- les mises à niveau de bouches à clé et de tampons hors opérations de voirie. Elles sont généralement dues à des réfections de revêtement routier réalisées sans que le fermier n'en soit préalablement informé ;
- les compteurs de vente d'eau aux abonnés. Le programme sera poursuivi d'année en année afin de respecter les engagements pris par la SME sur l'âge moyen et l'âge maximal du parc de compteurs en fin de contrat.

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

Détails

activité	libelle gestion projet	CG	libelle	SISCM AEP
	Total 14 PPGE MNE PAVILLON 1 CLOTURE			-5 000,00
	Total 14 PPAGE PORTAIL ROCH CARREES			-820,00
	Total 14 RES DERRIERE BOIS TP PLEIN			-1 661,88
	Total 14 RES JAMBETTE ETANG			-891,47
	Total 14 RES PELLETIER TP PLEIN			-2 150,41

4.2.4. Ressources utilisées et conditions d'attribution des travaux

Les travaux réalisés dans le cadre du Fonds de travaux et du fonds de renouvellement ont nécessité l'utilisation des ressources internes de la SME ainsi que l'accès à la sous-traitance.

Les principales entreprises locales sous-traitantes sollicitées en 2013 sont :

- ERIDAN
- ZOZIME
- SOGEA
- EIFFAGE TP
- ANTRA
- SOSERV

Les opérations confiées à ces entreprises ont fait l'objet de consultations systématiques préalables avant attribution des travaux.

Dans le cadre du Fonds de travaux, un marché de travaux est signé avec l'entreprise attributaire de chaque opération.

Les entreprises consultées sont celles habituellement candidates et retenues lors des appels d'offre du SICSM.

4.3.Bilan des volumes et rendement de réseau

INDICATEURS (m³)	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Volume consommé par les abonnés	12 796 758	12 688 153	12 355 095	12 393 218	11 896 149	12 196 642
jour moyen annuel	35 059	34 762	33 850	33 955	33 089	33 414
Garantie fuite					181 556	169 009
Volume de service*	115 466	152 864	134 360	129 407	118 906	126 514
jour moyen annuel	316	418	368	354	325	346
Volume autorisé sans comptage*			137 611	137 611	137 611	137 856
jour moyen annuel			377	377	377	378
Volume événement exceptionnel*			139 500	143 880	148 260	217 640
jour moyen annuel			382	394	406	596
Volume total consommé	12 912 224	12 841 017	12 766 566	12 804 116	12 487 482	12 847 661
jour moyen annuel	35 375	35 180	34 881	35 079	34 198	35199
Volume exporté	1 584 932	1 119 530	1 233 898	943 222	985 170	467 837
jour moyen annuel	4 342	3 067	3 380	2 584	2 699	1 281
Volume produit SICSM	15 429 483	15 286 457	15 816 233	15 913 565	16 177 298	15 064 728
Jour moyen annuel	42 272	41 880	43 332	43 599	44 321	41 273
Volume importé	3 582 625	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812	3 186 690
Jour moyen annuel	9 815	7 635	7 601	8 388	5 988	8731
Volume mis en distribution pour le SICSM	19 012 108	16 953 761	17 356 745	18 031 936	17 377 939	17 783 581
Jour moyen annuel	52 087	46 448	47 552	49 403	47 610	48 722
Volume de pertes	4 638 954	4 112 744	4 590 179	5 227 820	4 895 457	4 935 920
jour moyen annuel	12 709	11 267	12 575	14 322	13 412	13 523
Rendement du réseau selon la formule contractuelle	75,6%	77,2 %	74,8%	72,4%	73,3%	73,0%

Linéaire de canalisations (km)					
conduites de réseau	2 019	2 033	2 062	2 073	2 113
branchements	628	638	645	654	666
total	2 647	2 671	2 707	2 727	2 799
Indice de conso. en m³/jour/km	13,3	13,1	12,9	12,8	12,6
Indice de pertes en m³/jour/km	4,8	4,2	4,6	5,25	4,83
Nombre de fuites sur réseau	565	525	600	559	538
Nombre de fuites sur branchements et compteurs	2 337	2 357	2 676	2 405	2 226
Nombre branchements	78 971	79 850	80 701	81 796	83 328
Nombre de fuites au km de réseau	0,28	0,26	0,24	0,27	0,25
Nombre de fuites par 100 branchements	2,9	2,9	2,6	2,9	2,6

Formule contractuelle du calcul du Rendement de réseau :

$$\frac{\text{volume total consommé} + \text{volume exporté}}{\text{volume produit} + \text{volume importé}}$$

* 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.

