

Le service de l'assainissement


Rapport annuel du délégataire 2016 Périmètre SICSM

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



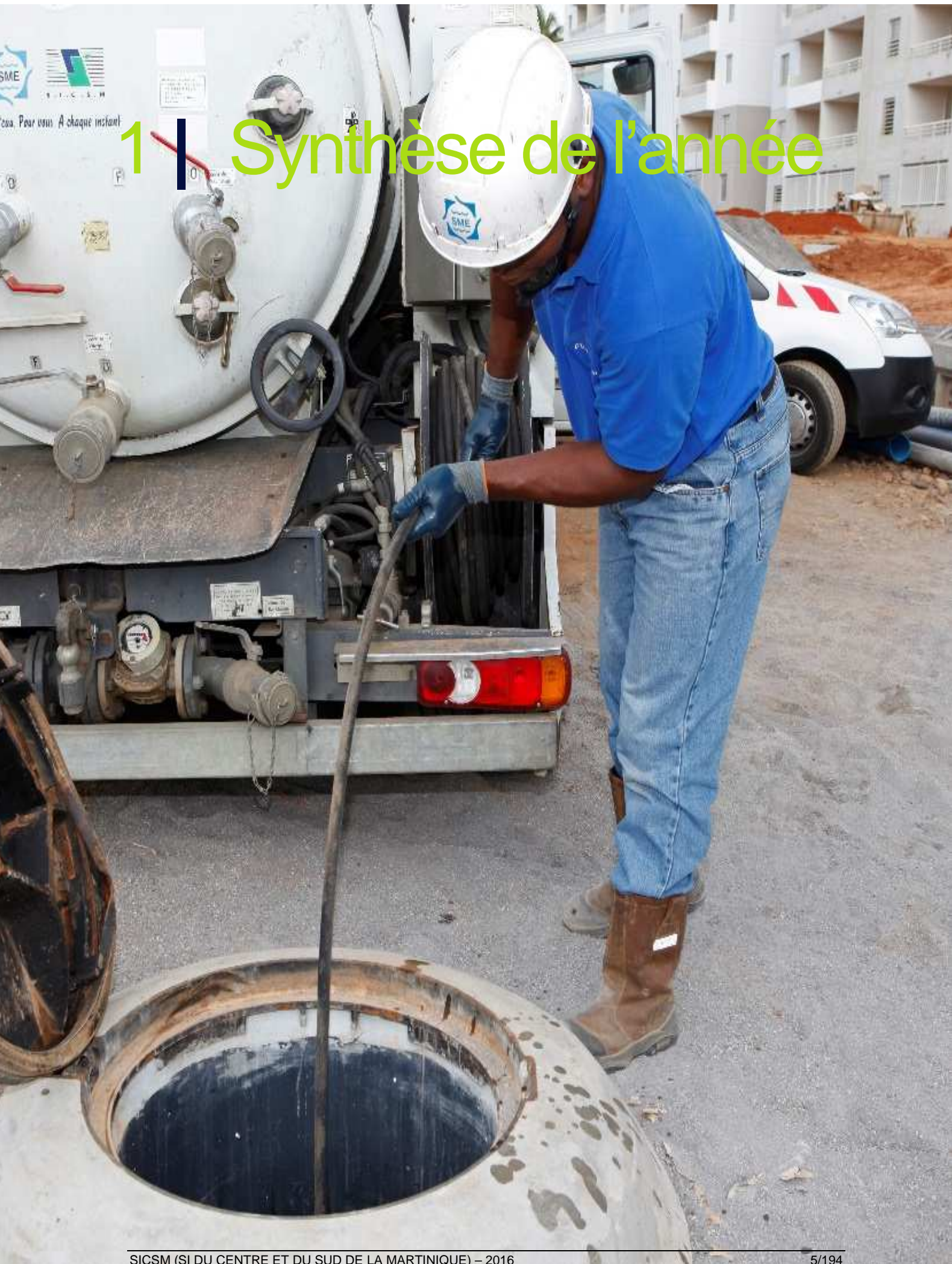
Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.1.1 Gouvernance du contrat	7
1.1.2 Collecte des eaux usées	9
1.1.3 Transport des eaux usées	9
1.1.4 Traitement des eaux usées	10
1.1.5 Services à la clientèle	11
1.1.6 Gestion de crise	11
1.1.7 Prix du service de l'assainissement	12
1.2 Les chiffres clés	13
1.3 Les indicateurs de performance	14
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007	15
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL	16
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	16
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat	17
1.5 Les évolutions réglementaires	18
1.6 Les perspectives	19
2 Présentation du service	21
2.1 Le contrat	23
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	24
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat	24
2.2.2 La gestion de crise	24
2.2.3 La relation clientèle	24
2.3 L'inventaire du patrimoine	27
2.3.1 Le système d'assainissement	28
2.3.2 Les biens de retour	29
3 Qualité du service	43
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	45
3.1.1 Le schéma du système d'assainissement du contrat	45
3.1.2 La pluviométrie	45
3.1.3 La problématique H2S	45
3.1.4 L'exploitation des réseaux de collecte	47
3.1.5 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage	68
3.1.6 L'exploitation des postes de relèvement	73
3.1.7 La conformité du système de collecte	85
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement	91
3.2.1 Le schéma de principe des stations d'épurations du contrat	91
3.2.2 Le fonctionnement hydraulique	91
3.2.3 L'exploitation des ouvrages de traitement	91
3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement	109
3.3 Le renouvellement	135
La situation du fonds de renouvellement	140
3.4 Les autres missions du service	141
3.4.1 Les actions de communications pour votre contrat	141
3.4.2 Notre démarche développement durable	143
3.5 Le bilan clientèle	145
3.5.1 Le nombre de clients assainissement collectif	145
3.5.2 Les statistiques clients	147
3.5.3 La typologie des contacts clients	147
3.5.4 Les principaux motifs de dossiers clients	147
3.5.5 L'activité de gestion clients	148
3.5.6 La relation clients	149
3.5.7 L'encaissement et le recouvrement	151
3.5.8 La mesure de la satisfaction client	152
3.5.9 Le prix du service de l'assainissement	157



4 Votre délégataire	161
4.1 Notre organisation	163
4.1.1 L'entreprise régionale OUTRE-MER	163
4.1.2 Présentation générale de la SME.....	163
4.1.3 Nos moyens humains	164
4.1.4 Nos moyens logistiques.....	164
4.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	165
4.2 La relation clientèle	166
4.2.1 Le site internet et l'information client	166
4.3 Notre système de management	169
4.4 Notre démarche développement durable de Suez Eau France.....	173
▪ Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	175
▪ Agir en faveur de la biodiversité.....	178
4.5 Nos innovations.....	179
4.5.1 Notre organisation VISIO.....	179
4.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation.....	180
5 Glossaire	181
6 Annexes	193

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

1.1.1 Gouvernance du contrat

En 2016, le service de l'eau potable des 14 communes du **SICSM** a été géré en délégation de service public par la **Société Martiniquaise des Eaux (SME)** sur la base du nouveau contrat d'affermage (signé pour 12 ans au 1er avril 2015)

Pour assurer ce service, la SME, **société dédiée** aux services de l'eau et de l'assainissement en Martinique s'appuie à 98% sur des acteurs locaux soit un effectif de **188 collaborateurs**.



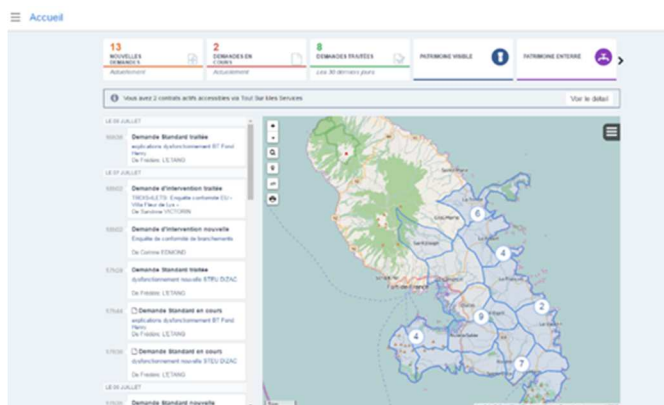
Pour 2016, le contrat a défini de **nouvelles exigences** à la SME; pour améliorer le suivi, un comité de pilotage trimestriel a été mis en place. Ce dernier s'assure du suivi des engagements et définit les orientations stratégiques. Dans ce cadre, 4 faits marquants sont à souligner :

- **L'état des lieux initial des 210 ouvrages assainissement de la collectivité :**

100% des sites ont été visités conjointement en 2016. Les fiches de visite ont été remises le 29 mars 2016.



- **La mise à disposition des données d'exploitation :** Tout SUR MES SERVICES (TSMS) aux utilisateurs du SICSM. La Gestion Electronique des Documents (GED) a ainsi été mise en service fin mars 2016 avec une formation de tous les utilisateurs de la collectivité.



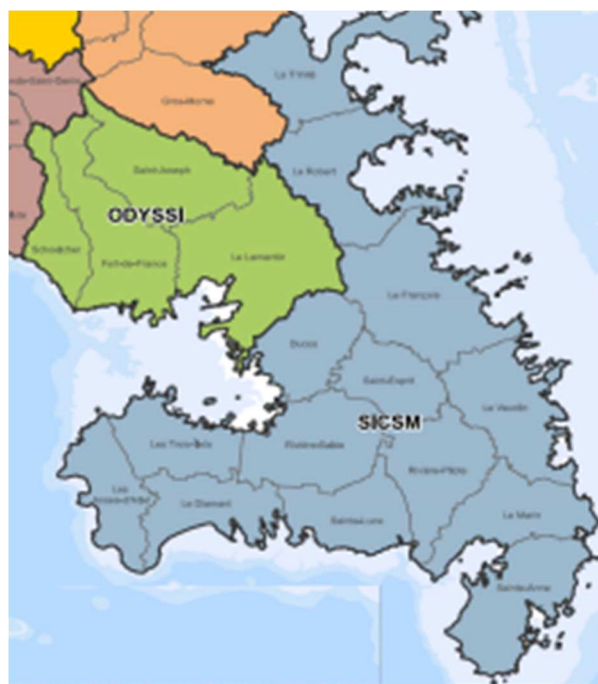
- **La construction d'un centre VISIO** : véritable centre de pilotage de toutes les interventions. Ce centre permet de surveiller, réagir, anticiper en intégrant l'innovation au cœur de nos dispositifs. Plus de 500 000 € d'investissements ont été engagés pour la phase de construction. La mise en service est prévue pour fin mars 2017 avec la création de 12 postes supplémentaires.



- **Le renouvellement de notre Centre de Relation Téléphonique** : avec la mise en place de nouvelles fonctionnalités telles que l'indication du temps d'attente ou la possibilité d'être rappelé. Ce nouvel outil en cours de mise en place est dimensionné pour traiter 80% des appels entrants en moins de 5 minutes. Il sera opérationnel en juin 2017.



Sur le plan de la gouvernance, l'année 2016 a également été marquée par **la préparation d'un transfert de compétence aux Communautés d'Agglomération CAESM (12 communes) + CACN (2 communes)**



Enfin, pour améliorer sa réactivité, harmoniser ses pratiques sur l'ensemble du périmètre et gagner en efficacité collective, la SME a fait évoluer son organisation opérationnelle en passant d'une organisation territoriale à **une organisation métier tant pour l'eau que pour l'assainissement** et sur l'ensemble de son périmètre.

La qualité de service sur l'ensemble des activités SME, est évaluée annuellement par des audits externes. En 2016, elle a été certifiée conforme ISO 9001 **par un audit externe AFNOR** mené du 17 au 21 octobre.



La Commission Consultative des Services Public Locaux s'est tenue le 6 octobre 2016.

1.1.2 Collecte des eaux usées

Sur les 71 000 clients desservis en eau potable, **40 %** seulement s'avèrent raccordés à l'assainissement sur les 14 communes soient environ : **28 600 clients**.

La pollution globale collectée par l'ensemble des systèmes d'assainissement collectifs (environ 350 km de réseau) représente **62 000 équivalents habitants** ce qui correspond à un taux de collecte de **97%**

Les enquêtes menées sur les réseaux montrent que 30% des habitations non raccordées seraient raccordables (RNR)



Plusieurs tronçons de collecteurs restent à reprendre en urgence par la collectivité suite à des effondrements prévisibles ou déjà constatés. Ces situations sont susceptibles de provoquer d'importantes nuisances aux riverains concernés comme au milieu naturel. Dans cette liste, les principaux points concernent **les bourgs de Sainte Luce et du Vauclin**.

1.1.3 Transport des eaux usées



Pour assurer le transport des eaux usées collectées, **178 postes de relèvement ou refoulement** existent sur l'ensemble du périmètre.

Deux types d'anomalies sont à souligner et traiter en urgence : il s'agit des dysfonctionnements multiples constatés sur la nouvelle technologie de refoulement en ligne. De nombreuses tentatives d'amélioration ont été mise en œuvre sans résultat. La mise en place de systèmes classiques doit être mise en œuvre rapidement notamment sur les postes du **Marin** et du **Robert**. Ces derniers présentent fréquemment des dysfonctionnements, nuisances aux riverains et génèrent des pollutions.

Un poste situé sur **Trinité** reste à sécuriser ou reconstruire, son accès est devenu dangereux, il ne peut être entretenu.

1.1.4 Traitement des eaux usées

Sur l'année, près de **3,2 millions de m³ d'eaux usées sont traités** dans les stations d'épuration de la collectivité.

Le taux de conformité des 35 stations d'épuration et en amélioration suite à l'abandon de 5 usines vétustes au Diamant, à Rivière Pilote et à Sainte Luce. **Le taux de conformité passe ainsi de 58 à 62%**



Les boues produites par les stations d'épuration (**5600 tonnes en 2016**) ont entièrement été traitées par compostage sur le site de TERRAVIVA qui produit un compost normé, 100% conforme.



1.1.5 Services à la clientèle

Le taux de mutation des clients sur 2016 représente près de **7 000 mouvements** soit près de 7% du nombre de clients.



Au global, près de **30 000** clients ont été accueillis sur nos sites, 6 000 courriers et 11000 mails ont également été traités sur l'année.

50 000 appels téléphoniques ont par ailleurs été pris en compte pour une durée d'attente moyenne de 6 minutes.

La rénovation du site internet SME avec la mise en place d'une agence en ligne a également permis d'enregistrer **120 000** consultations sur 2016.

Sur 2016, la création de notre service solution recouvrement a permis de traiter socialement 2400 dossiers en médiation sortante et 60 dossiers au titre du fonds de solidarité.

L'enquête réalisée en décembre 2016 sur le **service Assainissement** par LHDom auprès de 150 clients sur le SICSM fait apparaître une **satisfaction globale moyenne de 6,6/10** Valeur comparable à celle de l'eau potable (6,8/10).

1.1.6 Gestion de crise

Lors du week-end du 15 août 2016, suite à un déversement accidentel d'eaux usées dans le marigot en aval de **la STEP de Dizac au Diamant** provoquant la détérioration du milieu aquatique, une cellule de crise a été mise en œuvre pour y remédier.

1. **Fermeture de l'embouchure du marigot** pour retenir la pollution avec l'appui des services municipaux du Diamant
2. **Injection 24h/24 de 1500 m3/j d'eau de mer** dans le marigot à l'aide d'une motopompe autonome pour ré-oxygéner le milieu
3. **Nettoyage du site et vidange de la retenue d'eau** en amont, au niveau de la sortie de la station d'épuration pour éviter un nouvel incident.
4. **Surveillance quotidienne de la qualité de l'eau de baignade** par des analyses rapides.

La réouverture de la plage à la baignade a pu ainsi être rétablie sous 72 h.



Une réunion de mise au point avec le constructeur en présence du Maître d'ouvrage a permis de

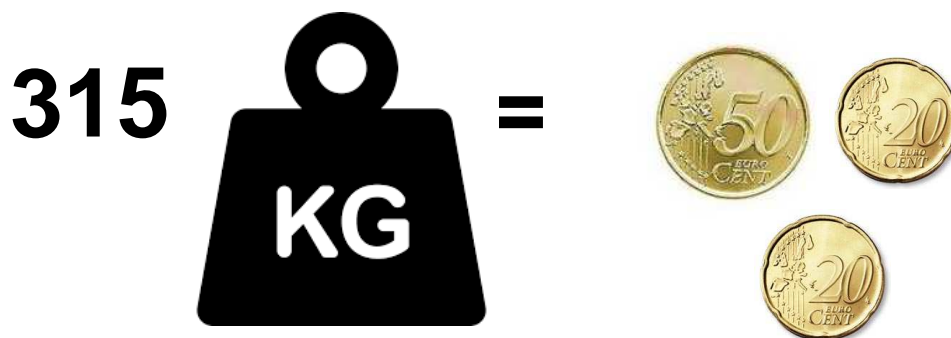
fiabiliser les anomalies observées dans le système de télégestion de la station.

Plusieurs situation à risque ont été identifiées en 2016 et communiquées à la collectivité pour traitement. Il s'agit pour l'essentiel de postes en défaut non réceptionnés comme sur la base nautique du Marin et la ravine du Robert ou de tronçons défectueux à Sainte Luce et au Vauclin.

1.1.7 Prix du service de l'assainissement

Par rapport à 2015, alors que l'évolution des indices de l'INSEE (panier de la ménagère) sont en hausse de + 0,5% en Martinique, **le prix de l'assainissement est en baisse de -0,3%**. Il est ainsi passé à **2,98€ /m3 en 2016**.

La consommation moyenne des usagers domestiques raccordés à l'assainissement en Martinique s'établit à **115 m3/an**. Sur cette base de consommation annuelle, **le prix moyen TTC du service de l'assainissement = 0,94 €/jour pour 315 litres d'eaux usées collectés, transportés et traités 24h/24**.



1.2 Les chiffres clés



435 TMS de boues évacuées

386 km de réseau total d'assainissement



376 km de réseau eaux usées

33 200 ml de réseau curé



3 329 371 m³ d'eau traitée

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
 - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
 - Les indicateurs de performance :
 - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
 - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
 - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Thème	Indicateur	2015	2016	Unité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	63 453	62 010	Nombre
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	0	Nombre
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	377,60	376,21	km
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	473	433,7	TMS
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,99	2,98	€ TTC/m ³
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	39	39	%
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	36	36	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	86	76	%
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	17 976	11 488	€/m ³
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	66	44	Nombre

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Thème	Indicateur	2015	2016	Unité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0,27	Nombre / 1000 habitants desservis
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	24	26	Nombre / 100 km
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	84	84	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0,85	7,84	Nombre / 1000 abonnés
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	-	21.40	%

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Thème	Indicateur	2016	Unité
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Non	Oui / Non
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Indicateur	2015	2016	Objectif
Curage des réseaux (km) <i>(cf. article 20.1)</i>	12,8* 9,77**	33,20* 28,68**	28 km moyen 22 km mini
Fréquence de curage des Postes de Relevage (< 2 000 EH) Fréquence de passage des Postes de Relevage (> 2 000 EH) <i>(cf. article 20.2)</i>	100 %	100%	2 par an 4 par an
Inspections visuelles diurnes et nocturnes (regards) <i>(cf. article 20.3)</i>	779	117	10 % par an, du périmètre de délégation
ITV et vidéo-périscope (regards) <i>(cf. article 20.3)</i>	91	303	500
Enquêtes de conformité branchement (nombre) <i>(cf. article 20.3)</i>	62	195	500
Tests à la fumée (km) <i>(cf. article 20.3)</i>	1,7	1,12	2,2 km
Pourcentage de stations de traitement des eaux usées disposant d'un Manuel d'exploitation <i>(cf. article 21.2)</i>	100 %	100%	100 %
Taux d'obstruction sur canalisation <i>(cf. article 20.3)</i>	0,27	0,26	< 0,3 par km

* : curatif + préventif

** : uniquement préventif

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1^{er} janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

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

1.6 Les perspectives

La reprise de la compétence eau et assainissement par les Communautés d'Agglomérations du Centre et du Sud de la Martinique et celle de Cap Nord vont générer des ajustements dans la gouvernance des contrats. L'enjeu réside dans la mise en place de convention qui permette un pilotage opérationnel et respect des engagements.

Les variations de patrimoine devront être prises en compte de la gestion du contrat. Certains ouvrages sont sortis, d'autres ont fait l'objet de réhabilitations lourdes. Les nouvelles stations d'épurations construites n'ont encore été réceptionnées conformément aux conditions contractuelles.

Concernant le réseau de collecte, des tronçons ont été signalés par les services de la SME comme étant en dysfonctionnement récurrent voire hors d'usage comme Bourg Sainte-Luce et bord de mer Vauclin. Ces anomalies entraînent des pollutions du milieu naturel et des désagréments aux usagers.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

La SOCIÉTÉ MARTINICAISE DES EAUX (SME) assure pour le compte du SYNDICAT INTERCOMMUNAL DU CENTRE ET DU SUD DE LA MARTINIQUE (SICSM), la gestion du service de l'assainissement, répartie sur les 14 communes du Sud de la Martinique.

2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'événements significatifs (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients du lundi au vendredi, le Centre de Relation Clientèle basé au Lamentin permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Pour toute demande ou réclamation : N° cristal 09 69 32 97 22 (appel non surtaxé depuis un poste fixe)

Un numéro unique pour l'accueil téléphonique le 09 69 32 97 22 en service depuis le 05 avril 2017, permet une meilleure prise en charge des abonnés.

Le service d'astreinte de la SME permet de répondre à toutes les urgences, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. 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.

• **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Tous les clients peuvent se présenter dans les bureaux du délégataire à l'adresse :
Société Martiniquaise des Eaux
Z.I. Place d'Armes
LE LAMENTIN

Aux heures d'ouvertures suivantes :

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

• **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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

Organisation de l'astreinte

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

Le service d'astreinte (21 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année. Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées. Les équipes d'astreinte sont mobilisables hors des heures ouvrables, pour déclencher les réparations nécessaires.

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

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

☞ L'organigramme d'astreinte

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

- le responsable d'astreinte (cadre) :

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

- l'astreinte téléphonique :

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

- l'astreinte d'encadrement :

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

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

➤ l'astreinte d'intervention :

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

L'astreinte mobilise au total 21 personnes par semaine.

☞ Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

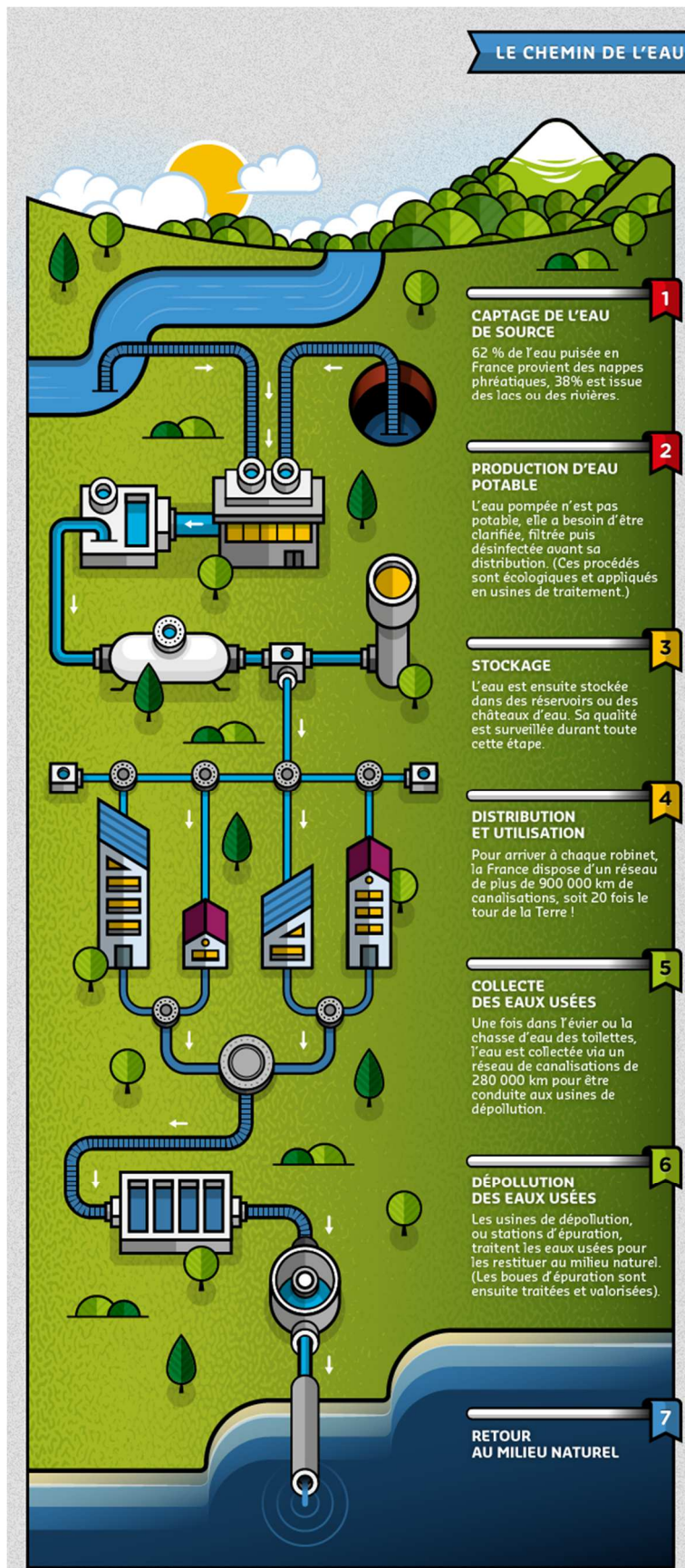
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

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

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

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

2.3.1 Le système d'assainissement



Dans un système d'assainissement, on distingue les réseaux de type unitaire et les réseaux de types séparatifs :

- un réseau qualifié de « unitaire » est conçu pour véhiculer à la fois les eaux usées (EU) et les eaux pluviales (EP). Par temps de pluie, le débit dans les collecteurs augmente fortement, gonflé par la venue d'eau de ruissellement.
- Dans le cas d'un réseau de type séparatif, les eaux usées sont raccordées à un collecteur d'eaux usées. Les eaux pluviales sont évacuées dans un collecteur d'eaux pluviales. Il y a donc deux réseaux distincts qui ne doivent pas avoir d'interconnexion. Chaque habitation est munie de deux branchements de raccordement distincts.

Les réseaux de transport (ou de transfert) sont des réseaux constitués de canalisations généralement de diamètres supérieurs à ceux des réseaux de collecte, qui peuvent être en charge ou à écoulement libre. Les réseaux de transport ont pour objectif l'acheminement de l'effluent collecté par le réseau de collecte jusqu'à un réseau en aval ou à la station de traitement des eaux usées.