4.4. Limites des installations et problèmes rencontrés

Voici la liste des points d'amélioration et de renforcement de réseau recensés par la SME.

La SME est à la disposition du SICSM pour préciser la nature des travaux à réaliser, leurs priorités et étudier avec son maître d'œuvre la programmation des travaux.

COMMUNE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	PROGRAMMATION
LAMENTIN	Rivière Caleçon	Remplacement Canalisation 90 en PHD 110 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Morne Pitault Bellevue	Remplacement canalisation 110 PVC par PEHD 110 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Roche Carrée Savane Dédé	Remplacement réseau PVC 125/63 par PEHD 125/63 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Bochette Sarrault	Déplacement canalisation Fonte 125 mm	Prévu au programme de travaux SICSM

4.5.Document unique

4.5.1.1. 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 Aout 2014 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2015.

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.

4.5.1.2. 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 la Lyonnaise des Eaux et non plus celui de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Martinique.

Pour le réseau d'eau potable, les réservoirs, les stations de pompage et les usines de production d'eau potable, les activités SME qui y seront analysées sont les suivantes :

- Activité administrative
- Activité magasin
- Relation client par téléphone et à l'accueil
- Relève de compteur
- Déplacement pour une intervention ou un trajet
- Visite de terrain ou de chantiers
- Contrôle de travaux réseaux
- Nettoyage d'un ouvrage de stockage Eau Potable
- Exploitation d'une usine d'eau potable
- Intervention sur un réseau de canalisation et d'équipements hydrauliques
- Réalisation de travaux neufs réseaux

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

- des responsables de services sur le terrain, une fois par mois (VSS : Visites Santé et Sécurité),
- du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT),
- de la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS),
- de l'inspection du travail,
- de la médecine du travail,
- du préveteur hygiène, sécurité et conditions de travail.

- 2) suite aux nouveaux textes réglementaires,
- 3) suite aux sensibilisations, formations et QHS (Quart d'heure sécurité) : durant lesquelles remontent des remarques d'agents et d'intervenants extérieurs,
- 4) suite aux évolutions du génie civil et apparitions éventuelles de nouveaux risques,
- 5) suite aux réunions du CHSCT,
- 6) suite aux contrôles de chantiers et descentes dans les postes,
- 7) suite aux audits sécurité internes et externes (GDF Suez et Lyonnaise des Eaux). Une équipe d'auditeurs internes SME a été formée en fin d'année 2012,
- 8) suite aux accidents du travail.

En annexe le document unique SICSM. Le canevas utilisé est celui de la Lyonnaise des Eaux.

LES ABONNES

4.6. Evolution par commune

4.6.1. Evolution du nombre d'abonnés

Répartition du nombre d'abonnés au service de l'eau potable par commune.

COMMUNE	Log. Insee 1999	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart 2014/2013	
							Nb	%
Agence Centre Nord								
LAMENTIN	13 450	17 220	17 938	17 693	17 815	18 118	303	1,70%
SAINT-JOSEPH	5 940	6 233	6 506	6 532	6 580	6 594	14	0,21%
Total	19 390	23 453	24 444	24 225	24 395	24 712	317	1,28%

4.6.2. Evolution des volumes consommés

Répartition par commune des volumes consommés ramenés à 365 jours (m³)

COMMUNES	2013	2014	Jour moyen		Var 14/13
			2013	2014	
LAMENTIN	3 012 080	2 981 953	8 252	8 170	-1,00%
SAINT-JOSEPH	720 921	630 619	1 975	1 728	-12,52%
TOTAL SICSM	3 733 001	3 612 572	10 227	9 898	-3,32%

4.7.Les gros consommateurs

103 établissements dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an sont recensés en 2014 comme gros consommateurs.