2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)	
Désignation	2016
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	302 083
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	74 167
Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	8 927
Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	670
Linéaire total (ml)	385 847

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)

Commune	Désignation	2015	2016
DUCOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	36 599	36 599
GROS-MORNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	228,7	228,7

2 | Présentation du service

Commune	Désignation	2015	2016
LA TRINITÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	40 433	40 433
LE DIAMANT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	16 150,9	16 161,2
LE FRANÇOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	24 545,8	24 545,8
LE MARIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	13 359,9	13 359,9
LE ROBERT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	32 313,4	32 313,4
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	16 724,5	16 724,5
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	8 411	8 411
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	33 419,3	33 419,3
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	5 433,9	5 433,9
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	26 044	26 044
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	11 998,9	11 998,9
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	27 494	27 494
SAINT-ESPRIT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	8 916,3	8 916,3
DUCOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	7 320,3	7 320,3
LA TRINITÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	8 270,8	8 270,8
LE DIAMANT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 874,4	2 874,4
LE FRANÇOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	6 426,2	6 426,2
LE MARIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	6 664,3	6 664,3
LE ROBERT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	9 709,8	9 709,8
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 704,4	1 704,4
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	2 249,5	2 249,5
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	5 305,2	5 305,2
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	22,8	22,8
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	4 455,3	4 455,3
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	4 102	4 102
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	13 560,2	13 560,2
SAINT-ESPRIT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 501,7	1 501,7
LA TRINITÉ	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	2 500,5	2 500,5
LE FRANÇOIS	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	676,7	676,7
LE MARIN	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	901	901
LE ROBERT	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 160,2	1 160,2
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 423,6	1 423,6

Commune	Désignation	2015	2016
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	897,4	897,4
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau eaux traitées (ml)	1 368,1	1 368,1
LA TRINITÉ	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	371	371
LE DIAMANT	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	61,9	61,9
LE FRANÇOIS	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	49,9	49,9
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	23,2	23,2
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	12,4	12,4
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	34,6	34,6
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	7,9	7,9
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	90,9	90,9
SAINT-ESPRIT	Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	17,8	17,8
Linéaire total (ml)		385 836,3	385 846,6

• **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

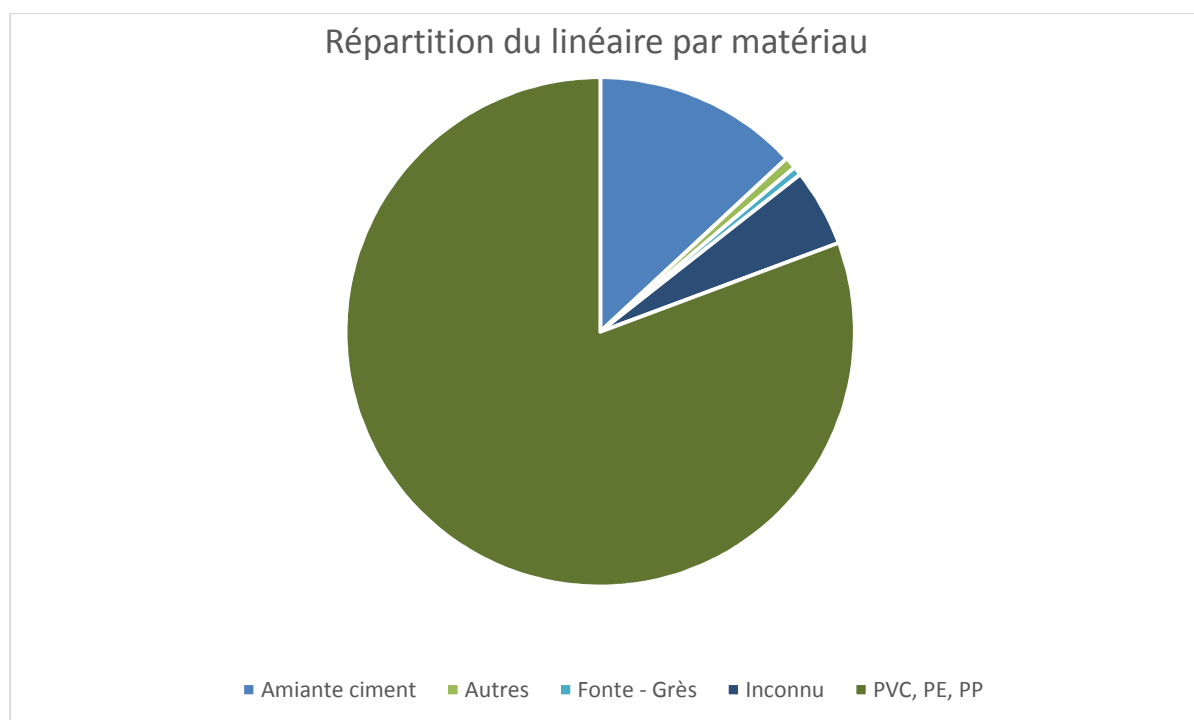
Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)										
Réseau	Écoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	1 296	23	534	1 853
Autres	Refoulement	-	-	-	-	-	6 847	-	897	7 744
Eaux usées	Gravitaire	69	39 449	176	-	1 732	243 487	2 242	14 884	302 038
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	7 051	62 661	2 757	1 699	74 169
Total		69	39 449	176	-	8 783	314 291	5 022	18 014	385 804

Répartition du linéaire de canalisation par matériau et par diamètre (écoulement gravitaire)

Diamètre (mm)	Acier	Amiante ciment	Autres	Béton	Fonte	In connu	Poly éthylène	PRV/ Fibre de verre	PVC	(vide)	Total général
100									669	19	688
110					43				80		123
120									447		447
125		54			48				140	190	432
140									418	47	465
150		1 641	53		1 171	46			572		3 484
160		3 064	52					16	13 080	67	16 279
175		1 305		8					9		1 322
200	69	26 348	247	145	276	126	173	13	218 497	1 143	247 038
225									84		84
250		5 905			13				4 400	113	10 432
300		403							2 184	47	2 634
315		341			7				2 732	5	3 084
350									8		8
400		171							12		182
63										6	6
90									11		11
(vide)		217	1 912	7	172	1 411			1 312	12 185	17 216
Tot général	69	39 449	2 265	161	1 732	1 583	173	29	244 653	13 822	303 936

Répartition du linéaire de canalisation par matériau et par diamètre (écoulement refoulement)

Diamètre (mm)	Autres	Fonte	Polyéthylène	PVC	(vide)	Total général
100		104	16	329	59	507
110		331	2 903	13 638		16 872
125		1 880	379	3 662	128	6 049
140			499	3 240		3 739
150		3 246		408		3 653
160			963	3 283	9	4 254
180			3 691			3 691
200		1 283	4 121	2 750		8 154
225			3 774	916		4 690
250			4 114	677		4 790
300			2 500			2 500
315			323			323
63			2 462	517		2 979
65			284			284
75			1 385	2 702		4 086
80		181		52		233
90			2 846	7 180		10 026
(vide)	2 757	27		263	2 034	5 081
Total général	2 757	7 051	30 259	39 615	2 229	81 911



- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Regards réseau	13 139	13 141	0,0%
Vannes	16	16	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
DUCOS	Regards réseau	1 663	1 663	0,0%
DUCOS	Vannes	2	2	0,0%
GROS-MORNE	Regards réseau	5	5	0,0%
LA TRINITÉ	Regards réseau	1 802	1 802	0,0%
LE DIAMANT	Regards réseau	638	640	0,3%
LE DIAMANT	Vannes	2	2	0,0%
LE FRANÇOIS	Regards réseau	1 026	1 026	0,0%
LE MARIN	Regards réseau	597	597	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE MARIN	Vannes	2	2	0,0%
LE ROBERT	Regards réseau	1 387	1 387	0,0%
LE VAUCLIN	Regards réseau	727	727	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Regards réseau	330	330	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vannes	1	1	0,0%
LES TROIS-ILETS	Regards réseau	1 441	1 441	0,0%
LES TROIS-ILETS	Vannes	5	5	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Regards réseau	276	276	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Regards réseau	1 150	1 150	0,0%
SAINTE-ANNE	Regards réseau	555	555	0,0%
SAINTE-ANNE	Vannes	1	1	0,0%
SAINTE-LUCE	Regards réseau	1 192	1 192	0,0%
SAINTE-LUCE	Vannes	2	2	0,0%
SAINT-ESPRIT	Regards réseau	350	350	0,0%

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	PR Bétonord	1996
DUCOS	PR Bezaudin Petite Cocotte	1996
DUCOS	PR Ducos Barington 2	1998
DUCOS	PR Ducos Durivage 1	1998
DUCOS	PR Ducos La Bobby 5	1998
DUCOS	PR Ducos La Chassaing 3	1998
DUCOS	PR Ducos Lourdes 7	1998
DUCOS	PR Ducos Rivière La Manche 4	1998
DUCOS	PR Ducos Rivière Pierre	1991
DUCOS	PR Ducos Salle Polyvalente	1993
DUCOS	PR Ducos Sérénité	1996

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	PR Ducos Vaudrancourt 6	1998
DUCOS	PR Lagon de Florida	2016
DUCOS	PR Les Hauts de Barington	
DUCOS	PR Prison	1996
DUCOS	PR Syndic Canneliers	
LA TRINITÉ	PR Anse Bonneville 1	1992
LA TRINITÉ	PR Anse Bonneville 2	1991
LA TRINITÉ	PR Brésil	1980
LA TRINITÉ	PR Cité Bac	1990
LA TRINITÉ	PR Cosmy	1991
LA TRINITÉ	PR Epinette	1980
LA TRINITÉ	PR Fond Bazile	1994
LA TRINITÉ	PR La Crique	1995
LA TRINITÉ	PR La Grosillière	1994
LA TRINITÉ	PR La Trinité Autre Bord	1997
LA TRINITÉ	PR La Trinité Bord de Mer	1986
LA TRINITÉ	PR La Trinité CFPA	1995
LA TRINITÉ	PR La Trinité Ecole de Peche	1997
LA TRINITÉ	PR La Trinité Infirmière	1986
LA TRINITÉ	PR La Trinité La Poste	1994
LA TRINITÉ	PR La Trinité Limol	1986
LA TRINITÉ	PR La Trinité Parking	1989
LA TRINITÉ	PR La Trinité Pharmacie	1994
LA TRINITÉ	PR La Trinité Pont Bellune	1986
LA TRINITÉ	PR La Trinité Raisiniers	1990
LA TRINITÉ	PR RHI La Crique	
LA TRINITÉ	PR Rivière Crabe	1991
LA TRINITÉ	PR Tartane Bourg	1987
LA TRINITÉ	PR Tartane Vvf	1983
LA TRINITÉ	PR Vieux Galion	1986
LA TRINITÉ	PR Zac de Beauséjour	1995
LE DIAMANT	PR Anse Cafard	1993

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
LE DIAMANT	PR Dizac	2004
LE DIAMANT	PR La Cherry	1995
LE DIAMANT	Pr Le Diamant Bourg	1994
LE DIAMANT	PR Le Diamant Cimetière	1990
LE DIAMANT	PR Le Diamant Tamarin	1990
LE DIAMANT	PR Le Diamant Taupinière	
LE DIAMANT	PR Lucito	2012
LE DIAMANT	PR Marine Hotel	1985
LE FRANÇOIS	PR Cotonnerie	1996
LE FRANÇOIS	PR Eucalyptus	1999
LE FRANÇOIS	PR La Jetée	1997
LE FRANÇOIS	PR La Martienne	1992
LE FRANÇOIS	PR Le François Mécanicien	1986
LE FRANÇOIS	PR Le François Port de Pêche	1998
LE FRANÇOIS	PR Le François Presqu'île	1984
LE FRANÇOIS	PR Le François Snack	1988
LE FRANÇOIS	PR Le François Zone Industrielle	1999
LE FRANÇOIS	PR Le Môle	1998
LE FRANÇOIS	PR Soleil Levant	1992
LE FRANÇOIS	PR1' Nord Mansarde	
LE FRANÇOIS	PR1 Sud Mansarde	
LE FRANÇOIS	PR2' Nord Mansarde	
LE FRANÇOIS	PR2 Sud Mansarde	
LE FRANÇOIS	PR3' Nord Mansarde	
LE FRANÇOIS	PR4' Nord Mansarde	
LE MARIN	PR Le Marin Cimetière	1988
LE MARIN	PR Le Marin Cité Scolaire	1988
LE MARIN	PR Le Marin Club Nautique	1988
LE MARIN	PR Le Marin Zone Portuaire	1988
LE MARIN	PR Zone Arthimer	1988
LE ROBERT	PR A	1997
LE ROBERT	PR B (André Berceau)	1997

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
LE ROBERT	PR C (Yves Brena)	1997
LE ROBERT	PR Courbaril	1987
LE ROBERT	PR D (Fardiny)	1997
LE ROBERT	PR E (Duchet)	1997
LE ROBERT	PR F (Jeanville)	1997
LE ROBERT	PR G (Coco Baby)	1997
LE ROBERT	PR Gaschette	1997
LE ROBERT	PR Gendarmerie	1989
LE ROBERT	PR H (Piscine Municipale)	1997
LE ROBERT	PR I (Bonnaventure)	1997
LE ROBERT	PR J (Delaray-Fibeuil)	1997
LE ROBERT	PR K (Yves Priam)	1997
LE ROBERT	PR L (Yves Larmure)	1997
LE ROBERT	PR La Semair	1987
LE ROBERT	PR Le Robert Ecole Maternelle	1996
LE ROBERT	PR Le Robert RHI	2004
LE ROBERT	PR Le Robert Route Nationale	1997
LE ROBERT	PR M (Ste Croix Fernande)	1997
LE ROBERT	PR Mansarde	1984
LE ROBERT	PR Miramar	1993
LE ROBERT	PR Moulin à Vent Cité	1991
LE ROBERT	PR N (Chéry Félicité)	1997
LE ROBERT	PR O (Ardes Abel)	1997
LE ROBERT	PR Pointe Lynch	1984
LE ROBERT	PR Pointe Royale	1997
LE ROBERT	PR Pontaléry	2008
LE ROBERT	PR Q (Meubles Labour)	1997
LE ROBERT	PR R (Biométal)	1997
LE ROBERT	PR Suez Panama	2010
LE ROBERT	PR Trou Terre	2013
LE VAUCLIN	PR Château Paille 1 Bannaneraie	1998
LE VAUCLIN	PR Château Paille 2 Snack	1998

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
LE VAUCLIN	PR Château Paille 3 Pont	1998
LE VAUCLIN	PR Château Paille 4 Chien	1998
LE VAUCLIN	PR Château Paille 5 Bord de Mer	1998
LE VAUCLIN	PR Petite Ravine	2005
LE VAUCLIN	PR Pointe Faula	2007
LES ANSES-D'ARLET	Pr Anse Dufour	
LES ANSES-D'ARLET	PR Batterie	1987
LES ANSES-D'ARLET	PR Bourg des Anses d'Arlets	1987
LES ANSES-D'ARLET	PR Coin des Peres	1987
LES ANSES-D'ARLET	PR Grande anse	1987
LES ANSES-D'ARLET	PR Touristique	2009
LES TROIS-ILETS	PR Anse à l'Ane	2006
LES TROIS-ILETS	PR Anse Mitan	2003
LES TROIS-ILETS	PR Impératrice Village	1995
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Alamanda	2007
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Bord de Mer	1996
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Citron	2003
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets College	2004
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Golf	2003
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Rue Neuve	1992
LES TROIS-ILETS	PR Les Trois Ilets Trou Etienne	2007
LES TROIS-ILETS	PR Marina	1995
LES TROIS-ILETS	PR Pointe Desgrottes 1	1992
LES TROIS-ILETS	PR Pointe Desgrottes 2	2001
LES TROIS-ILETS	PR Vatable	2004
LES TROIS-ILETS	PR Wallon	2003
LES TROIS-ILETS	PR Xavier	2003
RIVIÈRE-PILOTE	PR Rivière Pilote Ecole Maternelle	2010
RIVIÈRE-SALÉE	PR Carrefour Petit Bourg	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Campêche	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Carriere	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Ibis	2007

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée La Haut	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Marine	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Mimosas	2007
RIVIÈRE-SALÉE	PR Rivière Salée Plaisance	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Stade Petit Bourg	1998
RIVIÈRE-SALÉE	PR Thoraille	1998
SAINTE-ANNE	PR Anse Tonnoir	1995
SAINTE-ANNE	PR Bareto	1994
SAINTE-ANNE	PR Belfond Anchorage	1988
SAINTE-ANNE	PR Caritan	1991
SAINTE-ANNE	Pr Caritan Plage	1991
SAINTE-ANNE	PR Sainte Anne Beauregard	1991
SAINTE-ANNE	Pr Sainte Anne Bourg	
SAINTE-ANNE	PR Sainte Anne Joli Cœur	2001
SAINTE-ANNE	PR Sainte Anne Marché Bourg	1992
SAINTE-ANNE	PR Val d'Or	2007
SAINTE-LUCE	PR Corps de Garde	2009
SAINTE-LUCE	PR Désert Anse Mabouyas	2007
SAINTE-LUCE	PR Fond Henry	1979
SAINTE-LUCE	PR Gros Raisin	1996
SAINTE-LUCE	PR Les Amandiers	1991
SAINTE-LUCE	PR Les Coteaux Nord	1991
SAINTE-LUCE	PR Pierre et Vacances	1997
SAINTE-LUCE	PR Sainte Luce Bourg	1996
SAINTE-LUCE	PR Sainte Luce Les Moubins	1998
SAINTE-LUCE	PR Stade Trois Rivières	1991
SAINTE-LUCE	PR Vvf Edf	1996
SAINTE-LUCE	PR ZAC Pont Café 1	
SAINTE-LUCE	PR ZAC Pont Café 2	
SAINTE-LUCE	PR ZAC Pont Café 3	
SAINT-ESPRIT	PR Gueydon	1993
SAINT-ESPRIT	PR La Carreau	1985

Inventaire des installations de relevage		
Commune	Site	Année de mise en service
SAINT-ESPRIT	PR Petit Fonds	1985
SAINT-ESPRIT	PR Saint Esprit Hôpital	1985
SAINT-ESPRIT	PR Saint Esprit Magasin Municipal	1985
SAINT-ESPRIT	PR Saint Esprit Solitude	1993

Les variations sur les postes de relèvement

Les variations sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice (nombre)			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
LE FRANÇOIS	PR Le François Snack	1988	2016
LES ANSES-D'ARLET	PR Batterie	1987	2016

- **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
DUCOS	STEU Canal	1979	300
DUCOS	STEU Grande Savane	1988	250
DUCOS	STEU Pays Noyé	1978	10 000
LA TRINITÉ	STEU La Trinité Bac	1994	1 000
LA TRINITÉ	STEU Trinité Desmarinières	1998	10 000
LA TRINITÉ	STEU Trinité Tartane	2009	2 100
LE DIAMANT	STEU Dizac (Ancienne)	1992	3 200
LE DIAMANT	STEU Dizac (Nouvelle)	2015	8 300
LE FRANÇOIS	STEU François Chopotte	1996	250
LE FRANÇOIS	STEU François Pointe Courchet	1992	6 666
LE FRANÇOIS	STEU Mansarde Rancée	2015	450
LE MARIN	STEU Marin Bourg	2008	12 500
LE MARIN	STEU Marin Duprey	1996	150
LE ROBERT	STEU Robert Four à Chaux	1990	2 000
LE ROBERT	STEU Robert Moulin à Vent	1993	3 000
LE ROBERT	STEU Robert Pointe Lynch	1988	1 000
LE ROBERT	STEU Robert Rivière Pomme	1999	3 000
LE VAUCLIN	STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	2008	5 000
LE VAUCLIN	STEU Vauclin Grand Case	1989	200
LES ANSES-D'ARLET	STEU Anses d'Arlet Bourg	1984	5 000
LES TROIS-ILETS	STEU Anse Marette	1991	15 000
LES TROIS-ILETS	STEU La Ferme	1992	200
RIVIÈRE-PILOTE	STEU Riviere Pilote Manikou	2002	650
RIVIÈRE-PILOTE	STEU Rivière-Pilote En Camée	1985	250
RIVIÈRE-SALÉE	STEU du Bourg Riviere Salée	1983	5 000
RIVIÈRE-SALÉE	STEU Fond Masson	1988	500
RIVIÈRE-SALÉE	STEU Kanel	1999	200
SAINTE-ANNE	STEU Belfond	1999	8 000

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
SAINTE-LUCE	STEU Bellevue Ladour	1985	500
SAINTE-LUCE	STEU Gros Raisin (Ancienne)	2002	6 000
SAINTE-LUCE	STEU Gros Raisin (Nouvelle)	2016	16 755
SAINTE-LUCE	STEU Les Coteaux	1995	1 400
SAINT-ESPRIT	STEU Peter Maillet	1995	200
SAINT-ESPRIT	STEU Petit Fond	1979	1 350
SAINT-ESPRIT	STEU Régale	1992	250

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

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
LE DIAMANT	STEU Dizac (Ancienne)	1992	2015
LE DIAMANT	STEU Le Cherry	1980	2015
RIVIÈRE-PILOTE	STEU Rivière-Pilote En Camée	1985	2016
SAINTE-LUCE	STEU Bourg Fond Henry	1979	2015
SAINTE-LUCE	STEU Gros Raisin (Ancienne)	2002	2016

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

3.1.1 Le schéma du système d'assainissement du contrat

Les schémas des systèmes d'assainissement des différentes communes du contrat sont regroupés en annexe.

3.1.2 La pluviométrie

La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés bien que la totalité des réseaux de collecte du patrimoine du SICSM soit de type séparatif et ceci en raison des mauvais raccordements des eaux pluviales sur les eaux usées, la pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et

Le Bulletin Climatique Annuel 2016* (en annexe) détaille l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. Son analyse permet d'expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

* source Météo France

3.1.3 La problématique H2S

- **UN RAPPEL DES MECANISMES DE PRODUCTION DE L'H2S**

Les réseaux de collecte des eaux usées ainsi que les postes de relèvement peuvent renfermer de l'H₂S: substance toxique, voire mortelle pour l'homme, et corrosive pour les réseaux. L'hydrogène sulfuré (H₂S) est un gaz dangereux, il est plus lourd que l'air, et se trouve donc en général, dans les points bas où il peut s'accumuler. Par ailleurs, ce gaz est produit principalement par fermentation anaérobie des dépôts et sera donc libéré en cas de brassage de ceux-ci.

Toute eau résiduaire urbaine contient des composés soufrés sous forme de sels inorganiques (sulfates SO₄²⁻...) ou inclus dans les molécules organiques (protéines animales et végétales, sulfonates contenus dans les détergents). Les fermentations, les réactions biochimiques induites par l'activité de certains microorganismes transforment les matières organiques soufrées en sulfates puis en sulfures. Ces micro-organismes existent dans les biofilms formés sur les parois des canalisations et dans les matières en suspensions. Les réactions biochimiques conduisent à la formation d'H₂S (milieu anaérobie) qui se transforme en acide sulfurique très corrosif en milieu aérobie ; ces réactions sont explicitées ci-dessous.

En milieu aérobie

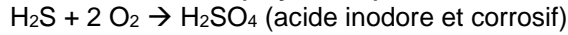
Matières organiques contenant du S + Bactéries → matières organiques + SO₄²⁻

En milieu anaérobie (réduction)

SO₄²⁻ + Bactéries → S²⁻ + sous-produits

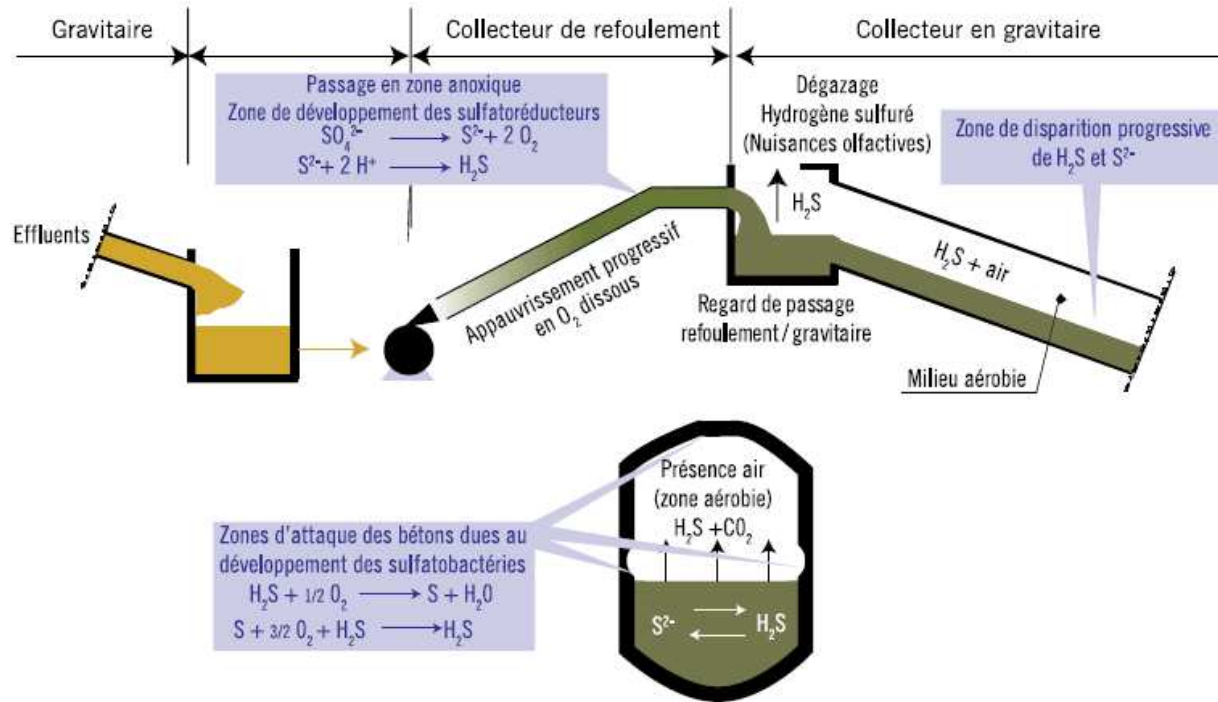
Puis : S²⁻ + 2H⁺ → HS⁻ + H⁺ → H₂S

En milieu aérobie (oxydation)



Les refoulements en réseau favorisent l'anaérobie de l'effluent dans un milieu isolé sans contact avec l'air libre. C'est le cas dans un tuyau de type refoulement où l'oxygène dissous est consommé et pas renouvelé. Le passage en condition anaérobie est alors établi. Les risques sont d'autant plus grands que le nombre de postes en série est élevé.

• **LE SCHEMA D'UN RESEAU AVEC PRODUCTION D'H2S**



• **LES MESURES D'H2S REALISEES SUR LE RESEAU**

Aucune mesure en ligne d'H2S avec enregistrement n'existe sur le réseau de collecte du périmètre. Les seuls capteurs existants sont présents sur le poste de refoulement Wallon aux Trois Ilets et à l'entrée de la station d'épuration Quatre Chemins au Marin.

Dans un souci d'optimisation les unités de traitement d'H2S par injection de sels de nitrate, la SME a procédé à des études sur les bassins versants disposant de ce type de traitement en partenariat avec le groupement d'entreprises spécialisées ATHEO/SCIC.

Les études ont été menées sur les sites suivants :

- La chaîne PR Xavier, PR Golf et PR Wallon aux Trois Ilets
- La chaîne PR Trois Rivière Stade et PR Les Amandiers à Sainte Luce
- Le PR Bourg Cimetière au Marin

Ce travail a permis d'optimiser la programmation d'injection du réactif (régulation) en tenant compte par exemple du temps (sec ou pluie).

3.1.4 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

La surveillance du réseau s'effectue via des inspections. On en distingue plusieurs types :

- l'inspection télévisée (ITV) consiste à observer in situ l'aspect intérieur des collecteurs non visitables, à l'aide d'une caméra motorisée qui avance le long des collecteurs,
- l'inspection rapide avec un vidéopériscope (IVP) permet d'effectuer des prises de vue de l'intérieur des collecteurs et des branchements à partir d'un regard de visite afin d'évaluer l'état structurel et le niveau d'encrassement,
- l'inspection autres des collecteurs visitables (diamètre > 1500 mm).

Inspections réseau			
	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	3 091	2 127	- 31,2%
dont ITV (ml)	182	543	198,4%
Autres (ml)	2 909	1 585	- 45,5%
Linéaire total inspecté (ml)	3 091	2 127	- 31,2%
dont ITV (ml)	182	543	198,4%
Autres (ml)	2 909	1 585	- 45,5%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	145	74	- 49,0%

Inspections réseau			
	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	182	543	198,4%
Linéaire de réseau inspecté autres (ml)	2 909	1 585	- 45,5%
Linéaire total inspecté (ml)	3 091	2 127	- 31,2%
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	145	74	- 49,0%

Inspections télévisées				
Type ITV	2015	2016	N/N-1 (%)	
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV d'urgence	142	65	- 54,2%	
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par ITV programmée	10	477	4 712,5%	
Linéaire de réseau Eaux Usées inspecté par Vidéopériscope (IVP programmées)	30	-	- 100,0%	
Linéaire total inspecté par ITV	182	543	198,4%	

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2015	2016	N/N-1 (%)
LE DIAMANT	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	331	87	- 73,6%
LE DIAMANT	Linéaire total inspecté (ml)	331	87	- 73,6%
LE DIAMANT	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	14	3	- 78,6%
LE MARIN	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	51	333	550,0%
LE MARIN	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	21	51	138,8%
LE MARIN	Linéaire total inspecté (ml)	72	384	429,5%
LE MARIN	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	4	13	225,0%
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	316	107	- 66,2%
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	82	0,0%
LE VAUCLIN	Linéaire total inspecté (ml)	316	189	- 40,2%
LE VAUCLIN	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	15	5	- 66,7%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	74	-	- 100,0%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	26	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire total inspecté (ml)	74	26	- 64,7%
LES ANSES-D'ARLET	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	3	-	- 100,0%
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	940	677	- 28,0%
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	206	0,0%
LES TROIS-ILETS	Linéaire total inspecté (ml)	940	883	- 6,0%
LES TROIS-ILETS	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	41	30	- 26,8%
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	-	87	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire total inspecté (ml)	-	87	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	760	197	- 74,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	121	-	- 100,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire total inspecté (ml)	881	197	- 77,6%
RIVIÈRE-SALÉE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	35	16	- 54,3%

Répartition par communes des inspections réseau				
Commune	Type d'inspection réseau	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	255	-	- 100,0%
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	10	-	- 100,0%
SAINTE-ANNE	Linéaire total inspecté (ml)	265	-	- 100,0%
SAINTE-ANNE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	17	-	- 100,0%
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau inspecté en inspection autres (ml)	182	183	0,6%
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	30	90	204,0%
SAINTE-LUCE	Linéaire total inspecté (ml)	212	274	29,0%
SAINTE-LUCE	Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	16	7	- 56,3%

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Curage préventif Réseau			
	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	9 772,85	28 681,28	193,5%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	9 772,85	28 681,28	193,5%
Taux de curage préventif (%)	2,6%	7,6%	193,5%

Répartition par communes du curage préventif réseau				
Commune	Intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
DUCOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	181,76	891,25	390,3%
LA TRINITÉ	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	1 737,54	3 172,32	82,6%
LE DIAMANT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	611,17	1 103,12	80,5%
LE FRANÇOIS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 245,25	2 694,69	20,0%
LE MARIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	21,22	1 712,03	7 968,0%
LE ROBERT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	1 987,6	3 302,97	66,2%
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	418,64	3 400,4	712,2%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	658,46	998,61	51,7%
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	44,66	1 370	2 967,6%
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	87,28	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	874,76	3 675,79	320,2%

Répartition par communes du curage préventif réseau				
Commune	Intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	238,9	903,7	278,3%
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	528,83	3 117,46	489,5%
SAINT-ESPRIT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	224,06	2 251,66	904,9%
Total	Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	9 772,85	28 681,28	193,5%
Total	Taux de curage préventif (%)	2,6%	7,6%	193,5%

Curage curatif			
	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	3 030,59	4 518,7	49,1%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	3 030,59	4 518,7	49,1%
Taux de curage curatif (%)	0,8%	1,2%	49,1%

Répartition par communes du curage curatif				
Commune	Réseaux Types	2015	2016	N/N-1 (%)
DUCOS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	175,36	178,55	1,8%
LE DIAMANT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	536,02	355,6	- 33,7%
LE MARIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	247,11	293,35	18,7%
LE VAUCLIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	872,58	338,31	- 61,2%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	275,02	56,46	- 79,5%
LES TROIS-ILETS	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	144,97	808,7	457,8%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	134,58	429,96	219,5%
SAINTE-ANNE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	119,64	0,0%
SAINTE-LUCE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	644,95	1 395,37	116,4%
SAINT-ESPRIT	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	542,76	0,0%
Total	Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	3 030,59	4 518,7	49,1%
Total	Taux de curage curatif (%)	0,8%	1,2%	49,1%

Le curage total : préventif et curatif				
Réseaux	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	3 030,59	4 518,7	49,1%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	181,87	542,62	198,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	9 590,98	28 138,66	193,4%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		9 772,85	28 681,28	193,5%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		3 030,59	4 518,7	49,1%

Répartition par commune du curage total : préventif et curatif				
DUCOS	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	175,36	178,55	1,8%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	181,76	891,25	390,3%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		181,76	891,25	390,3%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		175,36	178,55	1,8%

LA TRINITÉ	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	1 737,54	3 172,32	82,6%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 737,54	3 172,32	82,6%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

LE DIAMANT	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	536,02	355,6	- 33,7%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	611,17	1 103,12	80,5%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		611,17	1 103,12	80,5%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		536,02	355,6	- 33,7%

LE FRANÇOIS	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	2 245,25	2 694,69	20,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		2 245,25	2 694,69	20,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

LE MARIN	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	247,11	293,35	18,7%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	21,22	50,67	138,8%

3 | Qualité du service

LE MARIN	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	-	1 661,36	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		21,22	1 712,03	7 968,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		247,11	293,35	18,7%

LE ROBERT	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	1 987,6	3 302,97	66,2%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		1 987,6	3 302,97	66,2%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	0	0,0%

LE VAUCLIN	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	872,58	338,31	- 61,2%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	82,06	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	418,64	3 318,34	692,6%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		418,64	3 400,4	712,2%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		872,58	338,31	- 61,2%

LES ANSES-D'ARLET	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	275,02	56,46	- 79,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	26,08	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	658,46	972,53	47,7%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		658,46	998,61	51,7%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		275,02	56,46	- 79,5%

LES TROIS-ILETS	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	144,97	808,7	457,8%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	206,44	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	44,66	1 163,56	2 505,4%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		44,66	1 370	2 967,6%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		144,97	808,7	457,8%

RIVIÈRE-PILOTE	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	-	87,28	0,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		0	87,28	0,0%

RIVIÈRE-SALÉE	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	134,58	429,96	219,5%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	121,1	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	753,66	3 675,79	387,7%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		874,76	3 675,79	320,2%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		134,58	429,96	219,5%

SAINTE-ANNE	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	-	119,64	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	9,92	-	- 100,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	228,98	903,7	294,7%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		238,9	903,7	278,3%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	119,64	0,0%

SAINTE-LUCE	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	644,95	1 395,37	116,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préparatoire	29,63	90,09	204,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	499,2	3 027,37	506,4%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		528,83	3 117,46	489,5%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		644,95	1 395,37	116,4%

SAINT-ESPRIT	Types	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Curatif	-	542,76	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	Préventif	224,06	2 251,66	904,9%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)		224,06	2 251,66	904,9%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)		0	542,76	0,0%

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avoires pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Désobstructions			
	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	74	206	178,4%
Désobstructions sur branchements	15	36	140,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,2	0,55	178,4%

Répartition par communes des désobstructions			
DUCOS	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	6	13	116,7%
Désobstructions sur branchements	1	-	- 100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,14	0,3	116,7%

LA TRINITÉ	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	5	8	60,0%
Désobstructions sur branchements	1	-	- 100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,1	0,16	60,0%

LE DIAMANT	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	6	10	66,7%
Désobstructions sur branchements	1	1	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,32	0,53	66,6%

LE FRANÇOIS	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	5	7	40,0%
Désobstructions sur branchements	1	2	100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,16	0,23	40,0%

LE MARIN	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	7	25	257,1%
Désobstructions sur branchements	-	1	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau + ouvrage/km de réseau)	0,35	1,25	257,1%

LE ROBERT	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	11	10	- 9,1%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,26	0,24	- 9,1%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0,0%

LE VAUCLIN	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	7	20	185,7%
Désobstructions sur branchements	5	6	20,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,38	1,09	185,7%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0,0%

LES ANSES-D'ARLET	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	3	2	- 33,3%
Désobstructions sur branchements	1	2	100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,28	0,19	- 33,3%

LES TROIS-ILETS	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	7	32	357,1%
Désobstructions sur branchements	1	6	500,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,18	0,83	357,1%

RIVIÈRE-PILOTE	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	-	1	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0,18	0,0%

RIVIÈRE-SALÉE	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	4	15	275,0%
Désobstructions sur branchements	-	3	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,13	0,49	275,0%

SAINTE-ANNE	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	-	5	0,0%
Désobstructions sur branchements	-	1	0,0%

SAINTE-ANNE	2015	2016	N/N-1 (%)
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0,31	0,0%

SAINTE-LUCE	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	13	44	238,5%
Désobstructions sur branchements	3	10	233,3%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,32	1,07	238,5%

SAINT-ESPRIT	2015	2016	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	-	14	0,0%
Désobstructions sur branchements	1	4	300,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	1,34	0,0%

Détail des interventions curatives (nombre)					
Intervention	Désignation	Libellé	2015	2016	N/N-1 (%)
Chasses curatives	Branchement	Total	2	14	600,0%
Chasses curatives	Réseau	Eaux usées	25	108	332,0%
Chasses curatives	Réseau	Total	25	108	332,0%
Curages curatifs	Branchement	Total	13	22	69,2%
Curages curatifs	Réseau	Eaux usées	49	98	100,0%
Curages curatifs	Réseau	Total	49	98	100,0%

- LES DECHETS EXTRAITS DU RESEAU**

Les sous-produits de curage sont constitués des matières extraites des canalisations et des avaloirs lors des opérations de curage.