Ils représentent :

- un volume consommé annuel total de 2 121 708 m³,
- une consommation journalière moyenne de 5 812 m³/j.

Ils sont classés selon le type d'activité :

- Domestiques,
- Collectivités,
- Etablissements industriels,

4.7.1 Domestiques

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Volume consommé 2014 (m3)	m ³ /j
32782	ASL VALMAYORE 1	Lamentin	30	16 803	46
34992	ASS.SYNDICALE VALMAYORE N 2	Lamentin	80	17 975	49
32780	SDC VALINARIS	Lamentin	60	29 314	80
31100	ASS SYNDIC COPROPRIETAIRES	Lamentin	60	10 390	28

4.7.2 Collectivités

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Volume consommé 2014 (m3)	m ³ /j
134770P	CONSEIL REGIONAL	Lamentin	60	15 616	43
21777	S.D.I.S	Lamentin	30	7 699	21
21785	MAISON DE RETRAITE	Lamentin	100	7 553	21
23066	SAMAC	Lamentin	60	18 189	50
23072	SAMAC	Lamentin	60	6 843	19
39152	ADAPEI MARTINIQUE	Lamentin	60	11 595	32
38021	L E G T A ENSEIGNEMENT	Lamentin	80	13 490	37
23618	GENDARMERIE NATIONALE	Lamentin	80	8 795	24
24036	CENTRE HOSPITALIER	Lamentin	80	16 941	46
37865	SYND INTER HOSPITALIER M	Lamentin	100	46 071	126
37088	CIRAD-FLHOR MARTINIQUE	Lamentin	30	7 397	20
25601	R S M A	Lamentin	80	29 343	80
31267	LYCEE ACAJOU 2	Lamentin	100	11 845	32
28185	SMHLM	Lamentin	80	15 837	43
27567	HLM OZANAM	Lamentin	80	40 019	110
32133	H.L.M. OZANAM	Lamentin	30	12 201	33
25184	VILLE DU LAMENTIN	Lamentin	15	6 161	17
95717	SIMAR	Saint Joseph	40	16 996	47

4.7.3 Etablissements industriels

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Volume consommé 2014 (m3)	m ³ /j
130373K	MARTINIQUE AVICULTURE	Saint Joseph	40	9 409	26
37047	BRASSERIE LORRAINE SA	Lamentin	80	23 159	63
37046	BRASSERIE LORRAINE SA	Lamentin	100	28 162	77
33682	SOCODIS S A	Lamentin	100	38 982	107
33569	LOCAVET SARL	Lamentin	80	27 654	76
33077	SA R A	Lamentin	80	318 953	874
30672	PROCHIMIE	Lamentin	60	12 511	34
27140	LA CENTRALE DES BETONS	Lamentin	60	10 135	28
25526	SAPEB SARL	Lamentin	30	17 983	49
21339	DES COURSES MADININA	Lamentin	60	6 020	16
39564	LITTEE JEAN-LOUIS	Lamentin	40	7 348	20
37045	FIGUERES SERVICES	Lamentin	30	8 805	24
35415	PETIT BOURG CANNELLE	Lamentin	80	11 269	31
33395	MULTIGROS S A	Lamentin	60	7 459	20
24801	ACTIVE	Lamentin	40	6 723	18
23294	SOCIETE ANTILLES GLACES	Lamentin	60	42 991	118
23253	NOUVELLE E M B G	Lamentin	100	115 621	317
23205	MARTINIQUE CATERING SARL	Lamentin	40	10 288	28
23203	AEROPORT AUTOMOBILE SERV	Lamentin	40	9 282	25
22136	G I E CENTRE PLACE ARMES	Lamentin	80	8 217	23
22141	S.M.P.A GERANT HUBERT AUBERY	Lamentin	40	6 259	17
22142	SMPA	Lamentin	30	7 808	21
22152	COMIA	Lamentin	40	8 907	24
22157	SEMAM ABATTOIRS MARTINIQUE	Lamentin	100	17 698	48
23061	SOMAREC	Lamentin	40	6 182	17
23192	CRYSTAL SARL	Lamentin	40	8 624	24
96709	EIFFAGE ENERGIE MARTINIQUE	Saint Joseph	15	14 498	40

4.8. Volumes facturés

4.8.1. Evolution des facturations par types d'activités

Consommations facturées en 2014 réparties par types d'activités

INDICATEURS	2010	2011	2012	2013	2014	VARIATION	
						1 an	3 ans
Consommations domestiques							
Abonnés < à 6000 m ³ /an	10 948 535	10 420 235	10 596 094	10 265 491	9 228 849	-1,0%	-11,4%
Gros consommateurs (domestiques)*	149 795	121 268	102 074	86 043	163 223	89,7%	34,6%
Total consommations domestiques	11 098 330	10 541 503	10 698 168	10 351 534	9 392 072	-9,2%	-10,9%
Consommations autres activités > 6000 m³/an							
Logements / Collectivités*	622 020	803 957	880 244	858 417	657 110	-23,4%	-18,2%
Etablissement industriels*	967 773	1 009 635	867 755	667 003	1 301 375	95,1%	28,9%
Total autres activités	1 589 793	1 813 592	1 747 999	1 525 420	1 958 485	22,1%	7,9%
Total consommations > à 6000 m³/an	1 739 588	1 934 860	1 850 073	1 611 463	2 121 708	31,6%	9,6%
Toutes consommations							
Total toutes consommations	12 688 123	12 355 095	12 446 167	11 876 954	11 350 557	-4,4%	-8,1%

Nota : les volumes facturés figurant dans ce tableau ne sont pas ramenés à 365 jours.

* La répartition des gros consommateurs a été modifiée à partir de 2011 ce qui explique des variations par type de gros consommateurs importantes. En conséquence, les données antérieures ne peuvent être comparées aux années précédentes.

4.8.2. Evolution des consommations unitaires

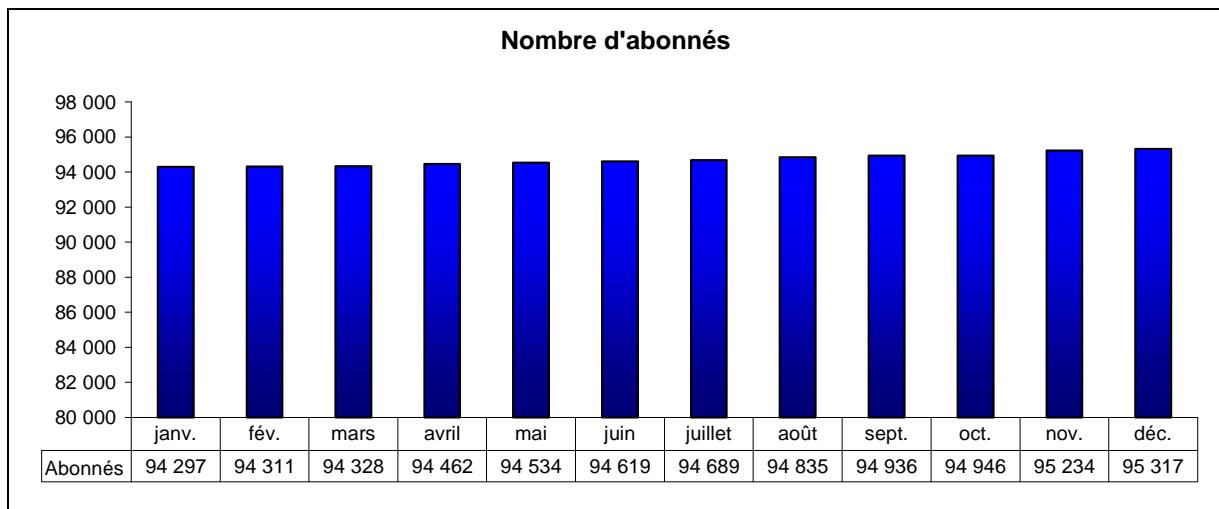
Nombre d'abonnés et consommations unitaires par types d'activités