Le tableau suivant présente les déchets extraits du réseau.

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)				
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Branchement	Chasses curatives	0	0	0,0%
Branchement	Curages curatifs	8 800	16 000	81,8%
Branchement	Désobstructions	8 800	16 000	81,8%
Réseau	Chasses curatives	0	0	0,0%
Réseau	Curage préventif	54 500	61 303	12,5%

Les déchets extraits du réseau (masse en kg)				
Type d'ouvrage	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Réseau	Curages curatifs	63 600	49 005	- 22,9%
Réseau	Désobstructions	63 600	49 005	- 22,9%

- **LES ENQUÊTES DE CONFORMITÉ BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de conformité des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquêtes de Conformité Branchements	
	2016
Nombre d'enquêtes de conformité total réalisées	642
- dont nombre d'enquêtes de conformité DAT/ Ventes	25
- dont nombre d'enquêtes de conformité contractuelles	617
Nombre d'enquêtes total non conformes	150
Taux de conformité (%)	66,39
Nombre de contre-visite	0
Taux de mise en conformité suite à des contres-visites (%)	0

- **LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

Quantités de prestations cumulées depuis le début de l'exercice						
	2015	2016-tr1	2016-tr2	2016-tr3	2016-tr4	Cumul 2016
nbre de réparations sur les canalisations	79	21	21	29	25	96
nbre de réparations sur les branchements	100	18	25	33	17	93

- **INSUFFISANCES EVENTUELLES DU RESEAU**

LE FRANCOIS

Rue Schoelcher

Le réseau de la rue Schoelcher présente des obstructions fréquentes, dues à la présence de graisses des restaurants. Ce dernier présente de nombreuses contre pentes.

Une enquête devra être réalisée afin de contrôler la conformité des bacs à graisses des restaurants.

Réseau Eucalyptus

La majorité du réseau d'EUCALYPTUS passe en propriété privé, ce qui rend très difficile les interventions de désobstructions qui sont très fréquentes. La totalité de ce réseau est en amiante ciment. De nombreuses ruptures de canalisation se sont produites sur des différents tronçons aussi bien sur les canalisations de refoulement que gravitaire.

LE ROBERT

Réseau Bourg

La totalité du réseau est en amiante ciment. Des travaux de pose réseaux neufs sont en cours actuellement dans le cadre de la construction de la station de Pontalherly.

Réseau de Mansarde Catalogne

Ce réseau est sous dimensionné diamètre 140 mm au lieu de 200mm de diamètre réglementaire. Le collecteur principal se situe en propriété privée. Des travaux de pose de réseaux neufs ont été réalisés en cours d'exercice.

Réseau Cité Symphor

Le réseau est structurellement très dégradé de par sa nature en amiante ciment.

Il est à noter la présence de dessableurs statiques sur certains tronçons. La totalité du réseau se trouve en domaine privé.

TRINITE

Réseau Autre Bord

Le collecteur principal se trouve en domaine privé entraînant des difficultés d'accès.

Le tronçon situé sur la parcelle AB0195 est affaissé en raison de la construction d'une piscine sur ce dernier.

Il est urgent que le réseau soit renouvelé et posé sur le domaine public.

TARTANE

Réseau de la Brèche (Bvd de Tartane)

Le réseau passant sur la route départementale RDN°2 (front de mer) est très endommagé. Il est constitué dans son intégralité en amiante ciment.

De nombreuses obstructions sont apparues en cours d'exercice, dues pour la plupart à la présence de racines (génératrice principale quasi inexistante).

Au vu de la proximité de la plage de la brèche de Tartane, des risques importants de pollution du milieu naturel sont à prendre en compte pour programmer urgemment les travaux sur le réseau.

LES ANSES D'ARLET

Le réseau de collecte de Morne Venté est actuellement une de nos principales préoccupations car il emprunte des zones privées notamment à la rue des Gestrams derrière le collège d'enseignement secondaire. Un repositionnement des réseaux serait judicieux pour assurer correctement nos missions d'exploitation. Informations signalées depuis 2011.

Le réseau du lotissement de la baie des anses qui fut finalement intégré au patrimoine de la collectivité commence à montrer ses limites surtout sur les zones dotées de servitudes de réseaux ou les propriétaires ont planté des arbres proéminents dont les racines nuisent au bon fonctionnement et à la pérennité des ouvrages.

LE DIAMANT

Réseau la Cherry

Le réseau gravitaire (200 ml) en amont du PR Marine Hôtel qui emprunte une copropriété dont celle de la famille CHARBONNIER ex propriété du docteur BICHERON nécessite une reprise urgente. Cette reprise conditionne l'autorisation d'accès au PR Marine Hôtel. L'exploitation de cet ouvrage ne pourra se faire sans accès aux engins d'entretien, de levage et de curage. Ce point a été signalé depuis 2012. En mars 2016 une réunion tripartite (SICSM, SME, nouveau propriétaire) initiée par la SME dans le cadre de la reconstruction de la villa BICHERON avait permis d'arrêter des décisions propices à une solution définitive (Le nouveau propriétaire accepte de créer une servitude lors des travaux, le SICSM repasse en ANC les parcelles E237 et E238 et fournit durant les travaux les systèmes sécurisés d'accès au poste). L'architecte Mr Mike PARKER chargé du dossier nous a signalé n'avoir aucune information de la collectivité.

La majorité des réseaux de la Cherry se situe en propriété privée et subit de fortes dégradations dues à la construction de murs d'enceinte par les riverains.

Réseau Dizac

La réhabilitation des réseaux de collecte de l'Anse Bleue et Anse Cafard qui sont en amiante ciment est programmée par la collectivité mais toujours pas effectuée.

LE MARIN

Réseau Bourg

Nous alertons le SICSM sur l'état déplorable des bassins de l'ancienne station du Bourg qui se remplissent avec les aléas climatiques et génèrent la prolifération de moustiques. Aujourd'hui, cette zone de non droit est non clôturée mais reste de la responsabilité du SICSM. Ces équipements doivent par conséquent être fermés, clôturés et désaffectés. Information signalée depuis 2011. De plus ce site est toujours doté d'un poste de refoulement dont le pont d'accès ne permet plus la circulation des engins de curage et de nettoyage.

Comme indiqué depuis 2010, nous alertons de nouveau la collectivité sur la situation du deuxième regard du collecteur gravitaire du PR Zone Portuaire qui est situé en terrain privé et dans la mangrove : le curage de cette portion de réseau est impossible sans une reprise urgente et complète dudit réseau. En 2016 la collectivité est venue sur site constater les dégâts des eaux de la ravine au droit du parking « Leader Price » sur le premier regard et la canalisation dans le but d'un renouvellement général (réparés provisoirement par le délégataire).

Comme depuis 2010, nous attirons aussi l'attention de la collectivité sur la situation du réseau de la cité Montgérald passant derrière les habitations. Les riverains ont effectué des extensions de leurs habitations au-dessus des réseaux d'eau potable, d'eaux pluviales et d'eaux usées. Un déplacement de ces réseaux est à prévoir de manière urgente. Nous insistons également sur le caractère urgent de programmer la reprise du regard principal permettant de récupérer l'ensemble des eaux usées de la cité.

Le réseau en amiante ciment situé face au club nautique et récupérant le refoulement du poste du même nom, est fortement dégradé et risque inéluctablement de s'effondrer comme le 02 mai 2011, où nous avons eu de grandes difficultés à réaliser la réparation d'urgence.

Les travaux effectués dans le cadre de la réhabilitation du poste présentent un impact non négligeable sur le bon fonctionnement du réseau en entrée d'ouvrage de refoulement. En effet, la mise en charge de ce type de poste en fosse sèche s'effectue également dans le réseau augmentant les risques d'encrassement et de bouchon.

Des investigations ont été menées par la SME sur le refoulement entre l'ancienne station et le poste du bourg, car lors des travaux de la rocade à l'entrée du bourg, les repères de la canalisation ainsi que la ventouse ont été enfouis sous les remblais sans relevé et récolement en fin de travaux. Cette situation risque de compliquer tous travaux en cas d'urgence. La SME a dû créer une chambre à manœuvre béton afin de permettre le remplacement de la ventouse.

Il est à noter que des regards de diamètre 800 mm du nouveau réseau de refoulement entre le PR Bourg et la station d'épuration de Quatre Chemins servent de chambre à vannes aux ventouses et sont complètement inadaptés (espace insuffisant) pour réaliser nos interventions.

Réseau Duprey

Les boîtes de branchement et le passage en terrain privé de certaines canalisations inaccessibles demeurent la principale préoccupation en cas d'intervention sur ce réseau.

RIVIERE PILOTE

La totalité des regards du réseau gravitaire est constitué de tampons en béton non-conformes aux prescriptions en vigueur. Une opération de renouvellement serait à engager par le SICSM dans les meilleurs délais, ainsi que le déplacement des réseaux à la résidence « En Camée » situés dans des galeries inadaptées. La vétusté de ce type d'installation nous a obligé durant cette année 2016 à intervenir à plusieurs reprises dans des conditions très compliquées à proximité de la maison Désormeaux au numéro 12.

Les travaux permettant de relier en camée, pomponne, desfarges, manikou au réseau du bourg via le nouveau poste de pomponne et du stade bourg puis au poste de rocher zombi sont arrivés à terme. Toutefois les essais à blanc fin 2016 ne sont toujours pas effectués.

RIVIERE SALEE

Le diagnostic du réseau d'assainissement réalisé depuis 2004 est toujours d'actualité et fait apparaître des reprises urgentes à prévoir (informations signalées en 2013) :

- Interconnexions majeures en deux ou trois points entre le réseau communal d'eaux pluviales de Rivière Salée et le réseau intercommunal de collecte des eaux usées.
- Reprise de 221 ml sur les collecteurs gravitaires du lotissement « Les Palmiers » de Petit Bourg ;
- Reprise de plus de 72ml d'amiante ciment effondré du n° 71 au 87 de la rue de la liberté Petit Bourg ;
 - Reprise de 575 ml Grand Bourg ;
 - Reprise de 25 ml au lotissement La Carrière ;
 - Reprise de 12 ml au lotissement Les Ibis ;
 - Reprise du réseau de collecte de la cité Thoraille (gestion Ozanam).
 - Reprise de 20 ml de réseau à voie Tiburce Mongis en propriété privé
 - Reprise de l'ensemble du réseau de collecte privatif des eaux des cuisines de la cité Plaisance se déversant actuellement dans le réseau d'eaux pluviales à proximité des Etablissement SMITH.
- Reprise du réseau principal de la rue des écoles suite aux travaux effectués en amont entre Thoraille et Carrière

SAINTE ANNE

Réseau de BEAUREGARD

Lotissement Les Oiseaux (réseau et poste PRIVE)

Pour rappel, depuis 2010, les services de la SME sont intervenus à la demande de la commune sur :

- le poste de refoulement pour le vidanger ;

- le réseau afin de le curer, d'en vérifier la conformité et de proposer des axes d'amélioration.

En conséquence, la SME a conseillé :

- de ne pas intégrer au réseau syndical l'installation dans son état actuel ;
- de ne pas raccorder les extensions éventuelles du lotissement sur ce réseau.

A la demande de la collectivité, une proposition chiffrée de mise en conformité des réseaux et du poste a été transmise au syndicat des copropriétaires et à la mairie. A ce jour, aucune réponse n'a été donnée par les différentes parties pour résoudre définitivement ce problème et le déversement continu des effluents continue à s'effectuer via le milieu environnant jusqu'au canal le long de la voie Jean Marie Tjibaou.

Réseau dans le camping de la Pointe du Marin

Ce réseau structurellement défectueux nous oblige à prévoir des curages fréquents pour éviter des incidents dans cette zone d'intérêt touristique majeure.

Le réseau présente de faibles pentes avec des regards de visite fissurés.

Un restaurant fraîchement installé a décidé de se raccorder sur le réseau public à l'entrée du parking. Les travaux sont non conformes et n'ont pas été effectués dans les règles de l'art. De nombreuses parties des ouvrages non étanches (fissures, corrosions...) sont envahies par les racines des arbres plantés le long du réseau.

Réseau de Baréto

Une partie du réseau de la résidence BARETO collectant les effluents des logements sociaux se situe en propriété privée inaccessible aux engins d'entretien et est dotée de tampons en béton non-conformes. Une extension faite par le SICSM pour desservir la zone nord avec BMC n'est toujours pas rétrocedée à la SME pour exploitation.

Les travaux effectués dans le cadre de la réhabilitation du poste présentent un impact non négligeable sur le bon fonctionnement du réseau en entrée d'ouvrage de refoulement. En effet, la mise en charge de ce type de poste en fosse sèche s'effectue également dans le réseau augmentant les risques d'encrassement et de bouchon.

Réseau de Belfond

Ce réseau vieillit très mal et subit entre autres le dégagement d'H₂S provenant du refoulement du poste de refoulement de Baréto. La réhabilitation du poste du même nom, n'a rien changée à la situation qui s'est au contraire accentuée. En effet la mise en charge des effluents s'effectue dans le réseau augmentant le taux d'encrassement et d'obstruction. L'absence de piège à cailloux et de dégrilleur entraîne une usure prématurée des groupes de pompage dont l'un complètement abîmé après seulement deux ans de fonctionnement. Enfin les taux d'h₂s mesurés en sortie de refoulement à Belfond au contraire de diminuer, ont fortement augmenté, créant auprès des riverains des incommodités olfactives mais aussi des dégradations sur la structure des regards et boîtes de branchement. Les tampons fonte furent posés sans support de couronne béton et s'effondrent suite à la dégradation des voiries car ancrées dans la masse. Nous avons continué le remplacement des tampons défectueux sur ce réseau.

Des travaux réalisés par la collectivité pour la construction d'une école provisoire à Belfond (n° parcelle E910) ont mis en évidence l'emprise sur des parcelles privées du réseau principal alimentant la station d'épuration de Belfond. Un dévoiement urgent de ce réseau est indispensable afin d'éviter tout risque sanitaire et permettre l'entretien de ce dernier.

Réseau du Bourg

Le Conseil Général, lors de la construction des abris des pêcheurs, a mis en place un poste de relèvement récupérant les effluents desdits abris et du marché.

Lors de sa construction les prescriptions du SICSM n'ont pas été respectées :

- absence de documents techniques du poste ;
- absence de la conformité électrique ;
- pas d'alimentation d'eau potable ;
- pas de système de télésurveillance ;
- certaines visseries à l'intérieur du poste en acier galvanisé

De ce fait ce poste n'a toujours pas été intégré dans le patrimoine du syndicat.

De nombreux réseaux comme celui du lotissement les flamboyants furent construits en réseau unitaire. Créer des réseaux séparatifs semble lourd mais demeure la solution pour pallier à l'usure prématurée des ouvrages et au débordement lors de forts épisodes pluvieux. La reconstruction et le déplacement

du poste du bourg est toujours au point mort et le matériel commandé à cet effet fut entreposé entre autre à la station du marin sans surveillance et précautions particulières.

SAINTE LUCE

Réseau du Bourg

Le réseau du Bourg est composé de 3 branches principales (Morne des Pères, Bourg et Gros Raisins) raccordées toutes sur le nouveau gravitaire posé à l'entrée du pont de Fond Henry et de 2 branches (Habitation Deville et Pavillon), raccordées directement sur le regard d'entrée du nouveau poste qui a remplacé la station de traitement d'eaux usées du Bourg.

La nature des canalisations est la suivante :

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

Cette première partie pose des problèmes de tenue et d'obstruction à répétitions (l'amiante se désagrège en plaques). La réhabilitation de cette partie est urgente. Plus principalement à la rue Jean Jaurès (effondrement de 2/3 du réseau). Les travaux lancés par la collectivité n'ont pas abouti, rendant la situation de plus en plus intenable surtout pour les restaurateurs qui ne cessent d'invectiver les techniciens SME qui essaient d'assurer la continuité du service.

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

Accessibilité

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

450 ml sur la branche «Morne des Pères» ;

700 ml sur la branche «Habitation Deville» ;

70 ml venant du réseau des logements sociaux Pavillon 1 ;

260 ml dans le centre bourg, partie comprise entre la rue Joseph Lagrosillière et rue du Capitaine Pierre Rose ;

1 054 ml situé en domaine privé (Gros Raisins). Ce linéaire n'intègre pas les 340 ml du réseau interne du V.V.F.

Branchements

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

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

Regards de visite

Les équipements du réseau ne répondent pas aux exigences du fascicule 70 et des normes applicables avec notamment :

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

Réseau de Gros Raisins

Les malfaçons constatées depuis l'inspection télévisée de 2002 ont évolué défavorablement. Le réseau situé à proximité de la maison Mariette n° 42 présente une forte contre-pente qui oblige des interventions de curage tous les mois. Ce tronçon devra être complètement repris. Le réseau situé dans l'enceinte de l'ancien VVF ne cesse de se détériorer augmentant le nombre de curage et d'interventions ponctuelles pour l'enlèvement de racines.

Accessibilité

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

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

Branchements

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

Toutefois, la SME a constaté que la majorité des boîtes de branchements sont non conformes par rapport aux réglementations et normes en vigueur. De plus, il existe de nombreuses inversions de raccordement avec les eaux usées qui se déversent dans le réseau d'eaux pluviales.

Regards de visite

Les éléments importants à retenir sont les suivants:

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

Réseau de collecte secteur hydraulique Pavillon 2

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

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

Accessibilité

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

Branchements

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

Regards de visite

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

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

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

Réseau de collecte secteur hydraulique Amandiers - Corps de Garde

Une forte proportion du réseau de collecte gravitaire est privée :

- Pierre et Vacances ;
- VVF d'Electricité de France ;
- Hôtel Amandiers ;
- Hôtel Karibia ;
- Hôtel Amyris.

Le contrôle de ces installations est de la responsabilité des propriétaires.

L'alimentation venant de la BMC ne permet pas de raccorder les nombreuses habitations situées le long de la RD7 qui en ont fait la demande.

Réseau de collecte secteur hydraulique Trois Rivières

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

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

Une trentaine de mètre de réseau située en propriété privée est à dévier car de plus en plus écrasée sous les contraintes des clôtures et murs mitoyens.

Branchements

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

Regards de visite

Le constat sur le réseau de collecte est le suivant :

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

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

Réseau Les coteaux

Après contrôle, les réseaux des logements sociaux de la SMHLM « Pies Kann » ne pourront faire l'objet d'une intégration au patrimoine communal. Par contre, le maître d'ouvrage a entrepris des travaux de mise en conformité du poste et a soumis en décembre 2014 un dossier de rétrocession à la collectivité (qui a accepté) suite au raccordement du réseau de la plantation. Les caractéristiques présentées dans le document technique ne correspondent pas à certains éléments présents et notamment les groupes de pompage. Cette situation est d'autant plus problématique que le poste originel était dimensionné que pour cette opération. Aujourd'hui l'opération La plantation avec de nombreux appartements et maisons individuelles oblige à un redimensionnement des groupes de pompage et un renforcement du refoulement.

Accessibilité

A noter les éléments suivants :

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

Branchements

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

Regards de visite

Le constat sur le réseau est le suivant :

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

Réseau Bellevue Ladour

Ce réseau de 840 ml de long comprend 300 ml situés en domaine privé ;

A noter que 12 regards sont à réparer

Ces informations ont été transmises avec l'inventaire détaillé.

La SME a effectué plusieurs remplacement de tampon et réfection de boîte de branchement afin d'éliminer en partie les nombreuses infiltrations d'eaux parasites sur le réseau. Des investigations sont encore à mener afin de pérenniser le fonctionnement.

LE SAINT ESPRIT

Réseau du Bourg

De façon générale, le réseau du Saint-Esprit souffre de vétusté et d'inaccessibilité.

La nature des canalisations du réseau du bourg est sur la majeure partie de l'amiante ciment et sur l'autre partie du PVC.

Ces canalisations posent des problèmes de tenue et se désagrègent par morceaux. La réhabilitation est urgente particulièrement dans la zone située le long de la rivière des Cacaos et derrière la mairie jusqu'au poste Magasin Municipal. De plus les travaux d'extension du réseau en cours à Morne Lavaleur sans reprise de ces tronçons font craindre une accélération de la dégradation dès la mise en service et de nombreuses casses le long de la rivière Cacao.

Le délégataire a, sous l'égide du SICSM, créé une voie d'accès sur une partie du réseau de la rivière des cacaos, afin de réparer une casse sur ce réseau. Mais les travaux ont permis de confirmer que c'est l'ensemble des tronçons qui devront être repris. Certains regards sont écrasés et cassés sous la pression des racines d'arbres de type arbre à pain, prunier, poirier... et les réseaux ne cessent de s'effondrer. Le Pr Magasin municipal devra être réhabilité dans l'optique de recevoir ces effluents supplémentaires.

LES TROIS ILETS

Réseau de l'Anse Marette

De façon générale, les réseaux présentent des anomalies importantes du fait :

- des réseaux en amiante-ciment vétustes en bordure de mer ce qui peut faciliter l'intrusion d'eaux salines, et en zone boisée tel que celui prolongeant le refoulement du poste de l'anse à l'âne vers la station d'Anse Marette toujours non repris par la collectivité.
- des réseaux privés anciens des zones d'aménagement qui n'ont pas été contrôlés par les services communaux et qui drainent beaucoup d'eaux pluviales

Suite à des enquêtes auprès des restaurateurs, les services réseaux de la SME ont constaté l'absence de contrats d'entretiens sur les équipements existants.

Les nombreuses canalisations vieillissent très mal d'autant qu'elles se situent pour la plupart dans un milieu salin agressif (mangrove, mer) d'où les nombreuses casses observées.

LE VAUCLIN

Réseau du Bourg

Le réseau du bourg est souvent obstrué par la présence de sable et de nombreux débris de taille importante qui empêchent rapidement l'écoulement des eaux usées (bouteilles, débris de planche, déchets de béton...)

Des nombreuses malfaçons, raccordement avec branchement pénétrant à Pointe Athanase, ont créé une détérioration du réseau dont l'accès reste compliqué à cause d'extensions et de constructions non maîtrisées sur la voie de passage.

Les réseaux du Bourg et de Château Paille comprenant de nombreuses non conformités de raccordement (intrusions d'eaux parasites) se mettent en débordement lors de chaque épisode pluvieux. Les enquêtes menées par les équipes Réseau de la SME permettent de résorber par zone ces problèmes récurrents. Le réseau amiante ciment arrivé en fin de vie. Des contrôles ITV réseau ont été réalisés. Ils confirment la dégradation et la nécessité d'une intervention urgente de la collectivité.

Réseau UCPA

Le tronçon raccordé au poste de refoulement de Bord de Mer doit faire l'objet de l'aménagement d'une voie d'accès aux engins de curage. Malgré les conseils de la SME lors de diverses réunions de chantier, la conception et la réalisation ne permettent pas d'entretenir efficacement le réseau.

L'UCPA de la Pointe Faula fut raccordé dans le cadre de travaux d'extension mis en place par la mairie en concertation avec des travaux de réhabilitation et d'agrandissement du centre.

Réseau de Grand Case

Comme indique lors des précédents rapports annuels, certains tronçons et regards sont toujours inaccessibles car situés en propriété privée.

- Commentaire général sur l'état des autres ouvrages

Les autres ouvrages appartenant au système de collecte sont les bâches de mise en charge (BMC).

La BMC de Désert-Trois Rivières est dans un état général correct. Toutefois elle présente des anomalies structurelles de conception telles que : fermeture non étanche (odeurs) et exempte de traitement antirouille et H2S.

Elle ne possède pas non plus de barres antichute permettant de sécuriser les interventions lors du remplacement des poires de niveaux.

Les BMC de la ville de Ducos situées au quartier Syndic (l'une sur le parking du stade et l'autre à la rue des orangers), sont utilisées par les riverains qui se sont raccordés sans une mise en service officielle de la collectivité. Cependant des anomalies sont d'ores et déjà constatées:

- Absence de barres anti-chutes,
- Les couvertures ne possèdent pas de système de maintien ouvert,
- Fixations des poires de niveaux inaccessibles,
- Les bâches des vannes pneumatiques et des compresseurs dépourvus de drains et non étanches,

Les huisseries en acier et non en inox présentent de nombreux points de rouille accentués

3.1.5 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage ...

• LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les déversoirs d'orage du système d'assainissement.