CONSOMMATIONS UNITAIRES	2010	2011	2012	2013	2014	VARIATION	
						1 an	3 ans
Consommations domestiques							
Nombre d'abonnés < à 6000 m ³ /an	89 682	93 397	93 202	94 183	95 216	1,1%	1,9%
vol./abonné m ³ /an	122	111	114	109	96,9	-11,1%	-12,7%
Gros consommateurs domestiques	16	12	10	8	11	37,5%	-8,3%
vol./abonné m ³ /an	9 362	10 105	10 207	10 755	14 838	37,9%	46,8%
Nombre total d'abonnés	89 698	93 409	93 212	94 191	95 227	1,1%	1,9%
vol./abonné m ³ /an	124	112	115	110	98	-10,3%	-11,9%
Consommations autres activités > 6000 m³/an							
Ets industriels : nombre d'abonnés*	63	47	52	36	53	47,2%	12,7%
vol./abonné m ³ /an	9 044	21 481	16 688	18 528	24 554	32,5%	14,3%
Collectivités : nombre d'abonnés*	9	53	35	41	48	17,0%	-9,4%
vol./abonné m ³ /an	12 551	15 169	25 150	20 937	13 689	-34,6%	,
Nombre total d'abonnés	116	112	87	77	101	31,1%	-9,8%
vol./abonné m ³ /an	14 257	17 218	20 092	19 811	19 390	-2,1%	12,6%
Consommation unitaire : moyenne générale							
Nombre d'abonnés	89 921	93 508	93 299	94 268	95 317	1,1%	1,93%
Volume/abonné/m ³ /an	142	132	133	126	119	-5,5%	-9,8%

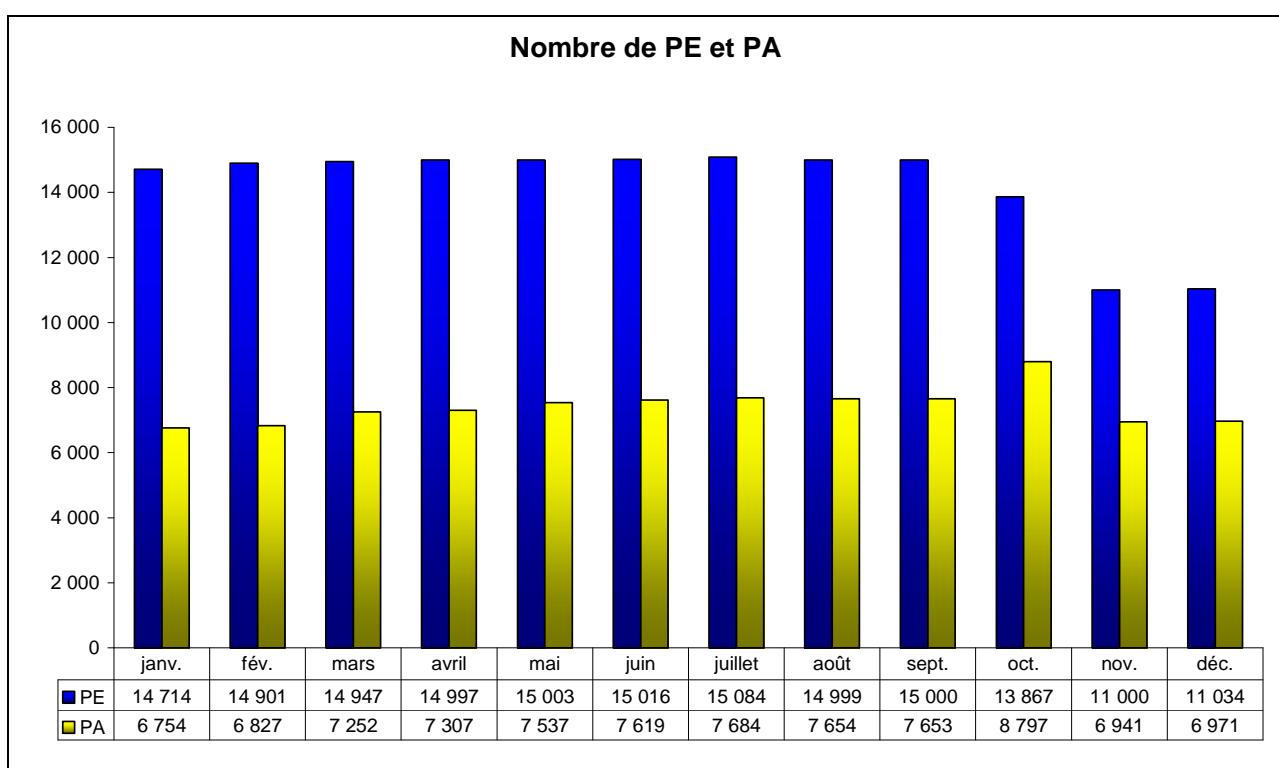
* La répartition des gros consommateurs a été modifiée à partir de 2011 ce qui explique des variations par type de gros consommateurs importantes. En conséquence, les données antérieures ne peuvent être comparées aux années précédentes.

4.8.3. Principaux indicateurs relatifs à la gestion des abonnés

Evolution du nombre d'abonnés au service d'eau potable au cours de l'année 2014.

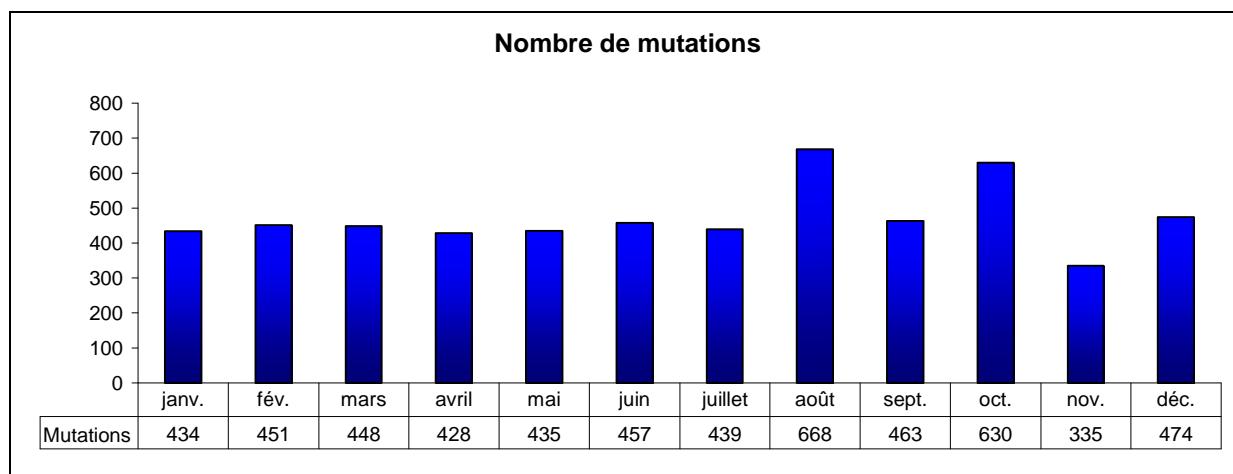


Evolution du nombre d'abonnés en prélèvement automatique (PA) et en prélèvement échelonné (PE) au cours de l'année 2014.



4.8.4. Evolution du nombre de mutation et de réclamation

Evolution du nombre de mutations au cours de l'année 2014.