OUVERTURE / TRANSMISSION				Responsabilité SME
Date d'ouverture	Site/description	COMMUNE	Observations	
08/02/16	PR Sérénité	DUCOS	Débordement du PR lors d'un contrôle de l'installation dans le cadre de l'astreinte. Le poste est en cours de réhabilitation par le SICSM et le système de télésurveillance n'est pas encore opérationnel, La SME a effectué une remise en service en mode secours et nettoyé la rivière à proximité du trop-plein.	NON
14/03/16	PR Route Nationale	ROBERT	Pompe N°1 en réparation (pris en charge par SEA) ; Dossier en litige actuellement entre SEA/SICSM. Le SICSM est en attente d'une proposition de remplacement de la pompe par SEA .Débit entrant supérieur au débit nominal de la pompe présente dans la bache ; Débordements récurrents dans la ravine jouxtant le poste.	NON
04/04/16	PR Fond Henry	SAINTE-LUCE	le 04/04/2016 à 10h30 : Alarme niveau Haut dans le bassin d'orage. Après vérification, nous avons constaté que le poste de refoulement était en débordement et que les pompes ne fonctionnaient pas. Le diagnostic a révélé que suite aux travaux de SOTRAG, l'alimentation 24V de l'armoire de commande a été endommagée le vendredi 01/04/2016. L'entreprise SOTRAG a été prévenue et a réalisé le nécessaire sous notre contrôle le lundi 04/04/2016.	NON
08/04/16	Réseau gravitaire Mansarde	ROBERT	le 08/04/2016 à 10h00 : Constat d'un écoulement anormal sur la voirie. Après vérification, nous suspectons une casse sur le réseau gravitaire en amiant ciment récupérant le poste de refoulement Mansarde. Le 12/04/2016 : Curage + ITV sur le tronçon concerné. Cette intervention a permis de résorber le débordement. Cependant la reprise du réseau (environ 22 ml) est à réaliser urgemment pour éviter un nouveau débordement=> Point fait avec le SICSM	NON
25/04/16	PR Moulin à vent	ROBERT	Descriptif des interventions : Nettoyage poire de niveau ; Remise en fonctionnement PR ; Essais ; Dépollution de la zone de travaux	OUI
05/05/16	PR Grand Anse	ANSE D'ARLET	Effondrement de la chaussée sur route départementale, à proximité du stade communal le mercredi 04 mai à 18h30. Cet effondrement a provoqué la rupture de la canalisation de refoulement sortant du PR Grande Anse et aboutissant à la STEU du bourg des Anses d'Arlet. La forte circulation en jour férié et l'absence de retour d'EDF quant aux risques de présences de réseaux électriques a nécessité la programmation des travaux pour le 06 mai 2016.	NON

OUVERTURE / TRANSMISSION				Responsabilité SME
Date d'ouverture	Site/description	COMMUNE	Observations	
13/05/16	STEU Four à Chaux	ROBERT	Dysfonctionnement de la STEU, Mise en place d'un hydro de secours	OUI
30/05/16	PR LA HAUT	RIVIERE-SALEE	Défaut de phase EDF	OUI
09/06/16	STEU Dizac	DIAMANT	le 09/06/2016 à 13h : Arrêt du process de la station, la vanne de vidange reste fermée et ne permet pas de réaliser les cycles de traitement. Demande d'intervention de MSE (constructeur). Le 10/06/2016 : Niveau Haut dans les bassins => constat débordement bassin régulation eaux brutes. Intervention du metteur en route (MSE) qui diagnostique un arrêt de l'usine en raison de la disjonction du débitmètre d'entrée. Remise en service à 13h. Point d'alerte : Le simple fait que le débitmètre soit en défaut n'en doit pas arrêter l'usine. La programmation de l'usine doit être revue pour toujours permettre le fonctionnement des cycles de l'ORGANICA.	NON
16/06/16	Réseau gravitaire Cité La Marie	DUCOS	Obstruction du réseau	NON
18/06/16	PR bourg Cimetière	MARIN	Casse sur le refoulement. Basculement sur le 2ème refoulement en secours. Constat : Plus aucun effluent arrivant à la station => Pas de raccordement de la canalisation de secours sur la canalisation en service. Remise en fonctionnement du PR sur la canalisation existante pour la nuit. Actions à venir : SICSM : Travaux de raccordement définitif de la canalisation de secours sur la canalisation en entrée de STEU (prétraitement) SME : Réparation de la casse sur la canalisation existante qui a sans doute été engendrée par des travaux d'extension de terrasse d'un snack (présence de pieux béton au niveau du passage de la canalisation de refoulement);	NON
20/06/16	Réseau gravitaire Moulin à vent	ROBERT	le 20/04/2016: Constat d'un débordement au niveau des regards au droit des travaux de transformation de la STEU Moulin à Vent en PR. Impossibilité d'accès au réseau pour la réalisation du curage => Affaissement du talus supportant les regards. Actions à venir : - Renforcement du talus => Disposition prise par le constructeur EIFFAGE pour permettre l'intervention du camion hydro cureur. - Désinfection du fond de fouille	NON
22/07/16	ZI cocotte Bezaudin	DUCOS	Obstruction réseau domaine privé et difficile d'accès. Demande au SICSM dévoiement du réseau	NON

OUVERTURE / TRANSMISSION				Responsabilité SME
Date d'ouverture	Site/description	COMMUNE	Observations	
29/08/16	PR Les Moubins	SAINTE-LUCE	le 29/08/2016 à 13h00: Signalement par AQUA TP du débordement du PR. A cause des nombreuses micro-coupures survenues le matin, les démarreurs progressifs se sont mis en mode repli. Les pompes n'ont pas pu redémarrer en niveau haut. L'alarme débordement n'a pas été reçue car la poire débordement était HS => Remplacement de la poire débordement le 30/05/2016. Contrairement à ce qui a été précisé par AQUA TP, le poste n'a pas débordé durant le week end, le niveau haut du poste a été constaté sur le SOFREL le lundi 29/08/2016 à partir de 06h.	NON
20/09/16	PR salle polyvalente	DUCOS	Le 20/09/2016 à 08h35 : Constat du Débordement du PR Salle polyvalente par Madame Belfan du Service environnement de la Ville de Ducos accompagnée des pompiers suite au signalement de la présence de poissons morts et d'odeurs pestilentielles émanant de la rivière pierre par des utilisateurs du parcours santé. L'agent SME chargé de l'exploitation des postes a constaté, le non-fonctionnement, sans disjonction ni défaut thermique. Le poste est remis en service à 08h56. Le système de télésurveillance qui gère le fonctionnement est HS (foudre ???) et il n'y a pas eu d'envoi d'alarme. La carte alim et les parafoudres furent remplacés afin de sécuriser le fonctionnement. Un prélèvement amont et aval de l'exutoire fut effectué en présence de la police de l'environnement. Les poissons morts (7) furent ramassés et une dilution fut effectuée par l'apport d'eau claire. Un nettoyage complet du site est programmé pour le 21.	OUI
22/09/16	PR salle polyvalente	DUCOS	Le 22/09/2016 à 09h30 : Constat du Débordement du PR Salle polyvalente lors de contrôle du poste. Le débordement a dû débiter durant la nuit du mercredi 21/09/2016 puisqu'il était opérationnel lors du contrôle durant la journée du mercredi. Pas d'alarme reçue en raison de la carte mère HS du SOFREL. Remplacement complet du SOFREL a été réalisé avec test. Après diagnostic, il a été constaté que les poires de niveau commandant le pompage du poste présentaient un dysfonctionnement. L'ensemble des poires a été remplacé et une sonde de niveau a été mise en service pour sécuriser le fonctionnement du poste.	OUI

3 | Qualité du service

OUVERTURE / TRANSMISSION				Responsabilité SME
Date d'ouverture	Site/description	COMMUNE	Observations	
23/09/16	PR BELTAN	DUCOS	Le talus supportant l'installation est effondré. Un courrier a été envoyé à la collectivité le 5 Janvier 2015 pour leur faire part de la situation : pas de suite donnée à ce jour. La SME a pratiqué un droit de retrait de visite de cette installation depuis cette même période (SICSM informé). Le 23/09/2016, un riverain nous a alertés à propos de remontées d'eaux usées à son domicile : Le poste est en débordement et les eaux usées se déversent sur le génie civil du poste avant de finir via le talus dans la mer.	NON
27/09/16	STEU Pays Noyé	DUCOS	Casse canalisation amont STEU	NON
30/09/16	STEU Moulin à vent	ROBERT	Le 5/10/16, nous procéderons à la vidange du clarificateur de la STEU de Moulin à Vent du Robert, afin de remplacer le racleur de fond. La tranche d'eaux claire du clarificateur sera envoyé dans la ravine ou se déverse l'eau traitée. Les boues, quant à elle seront stockées dans le silo ainsi que dans le bassin d'aération. Les postes de refoulement suivants seront mis à l'arrêt le temps de l'intervention (8h-15h) • PR RTE NATIONALE • PR MOULIN A VENT CITE	OUI
06/10/16	PR "C"	ROBERT	Descriptif des interventions : Absence de phase ; EDF avertit le 6/10/16 ; En attente intervention EDF.	NON
06/10/16	PR Bord de mer	TRINITE	Descriptif des interventions : Absence de phase ; EDF avertit le 6/10/16 ; En attente intervention EDF.	NON
06/10/16	PR Pont Bellune	TRINITE	Descriptif des interventions : Absence de phase ; EDF avertit le 6/10/16 ; En attente intervention EDF.	NON
21/10/16	STEU Les coteaux	SAINTE-LUCE	21/10/2016 fin de journée : Obstruction de poste de relevage situé en tête de la station en raison d'une arrivée importante de matière de vidange et de graisses => suspicion de déversement sauvage dans le réseau de collecte amont 22/10/2016 : Nettoyage et vidange de la bache du PR. Levage des deux pompes pour désobstruction. Remise en service du PR.	NON

OUVERTURE / TRANSMISSION				Responsabilité SME
Date d'ouverture	Site/description	COMMUNE	Observations	
22/10/16	STEU Gros-Raisins	SAINTE-LUCE	21/10/2016 à 22h : Basculement poire de niveau haut dans le chenal en aval des tamiseurs fins à cause de l'accumulation des graisses dans ce chenal=> Mise à l'arrêt des tamiseurs et mise à l'arrêt du poste de relevage eaux brutes. By-pass des eaux brutes vers le rejet en mer 22/10/2016 à 7h : Remise en service du prétraitement et nettoyage de la poire. L'automatisme de la nouvelle STEU doit être revu pour éviter ce by-pass dans le milieu naturel (vu avec le constructeur lors de la réunion de chantier du 19/10/2016) => Sécurisation du process. La gestion des graisses est également à traiter rapidement pour éviter ce type de dysfonctionnement (en attente proposition constructeur).	NON
15/11/16	Gravitaire entrée STEU Pays Noyé	DUCOS	le 15/11/2016 à 07h 11min: Constat d'une casse du réseau principal posé en fond de ravine, et alimentant la STEU de Pays Noyé et débordement par le trop plein du réseau suite à la mise en place d'un bypass par l'entreprise AquaTP. Les travaux menés par cette société pour le compte du SICSM, consistent à abandonner le réseau actuel et à transférer les effluents sur un nouveau réseau. Certaines précautions n'ont pas été prises. La SME a réparé la canalisation abimée, et a demandé à l'entreprise de mettre en place un obturateur sur le trop plein le temps du basculement définitif prévu pour le vendredi 18. Le SICSM a été informé. L'entreprise fera la remise en état du site.	NON
25/11/16	PR Cotonnerie	FRANCOIS	Le 26/11/2016 à 16 h : Alarme débordement du PR. Disjonction armoire électrique. Après remise en état du défaut électrique, retour à la normale.	OUI
26/11/16	PR Bourg Anse d'Arlets	ANSE D'ARLET	Le 26/11/2016 à 16 h : Alarme débordement du PR. Suite au diagnostic, défaut d'isolement des pompes qui faisait disjoncter l'ensemble du poste.	OUI
12/12/16	PR Club Nautique	MARIN	le 12/12/2016 : Constat du PR en débordement. Ensablement du système de refoulement et constat d'usure de la pompe1. Actions : Démontage du système pour vidage du sable et des cailloux, Remise en fonction des pompes avec priorité pour la P2. Actions à venir : SICSM : Finalisation des travaux de mise en place du dessableur. Proposer une solution pérenne pour ce type de poste : soit en améliorant le système en place ou soit en le remplaçant par un système de pompage classique renforcé	NON

3.1.6 L'exploitation des postes de relèvement

- LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, ...).

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Anses d'Arlet	Batterie	262	6 558		
Anses d'Arlet	Bourg	140	1 958	144	2 020
Anses d'Arlet	Coin des pères	60	598	139	1 389
Anses d'Arlet	Grande anse	218	4 079	315	5 838
Diamant	Taupinière	-	-	122	1 392
Diamant	Cherry	19	411	28	614
Diamant	Marine Hotel	468	6 951	146	2 179
Diamant	Tamarin	55	1 980	72	2 586
Diamant	Cimetière	111	6 861	166	10 282
Diamant	Anse Cafard	105	3 163	96	2 893
Diamant	Dizac	429	10 735	663	34 476
Diamant	Lucito	336	4 916	149	2 186
Ducos	Bétonord	262	6 558	239	5 503
Ducos	Prison	140	1 958	237	5 451
Ducos	Sérénité	60	598	567	17 023
Ducos	Bezaudin	218	4 079	400	15 404
Ducos	Rivière Pierre	149	6 709	83	3 735
Ducos	Salle Polyvalente	162	10 687	334	16 683
Ducos	PR1	68	1 227	80	1 442
Ducos	PR2	163	3 252	145	2 892
Ducos	PR3	228	4 783	348	7 312
Ducos	PR4	66	2 388	115	4143
Ducos	PR5	88	1 233	67	931
Ducos	PR6	309	17 789	127	7 320
Ducos	PR7	98	7 572	201	15 538
Ducos	Les Hauts de Barington	138	3 473	104	2 612
Ducos	Les Canneliers	79	1 650	110	2 301

3 | Qualité du service

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Ducos	Lagon de Florida	-	-	181	0
François	PR Mécanicien	750	27 000	6 270	41 286
François	PR Snack	25	906	138	4 965
François	PR Eucalyptus	373	19 743	570	30 210
François	PR La jetée	795	67 603	711	60 421
François	PR Port de pêche	153	1 994	169	2 202
François	PR Presqu'île	33	926	30	835
François	PR La martienne	209	3 768	264	4 746
François	PR Cotonnerie	48	1 025	119	3 213
François	PR ZI	226	4 068	543	9 780
François	PR Le Môle	589	25 338	417	17 910
François	PR Soleil levant	89	3 838	120	5 178
François	PR N°1 Mansarde Sud	36	393	84	919
François	PR N°1 Mansarde Nord	7	134	11	201
François	N°2 Mansarde Sud	6	25	8	33
François	N°2 Mansarde Nord	101	614	22	132
François	N°3 Mansarde Nord	1	5	2	12
François	N°4 Mansarde Nord	8	81	34	356
François	Champion	100	4 318	182	7 808
François	Ecole de voile	239	10 273	317	13 631
Marin	Cité Scolaire	79	2 847	3 726	134 136
Marin	Club Nautique	166	10 774	3 654	237 510
Marin	Cimetière Principal	336	21 835	3 062	199 030
Marin	Zone Portuaire	127	8 266	2 379	154 635
Marin	Artimer	484	6 292	6 983	90 779
Rivière Pilote	Ecole Maternelle	10	116	26	316
Rivière Salée	Thoraille	120	12 042	157	15 683
Rivière Salée	La Haut	336	3 691	359	3 950
Rivière Salée	Carrière	47	4 658	70	6 975
Rivière Salée	Campêche	448	5 956	183	2 435
Rivière Salée	Plaisance	117	7 020	631	37 835

3 | Qualité du service

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Rivière Salée	Marine	257	29 526	306	35 180
Rivière Salée	Carrefour	258	5 667	287	6 303
Rivière Salée	Stade	218	6 548	348	10 428
Rivière Salée	Ibis	103	1 752	89	1 513
Rivière Salée	Mimosas	110	1 200	461	4 379
Robert	PR Gendarmerie	269	269	706	22 589
Robert	PR Courbaril	81	81	118	3 306
Robert	PR Mansarde	19	19	135	4 312
Robert	PR Miramar	799	799	543	9 777
Robert	PR Pointe Lynch	347	347	402	8 040
Robert	PR Suez Panama	823	823	483	8 696
Robert	PR Gaschette	372	372	169	3 375
Robert	PR Trou Terre	97	97	340	8 420
Robert	PR Lotissement Moulin à Vent	149	149	188	9 383
Robert	PR Semair	37	37	40	1 334
Robert	PR Pointe Royale	13	13	14	476
Robert	PR Route Nationale	419	419	385	10 006
Robert	PR Ecole Maternelle	24	24	128	3 570
Robert	PR Ponthaléry	14	14	57	1 028
Robert	PR A	15	15	347	1 733
Robert	PR B	68	68	332	1 658
Robert	PR C	20	20	21	106
Robert	PR D	2	2	5	26
Robert	PR E	222	222	364	1 822
Robert	PR F	649	649	746	3 729
Robert	PR G	5	5	6	30
Robert	PR H	20	20	68	340
Robert	PR I	3	3	5	25
Robert	PR J	27	27	42	209
Robert	PR K	25	25	26	131
Robert	PR L	8	8	8	41

3 | Qualité du service

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Robert	PR M	75	75	127	633
Robert	PR N	15	15	15	73
Robert	PR O	10	10	3	17
Robert	PR Q	21	21	476	2 380
Robert	PR R	6	6	26	128
Robert	PR RHI	743	743	310	2 793
Saint Esprit	Solitude	151	2 408	154	2 465
Saint Esprit	Gueydon	175	10 510	180	10 810
Saint Esprit	Magasin Municipal	179	12 495	334	23 368
Saint Esprit	Hopital	244	15 838	359	23 335
Saint Esprit	Carreau	48	660	89	1 507
Saint Esprit	Petit Fond	145	4 343	95	2 848
Sainte Anne	Caritan	125	3 509	21 445	4 022
Sainte Anne	A. Tonnoir	34	750	637	39 923
Sainte Anne	Beauregard	132	4 224	2 300	4 464
Sainte Anne	Bourg	186	11 537	186	11 537
Sainte Anne	Baréto	296	10 369	21 972	46 744
Sainte Anne	Belfond	27	329	2 332	7 758
Sainte Anne	Jolie Cœur	153	5 281	153	5 281
Sainte Anne	Val d'Or	35	794	35	794
Sainte Luce	3 Rivières	313	11 283	472	16 992
Sainte Luce	Desert	886	14 801	534	8 918
Sainte Luce	Les Amandiers	286	26 257	254	23 292
Sainte Luce	VVF EDF	54	1 184	47	1 023
Sainte Luce	La Plantation	23	563	-197	#DIV/0!
Sainte Luce	Les Coteaux	23	563	21	527
Sainte Luce	Zac Pont Café 1	121	1 006	169	1 401
Sainte Luce	Zac Pont Café 2	305	3 047	356	3 555
Sainte Luce	Zac Pont Café 3	18	176	30	302
Sainte Luce	Corps de Garde	18	460	15	377
Sainte Luce	Pierre Vacances et	121	2 789	97	2 221

3 | Qualité du service

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Sainte Luce	Les Moubins	27	1 908	34	2 442
Sainte Luce	Gros Raisins	81	7 510	110	10 269
Sainte Luce	Bourg	120	5 636	210	9 882
Sainte Luce	Fond Henry	Pas de compteurs horaires. L'automate donne des index erronés			
Trinité	PR Autre Bord	659	21 091	268	8 560
Trinité	PR CFPA	181	9 029	253	12 625
Trinité	PR Epinette	356	33 860	402	38 190
Trinité	PR Beauséjour ^{Zac}	841	34 431	264	10 277
Trinité	PR Cosmy	132	2 117	121	2 092
Trinité	PR Rivière Crabe	57	1 089	72	1 362
Trinité	PR La Crique	134	1 469	127	1 392
Trinité	PR La Grosillière	114	2 848	206	5 140
Trinité	PR PTT	210	7 572	384	13 830
Trinité	PR Pharmacie	420	24 255	669	36 279
Trinité	PR Brésil	17	367	66	1 452
Trinité	PR Raisiniers	130	3 913	175	5 245
Trinité	PR Pont Bellune	76	1 144	165	2 470
Trinité	PR Vieux Galion	24	423	24	425
Trinité	PR Limol	33	229	65	454
Trinité	PR Parking	2	36	4	71
Trinité	PR Bord de mer	45	815	88	1 592
Trinité	PR Infirmière	244	2 932	260	3 122
Trinité	PR Petite rivière salée	54	648	49	584
Trinité	PR Ecole de Pêche	150	4 195	240	6 720
Trinité	PR Bac	169	2 027	195	2 345
Trinité	PR Fond Bazile	511	22 976	566	25 455
Trinité	PR Bourg (Tartane)	112	5 741	149	7 572
Trinité	PR VVF	196	3 920	254	5 077
Trinité	Anse Bonneville 1	128	1 537	96	1 157
Trinité	Anse Bonneville 2	42	509	48	578
Trinité	PR Bobi	82	1 722	69	1 446

3 | Qualité du service

Commune	PR	2015		2016	
		Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens	Heures de fonctionnement moyen	Volumes moyens
Trinité	PR Beltant	126	1 259	20	200
Trinité	PR Japon	72	717	497	4 971
Trinité	PR RHI La crique	64	707	305	3 350
Trois Ilets	Vatable	56	1 169	79	1 654
Trois Ilets	Citron	239	14 792	335	20 755
Trois Ilets	Rue Neuve	105	1 675	139	2 219
Trois Ilets	Pointe Desgrottes 1	5	71	7	111
Trois Ilets	Pointe Desgrottes 2	22	265	24	289
Trois Ilets	Bord de mer	23	319	31	431
Trois Ilets	Xavier	340	31 057	540	49 325
Trois Ilets	Collège	23	887	27	1 042
Trois Ilets	Golf	271	13 355	277	25 515
Trois Ilets	Wallon	306	18 641	365	22 421
Trois Ilets	Anse Mitan	361	64 664	414	74 061
Trois Ilets	Impératrice village	80	1 119	57	804
Trois Ilets	Marina	203	24 533	126	15 246
Trois Ilets	Alamandas	124	1 858	160	2 395
Trois Ilets	Trou Etienne	7	62	5	48
Trois Ilets	Hameaux d'Alet	68	611	82	739
Trois Ilets	Anse à l'Ane	238	25 659	391	42 255
Trois Ilets	Glacy	-	-	61	-
Vauclin	Château Paille 1	262	12 258	6 395	299 286
Vauclin	Château Paille 2	99	3 401	1 317	45 437
Vauclin	Château Paille 3	45	822	910	16 744
Vauclin	Château Paille 4	24	601	71	1 761
Vauclin	Château Paille 5	97	1 792	1 252	23 037
Vauclin	Pointe Faula	20	755	458	17 587
Vauclin	Petite Ravine	73	2 141	1 203	35 368

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille le bilan de fonctionnement des postes de relèvement présents sur le système de collecte.

Cf LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU

- **LA CONSOMMATION DE REACTIFS**

Le tableau suivant détaille les consommations de réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des postes de relèvement.

COMMUNES	Poste de refoulement	Nitrate de calcium (kg)
Marin	Cimetière	73 950
Sainte Luce	Trois Rivières	26 100
	Les Amandiers	43 500
	Fond Henry	23 200
Trois Ilets	Xavier	55 100
	Golf	4 350
TOTAL SICSM		226 200

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
-	10 286	10 613	3,2%
PR A	1 002	7 015	600,1%
PR Anse à l'Ane	4 563	7 144	56,6%
PR Anse Bonneville 1	1 359	1 667	22,7%
PR Anse Bonneville 2	3 409	4 396	29,0%
PR Anse Cafard	2 197	1 870	- 14,9%
PR Anse Tonnoir	915	372	- 59,3%
PR B (André Berceau)	1 002	7 015	600,1%
PR Bareto	23 023	34 556	50,1%
PR Batterie	3 144	990	- 68,5%
PR Belfond Anchoage	669	417	- 37,7%
PR Bétonord	29 676	25 294	- 14,8%
PR Bezaudin Petite Cocotte	15 170	20 241	33,4%

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
PR Bourg des Anses d'Arlets	4 863	5 822	19,7%
PR Batterie	-	990	
PR Coin des Pères	616	991	60%
PR Grande Anse	10 440	16 113	54%
PR Touristique	-	-	-
PR Brésil	553	1 058	91,3%
PR C (Yves Brena)	407	582	43,0%
PR Caritan	9 234	10 787	16,8%
PR Carrefour Petit Bourg	13 244	13 108	- 1,0%
PR Château Paille 1 Bannaneraie	5 495	9 723	76,9%
PR Château Paille 2 Snack	8 683	9 325	7,4%
PR Château Paille 3 Pont	1 021	1 142	11,9%
PR Château Paille 4 Chien	270	224	- 17,0%
PR Château Paille 5 Bord de Mer	1 742	1 873	7,5%
PR Cité Bac	2 360	3 325	40,9%
PR Coin des Peres	616	991	60,9%
PR Cosmy	3 222	3 659	13,6%
PR Cotonnerie	1 033	2 367	129,1%
PR Courbaril	1 546	2 255	45,9%
PR D (Fardiny)	165	227	37,6%
PR Désert Anse Mabouyas	2 495	5 936	137,9%
PR Ducos Barington 2	2 576	3 051	18,4%
PR Ducos Durivage 1	15 644	3 181	- 79,7%
PR Ducos La Bobby 5	9 716	5 770	- 40,6%
PR Ducos La Chassaing 3	4 233	5 283	24,8%
PR Ducos Lourdes 7	9 675	23 091	138,7%
PR Ducos Rivière La Manche 4	13 961	22 058	58,0%
PR Ducos Rivière Pierre	20 808	11 904	- 42,8%
PR Ducos Salle Polyvalente	15 644	30 746	96,5%
PR Ducos Sérénité	12 257	20 113	64,1%
PR Ducos Vaudrancourt 6	16 513	21 032	27,4%
PR Epinette	47 470	53 308	12,3%

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
PR Eucalyptus	22 928	30 171	31,6%
PR Fond Bazile	20 754	8 854	- 57,3%
PR Fond Henry	-	147 268	-
PR G (Coco Baby)	236	291	23,3%
PR Gaschette	18 532	20 811	12,3%
PR Gendarmerie	10 065	21 066	109,3%
PR Grande anse	10 440	16 113	54,3%
PR Gros Raisin	3 735	4 277	14,5%
PR Gueydon	3 990	669	- 83,2%
PR H (Piscine Municipale)	1 994	1 111	- 44,3%
PR I (Bonnaventure)	150	248	65,3%
PR Impératrice Village	1 747	1 358	- 22,3%
PR J (Delera-y-Fibeuil)	514	726	41,2%
PR K (Yves Priam)	1 094	969	- 11,4%
PR L (Yves Larmure)	161	223	38,5%
PR La Carreau	1 090	2 495	128,9%
PR La Cherry	1 647	2 267	37,6%
PR La Crique	2 394	3 058	27,7%
PR La Grosillière	2 525	3 298	30,6%
PR La Jetée	53 330	50 408	- 5,5%
PR La Martienne	4 250	5 392	26,9%
PR La Semair	1 234	2 634	113,5%
PR La Trinité Autre Bord	32 238	17 990	- 44,2%
PR La Trinité Bord de Mer	500	961	92,2%
PR La Trinité CFPA	22 919	29 716	29,7%
PR La Trinité Ecole de Peche	8 480	13 307	56,9%
PR La Trinité Infirmière	3 538	3 488	- 1,4%
PR La Trinité La Poste	6 202	7 602	22,6%
PR La Trinité Limol	707	1 050	48,5%
PR La Trinité Parking	513	567	10,5%
PR La Trinité Pharmacie	4 107	4 997	21,7%
PR La Trinité Pont Bellune	1 226	3 048	148,6%

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
PR La Trinité Raisiniers	2 061	2 779	34,8%
PR Le Diamant Cimetièrè	4 895	6 805	39,0%
PR Le Diamant Tamarin	5 605	6 700	19,5%
PR Le Diamant Taupinière	-	3 884	0,0%
PR Le François Mécanicien	11 253	18 371	63,3%
PR Le François Port de Pêche	7 485	7 901	5,6%
PR Le François Presqu'île	9 034	8 916	- 1,3%
PR Le François Snack	5 852	2 333	- 60,1%
PR Le François Zone Industrielle	5 332	9 453	77,3%
PR Le Marin Cimetièrè	54 772	9 355	- 82,9%
PR Le Marin Cité Scolaire	2 385	3 920	64,4%
PR Le Marin Club Nautique	3 240	4 697	45,0%
PR Le Marin Zone Portuaire	113	117	3%
PR Le Môle	9 948	7 608	- 23,5%
PR Le Robert RHI	465	434	-6%
PR Le Robert Route Nationale	21 818	26 278	20,4%
PR Les Amandiers	16 336	15 189	-7%
PR Les Coteaux Nord	2 609	2 542	- 2,6%
PR Les Hauts de Barington	3 931	4 582	16,6%
PR Les Trois Ilets Bord de Mer	2 044	3 024	47,9%
PR Les Trois Ilets Citron	17 531	21 624	23,3%
PR Les Trois Ilets Collège	839	1 004	19,7%
PR Les Trois Ilets Golf	30 109	50 487	67,7%
PR Les Trois Ilets Rue Neuve	274	607	121,5%
PR Les Trois Ilets Trou Etienne	225	199	- 11,6%
PR Lucito	7 259	3 157	- 56,5%
PR M (Ste Croix Fernande)	1 271	1 939	52,6%
PR Mansarde	545	742	36,1%
PR Marina	6 994	4 732	- 32,3%
PR Marine Hotel	9 210	8 213	10%
PR Miramar	10 107	6 982	- 30,9%
PR Moulin à Vent Cité	6 846	9 031	31,9%

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
PR N (Chéry Félicité)	245	386	57,6%
PR O (Ardes Abel)	339	94	- 72,3%
PR Petit Fonds	-	16 336	-
PR Petite Ravine	3 052	4 432	45,2%
PR Pointe Desgrottes 1	161	175	8,7%
PR Pointe Desgrottes 2	780	823	5,5%
PR Pointe Faula	2 405	4 745	97,3%
PR Pointe Lynch	3 940	5 841	48,2%
PR Pointe Royale	126	237	88%
PR Pontaléry	1 221	2 297	88,1%
PR Prison	30 481	25 294	- 17,0%
PR Q (Meubles Labour)	854	473	-44,6%
PR R (Biométal)	94	75	-20,2%
PR RHI La Crique	325	350	7,7%
PR Rivière Crabe	1 406	1 573	11,9%
PR Rivière Salée Campêche	13 008	6 399	- 50,8%
PR Rivière Salée Carrière	499	781	56,5%
PR Rivière Salée Ibis	3 294	2 675	- 18,8%
PR Rivière Salée La Haut	6 272	6 523	4,0%
PR Rivière Salée Marine	20 593	23 028	11,8%
PR Rivière Salée Mimosas	3 157	3 758	19,0%
PR Rivière Salée Plaisance	5 424	11 778	117,1%
PR Saint Esprit Hôpital	9 894	960	- 90,3%
PR Saint Esprit Magasin Municipal	7 171	8 549	19,2%
PR Saint Esprit Solitude	5 627	5 627	0,0%
PR Sainte Anne Beaugard	3 628	1 711	- 52,8%
Pr Sainte Anne Bourg	18 549	28 707	54,8%
PR Sainte Anne Joli Cœur	4 934	6 266	27,0%
PR Sainte Luce Bourg	6 311	9 369	48,5%
PR Sainte Luce Les Moubins	-	6 419	0,0%
PR Soleil Levant	1 097	736	- 32,9%
PR Stade Petit Bourg	5 520	7 692	39,3%

La consommation d'énergie électrique relevée des postes de relèvement (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
PR Stade Trois Rivières	91 124	98 679	8,3%
PR Suez Panama	29 433	12 488	- 57,6%
PR Syndic Canneliers	4 830	6 239	29,2%
PR Tartane Bourg	3 749	4 277	14,1%
PR Tartane Vvf	9 685	13 004	34,3%
PR Thoraille	9 986	10 138	1,5%
PR Trou Terre	3 978	9 261	132,8%
PR Val d'Or	960	1 679	74,9%
PR Vatable	2 321	2 734	17,8%
PR Vieux Galion	216	219	1,4%
PR Wallon	14 990	14 735	- 1,7%
PR Xavier	200	283	41,5%
PR Zac de Beauséjour	76 760	27 590	- 64,1%
PR ZAC Pont Café 1	1 565	2 238	43,0%
PR ZAC Pont Café 2	4 889	4 500	- 8,0%
PR ZAC Pont Café 3	470	460	- 2,1%
PR Zone Arthimer	8 512	1 402	- 83,5%
PR1' Nord Mansarde	506	1 638	223,7%
PR1 Sud Mansarde	2 382	4 936	107,2%
PR2' Nord Mansarde	1 778	2 060	15,9%
PR2 Sud Mansarde	349	354	1,4%
PR3' Nord Mansarde	285	265	- 7,0%
PR4' Nord Mansarde	545	964	76,9%
Total	1 266 465	1 485 915	17,3%

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

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

3.1.7 La conformité du système de collecte

- **L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU**

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Le tableau suivant indique le niveau d'instrumentation des déversoirs d'orage du contrat.