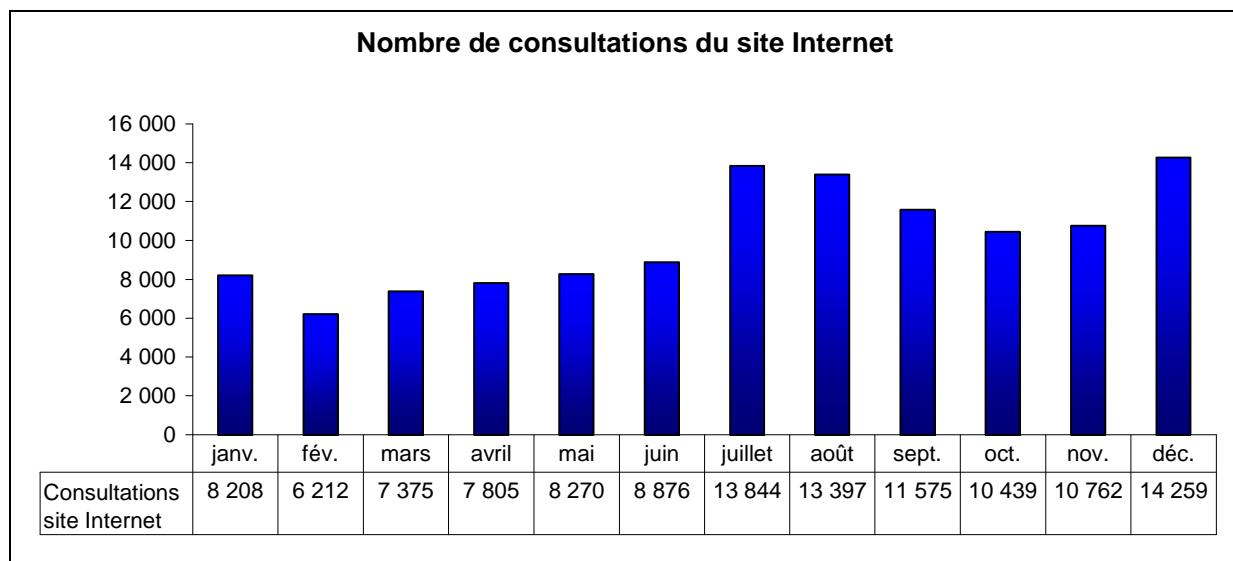
Réclamations clients 2014

Nombre total de courrier reçu : 2363

Nombre de réclamation : 169

Soit un taux de réclamation de 7,15 / 1000 abonnés. La diminution du taux de réclamation s'explique notamment par une meilleure prise en compte des demandes clients.

4.8.5. Evolution du nombre de consultations du site internet



QUALITE DE L'EAU

Les normes de qualité des eaux s'appuient sur le décret du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation.

Le décret est applicable à toutes les eaux qui sont destinées à la boisson, à la cuisson, à la préparation d'aliments ou à d'autres usages domestiques.

Les eaux destinées à la consommation humaine doivent :

- ne pas contenir un nombre ou une concentration de micro-organismes, de parasites ou de toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé,
- être conformes aux limites de qualités définies,
- satisfaire à des références de qualité, qui sont des paramètres indicateurs du fonctionnement des installations de production et de distribution d'eau potable.

Les limites et références doivent être respectées au point de consommation courante (robinet du consommateur).

La température limite de 25°C ne s'applique pas dans les départements d'Outre-Mer.

4.9. Eaux Brutes (captages en rivières)

Des prélèvements réguliers ont été effectués par l'Agence Régionale de Santé de Martinique sur les eaux brutes alimentant les deux usines du SICSM :

La SME est en attente des bulletins d'analyses retenus par l'ARS pour l'année 2014.

12 prélèvements ont été réalisés en 2014 pour la Rivière Blanche,
6 prélèvements ont été réalisés en 2014 pour la rivière Lézarde

Ce sont plus de 300 paramètres qui sont systématiquement analysés ou recherchés dans les eaux brutes, notamment les produits phytosanitaires et la radioactivité, conformément aux dispositions réglementaires

Dans tous les cas, l'eau brute utilisée pour la production d'eau potable est conforme aux normes en vigueur pour l'ensemble des paramètres mesurés

4.10. Eaux traitées (en sortie d'usines)

4.10.1. Analyses bactériologiques

RIVIERE BLANCHE Analyses bactériologiques – Année 2014					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	24	0	100
Coliformes totaux		0	24	0	100
Entérocoques	0		24	0	100
Escherichia Coli	0		24	0	100
Germes totaux à 22°C			24	0	100
Germes totaux à 36°C			24	0	100

DIRECTOIRE Analyses bactériologiques – Année 2014					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	12	0	100
Coliformes totaux		0	12	0	100
Entérocoques	0		12	0	100
Escherichia Coli	0		12	0	100
Germes totaux à 22°C			12	0	100
Germes totaux à 36°C			12	0	100

4.10.2. Analyses physico-chimiques

Résultats des analyses officielles 2014 :

RIVIERE BLANCHE Analyses physico-chimiques - Année 2014							
	Unité	Limite	Référence	Nombre d'analyses	Valeurs moyennes	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Température	°C		25	24	24,4	0	
Chlore libre	mg/l			24	6,65	0	
Chlore total	mg/l			24	0,71	0	
pH	U pH		6,5 à 9	24	7,03	0	
Turbidité néphélométrique	NFU	0,5		24	0,19	0	100 %
Chlorures	mg/l		250	24	9,07	0	
Sulfates	mg/l		250	24	8,72	0	
Nitrates	mg/l	50		24	0,30	0	100 %
Carbone organique total	mg/l		2	24	0,90	0	
Titre alcalimétrique	F			24	4,07	0	
Titre hydrotimétrique	F			24	4,18	0	
Aluminium total	mg/l		200	5	0,66	0	
Fer total	µg/l		200	5	<20	0	

DIRECTOIRE Analyses physico-chimiques - Année 2014							
	Unité	Limite	Référence	Nombre d'analyses	Valeurs moyennes	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Température	°C		25	12	25,4	0	
Chlore libre	mg/l			12	0,5	0	
Chlore total	mg/l			12	0,55	0	
pH	U pH		6,5 à 9	12	6,8	0	
Turbidité néphéломétrique	NFU	0,5		12	0,25	0	100 %
Chlorures	mg/l		250	12	9,7	0	
Sulfates	mg/l		250	12	9,8	0	
Nitrates	mg/l	50		12	0,17	0	100 %
Carbone organique total	mg/l		2	12	0,30	0	
Titre alcalimétrique	F			12	1,6	0	
Titre hydrotométrique	F			12	2,12	0	
Aluminium total	mg/l		200	3	0,09	0	
Fer total	µg/l		200	3	0	0	

4.11. Eaux distribuées (réseau de distribution)

Les points de prélèvements définis par l'Agence Régionale de Santé sont répartis sur l'ensemble du réseau de distribution du SICSM. Ils sont répertoriés par Unité de Distribution en fonction des origines de l'eau. La ARS réalise également des prélèvements en des points mobiles.

Le nombre de prélèvements réalisés par point au cours de l'année est décrit dans le tableau ci-après :

UDI	Commune	Quartier	Point	Nombre
CENTRE	Lamentin	Acajou	Galleria	9
		Gondeau	Crèche	9
		Bourg	Marché aux légumes	10
		Roche Carré	Rés Roche Carré	10
			Point Mobile	1
	Saint Joseph	Bourg	Centre social	9
		Séailles	Réservoir	9
			Point Mobile	2
ROBERT AUGRAIN	Lamentin	Pelletier	Ecole Primaire	3

4.11.1. Analyses bactériologiques

Résultats des analyses officielles 2014 :

RESEAU DE DISTRIBUTION SICSM Analyses bactériologiques - Année 2014					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	310	0	100 %
Coliformes totaux		0	310	0	100 %
Entérocoques	0		310	0	100 %
Escherichia Coli	0		310	1	99,6 %
Germes totaux à 22°C			310	0	100 %
Germes totaux à 25°C			310	0	100 %

4.11.2. Analyses physico-chimiques

Résultats des analyses officielles 2014 :

	Centre	Sud Caraïbes	Trinité Pointe Savane	Robert Augrain	Sud Atlantique	Total distribution SICSM
Nombre d'analyses	39	129	44	13	87	312
NC bactériologiques	0	1	0	0	0	1
Dépassements de turbidité (1 NFU)	1	0	2	0	0	3
Dépassement en aluminium (200 µg/l)	2	4	0	0	0	6

En plus des analyses officielles, la SME réalise un autocontrôle hebdomadaire du chlore libre en 38 points du réseau de distribution du SICSM, étendu en 2008 aux nouveaux points de prélèvements du SICSM et aux quatre points de rechloration du réseau.

Au total, ce sont 2 148 autocontrôles qui ont été réalisés en 2014.