- A instrumenter les principaux points de déversement de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les postes de refoulement en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des postes de refoulement en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Seuls trois postes de refoulements sont équipés sur l'ensemble des sites du contrat.

Le tableau suivant indique le niveau d'instrumentation des points de déversements du contrat.

Instrumentation des points de débordement		
Poste de refoulement	EH (estimé)	Technologie en place
Diamant – PR Dizac		Débitmètre par canal venturi
Diamant – PR Cimetière		Capteur détecteur de surverse
Sainte Luce – PR Fond Henry		Débitmètre électromagnétique

- **LE SUIVI DES REJETS DE TYPE NON DOMESTIQUES**

Les abonnés ayant des rejets de type non domestiques raccordés au réseau doivent être soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration). Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée

Dans le cadre du contrat, la SME assiste le SICSM dans l'établissement de ces autorisations de déversement ainsi que des conventions de déversement ci-afférentes.

Depuis le début du contrat en 2015, cinq propositions de conventions ont été transmises par le délégataire à la Collectivité sans retour. Ces propositions sont disponibles au niveau de l'outil TSMS (Tout sur Mon Service).

Le tableau ci-dessous précise les établissements raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont fait l'objet d'une proposition de convention et qui sont en attente du retour de la collectivité pour signature définitive :

Autorisations et Conventions de déversement			
Année	Commune	Etablissement	Activité
2015	DUCOS	TERRAVIVA	Usine de compostage
2015	LE MARIN	MARINA	Evacuation des eaux grises
2015	DUCOS	PRISON	Centre Pénitentiaire
2016	DUCOS	ETS LE MAGNE	Blanchisserie
2016	SAINT ESPRIT	HOPITAL	Centre Hospitalier

- **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2015	2016	N/N-1 (%)
P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Valeur de 0 à 120	35	36	2,8%
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	-	0,27	100%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	24-	26	8,3%

- **INSUFFISANCES EVENTUELLES DES OUVRAGES**

LE ROBERT

Poste de relevage Gendarmerie

L'accès à ce poste est très difficile obligeant l'exploitant à stationner en bordure de trottoir. Une yole est également présente devant le portail.

Le mur de soutènement mérite d'être surélevé afin d'éviter les intrusions d'eaux claires parasites sur le génie civil du poste.

Poste de relevage RHI

La ville du Robert a été interpellée à plusieurs reprises à propos des désordres causés par le voisin jouxtant ce poste : détritux jonchant l'entrée du poste, ferrailles, cabris attachés à la clôture ; sans changement à ce jour.

Poste de relevage de Miramar

Ce poste n'est pas clôturé.

Poste de relevage « Q »

Ce poste n'est pas clôturé

Poste de relevage de la Semair

Il est à noter la présence importante de graisse due aux rejets des industries du parc d'activité de la Semair.

LE FRANCOIS

Poste de relevage Mécanicien

La manutention des pompes est impossible à réaliser avec un camion grue en raison de l'absence d'accès.

Ce poste se situe à proximité de l'embouchure d'un bassin versant, et est inondé à chaque grande montée des eaux.

Poste de relevage Snack

Ce poste a été supprimé en cours d'exercice.

Poste de relevage La Jetée

Le poste est à clôturer. L'accès au poste est difficile entraînant le stationnement en bordure de trottoir pour toutes interventions avec camions grue ou camion hydrocureur.

Le canal venturi de l'ancienne station (canal à ciel ouvert) est rempli en permanence d'eaux de pluie occasionnant des risques sanitaires pour le quartier.

Poste de relevage Ecole de Pêche

Suite au glissement de terrain de 2006 du quartier Soleil Levant du François, une conduite de refoulement provisoire de 540 ml en diamètre 110 mm a été posée en aérien le long du boulevard Soleil Levant. Cette conduite passant au-dessus du talus en bordure de mer, s'affaisse de plus en plus et par conséquent modifie la hauteur manométrique totale (HMT) des pompes de cette installation.

Le repositionnement de cette conduite s'avère nécessaire.

LA TRINITE

Poste de relevage Joseph Lagrosillière

Le poste est situé le long de la rue Joseph Lagrosillière, il n'y a donc pas d'accès. Les cuves, situées sur la voirie, rendent l'exploitation très difficile.

Poste de relevage Pharmacie

Le poste est situé le long de la rue Joseph Lagrosillière, il n'y a donc pas d'accès. Les cuves, situées sur la voirie, rendent l'exploitation très difficile.

Poste de relevage PTT

Le poste est situé le long de la rue Joseph Lagrosillière, il n'y a donc pas d'accès. Les cuves, situées sur la voirie, rendent l'exploitation très difficile.

Poste de relevage Brésil

Le poste est situé le long de la rue Joseph Lagrosillière, il n'y a donc pas d'accès. Les cuves, situées sur la voirie, rendent l'exploitation très difficile.

Poste de relevage Beltan

Un effondrement très important du talus du poste a été constaté en Janvier 2015 en raison de la houle et des mouvements de terrain.

Malgré de plusieurs relances à ce sujet, aucune disposition n'a été prise à ce jour par la collectivité.

En raison des risques d'effondrement du poste et de chute, aucun agent SME, ni sous-traitant n'intervient sur cette installation. Nous sommes exposés à des risques de pollution.

Poste de relevage Bourg Tartane

Le génie civil est très incliné, et menace de s'effondrer à tout moment. Lors des fortes précipitations, des arrivées massives d'eaux claires parasites sont observées sur l'installation générant des débordements récurrents.

Le poste est à clôturer.

LES ANSES D'ARLET

Poste de relevage Batterie

Cette installation fut mise hors service puis désaffectée suite à la mise en service du réseau gravitaire.

Poste de relevage Grande Anse

La construction de La Capitainerie de Grande Anse va entraîner une modification de l'emplacement du poste et une intégration au projet de communauté de l'Espace Sud est prévue. Pour l'heure, le poste reste à réhabiliter et à clôturer.

Poste de relevage Coin des pères

Des désordres sont constatés depuis le raccordement de quelques restaurants au réseau, à priori dus à l'inexistence de dégraisseurs / débourbeurs. La structure du poste limite son évolution par rapport aux nouveaux raccordements, la mise en place des nouvelles pompes nécessite le redimensionnement de la bache dont le diamètre actuel est limite.

Poste de relevage Bourg

L'ensemble des postes de relevage n'est pas clôturé.

Le poste du Bourg ne peut être clôturé car il est situé entre le trottoir et la place du bord de mer.

LE DIAMANT

Poste de relevage Anse Cafard

Ce poste est à clôturer.

Poste de relevage Tamarin

L'accès à ce poste devrait être revu : aménagement voirie côté HLM, ainsi qu'une reprise des baches et de la dalle de répartition.

Poste de relevage Dizac

Le compteur électrique se situe actuellement sur le poteau électrique situé de l'autre côté de la route. Pour avoir accès à ce compteur dans des conditions de sécurité normales, il y a lieu de déplacer le compteur électrique et de le poser sur un des poteaux d'enceinte du poste. La SME a effectué une demande auprès d'EDF qui reste toujours sans suite.

Le réseau de refoulement à l'aval du PR a été réalisé dans le cadre des travaux de transfert des effluents de la Cherry vers Dizac. Toutefois les pompes en place dans le poste montrent qu'une réflexion sur leur renforcement est nécessaire. (cf. rapport transmis en janvier 2015).

LE MARIN

Poste de relevage Club Nautique

Les travaux de réhabilitation du poste de Club Nautique furent réalisés. La typologie de pompage en ligne qui avait été retenue afin de pallier au sous dimensionnement du poste existant a laissé place au final à une typologie de pompage en fosse sèche. La prise en main et l'exploitation de cet ouvrage ne

sont pas probantes depuis la mise en service. Le système par sa conception présente de nombreux dysfonctionnements (bouchage, usure prématurée des roues, roues non adaptées : roue N classique en lieu et place de roue Fonte au chrome...) Les nombreux débordements et pannes engendrés incitent à un retour d'un système classique de pompes immergées.

L'accès à ce poste reste problématique ; des bateaux sont régulièrement parqués au droit du poste.

Poste de relevage ZI Portuaire

Les snacks et restaurants situés à la station-service et au centre commercial n'ont pas de boîte à graisses, entraînant de nombreuses obstructions sur le réseau à proximité du magasin « LEADER PRICE ». Il serait souhaitable de déplacer ce réseau difficile d'accès passant en zone privée et sur un parking fermé le soir et le dimanche. L'accès au poste s'effectue toujours par le parking du magasin LEADER PRICE, ce qui rend difficile les interventions des engins de nettoyage .D'autant que les nombreux débordements de la ravine adjacente ont fortement érodés les berges et déstabilisés le pont qui n'est plus accessibles aux engins de curage et de levage. Un nouvel accès ou une reprise du pont devra être envisagé.

RIVIERE SALEE

Poste de relevage Campêche

L'accès à cet ouvrage est parfois difficile en raison de la présence de véhicules usagés de particuliers.

SAINTE ANNE

Poste de relevage Caritan

Nous constatons que des actes de vandalisme sont perpétrés par des campeurs qui n'hésitent pas à se raccorder sur le compteur EDF du poste.

De fortes arrivées de graisses sur ce poste laissent présager un manque d'entretien des bacs à graisse des restaurants raccordés sur le réseau amont.

SAINTE LUCE

Poste de relevage Bourg

Le poste du Bourg situé en propriété privée rend l'accès difficile voire même impossible au camion hydrocureur de nettoyage. Le riverain a remplacé la clôture par une palissade en bois.

Il est à noter la présence de deux chiens attachés aux trappes et la nécessité pour l'exploitant d'intervenir aux heures de présence des propriétaires. Un projet dans le cadre de la reprise du réseau de la rue Jean Jaurès a été présenté par la collectivité SICSM, mais les travaux n'ont toujours pas démarré.

Poste de relevage Gros Raisin

Le trop plein est à mettre en conformité. Les travaux de réfection du poste sont terminés et livrés. Des défauts de réalisation ont été notifiés notamment dans le cadre du chemisage de la bêche.

Poste de relevage les Amandiers

Les travaux réalisés en vue de mettre en service une bêche de secours n'ont pas fait l'objet d'un essai en présence du délégataire. L'efficacité de cette opération reste à démontrer. Le volume utile de la bêche qui n'a pas été revu lors des travaux devient de plus en plus limite par rapport aux nouveaux volumes entrants. La BMC a dû être réglée pour éviter son remplissage complet, car à chaque chasse à l'ouverture de la vanne pneumatique, il y a risque de débordement du poste.

Poste de relevage Corps de Garde

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

La SME assure une prestation d'entretien provisoire pour éviter une dégradation de cette installation située dans un secteur sensible.

Poste de relevage Les coteaux

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

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

LE SAINT ESPRIT

Poste de relevage Hôpital

Ce poste ne dispose pas de clôture. L'ancien abri en béton risque de s'effondrer. Le compteur électrique doit être déplacé et l'abri démoli.

TROIS ILETS

Chaîne de pompage Xavier-Golf-Wallon

Des travaux de réhabilitation des PR Golf et Wallon ont été effectués en 2014, sans que les volumes des bâches n'aient été redimensionnés.

Cependant, un renforcement de l'injection de nitrate de calcium au niveau du PR Golf est nécessaire.

LE VAUCLIN

Poste de relevage Château Paille 2 « Snack »

Un snack ambulant est toujours raccordé sur le compteur EDF du poste engendrant des disjonctions récurrentes. Une requête fut envoyée à la mairie et à E.D.F et reste toujours sans réponse.

Poste de relevage Château Paille 4 « Chien »

Ce poste reste difficilement exploitable à cause de l'accès que nous refuse la propriétaire de la maison voisine depuis son différend avec la municipalité pour l'utilisation de la servitude. En octobre 2015, avec son autorisation, nous avons vidangé le poste et effectué, dans le cadre du programme de renouvellement et de la mise aux normes de sécurité, le changement des trappes avec anti-chutes, de l'armoire électrique, de l'abri d'armoire, gardes corps, hydraulique. Depuis l'accès nous est refusé et nous attendons que la collectivité intervienne afin de trouver une solution pérenne à cette situation.

Poste de relevage Bord de mer

Le poste du Bord de Mer est à rehausser afin d'éviter l'intrusion d'eau pluviale en cas de fortes pluies (poste en contre bas).

Poste de relevage Pointe Faula

Ce poste fait l'objet de nombreux vandalismes dégradant son aspect visuel et obligeant la reprise d'huisseries.

3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

3.2.1 Le schéma de principe des stations d'épurations du contrat

Les schémas des stations d'épurations sont disponibles en annexe 4

3.2.2 Le fonctionnement hydraulique

Les volumes en entrée et sortie des stations d'épuration sont disponibles en annexe 5 (2015) et en annexe 6 (2016).

3.2.3 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie,

- **LES CHARGES ENTRANTES**

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes (kg/j)

STEU Anse Marette	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	294,1	440,3	49,7%
DCO	587,3	875,4	49,1%
MeS	263,3	541,9	105,9%

3 | Qualité du service

STEU Anses d'Arlet Bourg	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	84,9	119,2	40,5%
DCO	177,6	253,5	42,8%
MeS	85,1	116	36,3%
NTK	21,7	32,9	51,6%

STEU Belfond	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	111,8	126,1	12,8%
DCO	226,2	273,8	21,1%
MeS	111,8	129,3	15,7%
NTK	27,9	33,1	18,7%

STEU Bellevue Ladour	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	30	25,5	- 15,0%
DCO	53,8	37,2	- 30,8%
MeS	13,3	31,4	135,9%

STEU Canal	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	7,2	0,5	- 93,8%
DCO	27,3	1,4	- 95,0%
MeS	18,5	2,3	- 87,4%

STEU Dizac	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	112,1	129	15,1%
DCO	227,9	263,1	15,5%
MeS	83,3	129,5	55,4%
NG	-	31,2	0,0%
NTK	-	31	0,0%
Pt	-	3,4	0,0%

STEU du Bourg Riviere Salée	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	296,3	333,5	12,6%
DCO	588,1	670	13,9%
MeS	271,2	340,9	25,7%

STEU Fond Masson	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	-	56,3	0,0%
DCO	-	97,9	0,0%
MeS	-	46,7	0,0%

3 | Qualité du service

STEU François Chopotte	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	0,4	1,9	394,7%
DCO	0,6	4,2	658,2%
MeS	6,8	5,3	- 22,4%

STEU François Pointe Courchet	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	755,6	276	- 63,5%
DCO	1 605,7	606,6	- 62,2%
MeS	1 089,5	276,8	- 74,6%
NTK	159,3	69	- 56,7%

STEU Grande Savane	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	24,8	14,3	- 42,4%
DCO	49,9	26,1	- 47,7%
MeS	22,5	7,1	- 68,4%

STEU Gros Raisin	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	558,5	257	- 54,0%
DCO	1 484,5	693	- 53,3%
MeS	1 193,6	496,3	- 58,4%
NG	173,4	78,5	- 54,7%
NTK	168,3	74,6	- 55,7%
Pt	27,8	11,6	- 58,5%

STEU Kanel	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	23,2	12	- 48,3%
DCO	40,2	26	- 35,4%
MeS	38,1	13,8	- 63,7%

STEU La Ferme	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	18,4	7,6	- 58,7%
DCO	46,5	14,8	- 68,2%
MeS	12,7	8	- 37,0%

STEU La Trinité Bac	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	10,5	8,3	- 20,7%
DCO	25,5	19,8	- 22,1%
MeS	18,4	10,7	- 41,8%

3 | Qualité du service

STEU Les Coteaux	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	51,7	27,4	- 46,9%
DCO	94,7	54,8	- 42,1%
MeS	24,4	20,4	- 16,4%

STEU Mansarde Rancée	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	3,8	0,2	- 93,7%
DCO	9,1	1,1	- 88,4%
MeS	4,9	0,4	- 92,9%
NTK	1,3	0,1	- 90,2%

STEU Marin Bourg	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	155,7	211,2	35,6%
DCO	335,6	437,6	30,4%
MeS	198,9	359,6	80,7%
NG	43,6	42,6	- 2,4%
NTK	41,2	41,6	1,0%
Pt	4,5	4,6	2,9%

STEU Marin Duprey	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	11,1	5,4	- 51,4%
DCO	20,3	12,8	- 37,0%
MeS	6,8	5,6	- 16,6%

STEU Pays Noyé	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	561,6	509,5	- 9,3%
DCO	1 030	1 046,4	1,6%
MeS	602,3	602,1	0,0%

STEU Peter Maillet	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	30,4	19,2	- 36,8%
DCO	88	34,7	- 60,6%
MeS	24	6,9	- 71,4%

STEU Petit Fond	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	163	130,8	- 19,7%
DCO	303,4	248,9	- 18,0%
MeS	101,7	130,6	28,4%

3 | Qualité du service

STEU Régale	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	17,3	24,4	41,3%
DCO	35,7	60,3	69,0%
MeS	8,3	50,6	512,8%

STEU Riviere Pilote Manikou	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	41	15,6	- 61,9%
DCO	78,8	44,5	- 43,6%
MeS	19,5	25,2	29,1%

STEU Rivière-Pilote En Camée	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	20,3	-	- 100,0%
DCO	34,1	-	- 100,0%
MeS	9	-	- 100,0%

STEU Robert Bourg	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	113,3	-	- 100,0%
DCO	187,2	-	- 100,0%
MeS	84,6	-	- 100,0%

STEU Robert Four à Chaux	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	82,7	6,1	- 92,6%
DCO	180,8	14,5	- 92,0%
MeS	65,6	8,2	- 87,5%

STEU Robert Moulin à Vent	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	203,7	184,1	- 9,6%
DCO	404,4	435,7	7,7%
MeS	287,2	258,8	- 9,9%

STEU Robert Pointe Lynch	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	343,8	44,5	- 87,1%
DCO	656,6	107,7	- 83,6%
MeS	374	59,5	- 84,1%

STEU Robert Rivière Pomme	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	37,3	40,6	8,7%
DCO	72,1	87,8	21,8%
MeS	34	42,8	25,8%
NG	7,8	6,6	- 14,7%

3 | Qualité du service

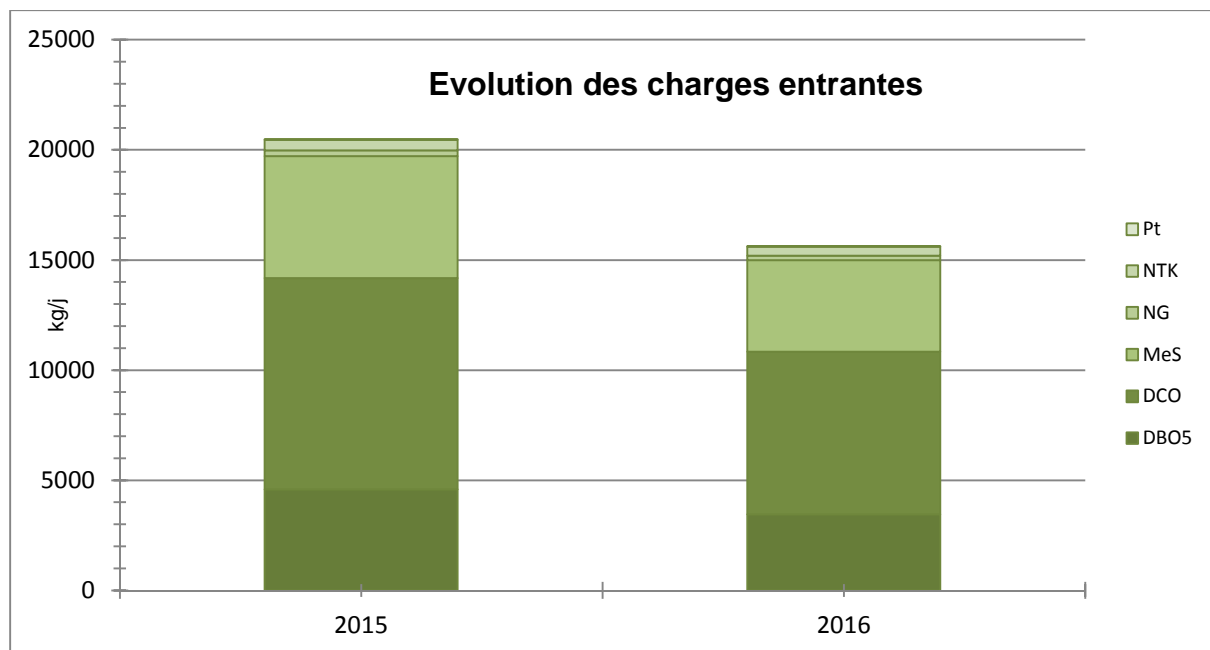
STEU Robert Rivière Pomme	2015	2016	N/N-1 (%)
NTK	7,6	6,6	- 13,7%
Pt	0,8	0,7	- 12,2%

STEU Trinité Desmarinières	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	146	144,2	- 1,3%
DCO	287,4	301,3	4,9%
MeS	130,1	133,8	2,8%
NG	33,3	37,8	13,6%
NTK	32,9	37,5	13,8%
Pt	3,5	4,1	15,6%

STEU Trinité Tartane	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	37,3	55,8	49,6%
DCO	89,1	117,7	32,1%
MeS	58,3	64,9	11,3%
NTK	12,1	19,2	58,9%
Pt	1,9	1,9	0,5%

STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	171	219,6	28,5%
DCO	403,4	496	23,0%
MeS	226,8	234	3,2%
NTK	-	64,7	0,0%
Pt	-	6,9	0,0%

STEU Vauclin Grand Case	2015	2016	N/N-1 (%)
DBO5	11,2	6	- 46,4%
DCO	20	13,7	- 31,2%
MeS	6,7	7,4	10,3%



- **LES RENDEMENTS EPURATOIRES**

Les rendements épuratoires sont détaillés dans le tableau suivant.

Station	Paramètre	Rendement moyen(%)
Anse DUFOUR	DBO5	96,01
	DCO	89,18
	MeS	99,00
	NG	74,34
	Pt	29,7
Ducos Canal	DBO5	40,00
	DCO	31,68
	MeS	33,8
Ducos Grande Savane	DBO5	95,78
	DCO	86,83
	MeS	79,67
Ducos Pays Noyé	DBO5	98,33
	DCO	96,39
	MeS	98,81
La Trinité Bac	DBO5	94,36
	DCO	86,37
	MeS	85,47
La Trinité Desmarinières	DBO5	96,46
	DCO	93,58
	MeS	97,63
	NTK	92,9
	NG	89,88
	Pt	61,74
La Trinité Tartane	DBO5	89,41
	DCO	76,2
	MeS	77,39
	NTK	70,25
	Pt	22,34
Le Diamant Dizac	DBO5	98,17
	DCO	97,03
	MeS	99,02
	NTK	98,15
	NG	91,11
	Pt	80,13
Le François Chopotte	DBO5	90,00
	DCO	60,83
	MeS	77,74
Le François Mansarde Rancée	DBO5	64,81
	DCO	28,21
	MeS	71,42
	NTK	86,53
Le François Pointe Courchet	DBO5	97,8
	DCO	93,11
	MeS	92,53
	NTK	97,34

Station	Paramètre	Rendement moyen(%)
Le Marin Bourg	DBO5	98,76
	DCO	96,85
	MeS	99,68
	NTK	96,46
	NG	87,6
	Pt	41,25
Le Marin Duprey	DBO5	96,66
	DCO	85,27
	MeS	89,5
Le Robert Bourg	DBO5	95,03
	DCO	85,15
	MeS	92,77
Le Robert Four à Chaux	DBO5	95,06
	DCO	85,43
	MeS	91,05
Le Robert Moulin à Vent	DBO5	98,02
	DCO	94,23
	MeS	96,34
Le Robert Pointe Lynch	DBO5	95,00
	DCO	91,00
	MeS	85,00
Le Robert Rivière Pomme	DBO5	98,08
	DCO	95,39
	MeS	97,76
	NTK	88,00
	NG	71,54
	Pt	24,01
Le Vauclin Bourg Petite Ravine	DBO5	97,00
	DCO	94,00
	MeS	99,00
	NTK	91,00
	Pt	59,00
Le Vauclin Grande Case	DBO5	94,33
	DCO	84,39
	MeS	86,08
Les Anses d'Arlet Bourg	DBO5	95,84
	DCO	90,11
	MeS	89,93
	NTK	83,03
Les Trois Ilets - Anse Marette	DBO5	97,90
	DCO	93,74
	MeS	97,39
Les Trois Ilets La Ferme	DBO5	95,78
	DCO	75,97
	MeS	93,8
Rivière-Pilote Manikou	DBO5	76,25
	DCO	78,86
	MeS	82,49

Station	Paramètre	Rendement moyen(%)
Riviere-Salée Bourg	DBO5	97,52
	DCO	93,29
	MeS	95,83
Rivière-Salée Fond Masson	DBO5	92,8
	DCO	86,62
	MeS	90,62
Rivière-Salée Kanel	DBO5	95,00
	DCO	86,94
	MeS	87,19
Sainte-Anne Belfond	DBO5	92,26
	DCO	77,35
	MeS	89,44
	NTK	82,06
Sainte-Luce Bellevue Ladour	DBO5	98,23
	DCO	91,86
	MeS	94,98
Sainte-Luce Gros Raisin	DBO5	98,09
	DCO	95,84
	MeS	98,97
	NTK	88,54
	NG	82,71
	Pt	69,86
Sainte-Luce Les Coteaux	DBO5	95,55
	DCO	88,65
	MeS	87,68
Saint-Esprit Peter Maillet	DBO5	97,29
	DCO	94,11
	MeS	93,64
Saint-Esprit Petit Fonds	DBO5	95,00
	DCO	87,00
	MeS	90,00
Saint-Esprit Régale	DBO5	96,00
	DCO	91,42
	MeS	95,94

Station	Paramètre	Rendement moyen(%)
La Trinité Tartane	DBO5	89,41
	DCO	76,2
	MeS	77,39
	NTK	70,25
	Pt	22,34
Le Diamant Dizac	DBO5	98,17
	DCO	97,03
	MeS	99,02
	NTK	98,15
	NG	91,11
	Pt	80,13
Le François Chopotte	DBO5	90,00
	DCO	60,83
	MeS	77,74
Le François Mansarde Rancée	DBO5	64,81
	DCO	28,21
	MeS	71,42
	NTK	86,53
Le François Pointe Courchet	DBO5	97,8
	DCO	93,11
	MeS	92,53
	NTK	97,34

- **LES APPORTS EXTERIEURS**

« Aucun apport extérieur n'est reçu sur les stations d'épuration du contrat »

- LA FILIERE BOUE**

L'évacuation de boues

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.

Evacuation des boues

STEU Anse Murette	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	138 440	235 680	70,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	42 888	42 785,84	- 0,2%

STEU Anses d'Arlet Bourg	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	106 600	57 260	- 46,3%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	17 562	7 994,2	- 54,5%

STEU Belfond	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	124 680	66 920	- 46,3%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	22 659	8 541	- 62,3%

STEU Dizac	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	21 260	97 160	357,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	5 470	18 444,2	237,2%

STEU du Bourg Riviere Salée	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	196 910	228 880	16,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	37 128	18 604,1	- 49,9%

STEU François Pointe Courchet	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	178 900	78 460	- 56,1%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	40 104	11 614,6	- 71,0%

STEU Gros Raisin	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	250 380	243 220	- 2,9%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	49 767	34 431,04	- 30,8%

3 | Qualité du service

STEU La Trinité Bac	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	14 900	11 180	- 25,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	1 788	1 118	- 37,5%

STEU Les Coteaux	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	6 660	60 020	801,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	1 344	0	- 100,0%

STEU Marin Bourg	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	117 560	176 520	50,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	32 040	35 269,5	10,1%

STEU Pays Noyé	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	331 820	574 100	73,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	56 462	89 722,19	58,9%

STEU Petit Fond	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	5 160	5 940	15,1%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	2 142	1 069,2	- 50,1%

STEU Robert Bourg	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	15 560	8 600	- 44,7%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	4 476	-	- 100,0%

STEU Robert Four à Chaux	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	9 180	39 920	334,9%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	2 028	9 102,4	348,8%

STEU Robert Moulin à Vent	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	156 780	219 840	40,2%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	34 463	31 823,8	- 7,7%

3 | Qualité du service

STEU Robert Pointe Lynch	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	20 960	15 000	- 28,4%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	4 262	4 046	- 5,1%

STEU Robert Rivière Pomme	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	31 400	16 380	- 47,8%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	6 225	2 338,4	- 62,4%

STEU Trinité Desmarinières	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	392 820	578 030	47,1%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	72 762	73 903,4	1,6%

STEU Trinité Tartane	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	36 860	50 920	38,1%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	6 523	14 488,4	122,1%

STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Nature	Filière	2015	2016	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	74 460	168 940	126,9%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	24 944	29 447,5	18,1%

• LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous produits évacués

STEU Anse Marette	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	9 100
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	168

STEU Belfond	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	8 000
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	11

3 | Qualité du service

STEU du Bourg Riviere Salée	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 400
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	17

STEU François Pointe Courchet	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	3 000
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	14

STEU Gros Raisin	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	5 200
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	4

STEU Marin Bourg	Nature	Filière	2015	2016
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	-	0
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	10 000
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	ISDND	-	0
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	236

STEU Pays Noyé	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 400
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	45

STEU Robert Four à Chaux	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 500
S9 - Huiles/graissses évacuées sans traitement	Volume (m³)	Unité traitement	-	6

STEU Robert Moulin à Vent	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 780

STEU Robert Rivière Pomme	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 000

STEU Trinité Desmarinières	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	5 700

3 | Qualité du service

STEU Trinité Tartane	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	2 280

STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Nature	Filière	2015	2016
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	-	6 000
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m ³)	Unité traitement	-	272

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation d'énergie électrique relevée des stations d'épuration (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
STEU Anse DUFOUR	-	47 470	0,0%
STEU Anse Murette	293 322	297 491	1,4%
STEU Anses d'Arlet Bourg	163 226	139 354	- 14,6%
STEU Belfond	78 977	122 069	54,6%
STEU Bellevue Ladour	10 644	11 248	5,7%
STEU Canal	2 285	660	- 71,1%
STEU Dizac (nouvelle station)	-	278 184	-
STEU du Bourg Riviere Salée	106 918	106 534	- 0,4%
STEU Fond Masson	25 465	20 659	- 18,9%
STEU François Pointe Courchet	159 301	212 703	33,5%
STEU Grande Savane	13 000	15 077	16,0%
STEU Gros Raisin	79 583	362 223	355,2%
STEU Kanel	3 570	5 757	61,3%
STEU La Ferme	11 606	12 506	7,8%
STEU La Trinité Bac	30 050	34 043	13,3%
STEU Le Chery	49 469	1 345	- 97,3%
STEU Les Coteaux	75 446	31 058	- 58,8%
STEU Mansarde Rancée	-	12 191	0,0%
STEU Marin Bourg	976 021	870 703	- 10,8%
STEU Marin Duprey	10 978	7 323	- 33,3%
STEU Pays Noyé	500 314	475 684	- 4,9%
STEU Peter Maillet	16 812	18 134	7,9%
STEU Petit Fond	114 226	105 745	- 7,4%
STEU Régale	25 595	14 839	- 42,0%
STEU Riviere Pilote Manikou	38 306	44 614	16,5%
STEU Rivière-Pilote En Camée	21 001	7 348	- 65,0%
STEU Robert Bourg	207 742	92 308	- 55,6%
STEU Robert Four à Chaux	36 781	36 118	- 1,8%
STEU Robert Moulin à Vent	129 535	92 308	- 28,7%
STEU Robert Pointe Lynch	64 305	62 295	- 3,1%

La consommation d'énergie électrique relevée des stations d'épuration (kWh)			
Site	2015	2016	N/N-1 (%)
STEU Robert Rivière Pomme	42 182	144 392	242,3%
STEU Trinité Desmarinières	292 623	354 142	21,0%
STEU Trinité Tartane	153 346	176 153	14,9%
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	73 966	81 336	10,0%
STEU Vauclin Grand Case	8 033	51 116	536,3%
Total	3 814 628	4 361 495	14,3%

3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Les principaux documents réglementaires régissant l'autosurveillance sont le décret du 3 juin 1994 sur le calendrier de mise en conformité de la collecte et du traitement ainsi que l'arrêté assainissement du 22 juin 2007 qui remplace les arrêtés du 22 décembre 1994 concernant les installations de plus de 2 000 EH et du 21 juin 1996 pour les installations de moins de 2 000 EH.

Il est à noter que la recommandation du 12 mai 1995 et la circulaire de 6 novembre 2000 concernant les installations de plus de 2 000 EH ainsi que la circulaire du 17 février 1997 pour les installations de moins de 2 000 EH ne sont pas abrogées contrairement aux arrêtés ci-dessus car juridiquement une circulaire n'a aucune valeur.

Par contre, une nouvelle circulaire du 15 février 2008 qui rappelle aux préfets les avancées de l'arrêté du 22 juin 2007, précise en outre qu'un guide des définitions relatives à l'application de la directive européenne sur les eaux résiduaires urbaines en version 1.3 datant de février 2008 ainsi qu'un commentaire technique (dont seule la première partie est actuellement disponible) sont parus. Ce commentaire technique a vocation à remplacer l'ensemble des circulaires et autres documents existants et permettre de mieux expliciter le contenu de l'arrêté du 22 juin 2007. Ce commentaire technique dont la rédaction est pilotée par le Ministère se veut un document évolutif dans le temps de façon à coller au plus près aux exigences et à leur mise en pratique.

Le tableau suivant fait office de synthèse des exigences en matière de qualité de rejets des systèmes de traitement du présent contrat.

Synthèse de l'arrêté											
Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Anse Murette	21/07/2015	Normale	MeS	900	35		85	OU	90		
STEU Anse Murette	21/07/2015	Normale	DBO5	900	25		50	OU	80		
STEU Anse Murette	21/07/2015	Normale	DCO	1 800	125		250	OU	75		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	DBO5	300	25			OU	70		
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	Strepto		100						
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	MeS	450	35			OU	90		
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	E Coli		100						
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	DCO	600	125			OU	75		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. Rédh. Rédh. Rédh.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Anses d'Arlet Bourg	local	normale	NTK	68	15			OU	70		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. Rédh. Rédh. Rédh.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Belfond	Arrêté local	normal	DBO5	480	30		50	OU	90		
STEU Belfond	Arrêté local	normal	MeS	720	45		85	OU	90		
STEU Belfond	Arrêté local	normal	DCO	1 080	90		250	OU	87		
STEU Belfond	Arrêté local	normal	NTK		25			OU	70		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. Rédh. Rédh. Rédh.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Bellevue Ladour	21/07/2015	Normale	DBO5	30	35		70	OU	60		
STEU Bellevue Ladour	21/07/2015	Normale	MeS	30			85	OU	50		
STEU Bellevue Ladour	21/07/2015	Normale	DCO	60	200		400	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. Rédh. Rédh. Rédh.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Canal	21/07/2015	Normale	DBO5	18	35		70	OU	60		
STEU Canal	21/07/2015	Normale	DCO	36	200		400	OU	60		
STEU Canal	21/07/2015	Normale	MeS	18			85	OU	50		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. Rédh. Rédh. Rédh.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	NG		15			OU	70		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	DBO5	498	10		50	OU	95		
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	E Coli		100						
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	MeS	507	10		85	OU	95		
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	DCO	794	80		150	OU	90		
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	Pt	15	2			OU	70		
STEU Dizac	2012177-0004 du 25/06/12	Normale	NTK	95							

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU du Bourg Riviere Salée	21/07/2015	Normal	MeS	420	35		85	OU	90		
STEU du Bourg Riviere Salée	21/07/2015	Normal	DCO	840	125		250	OU	75		
STEU du Bourg Riviere Salée	21/07/2015	Normal	DBO5	420	25		50	OU	80		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Fond Masson	21/07/2015	Normale	DBO5	30	35		70	OU	60		
STEU Fond Masson	21/07/2015	Normale	MeS	30			85	OU	50		
STEU Fond Masson	21/07/2015	Normale	DCO	60	200		400	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU François Chopotte	21/07/2015	Normale	DCO	30	200		400	OU	60		
STEU François Chopotte	21/07/2015	Normale	DBO5	15	35		70	OU	60		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU François Chopotte	21/07/2015	Normale	MeS	15			85	OU	50		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU François Pointe Courchet	21/07/2015	normale	DBO5	400	25		50	OU	80		
STEU François Pointe Courchet	21/07/2015	normale	MeS	560	35		85	OU	90		
STEU François Pointe Courchet	21/07/2015	normale	NTK	96							
STEU François Pointe Courchet	21/07/2015	normale	DCO	960	125		250	OU	75		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Grande Savane	21/07/2015	Normale	MeS	15			85	OU	50		
STEU Grande Savane	21/07/2015	Normale	DCO	30	200		400	OU	60		
STEU Grande Savane	21/07/2015	Normale	DBO5	15	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	E Coli (NPP/100ml)		100						
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	Pt	42		2		OU			70
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	MeS	1 260	10		30	OU	98		
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	NTK	201							
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	NG			15		OU			70
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	DBO5	1 005	10		30	OU	96		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Gros Raisin	Arrêté n°11-03609	normal	DCO	2 011	80		180	OU	90		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Kanel	21/07/2015	Normale	DCO	24	200		400	OU	60		
STEU Kanel	21/07/2015	Normale	DBO5	12	35		70	OU	60		
STEU Kanel	21/07/2015	Normale	MeS	12			85	OU	50		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU La Ferme	21/07/2015	Normale	DBO5	12	35			OU	60		
STEU La Ferme	21/07/2015	Normale	MeS	12				OU	50		
STEU La Ferme	21/07/2015	Normale	DCO	24				OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU La Trinité Bac	21/07/2015	Normale	MeS	60			85	OU	50		
STEU La Trinité Bac	21/07/2015										
STEU La Trinité Bac	21/07/2015	Normale	DCO	120	200		400	OU	60		
STEU La Trinité Bac	21/07/2015	Normale	DBO5	60	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Les Coteaux	21/07/2015	Normale	DCO	158	200		400	OU	60		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Les Coteaux	21/07/2015	Normale	MeS	126			85	OU	50		
STEU Les Coteaux	21/07/2015	Normale	DBO5	63	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	Entérocoque (NPP)		1 000						
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	DCO	120	125		150	OU	90		
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	MeS	90	30		85	OU	90		
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	E Coli (NPP)		1 000						
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	DBO5	60	20		50	OU	90		
STEU Mansarde Rancée	Local N°11-00437	Normal	NTK		8			OU	90		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	NG			10		OU		OU	90
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	DBO5	750	15		30	OU	96		
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	NTK	150	5						
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	DCO	1 500	90		180	OU	88		
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	Pt	31		1		OU		OU	95
STEU Marin Bourg	Arrêté local	normal	MeS	940	10		30	OU	98		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Marin Duprey	21/07/2015	Normale	MeS	9				OU	50		
STEU Marin Duprey	21/07/2015	Normale	DBO5	9	35			OU	60		
STEU Marin Duprey	21/07/2015	Normale	DCO	18				OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Pays Noyé	21/07/2015	normale	DCO	1 200	125		250	OU	75		
STEU Pays Noyé	21/07/2015	normale	DBO5	600	25		50	OU	80		
STEU Pays Noyé	21/07/2015	normale	MeS	600	35		85	OU	90		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Peter Maillet	21/07/2015	Normale	DCO	24	200		400	OU	60		
STEU Peter Maillet	21/07/2015	Normale	MeS	12			85	OU	50		
STEU Peter Maillet	21/07/2015	Normale	DBO5	12	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Petit Fond	Arrêté du 21 juillet 2015	Normale	DBO5	75	35		70	OU	60		
STEU Petit Fond	Arrêté du 21 juillet 2015	Normale	DCO	150	200		400	OU	60		
STEU Petit Fond	Arrêté du 21 juillet 2015	Normale	MeS	75			85	OU	50		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Régale	21/07/2015	Normale	DCO	30	200		400	OU	60		
STEU Régale	21/07/2015	Normale	MeS	15				OU	50		
STEU Régale	21/07/2015	Normale	DBO5	15	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Riviere Pilote Manikou	21/07/2015	Normale	DBO5	39	35		70	OU	60		
STEU Riviere Pilote Manikou	21/07/2015	Normale	DCO	78	200		400	OU	60		
STEU Riviere Pilote Manikou	21/07/2015	Normale	MeS	39			85	OU	50		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Rivière-Pilote En Camée	21/07/2015	Normale	DCO	30	200		400	OU	60		
STEU Rivière-Pilote En Camée	21/07/2015	Normale	MeS	15			85	OU	50		
STEU Rivière-Pilote En Camée	21/07/2015	Normale	DBO5	15	35		70	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Robert Four à Chau	21/07/2015	Normale	MeS	120	35		85	OU	90		
STEU Robert Four à Chau	21/07/2015	Normale	DCO	240	125		250	OU	75		
STEU Robert Four à Chau	21/07/2015	Normale	DBO5	120	25		50	OU	80		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Robert Moulin à Vent	21/07/2015	Normale	MeS	180	35		85	OU	90		
STEU Robert Moulin à Vent	21/07/2015	Normale	DBO5	180	25		50	OU	80		
STEU Robert Moulin à Vent	21/07/2015	Normale	DCO	360	125		250	OU	75		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Robert Pointe Lynch	21/07/2015	Normale	DBO5	60	35		70	OU	60		
STEU Robert Pointe Lynch	21/07/2015	Normale	MeS	60			85	OU	50		
STEU Robert Pointe Lynch	21/07/2015	Normale	DCO	120	200		400	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	MeS	270	30		85				
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	Pt	12							
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	NTK	55							
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	DBO5	180	25		50				
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	DCO	480	90		250				
STEU Robert Rivière Pomme	Local	normal	NG		10						

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	DCO	900	90		250	OU	80		
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	NTK	90	10			OU	70		

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	DBO5	600	25		50	OU	90		
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	MeS	700	35		85	OU	90		
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	Pt	40							
STEU Trinité Desmarinières	Arrêté Local n°37533	Normal	NG	120	20			OU	70		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Trinité Tartane	Arrêté Local n°2007-12-2	normal	DBO5	126	25		50	OU	70		
STEU Trinité Tartane	Arrêté Local n°2007-12-2	normal	DCO	336	125		250	OU	75		
STEU Trinité Tartane	Arrêté Local n°2007-12-2	normal	MeS	189	35		85	OU	90		
STEU Trinité Tartane	Arrêté Local n°2007-12-2	normal	Pt	8.4							
STEU Trinité Tartane	Arrêté Local n°2007-12-2	normal	NTK	42	20		20	OU	60		

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédh. b.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Arrêté Local	Normal	MeS	450	35		85	OU	90		
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Arrêté Local	Normal	DBO5	300	25		50	OU	80		
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Arrêté Local	Normal	DCO	800	125		250	OU	75		
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Arrêté Local	Normal	Pt	20							
STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Arrêté Local	Normal	NTK	100							

3 | Qualité du service

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhib.	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)	Op.	Rdt. Moy. Annuel
STEU Vauclin Grand Case	21/07/2015	Normale	DCO	24	200			OU	60		
STEU Vauclin Grand Case	21/07/2015	Normale	DBO5	12	35			OU	60		
STEU Vauclin Grand Case	21/07/2015	Normale	MeS	12				OU	50		

- LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
STEU Anse Murette	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	24	24	200,0%
21/07/2015	DCO	24	24	24	100,0%
21/07/2015	MeS	24	24	24	100,0%

STEU Anses d'Arlet Bourg	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
local	DBO5	12	13	13	108,3%
local	DCO	12	13	13	108,3%
local	E Coli	2	0	0	0,0%
local	MeS	12	13	13	108,3%
local	NTK	4	13	13	325,0%
local	Strepto	2	0	0	0,0%

STEU Belfond	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté local	DBO5	12	12	12	100,0%
Arrêté local	DCO	12	12	12	100,0%
Arrêté local	MeS	12	12	12	100,0%
Arrêté local	NTK	6	11	11	183,3%

STEU Bellevue Ladour	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU Canal	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

3 | Qualité du service

STEU Dizac	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
2012177-0004 du 25/06/12	DBO5	12	7	7	58,3%
2012177-0004 du 25/06/12	DCO	12	7	7	58,3%
2012177-0004 du 25/06/12	E Coli	2	0	0	0,0%
2012177-0004 du 25/06/12	MeS	12	7	7	58,3%
2012177-0004 du 25/06/12	NG	0	7	7	0,0%
2012177-0004 du 25/06/12	NTK	4	7	7	175,0%
2012177-0004 du 25/06/12	Pt	4	7	7	175,0%

STEU du Bourg Riviere Salée	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	12	12	100,0%
21/07/2015	DCO	12	12	12	100,0%
21/07/2015	MeS	12	12	12	100,0%

STEU Fond Masson	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU François Chopotte	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU François Pointe Courchet	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	12	12	100,0%
21/07/2015	DCO	12	12	12	100,0%
21/07/2015	MeS	12	12	12	100,0%
21/07/2015	NTK	4	12	12	300,0%

STEU Grande Savane	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

3 | Qualité du service

STEU Gros Raisin	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté n°11-03609	DBO5	24	16	16	66,7%
Arrêté n°11-03609	DCO	24	16	16	66,7%
Arrêté n°11-03609	E Coli (NPP/100ml)	4	0	0	0,0%
Arrêté n°11-03609	MeS	24	16	16	66,7%
Arrêté n°11-03609	NG	24	16	16	66,7%
Arrêté n°11-03609	NTK	24	16	16	66,7%
Arrêté n°11-03609	Pt	24	16	16	66,7%

STEU Kanel	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	0	1	1	0,0%
21/07/2015	DCO	0	1	1	0,0%
21/07/2015	MeS	0	1	1	0,0%

STEU La Ferme	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	0	1	1	0,0%
21/07/2015	DCO	0	1	1	0,0%
21/07/2015	MeS	0	1	1	0,0%

STEU La Trinité Bac	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	2	3	3	150,0%
21/07/2015	DCO	2	3	3	150,0%
21/07/2015	MeS	2	3	3	150,0%

STEU Les Coteaux	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	2	2	2	100,0%
21/07/2015	DCO	2	2	2	100,0%
21/07/2015	MeS	2	2	2	100,0%

STEU Mansarde Rancée	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Local N°11-00437	DBO5	0	4	4	0,0%
Local N°11-00437	DCO	4	4	4	100,0%
Local N°11-00437	E Coli (NPP)	0	2	2	0,0%

3 | Qualité du service

STEU Mansarde Rancée	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Local N°11-00437	Entérocoque (NPP)	2	1	1	50,0%
Local N°11-00437	MeS	0	4	4	0,0%
Local N°11-00437	NTK	4	4	4	100,0%

STEU Marin Bourg	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté local	DBO5	24	24	24	100,0%
Arrêté local	DCO	24	25	25	104,2%
Arrêté local	MeS	24	25	25	104,2%
Arrêté local	NG	24	25	25	104,2%
Arrêté local	NTK	24	25	25	104,2%
Arrêté local	Pt	24	25	25	104,2%

STEU Marin Duprey	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU Pays Noyé	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	24	24	200,0%
21/07/2015	DCO	24	24	24	100,0%
21/07/2015	MeS	24	24	24	100,0%

STEU Peter Maillet	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	0	1	1	0,0%
21/07/2015	DCO	0	1	1	0,0%
21/07/2015	MeS	0	1	1	0,0%

STEU Petit Fond	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté du 21 juillet 2015	DBO5	2	3	3	150,0%
Arrêté du 21 juillet 2015	DCO	2	3	3	150,0%
Arrêté du 21 juillet 2015	MeS	2	3	3	150,0%

3 | Qualité du service

STEU Régale	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU Riviere Pilote Manikou	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	1	1	100,0%
21/07/2015	DCO	1	1	1	100,0%
21/07/2015	MeS	1	1	1	100,0%

STEU Rivière-Pilote En Camée	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	0	0	0,0%
21/07/2015	DCO	1	0	0	0,0%
21/07/2015	MeS	1	0	0	0,0%

STEU Robert Bourg	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	0	0	0,0%
21/07/2015	DCO	12	0	0	0,0%
21/07/2015	MeS	12	0	0	0,0%

STEU Robert Four à Chaux	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	13	13	108,3%
21/07/2015	DCO	12	13	13	108,3%
21/07/2015	MeS	12	13	13	108,3%

STEU Robert Moulin à Vent	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	12	12	12	100,0%
21/07/2015	DCO	12	12	12	100,0%
21/07/2015	MeS	12	12	12	100,0%

STEU Robert Pointe Lynch	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	1	2	2	200,0%
21/07/2015	DCO	1	2	2	200,0%
21/07/2015	MeS	1	2	2	200,0%

3 | Qualité du service

STEU Robert Rivière Pomme	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Local	DBO5	12	12	12	100,0%
Local	DCO	12	12	12	100,0%
Local	MeS	12	12	12	100,0%
Local	NG	4	12	12	300,0%
Local	NTK	4	12	12	300,0%
Local	Pt	4	12	12	300,0%

STEU Trinité Desmarinières	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté Local n°37533	DBO5	12	24	24	200,0%
Arrêté Local n°37533	DCO	24	24	24	100,0%
Arrêté Local n°37533	MeS	24	24	24	100,0%
Arrêté Local n°37533	NG	12	24	24	200,0%
Arrêté Local n°37533	NTK	12	24	24	200,0%
Arrêté Local n°37533	Pt	12	24	24	200,0%

STEU Trinité Tartane	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté Local n°2007-12-2	DBO5	12	12	11	100,0%
Arrêté Local n°2007-12-2	DCO	12	12	11	100,0%
Arrêté Local n°2007-12-2	MeS	12	12	10	100,0%
Arrêté Local n°2007-12-2	NTK	4	12	10	300,0%
Arrêté Local n°2007-12-2	Pt	4	12	12	300,0%

STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
Arrêté Local	DBO5	12	12	12	100,0%
Arrêté Local	DCO	12	12	12	100,0%
Arrêté Local	MeS	12	12	12	100,0%
Arrêté Local	NTK	4	12	12	300,0%
Arrêté Local	Pt	4	12	12	300,0%

STEU Vauclin Grand Case	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	DBO5	0	2	2	0,0%
21/07/2015	DCO	0	2	2	0,0%

STEU Vauclin Grand Case	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
21/07/2015	MeS	0	2	2	0,0%

- LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

STEU Anse Marette

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	440,26	6,1	9,87	98	0	3	0	Oui
DCO	875,37	35,49	57,37	94	0	3	0	Oui
MeS	541,94	9,13	14,75	97	1	3	0	Oui

STEU Anses d'Arlet Bourg

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	119,23	12,1	4,95	96	0	2	0	Oui
DCO	253,51	61,26	25,07	90	0	2	0	Oui
E Coli	-	-	-	-	0	0	0	Non
MeS	115,96	28,53	11,67	90	4	2	0	Non
NTK	32,94	13,66	5,59	83	1	2	0	Oui
Strepto	-	-	-	-	0	0	0	Non

STEU Belfond

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	126,08	6,86	9,75	92	0	2	0	Oui
DCO	273,82	43,62	62	77	0	2	0	Oui
MeS	129,29	9,6	13,64	89	0	2	0	Oui
NTK	33,13	3,85	5,46	82	0	2	0	Oui

STEU Bellevue Ladour

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	25,5	6	0,45	98	0	0	0	Oui
DCO	37,24	40,38	3,03	92	0	0	0	Oui
MeS	31,38	20,98	1,57	95	0	0	0	Oui

STEU Canal

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	0,45	6	0,27	40	0	0	0	Oui
DCO	1,36	20,7	0,93	32	0	0	0	Oui
MeS	2,32	34,17	1,54	34	0	0	0	Oui

STEU Dizac

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	129,02	5,74	2,36	98	0	1	0	Non
DCO	263,11	19,03	7,81	97	0	1	0	Non
E Coli	-	-	-	-	0	0	0	Non
MeS	129,52	3,08	1,26	99	0	1	0	Non
NG	31,16	6,75	2,77	91	0	1	0	Non
NTK	30,95	1,39	0,57	98	0	1	0	Oui
Pt	3,37	1,63	0,67	80	0	1	0	Oui

STEU du Bourg Rivière Salée

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	333,46	9,68	7,36	98	0	2	0	Oui
DCO	670,03	53,25	40,5	93	0	2	0	Oui
MeS	340,93	16,61	12,63	96	0	2	0	Oui

STEU Fond Masson

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	56,25	54	4,05	93	0	0	0	Oui
DCO	97,9	174,55	13,09	87	0	0	0	Oui
MeS	46,73	58,43	4,38	91	0	0	0	Oui

STEU François Chopotte

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	1,88	5	0,19	90	0	0	0	Oui
DCO	4,17	43,51	1,63	61	0	0	0	Oui
MeS	5,3	31,45	1,18	78	0	0	0	Oui

STEU François Pointe Courchet

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	275,96	6,41	6,03	98	0	2	0	Oui
DCO	606,62	43,83	41,2	93	0	2	0	Oui
MeS	276,78	19,01	17,87	93	2	2	0	Oui
NTK	68,95	2	1,88	97	0	2	0	Oui

STEU Grande Savane

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	14,25	16	0,6	96	0	0	0	Oui
DCO	26,1	91,64	3,44	87	0	0	0	Oui
MeS	7,11	38,52	1,44	80	0	0	0	Oui

STEU Gros Raisin

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	257,03	5,47	4,95	98	0	2	0	Non
DCO	692,98	32,03	28,99	96	0	2	0	Non
E Coli (NPP/100ml)	-	-	-	-	0	0	0	Non
MeS	496,28	5,54	5,01	99	3	2	0	Non
NG	78,53	14,82	13,41	83	0	2	0	Non
NTK	74,57	9,48	8,58	89	0	2	0	Non
Pt	11,56	3,95	3,58	70	0	2	0	Non

STEU Kanel

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	12	15	0,6	95	0	0	0	Non
DCO	25,95	84,7	3,39	87	0	0	0	Non
MeS	13,82	44,25	1,77	87	0	0	0	Non

STEU La Ferme

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	7,6	8	0,32	96	0	0	0	Non
DCO	14,81	88,99	3,56	76	0	0	0	Non

3 | Qualité du service

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
MeS	8	12,4	0,5	94	0	0	0	Non

STEU La Trinité Bac

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	8,33	5,77	0,47	94	0	0	0	Oui
DCO	19,83	33,22	2,7	86	0	0	0	Oui
MeS	10,73	19,17	1,56	85	0	0	0	Oui

STEU Les Coteaux

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	27,42	13,38	1,22	96	0	0	0	Oui
DCO	54,8	68,35	6,22	89	0	0	0	Oui
MeS	20,35	27,54	2,51	88	0	0	0	Oui

STEU Mansarde Rancée

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	0,24	6,22	0,08	65	0	1	0	Non
DCO	1,05	56,09	0,76	28	0	1	0	Oui
E Coli (NPP)	-	511,11 ⁹	0	-	2	0	0	Non
Entérocoque (NPP)	-	730	0	-	0	0	0	Non
MeS	0,35	7,47	0,1	71	0	1	0	Non
NTK	0,13	1,28	0,02	87	0	1	0	Oui

STEU Marin Bourg

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	211,2	3,8	2,61	99	0	3	0	Oui
DCO	437,63	19,9	13,75	97	0	3	0	Oui
MeS	359,58	1,64	1,14	100	0	3	0	Oui
NG	42,58	7,64	5,28	88	0	3	0	Oui
NTK	41,6	2,13	1,47	96	1	3	0	Oui
Pt	4,6	3,91	2,7	41	0	3	0	Non

STEU Marin Duprey

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	5,4	8	0,18	97	0	0	0	Oui
DCO	12,81	83,84	1,89	85	0	0	0	Oui
MeS	5,63	26,23	0,59	90	0	0	0	Oui

STEU Pays Noyé

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	509,54	6,89	8,05	98	0	3	0	Oui
DCO	1 046,37	30,28	35,41	96	0	3	0	Oui
MeS	602,06	5,49	6,42	99	0	3	0	Oui

STEU Peter Maillet

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	19,2	13	0,52	97	0	0	0	Non
DCO	34,72	51,05	2,04	94	0	0	0	Non
MeS	6,86	10,89	0,44	94	0	0	0	Non

STEU Petit Fond

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	130,81	-	-	-	0	0	0	Oui
DCO	248,9	-	-	-	0	0	0	Oui
MeS	130,61	-	-	-	0	0	0	Oui

STEU Régale

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	24,38	26	0,98	96	0	0	0	Oui
DCO	60,33	137,9	5,17	91	0	0	0	Oui
MeS	50,56	54,62	2,05	96	0	0	0	Oui

STEU Riviere Pilote Manikou

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	15,6	38	3,71	76	0	0	0	Oui

3 | Qualité du service

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DCO	44,45	96,37	9,4	79	0	0	0	Oui
MeS	25,17	45,2	4,41	82	0	0	0	Oui

STEU Rivière-Pilote En Camée (Station mise hors service)

STEU Robert Bourg

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	115-	8,14-	4-	95-	0	2	0	Oui
DCO	271-	54,25-	27-	85-	1	2	0	Oui
MeS	195-	11,71-	6-	92-	0	2	0	Oui

STEU Robert Four à Chaux

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	6,11	6,53	0,3	95	0	2	0	Oui
DCO	14,52	45,84	2,12	85	0	2	0	Oui
MeS	8,2	15,9	0,73	91	0	2	0	Oui

STEU Robert Moulin à Vent

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	184,09	9,8	2,84	98	0	2	0	Oui
DCO	435,67	68,3	19,79	94	0	2	0	Oui
MeS	258,78	29,32	8,49	96	0	2	0	Oui

STEU Robert Pointe Lynch

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	44,48	-	-	-	0	0	0	Oui
DCO	107,68	-	-	-	0	0	0	Oui
MeS	59,47	-	-	-	0	0	0	Oui

STEU Robert Rivière Pomme

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	40,59	12,65	0,78	98	1	2	0	Oui
DCO	87,78	65,88	4,04	95	2	2	0	Oui
MeS	42,75	15,59	0,96	98	1	2	0	Oui
NG	6,61	30,67	1,88	72	12	2	0	Non
NTK	6,55	12,82	0,79	88	0	2	0	Oui
Pt	0,72	8,93	0,55	24	0	2	0	Oui

STEU Trinité Desmarinières

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	144,15	7,94	5,03	96	0	3	0	Oui
DCO	301,31	30,12	19,08	94	0	3	0	Oui
MeS	133,78	4,88	3,09	98	0	3	0	Oui
NG	37,78	6,1	3,87	90	0	3	0	Oui
NTK	37,5	4,25	2,69	93	0	3	0	Oui
Pt	4,08	2,49	1,58	62	0	3	0	Oui

STEU Trinité Tartane

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	55,77	15,48	3,87	89	0	2	0	Oui
DCO	117,7	74,08	18,52	76	0	2	0	Oui
MeS	64,88	36,49	9,12	77	3	2	0	Non
NTK	19,16	11,58	2,9	70	0	2	1	Non
Pt	1,87	3,83	0,96	22	0	2	0	Oui

STEU Vaucelin Bourg Petite Ravine

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
DBO5	219,61	-	-	-	0	2	0	Oui
DCO	495,99	-	-	-	0	2	0	Oui
MeS	233,95	-	-	-	0	2	0	Oui
NTK	64,7	-	-	-	0	2	0	Oui
Pt	6,88	-	-	-	0	2	0	Oui

STEU Vauclin Grand Case

Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Réduits	Conformité
DBO5	6	8,5	0,34	94	0	0	0	Non
DCO	13,73	53,59	2,14	84	0	0	0	Non
MeS	7,36	25,6	1,02	86	0	0	0	Non

- LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale				
Commune	Site	2015	2016	Commentaire
DUCOS	STEU Canal	Non	Oui	
DUCOS	STEU Grande Savane	Oui	Oui	
DUCOS	STEU Pays Noyé	Oui	Oui	
LA TRINITÉ	STEU La Trinité Bac	Oui	Oui	
LA TRINITÉ	STEU Trinité Desmarinières	Oui	Oui	
LA TRINITÉ	STEU Trinité Tartane	Non	Non	. Cette station est en surcharge hydraulique. Le réseau, amiante-ciment, n'étant plus étanche, l'infiltration d'eaux parasites venant de la mer et du sous-sol perturbent le bon fonctionnement de la steu
LE DIAMANT	STEU Dizac	Non	Non	La station est NON CONFORME car tous les bilans n'ont pas été réalisés. Il reste à régler les problèmes d'automatisme et de fiabilité du process. Le passage en « mode survie » de la steu arrête toute la station et provoque le by-pass de celle-ci.
LE DIAMANT	STEU La Chery	Non	-	Station abandonnée et mise hors service en fin 2015
LE FRANÇOIS	STEU François Chopotte	Non	Oui	
LE FRANÇOIS	STEU François Pointe Courchet	Oui	Oui	
LE FRANÇOIS	STEU Mansarde Rancée	Non	Non	Non Conforme sur la bactério
LE MARIN	STEU Marin Bourg	Non	Non	La station de Marin Sainte Anne est en NON CONFORMITE LOCAL sur le paramètre Pt. La collectivité devrait se rapprocher de la DEAL une modification de l'arrêté Préfectoral sur ce paramètre.
LE MARIN	STEU Marin Duprey	Oui	Oui	
LE ROBERT	STEU Robert Bourg	Oui	Oui	
LE ROBERT	STEU Robert Four à Chaux	Non	Oui	
LE ROBERT	STEU Robert Moulin à Vent	Non	Oui	
LE ROBERT	STEU Robert Pointe Lynch	Oui	Oui	
LE ROBERT	STEU Robert Rivière Pomme	Non	Non	Station NON CONFORME sur l'équipement et le paramètre NGL dû en grande partie aux problèmes d'aérations rencontrées durant l'année. Cette station est en sous-charge, les raccordements prévus dans l'arrêté Préfectoral n'ont jamais été mise œuvre.

Conformité annuelle globale				
Commune	Site	2015	2016	Commentaire
LE VAUCLIN	STEU Vauclin Bourg Petite Ravine	Oui	Oui	
LE VAUCLIN	STEU Vauclin Grand Case	Oui	Non	
LES ANSES-D'ARLET	STEU Anses d'Arlet Bourg	Non	Non	La station est NON CONFORME mais il est à noter que cette steu est en cours de réhabilitation.4 dépassements MES.
LES TROIS-ILETS	STEU Anse Murette	Oui	Oui	
LES TROIS-ILETS	STEU La Ferme	Oui	Non	
RIVIÈRE-PILOTE	STEU Riviere Pilote Manikou	Non	Oui	
RIVIÈRE-PILOTE	STEU Rivière-Pilote En Camée	Oui	-	Station mise hors service en 2016
RIVIÈRE-SALÉE	STEU du Bourg Riviere Salée	Oui	Oui	
RIVIÈRE-SALÉE	STEU Fond Masson	Oui	Oui	
RIVIÈRE-SALÉE	STEU Kanel	Oui	Non	
SAINTE-ANNE	STEU Belfond	Non	Oui	
SAINTE-LUCE	STEU Bellevue Ladour	Oui	Oui	
SAINTE-LUCE	STEU Gros Raisin	Non	Non	La station est NON CONFORME en performance par rapport à son arrêté mais la raison est dû en grande partie aux travaux en cours durant l'année. La station de Gros-Raisin a été réhabilitée et sa capacité est passée de 6000 EH à 16 755 EH.
SAINTE-LUCE	STEU Les Coteaux	Oui	Oui	
SAINT-ESPRIT	STEU Peter Maillet	Oui	Non	
SAINT-ESPRIT	STEU Petit Fond	Oui	Oui	
SAINT-ESPRIT	STEU Régale	Oui	Oui	

3.3 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES**

ACTIVITE	AXE3	LIBELLE OPERATION	COMMUNE	2016
Renouvellement réseau				
	RU16116	RESEAU PTE ROYALE REMPLACEMENT	ROBERT	1 106,64
	RU16119	RESEAU TRINITE MISE A NIVEAU 1	TRINITE	1 850,76
	RU16120	RESEAU VERT PRE MISE EN CONF R	ROBERT	1 369,00
	RU16121	RESEAU SOLEIL LEVANT MISE EN C	FRANCOIS	1 401,17
	RU16122	RESEAU PONTALERY MISE EN CONF	ROBERT	2 635,21
	RU16151	RESEAU LA JETEE REMPLACEMENT V	FRANCOIS	1 405,13
	RU16152	RESEAU FOUR A CHAUX REP CASSE	ROBERT	236,83
	RU16154	RESEAU FOUR A CHAUX REP CASSE	ROBERT	1 828,71
	RU16162	RESEAU ROBERT MISE EN CONFORMI	ROBERT	1 354,59
TOTAL				13 188,04
Renouvellement pompage				
	RU14114	14 PR THORAILLE PPES RIV SAL	RIVIERE-SALEE	1 063,26
	RU15021	PR FB BASILE	TARTANE	184,88
	RU15062	PR "N"	ROBERT	346,60
	RU15063	PR "K"	ROBERT	901,84
	RU15064	PR "B"	ROBERT	901,83
	RU15066	PR "J"	ROBERT	901,83
	RU15074	PR AUTRE BORD	TRINITE	403,80
	RU15078	PR "A"	ROBERT	104,34
	RU15082	PR SEMAIR	ROBERT	2 264,14
	RU15083	PR MIRAMAR	ROBERT	125,16
	RU15085	PR ECOLE DE PECHE	TRINITE	2 755,46
	RU15086	PR BEAUSEJOUR	TRINITE	1 223,77
	RU15089	PR BOURG TARTANE	TRINITE	618,61
	RU15109	PR COURBARIL	ROBERT	53,73
	RU15112	PR ECOLE MATERNELLE	ROBERT	125,16
	RU15148	PR Anse Bonneville 1	TRINITE	254,40
	RU15149	PR ANSE BONNEVILLE 2	TRINITE	254,40
	RU15157	PR PTT	TRINITE	655,71
	RU15158	PR ZONE INDUSRIELLE	FRANCOIS	3 137,67
	RU15159	PR AUTRE BORD	TRINITE	2 669,91
	RU15161	PR TROU TERRE	ROBERT	179,95
	RU15162	PR BRESIL	TRINITE	83,77
	RU15163	PR JAPON	TRINITE	193,72
	RU15164	PR LIMOL	TRINITE	108,55
	RU15166	PR CFPA	TRINITE	534,68

3 | Qualité du service

ACTIVITE	AXE3	LIBELLE OPERATION	COMMUNE	2016
	RU16004	PR PTT REP POMPE 2	TRINITE	2 462,21
	RU16005	PR ZI REP POMPE 2	FRANCOIS	205,60
	RU16008	PR CAMPECHE POMPAGE *2	RIVIERE-SALEE	3 200,40
	RU16009	PR PETIT FOND POMPAGE *1	SAINT-ESPRIT	2 259,36
	RU16010	PR BEAUREGARD POMPAGE *2	SAINTE-ANNE	3 904,40
	RU16011	PR AMANDIERS POMPAGE *2	SAINTE-LUCE	14 061,12
	RU16012	PR MARINA POMPAGE *2	TROIS-ILETS	3 637,22
	RU16013	PR MARINE HOTEL POMPAGE *1	DIAMANT	2 322,57
	RU16014	PR POINTE FAULA POMPAGE *2	VAUCLIN	3 983,57
	RU16015	PR BOURG ARMOIRE ELECTRIQUE (R	SAINTE-LUCE	7 920,31
	RU16016	PR ANSE BONNEVILLE 2 CLAPETS	TRINITE	1 178,02
	RU16036	PR SUEZ PANAMA REP P1	ROBERT	4 568,97
	RU16038	PR BEAUSEJOUR REP P2	TRINITE	-3 142,70
	RU16045	PR Pierre et Vacances Trappes	SAINTE-LUCE	5 873,74
	RU16046	PR Pierre et Vacances Clôture	SAINTE-LUCE	1 948,45
	RU16047	PR PTT REP P1	TRINITE	2 226,79
	RU16048	PR PTT REP P2	TRINITE	3 581,97
	RU16050	PR SUEZ PANAMA REP P2	ROBERT	1 844,43
	RU16051	PR BORD DE MER ARMOIRE ELECTR	TRINITE	4 101,80
	RU16052	PR LIMOL ARMOIRE ELECTRIQUE	TRINITE	4 085,80
	RU16053	PR VIEUX GALION ARMOIRE ELECTR	TRINITE	4 101,80
	RU16054	PR INFIRMIERE ARMOIRE ELECTRI	TRINITE	4 117,80
	RU16056	PR ZONE INDUSTRIELLE TRIANON P	FRANCOIS	3 207,57
	RU16057	PR LA JETEE POMPAGE 1 & 2	FRANCOIS	5 368,39
	RU16058	PR FD BASILE POMPAGE 1 & 2	TRINITE	3 072,05
	RU16059	PR LE MOLE POMPAGE 1 & 2	FRANCOIS	3 280,73
	RU16060	PR VVF TARTANE POMPAGE 1 & 2	TRINITE	5 831,90
	RU16061	PR PTT POMPAGE 1 & 2	TRINITE	2 433,53
	RU16062	PR AUTRE BORD POMPAGE 1 & 2	TRINITE	5 343,97
	RU16063	PR COSMY POMPAGE 1 & 2	TRINITE	2 992,04
	RU16064	PR RAISINIERS POMPAGE 1 & 2	TRINITE	2 289,49
	RU16065	PR ANSE BONNEVILLE 1 POMPAGE 1	TRINITE	3 243,59
	RU16067	PR ANSE BONNEVILLE 2 POMPAGE	TRINITE	5 343,97
	RU16069	PR VVF TARTANE POMPAGE 1	TRINITE	2 843,60
	RU16070	PR ECOLE DE VOILE POMPAGE 2	FRANCOIS	2 002,76
	RU16080	PR ANSE CAFARD TELETRANS	DIAMANT	2 273,35
	RU16081	PR DIZAC TELETRANS	DIAMANT	2 273,35
	RU16082	PR TAUPINIERE TELETRANS	DIAMANT	2 273,35
	RU16083	PR THORAILLE TELETRANS	RIVIERE-SALEE	2 299,43
	RU16084	PR CHÂTEAU PAILLE 1 BANANERAIE	VAUCLIN	2 115,12
	RU16085	PR CANNELIERS TELETRANS	DUCOS	2 273,35
	RU16086	PR GARAGE MUNICIPAL TELETRANS	DUCOS	2 273,35
	RU16087	PR PONT CAFE 1 TELETRANS	SAINTE-LUCE	2 273,35

3 | Qualité du service

ACTIVITE	AXE3	LIBELLE OPERATION	COMMUNE	2016
	RU16094	PR PETITE RIVIERE SALEE TELETR	TRINITE	2 282,61
	RU16097	PR JAPON REP PARTIEL "POMPAGE	TRINITE	1 240,37
	RU16105	PR LA JETEE CLAPETS ET VANNES	FRANCOIS	2 687,36
	RU16107	PR CHÂTEAU PAILLE 4 CHIENS HYD	VAUCLIN	1 345,27
	RU16115	PR FOND HENRY BATTERIE ET FLEX	SAINTE-LUCE	2 077,39
	RU16128	PR PRISON AUTOMATE DEGRILLEUR	DUCOS	2 240,35
	RU16131	PR ECOLE DE PECHE REP POMPE N°	TRINITE	4 376,85
	RU16132	PR LA MARTIENNE REP POMPE N° 1	FRANCOIS	1 945,96
	RU16136	PR ANSE A L'ANE DEMARREUR PROG	TROIS-ILETS	2 625,13
	RU16137	PR POINTE FAULA RENVT PARTIEL	VAUCLIN	1 084,11
	RU16139	PR CHÂTEAU PAILLE 1 BANANERAIE	VAUCLIN	2 984,10
	RU16140	PR CHÂTEAU PAILLE 2 HYDRAULIQU	VAUCLIN	2 445,45
	RU16144	PR K POSE CLAPETS ET VANNES	ROBERT	3 318,97
	RU16145	PR GOLF REMPLACEMENT CLAPET	TROIS-ILETS	1 423,17
	RU16146	PR ARTIMER REMPLACEMENT CLAPET	MARIN	941,30
	RU16147	PR DURIVAGE N°2 REMPLACEMENT C	DUCOS	1 979,43
	RU16148	PR GUEYDON RENOUVELLEMENT HYDR	SAINT-ESPRIT	2 136,70
	RU16149	PR POINTE FAULA RENOUVELLEMENT	VAUCLIN	1 334,57
	RU16150	PR LOURDES N°7 REMPLACEMENT CL	DUCOS	1 369,08
	RU16155	PR GROS RAISIN HYDRAULIQUE CLA	SAINTE-LUCE	416,89
	RU16157	PR RAISINIERS REP PARTIELLE P2	TRINITE	1 688,32
	RU16159	PR BOURG Trappes avec anti-chu	ANSE ARLET	401,64
	RU16163	PR BOURG POMPAGE 1	ANSE ARLET	12,00
	RU16173	PR CARRIERE POMPAGE 1 ET 2	RIVIERE- SALEE	8,00
TOTAL				206 164,06
Renouvellement sur station d'épuration				
	RU0000	Renouvellement EU		84 956,59
	RU16055	STEU ANSE MARETTE TOILE PRESSE	TROIS-ILETS	7 861,22
	RU15026	STEU BOURG RIVIERE SALEE	RIVIERE- SALEE	20 997,26
	RU15032	STEU POINTE COURCHET	FRANCOIS	705,44
	RU15039	STEU ANSES MARETTE	TROIS-ILETS	-942,00
	RU15040	STEU GROS RAISINS	SAINTE-LUCE	2 654,76
	RU15067	STEU TARTANE	TRINITE	41,89
	RU15068	STEU TARTANE	TRINITE	629,49
	RU15069	STEU Rivières Pommes	ROBERT	321,74
	RU15070	STEU DESMARINIERS	TRINITE	1 333,09
	RU15071	STEU Rivières Pommes	ROBERT	366,01
	RU15087	STEU DESMARINIERS	TRINITE	0,00
	RU15088	STEU GROS - RAISINS	TRINITE	0,00
	RU15091	STEU PETITE RAVINE	VAUCLIN	54 028,71
	RU15099	STEU 4CHEMINS MARIN	MARIN	49 294,26

3 | Qualité du service

ACTIVITE	AXE3	LIBELLE OPERATION	COMMUNE	2016
	RU15114	STEU DESMARINIÈRES	TRINITE	2 774,96
	RU15135	STEU ANSE DUFOUR	ANSES D'ARLETS	119,57
	RU15138	STEU 4 CHEMINS MARIN	MARIN	4 948,47
	RU15139	STEU BELFOND	SAINTE-ANNE	4 948,47
	RU15140	STEU BELFOND	SAINTE-ANNE	4 948,47
	RU15141	STEU PETITE RAVINE	VAUCLIN	5 678,85
	RU15142	STEU PETITE RAVINE	VAUCLIN	5 678,85
	RU15143	STEU BOURG RIVIERE SALEE	RIVIERE-SALEE	4 948,47
	RU15144	STEU BOURG RIVIERE SALEE	RIVIERE-SALEE	4 948,47
	RU15145	STEU PAYS NOYE	DUCOS	4 948,47
	RU15146	STEU PAYS NOYE	DUCOS	4 948,48
	RU15155	STEU TARTANE	TARTANE	4 948,48
	RU15156	STEU TARTANE	TARTANE	4 948,48
	RU15160	STEU TARTANE	TRINITE	1 473,69
	RU16001	STEU DESMARINIÈRES MOTOREDUCT	TRINITE	4 935,41
	RU16002	STEU COURBARIL REP POMPE	ROBERT	3 162,59
	RU16003	STEU RIVIERES POMMES REP POMP	ROBERT	1 174,25
	RU16006	STEU MOULIN A VENT REP MOTEUR	ROBERT	966,60
	RU16017	STEU DESMARINIÈRES COFFRET EL	TRINITE	1 685,79
	RU16018	STEU MANSARDE RANCEE LAMPES U	TRINITE	1 172,79
	RU16019	STEU BELFOND SURPRESSEUR EAUX	SAINTE-ANNE	9 910,60
	RU16020	STEU 4 CHEMINS VANNE PNUMATIQU	MARIN	3 949,72
	RU16021	STEU 4 CHEMINS MOTEUR AGITATE	MARIN	2 120,87
	RU16024	STEU LES COTEAUX REHABILITATI	SAINTE-LUCE	12 607,84
	RU16027	STEU 4 CHEMINS Révision type	MARIN	3 262,51
	RU16028	STEU 4 CHEMINS Révision type	MARIN	3 234,51
	RU16037	STEU CITE BAC REP HYDROEJCTEU	TRINITE	11 811,91
	RU16039	STEU ANSE MARETTE REPARATION	TROIS-ILETS	3 535,42
	RU16040	STEU MANSARDE RANCEE LAMPES U	ROBERT	2 526,85
	RU16041	STEU MANSARDE RANCEE STATION	ROBERT	2 593,34
	RU16042	STEU GROS RAISIN VARIATEUR DE	SAINTE-LUCE	2 164,65
	RU16043	STEU PAYS NOYE INVERSEUR	DUCOS	4 240,23
	RU16044	STEU PAYS NOYE HUISSERIE	DUCOS	4 883,46
	RU16049	STEU PTE COURCHET POMPE 1 REC	FRANCOIS	1 312,67
	RU16071	STEU GROS RAISIN ROULEAUX FIL	SAINTE-LUCE	2 621,31
	RU16074	STEU PTE COURCHET CAILLEBOTIS	FRANCOIS	935,34
	RU16075	STEU GROS RAISIN STATOR PPE G	SAINTE-LUCE	1 263,49
	RU16076	STEU BELFOND STATOR PPE GAVEU	SAINTE-ANNE	1 299,51
	RU16077	STEU 4 CHEMINS 2 POMPES DOSEU	MARIN	4 276,84
	RU16078	STEU PETITE RAVINE TAMIS ROTA	VAUCLIN	34 300,94
	RU16079	STEU MOULIN A VENT MOTO REDUC	ROBERT	1 772,49
	RU16089	STEU PAYS NOYE TELETRANS	DUCOS	3 500,91

3 | Qualité du service

ACTIVITE	AXE3	LIBELLE OPERATION	COMMUNE	2016
	RU16091	STEU RIVIERES POMMES TELETRAN	ROBERT	3 148,01
	RU16095	STEU COURBARIL REP HYDO EJECT	ROBERT	4 395,33
	RU16096	STEU FOUR A CHAUX REP MOTEUR	ROBERT	1 800,02
	RU16098	STEU MANSARDE RANCEE CAPTEUR	FRANCOIS	1 357,79
	RU16099	STEU RIVIERES POMMES DEBITMET	ROBERT	816,44
	RU16100	STEU RIVIERES POMMES SONDE UL	ROBERT	164,81
	RU16101	STEU DESMARINIERES DEBITMETRE	ROBERT	816,44
	RU16102	STEU DESMARINIERES SONDE ULTR	ROBERT	342,82
	RU16103	STEU LES COTEAUX LITS DE SECH	SAINTE-LUCE	11 294,77
	RU16104	STEU BOURG RIVIERE SALEE ESCA	RIVIERE-SALEE	8 822,24
	RU16108	STEU DESMARINIERES LOBES POMP	TRINITE	1 030,88
	RU16109	STEU DESMARINIERES MANOMETRE	TRINITE	1 109,01
	RU16110	STEU POINTE COURCHET REP REDU	FRANCOIS	1 315,36
	RU16111	STEU POINTE COURCHET REP PART	FRANCOIS	1 201,83
	RU16112	STEU GROS RAISIN APPAREILS LE	SAINTE-LUCE	2 670,03
	RU16113	STEU COURBARIL VARIATEUR POMP	ROBERT	1 342,79
	RU16123	STEU ANSE MARETTE SUPPORT SON	TROIS-ILETS	841,73
	RU16124	STEU POINTE COURCHET VIS DEGR	FRANCOIS	1 554,57
	RU16126	STEU RIVIERES POMMES AUTOMATE	ROBERT	4 719,34
	RU16127	STEU 4 CHEMINS AFFICHEUR AUTO	MARIN	92,79
	RU16129	STEU BELFOND AGITATEUR	SAINTE-ANNE	308,85
	RU16130	STEU BELFOND POMPE LIQUEUR MI	SAINTE-ANNE	92,79
	RU16133	STEU RIVIERES POMMES CLOTURE	ROBERT	9 484,70
	RU16134	STEU 4 CHEMINS Remplacement s	MARIN	1 550,81
	RU16135	STEU DESMARINIERES Remplaceme	TRINITE	1 550,81
	RU16141	STEU RIVIERE POMME REP PARTIE	ROBERT	3 188,32
	RU16142	STEU CITE BAC REP PARTIELLE P	TRINITE	1 727,14
	RU16143	STEU CITE BAC REP PARTIELLE P	TRINITE	1 729,99
	RU16153	STEU DESMARINIERES REP MOTEUR	TRINITE	936,09
	RU16156	STEU PTE COURCHET REP CLOTURE	FRANCOIS	1 290,39
	RU16158	STEU 4 CHEMINS Rn Clapet + Ca	MARIN	185,58
	RU16160	STEU BOURG HYDRAULIQUE POSTE	RIVIERE-SALEE	1 095,30
TOTAL				485 711,25
TOTAL RENOUVELLEMENT				705 063,35

La situation du fonds de renouvellement

Fonds de renouvellement

SICSM ASSAINISSEMENT

Indices	valeurs connues au 15/12/14	valeurs connues au 15/12/15	valeurs connues au 15/12/16	
ICHT-E hors CICE	111,20	111,70	113,00	
351107/EL 40.00 00	126,50	138,20	108,40	
FSD2	126,30	123,60	123,70	
TP10a	107,00	105,90	105,20	
K SICSM	1,0000	1,0036	0,9884	
Base contractuelle	700 000,00	700 000,00	700 000,00	
Année	2015	2016	2017	CUMUL
Montant Renouvellement	525 000,00	702 553,52	691 885,73	1 919 439,25
Taux intérêt légal (TLn)	0,99%	0,93%	0,90%	
Dotation (DO n)	525 000,00	706 150,06	688 289,20	1 919 439,26
Dépenses effectives N (DE n)	-465 767,11	-705 063,35		-1 170 830,46
(DO n - DE n)	59 232,89	1 086,71		748 608,80
(1+TLn+3%)	1,04	1,04		
S n-1	-	59 232,89		
(1+TLn+3%) x S n-1	-	61 560,74		2 327,85
Solde de la dotation S n	59 232,89	62 647,45		750 936,65

3.4 Les autres missions du service

3.4.1 Les actions de communications pour votre contrat

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

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

Plusieurs type d'opérations ont été réalisées ;

- **Relations publiques**

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



- Participation au salon VALORA faire connaître l'usine Terraviva et le process de traitement des boues de stations d'épuration (avril 2016)



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

1 **Partenariats / Sponsoring sportif**

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



2 **Responsabilité sociale**

- Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
- Participation aux nettoyages de sites avec l'association Entreprises & Environnement
- Participation à l'arbre de Noël (ville du Vauclin)

3 **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

4 **Publicité**

- Parution de visuels dans les agendas 2016 de nos partenaires (Agenda de l'Association des Maires, François, Vauclin)

5 Coopération caribéenne

La SME, en tant qu'entreprise martiniquaise, est sensible à tous les événements qui peuvent concerner les îles de la Caraïbe. Aussi, les équipes de la SME se sont mobilisées pour apporter leur assistance et leur savoir-faire à la DINEPA (gestionnaire de l'eau sur le Grand Port au Prince) et à la WASCO (gestionnaire de l'eau à Sainte Lucie).

Pour Haïti, Suez 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 d'améliorer la recherche de fuite dans le nord de l'île ainsi que de réaliser un plan de renouvellement du parc de compteurs avec des prescriptions techniques.

3.4.2 Notre démarche développement durable

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

Le développement durable est un axe fort de la Société Martiniquaise des Eaux qui souhaite associer préservation des ressources et prise en compte des acteurs du territoire. Quelques éléments illustrent cette démarche :

6 Agir en faveur de la biodiversité

- Participation à l'Opération Pays Propre avec des équipes constituées en interne afin de nettoyer des sites naturels par sessions de 3 jours plusieurs fois/an.
 - ↳ Bilan : 117 tonnes de déchets collectés en 10 ans !
- Participation au challenge ECOBOULO coordonné par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) visant à réduire la consommation d'énergie électrique du siège
 - ↳ Economie de 24,9 % d'énergie (2^{ème} entreprise/19)
- Création de l'usine de compostage des boues d'épuration Terraviva, qui valorise les boues d'épuration en les transformant en produit normé. Les déchets sont totalement renouvelés : un cycle 100% vertueux.



7 La formation, pilier pour l'insertion

- 38 stagiaires en 2016 avec une parité parfaite

- ↪ niveaux collège, BTS/DUT, formation professionnelles (type CNAM)
- 13 alternants en 2016
 - ↪ niveaux BTS, licence professionnelles, masters, bac pro
- Participation au dispositif emploi avenir en collaboration avec les missions locales avec l'accompagnement de 2 jeunes
- Membre actif de la Bourse Alizés qui récompense chaque année un étudiant qui se distingue par son parcours, son projet et ses engagements par une bourse d'excellence de 5 000 € durant 5 ans
 - ↪ 25 ans d'existence
 - ↪ Plus de 250 jeunes récompensés
 - ↪ Un véritable accompagnement avec un parrainage des jeunes lauréats
 - ↪ Un rayonnement de la Martinique à travers le monde



- Partenaire de Nos quartiers ont du talent « NQT » transposé aux Outre-mer « Nos Outre-mer ont du talent » : <http://www.nqt.fr/>
 - Parrainage d'un jeune dans son insertion dans la vie civile

3.5 Le bilan clientèle

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

3.5.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

COMMUNE	ABONNES ASSUJETTIS	VOLUME FACTURE
Diamant	1585	180 007
Ducos	3322	474 927
François	2020	198 333
Les Anses d'Arlet	795	83 417
Les Trois Ilets	2603	420 785
Marin	1794	201 167
Rivière Pilote	259	26 155
Rivière Salée	2773	239 385
Robert	3076	314 672
Saint Esprit	1068	105 139
Sainte Anne	1068	194 699
Sainte Luce	2806	321 321
Trinité	3425	365 229
Vauclin	2004	156 414
Total général	28598	3 281 650

- LE NOMBRE DE CLIENTS GROS CONSOMMATEURS**

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	ACTIVITE	Volume 2016 (m3/j)
61949	RESIDENCES DU MONT-VERT	Robert	Particuliers	8 459
77218	HAMEAU DE BEAUREGARD	Sainte Anne	Particuliers	8 695
79786	SMVV (STE QMAISE DE VVF)	Sainte Anne	Industriel	61 369
75618	S.G.H.T.I SARL	Les Trois Ilets	Industriel	38 530
84304	PIERRE ET VACANCES	Sainte Luce	Industriel	42 994
75863	HOTEL BAKOUA	Les Trois Ilets	Industriel	15870
84271	HOTEL LES AMANDIERS	Sainte Luce	Industriel	16 920
2717	ETABLISSEMENTS MARINOTEL	Diamant	Industriel	17 291
76272	HOTEL CALALOU EPFL	Les Trois Ilets	Industriel	8 761
70743	HOPITAL DE TRINITE	Trinité	Industriel	15 119

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	ACTIVITE	Volume 2016 (m3/j)
5651	SOGEP SARL	Ducos	Industriel	7051
75477	SOCACO HOTEL BAMBOU	Les Trois Ilets	Industriel	7 955
75594	CHAMBRE DE COMMERCE & IE	Les Trois Ilets	Industriel	8 937
75585	S A I P B	Les Trois Ilets	Industriel	11 151
20481	LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS	Le François	Collectivité	8 198
70331	SEP HOTEL LA GOELETTE	Trinité	Industriel	6 589
84292	VILLAGE PLEIN SUD	Sainte Luce	Industriel	7 149
84276	HOTEL AMYRIS	Sainte Luce	Industriel	7 414
12477	S I M B I	Ducos	Industriel	6 067
138922	HOPITAL DU FRANCOIS	Le François	Collectivité	8 312
45064	ZONE ARTISANALE	Le Marin	Industriel	7 630
65490	COLLEGE DE PONTALERY	Le Robert	Collectivité	10 048
84274	HOTEL KARAIBEA	Sainte-Luce	Industriel	6 398
94685	VILLE DU VAUCLIN	Vauclin	Collectivité locale	14 900
18865	VILLE DU FRANCOIS	François	Collectivité locale	12 542
78423	VILLE DE SAINTE ANNE	Sainte Anne	Collectivité locale	7674
5265	CENTRE PENITENTIAIRE	Ducos	Administration et établissement public	122 445
42384	HOPITAL DU MARIN	Marin	Administration et établissement public	9 800
82894	HOPITAL DU SAINT-ESPRIT	Saint Esprit	Administration et établissement public	9 338
71244	GENDARMERIE NATIONALE	Trinité	Administration et établissement public	9 421
12621	LYCEE CENTRE SUD	Ducos	Administration et établissement public	7 056
5266	CENTRE PENITENTIAIRE	Ducos	Administration et établissement public	7 893
44715	GESTIONNAIRE	Marin	Administration et établissement public	8 821

3.5.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

3.5.3 La typologie des contacts clients

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

3.5.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

	Diamant	Ducos	François	Lamentin	Les Anses d'Arlet	Les Trois Ilets	Marin	Rivière Pilote	Rivière Salée	Robert
Courrier entrant	7	13	9	5	4	13	6	4	10	4
ABONNEMENT				2		1		2		
ASSAINISSEMENT		3				1				
DIVERS	1	1				1			2	
ENCAISSEMENT		3	1	1	1	1	2		1	2
FACTURATION	6	5	8	2	3	9	4	2	7	2
MENSUALISATION		1								
Email entrant	3	6	6		1	9	1	2	2	4
ABONNEMENT	1	1				4		1		1
DIVERS			2			1			1	2
EDITION CONTRAT ABONNEMENT	1	1								1
ENCAISSEMENT		2	1				1	1	1	
FACTURATION	1	2	2		1	4				
MENSUALISATION			1							
Interne		1								
Téléphone entrant	14	17	17	5	4	22	15	19	19	11
ABONNEMENT		2			2		4		1	1
ASSAINISSEMENT		1	1						1	
DIVERS	3	2	5	2	1	2	2	4	3	3
ENCAISSEMENT	7	9	7	2		14	7	13	8	7
FACTURATION	4	3	4	1	1	6	2	2	6	
MENSUALISATION										1
Visite	2	1	2			3	3	3	1	3
DIVERS	2	1	1			3	1	3	1	3
FACTURATION			1				2			
Total général	26	38	34	10	9	47	25	28	32	22

	Saint Esprit	Saint Joseph	Sainte Anne	Sainte Luce	Trinité	Vauclin	Total général
Courrier entrant	6		6	6	14	5	112
ABONNEMENT					1		6
ASSAINISSEMENT							4
DIVERS	1		2	3	3	2	16
ENCAISSEMENT	2		1		1		16
FACTURATION	3		3	3	8	3	68
MENSUALISATION					1		2
Email entrant	2		1	4	4	1	46
ABONNEMENT	1		1				10
DIVERS	1			2			9
EDITION CONTRAT							3
ABONNEMENT							3
ENCAISSEMENT					3	1	10
FACTURATION				2	1		13
MENSUALISATION							1
Interne							1
Téléphone entrant	11	5	12	22	20	22	235
ABONNEMENT					1		11
ASSAINISSEMENT	1				1		5
DIVERS			1	6	5	5	44
ENCAISSEMENT	10	5	6	12	8	13	128
FACTURATION			5	4	5	4	47
MENSUALISATION							1
Visite	1		1	3	2	1	27
DIVERS	1		1	3	2	1	23
FACTURATION							3
Total général	20	5	20	35	40	29	420

3.5.5 L'activité de gestion clients

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

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

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

3.5.6 La relation clients

▣ Une démarche de progrès

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

➤ AMELIORATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Au cours de l'année 2016, nos équipes clientèles se sont engagées dans une démarche permanente d'amélioration de la relation client. En effet, nous avons déployé en avril 2017 un outil moderne et flexible qui répond à nos contraintes et également offre à nos clients une relation multicanale performante et répondant à leurs attentes.

SMACC (solution multi canal pour nos ambitions clients et conseillers), va nous permettre de simplifier le traitement de nos contacts clients et participera activement à la modernisation de notre Relation 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.

Deux de nos agents terrain sont équipés de terminaux de paiement à distance. En effet, cela nous permet d'aller à la rencontre de nos abonnés en difficultés et de mettre en place des solutions adaptées et personnalisées.

➤ INFORMATION DES ABONNES 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 ».

Le dernier trimestre 2015 a vu naître le service « solutions recouvrement » qui a pour mission de prendre en charge les abonnées ayant une dette en portefeuille.

Avec 7 collaborateurs dédiés, cette nouvelle structure a pour objectif une meilleure prise en charge de la créance client.

Ce nouveau service organisé en pôle dynamique adapte le service au plus près de besoin de nos abonnés. C'est ainsi qu'une cellule est dédiée aux clients sociaux ou présentant de réelles difficultés économiques et sociales.

L'amélioration de nos encaissements et la diminution de nos impayés s'inscrivent dans l'amélioration de nos performances tout en respectant nos images respectives.

2016 fut donc une année qui nous a permis de mieux structurer le recouvrement des créances clients.

➤ **SYSTEME D'INFORMATION CLIENTELE : 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.

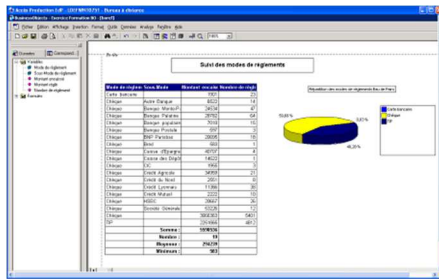
e-GEE est un moteur de facturation qui gère plus de 4 millions d'abonnés dans le monde.

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.

C'est ainsi que depuis juillet 2015 Egée Caraïbes est installé dans les locaux de la SME.

3.5.7 L'encaissement et le recouvrement

Le service Solution Recouvrement de la SME, composée d'administratif et de professionnels du recouvrement, travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements et les associations de consommateurs.

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 12 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

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

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

- Le taux des impayés à plus de 12 mois est à **5,9 %**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 12 mois. La vente en gros à la CACEM n'est pas pris en compte dans ce chiffre. Le taux d'impayé grimpe à 9,9 % si les dettes de la CACEM sont intégrées.

Ce taux passe à 6,4 % pour les factures émises en 2014 et impayées au 31 décembre 2015. C'est le calcul de l'indicateur RAD, il s'agit de rapporter les créances émises en 2014 qui sont encore impayées au 31 décembre 2015.

En plus des dispositions locales de la SME, SUEZ Eau France agit au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ Eau France a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils généraux partenaires.

Créances Irrécouvrables et Impayés

Nombre et montant global des créances irrécouvrables...

Nous n'avons fait aucun abandon de créances sur l'exercice 2015. De même aucun fond de solidarité n'a été constitué.

8 **TAUX DE CLIENTS PRELEVES ET MENSUALISES**

	Nombre d'abonnés	Taux
Abonnés prélevés	5 568	7,8 %
Abonnés mensualisés	12 820	17,8 %

3.5.8 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

Pour l'année 2016, cette enquête sera réalisée par téléphone au cours du mois de juillet 2017, toujours en collaboration avec l'Institut LHdom.

Compte tenu de l'évolution de l'organisation de la Société Martiniquaise des Eaux et de la création de l'agence VISIO en Mars 2017 (agence d'ordonnancement des tâches des collaborateurs terrain SME), il a été convenu que cette enquête serait différée afin de mesurer l'impact de notre nouvelle organisation interne sur la satisfaction client.

Elle ne sera donc pas réalisée en Mars 2017 mais en Juillet 2017 afin d'attendre la mise en place effective de notre nouvelle organisation.

> La méthodologie➤ Les cibles de l'étude :

- Les foyers composants les communes du SICSM.

➤ Le questionnaire :

Le questionnaire sera identique à celui administré en Mars 2016.

➤ L'échantillonnage :

400 entretiens

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

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

➤ Calendrier :

Cette étude sera réalisée sur 5 semaines.

➤ Résultats

Les derniers résultats obtenus sont ceux administrés en Mars 2016, résultats présentés ci-dessous.

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

Alors que les acteurs auxquels la SME est comparée enregistrent une baisse de leur note d'appréciation globale, la SME est stable.

La SME, en première position, bénéficie en 2015 d'une note d'appréciation globale de 6,68 / 10, contre 6,60/ 10 en 2014.

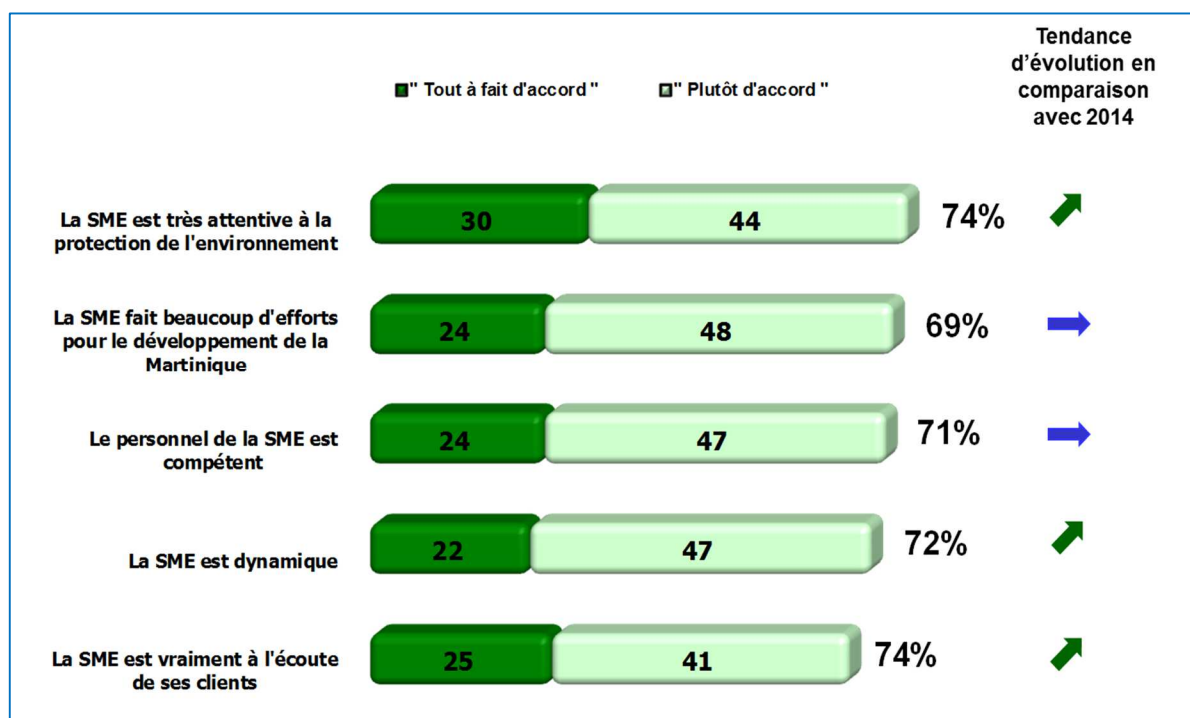
EDF, la CAF, France Télécom, La Poste enregistrent tous une baisse de leur note d'appréciation globale plus ou moins marquée pour la deuxième année consécutive.

↻ **Image institutionnelle**

Cependant, cette stabilité de la SME recouvre des tendances d'évolution contrastées :

Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent, pour la plupart d'entre-eux, une augmentation ou une stabilisation après la baisse généralisée de 2014.

- Sont en progression :
 - ↻ La SME est très attentive pour la protection de l'environnement.
 - ↻ La SME est dynamique.
 - ↻ La SME est vraiment à l'écoute de ses clients.
- Sont stables :
 - ↻ La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique.
 - ↻ Le personnel de la SME est compétent.
- Un indicateur en baisse : la prise en compte de la situation des plus démunis.



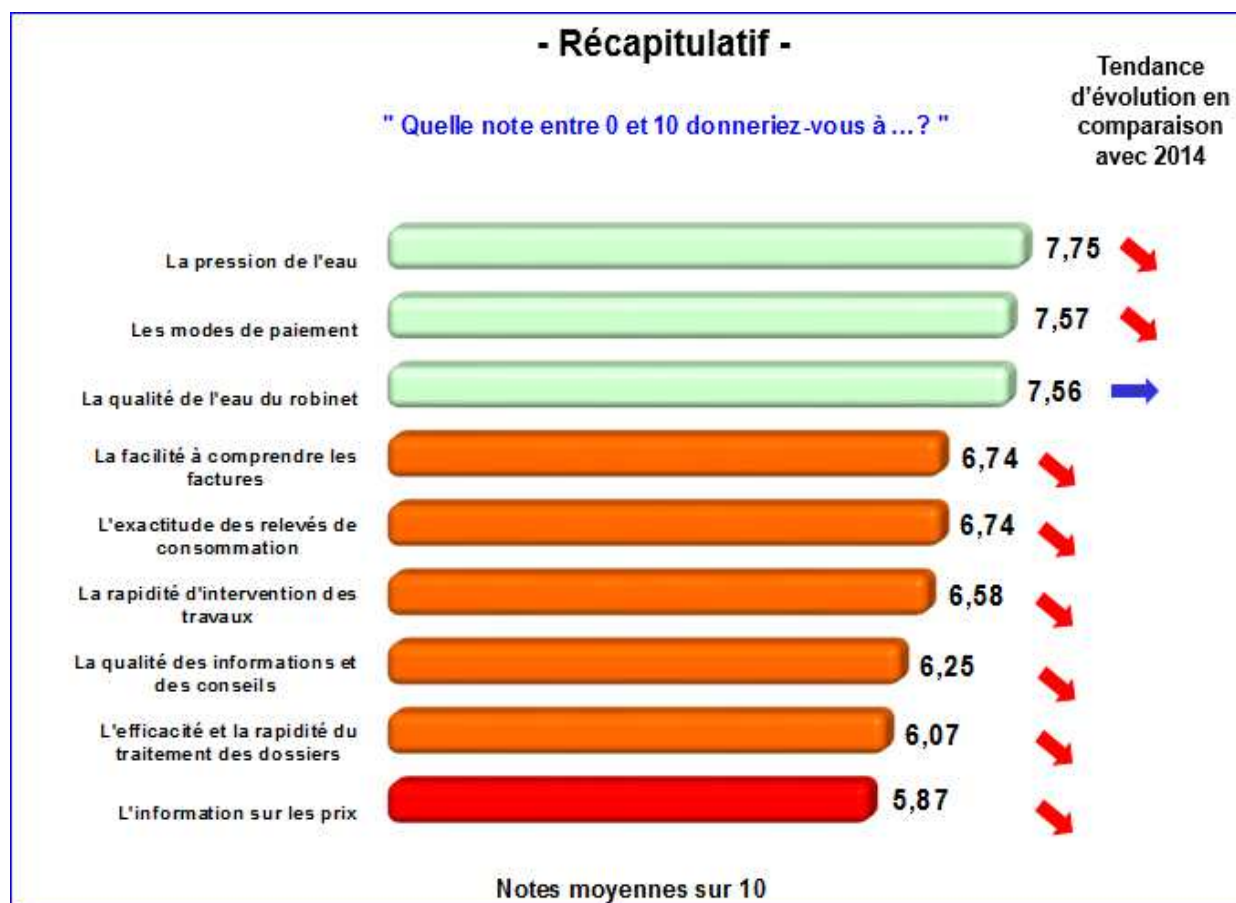
➤ **Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés**

Les indicateurs liés à la qualité de service enregistrent une légère baisse.

Hormis en ce qui concerne « la qualité de l'eau » dont l'appréciation est stable, les autres indicateurs enregistrent tous une légère baisse se situant entre 0,24 et 0,56 points (sur la base d'une échelle de notation sur 10) :

- ↻ La rapidité d'intervention des travaux,
- ↻ La pression de l'eau,

- ↺ La qualité des informations et des conseils,
- ↺ La facilité à comprendre les factures,
- ↺ L'exactitude des relevés de consommation,
- ↺ L'information sur les prix,
- ↺ Les modes de paiement,
- ↺ L'efficacité et la rapidité du traitement des dossiers.



La perception de la gestion des coupures d'eau s'améliore : 40% des interviewés déclarent qu'au cours de l'année passée des travaux ont occasionné des coupures d'eau, contre 45% en 2014.

La perception des efforts pour limiter la fréquence et la durée des coupures progresse aussi après la chute enregistrée en 2014 (75% / 72%), ceci, sans pour autant retrouver un niveau équivalent.

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau sont globalement stables.

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est stable ; « La facture trop élevée » est le principal motif d'insatisfaction exprimé.

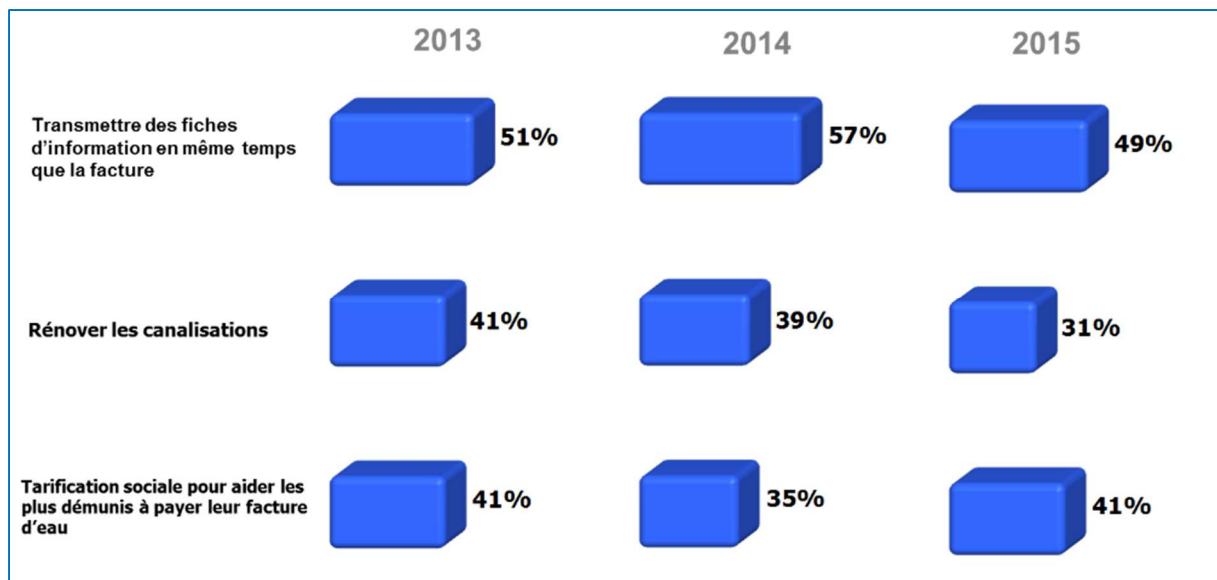
Autre enseignement d'intérêt :

On constate une meilleure connaissance de la diversité des moyens de paiement.

➤ **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 et 2014 sont confirmés en 2015 :

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



On constate que certains projets suscitent un intérêt croissant :

- ↵ Possibilité de recevoir sa facture tous les trimestres,
- ↵ Application smartphone,
- ↵ Meilleure gestion des ressources en eau,
- ↵ Amélioration de la qualité des eaux de baignades.

A) Enquête assainissement 2016

> La méthodologie

Les cibles de l'étude :

Interviews téléphoniques de 150 abonnés raccordés au tout à l'égout sur la base d'un fichier fourni par la SME

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

La méthode utilisée est celle de quotas de représentativité géographique sur une base communale.

Calendrier : deux semaines

Comparaison avec les autres années : aucune comparaison n'est possible car nous avons procédé à notre première enquête.

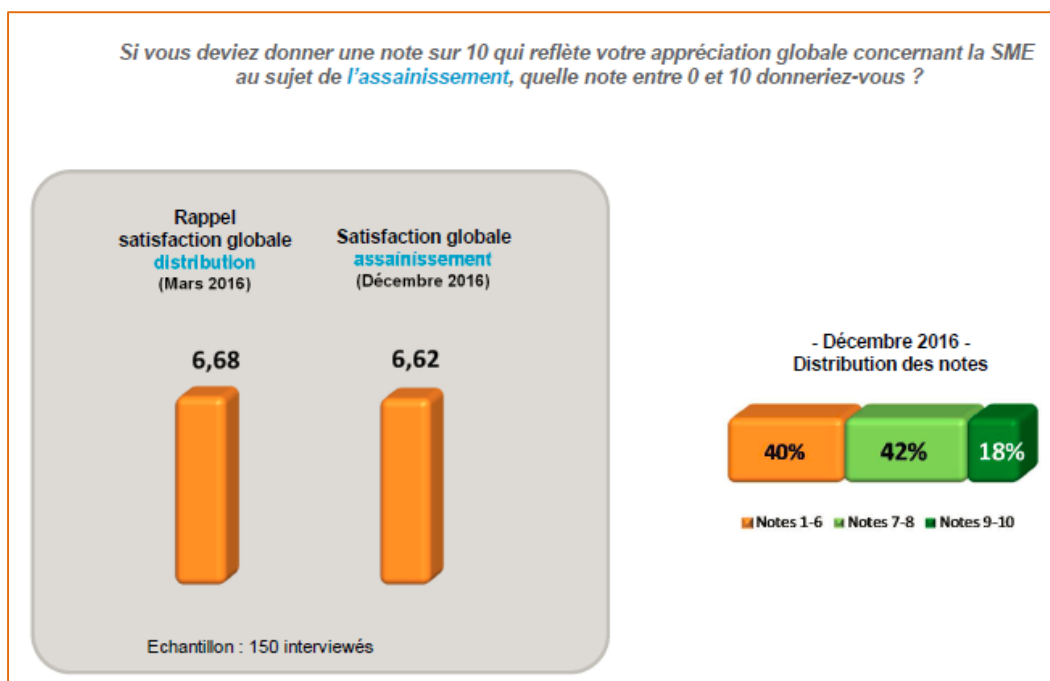
> Les résultats de l'enquête

Avec une note inférieure à 7/10, la satisfaction globale relative à l'assainissement peut être qualifiée de « moyenne ».

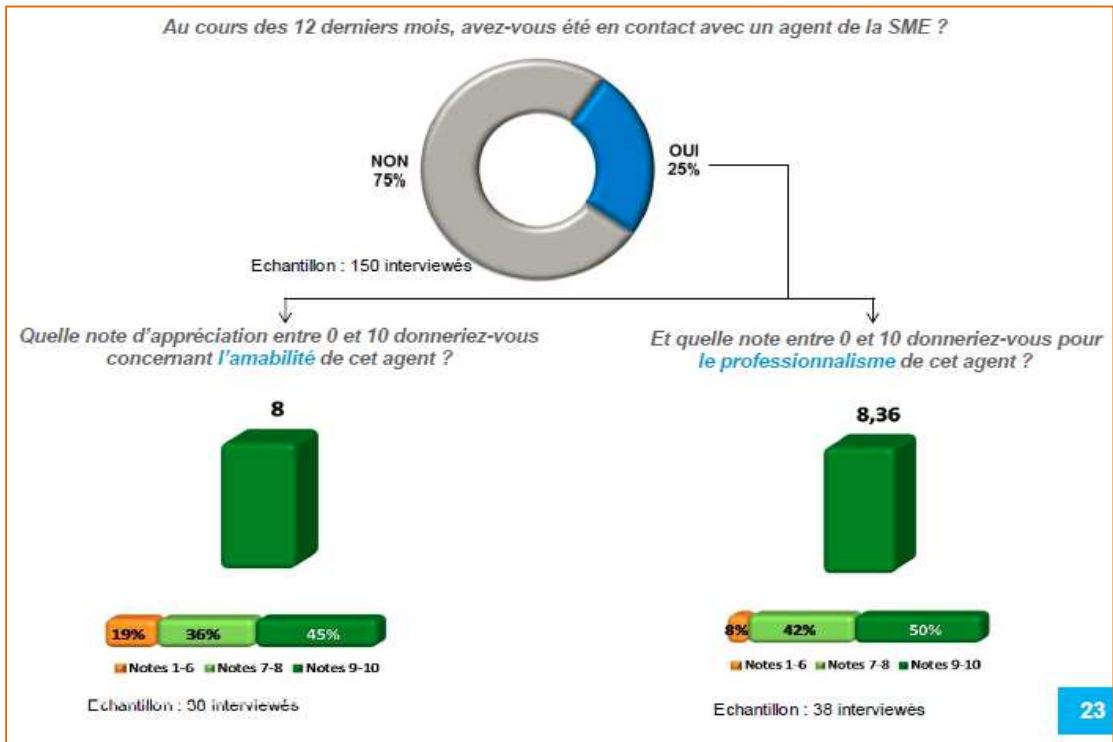
On note que le niveau de satisfaction globale relatif à l'assainissement est comparable à celui concernant la distribution.

- Ce niveau d'appréciation globale serait avant tout imputable aux désagréments liés à l'évacuation des eaux (remontées, odeurs). Ces insatisfactions génèrent cependant ((jusqu'à ce jour) très peu de réclamations.
- Les autres composantes de la prestation évaluées font l'objet d'appréciations positives :
 - Les stations d'épuration et postes de relèvement ne génèrent pas d'insatisfaction quant au bruit qu'ils produisent.
 - Les agents de la SME bénéficient d'une très bonne image, tant en ce qui concerne l'amabilité que le professionnalisme.

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



☞ **Une très bonne image des agents SME**



3.5.9 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF DE L'ASSAINISSEMENT ET SA REPARTITION**

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

- **L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique

Tarif

Traitement des Eaux Usées

	Prix du délégataire		Part de la Collectivité 01/01/2016
	prix de base 01/04/2015	prix actualisé 01/01/2017	
Actualisation K	1,0000	0,9958	
Abonnement	30,00	29,87	8,50
Consommation			
Tranches semestrielles de 0 à 50 m ³	1,2975	1,2921	0,5700
au de-là de 50 m ³	1,7575	1,7501	0,5700

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	Prix	Prix
	01/04/2015	01/01/2017
Redevance Modernisation des réseaux de collecte	0,1500	0,1500
TVA	2,1 %	2,1 %

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³ <small>établie sur la base des tarifs au 01 janvier 2017</small>						
	M ³	Prix unitaire 01/01/2017	Montant 01/01/2017	Prix unitaire 01/01/2016	Montant 01/01/2016	Evolution 2017/2016
SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		29,87	59,75	29,99	59,98	-0,38%
Consommation						
T de 0 à 25 m3	50	1,2921	64,60	1,2972	64,86	-0,40%
T au-delà de 25 m3	70	1,7501	122,51	1,7571	123,00	-0,40%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel		8,50	17,00	8,50	17,00	
Consommation	120	0,5700	68,40	0,5700	68,40	
Organismes publics						
Redevance préservation de la ressource en Eau	120	0,1500	18,00	0,1500	18,00	
Sous-total hors TVA			350,26		351,24	-0,28%
TVA à 2,1 %			7,36		7,38	-0,28%
Total TTC			357,62		358,62	-0,28%
m3 TTC			2,98		2,99	-0,28%
m3 TTC hors abonnement			2,47		2,48	-0,26%

4 Votre délégataire



SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ sera déployée sur les supports clients particuliers à partir de septembre 2016.

Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

4.1 Notre organisation

4.1.1 L'entreprise régionale OUTRE-MER

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

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

4.1.2 Présentation générale de la SME

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

La SME assure le service de l'eau pour 21 communes :

- les 14 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-EAU FRANCE, 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.

4.1.3 Nos moyens humains

D'un effectif de 195 au 31 décembre 2016, les salariés de la SME disposent de véritable compétence, acquise à la fois par la mise en place d'actions de formation adaptées mais aussi grâce à l'expérience acquise au sein de l'entreprise, ou auprès d'entreprises du même secteur d'activité en local et à l'international.

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

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

Les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

Ouvriers – employés :	133
Agents de maîtrise :	50
Cadres :	12

4.1.4 Nos moyens logistiques

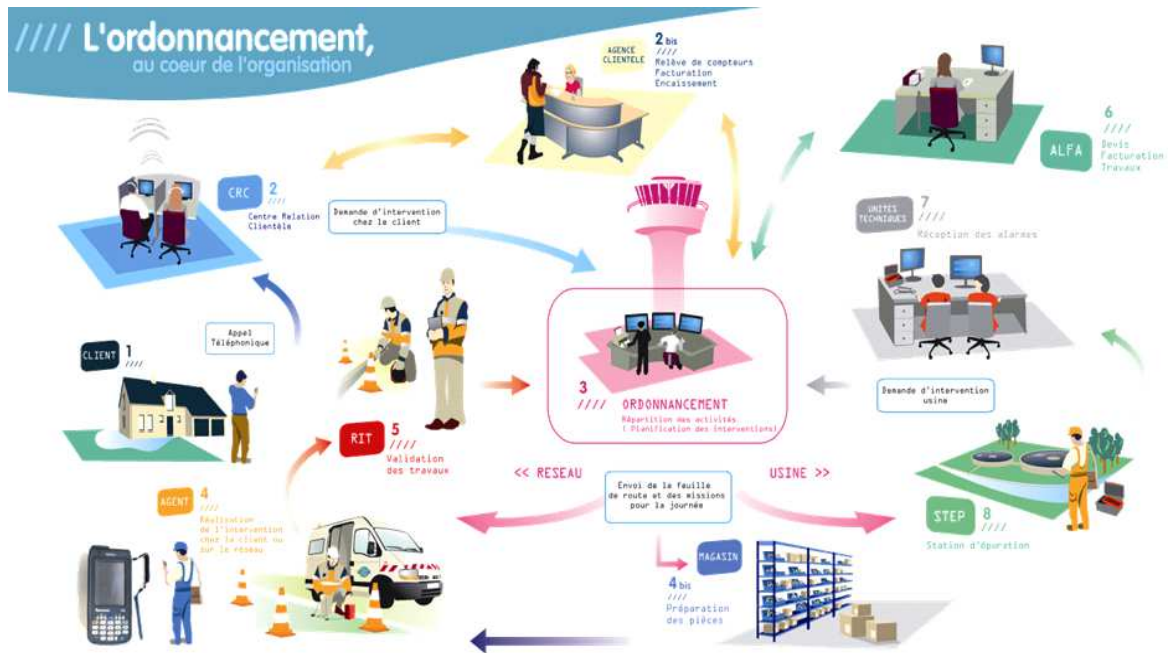
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

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



L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

4.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

4.2 La relation clientèle

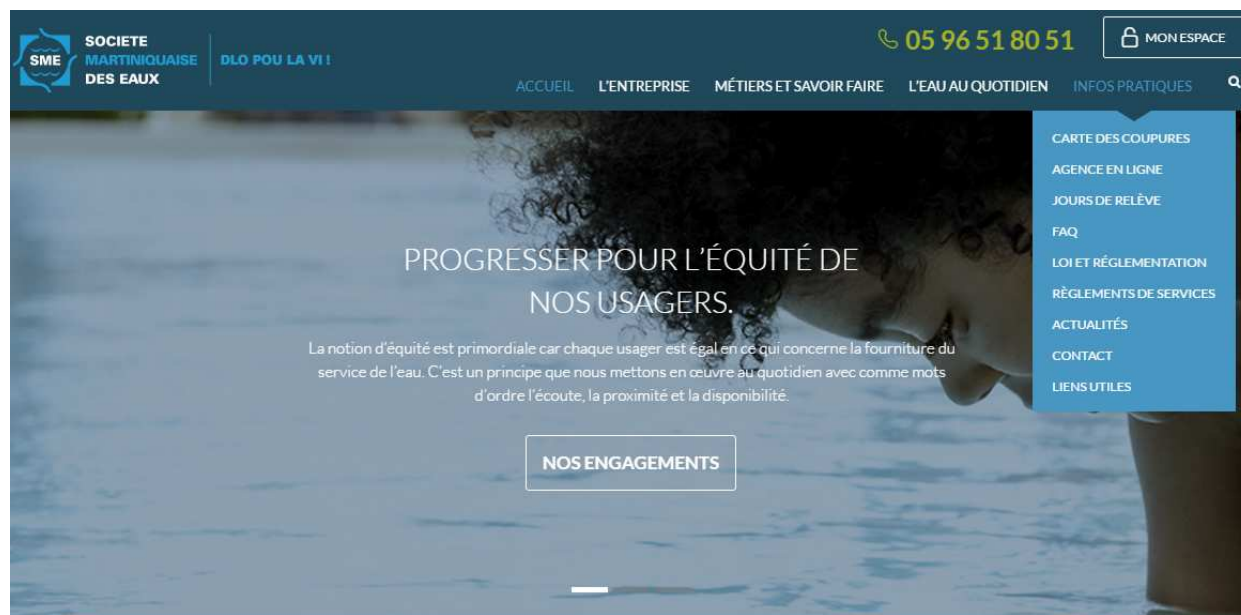
4.2.1 Le site internet et l'information client

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.

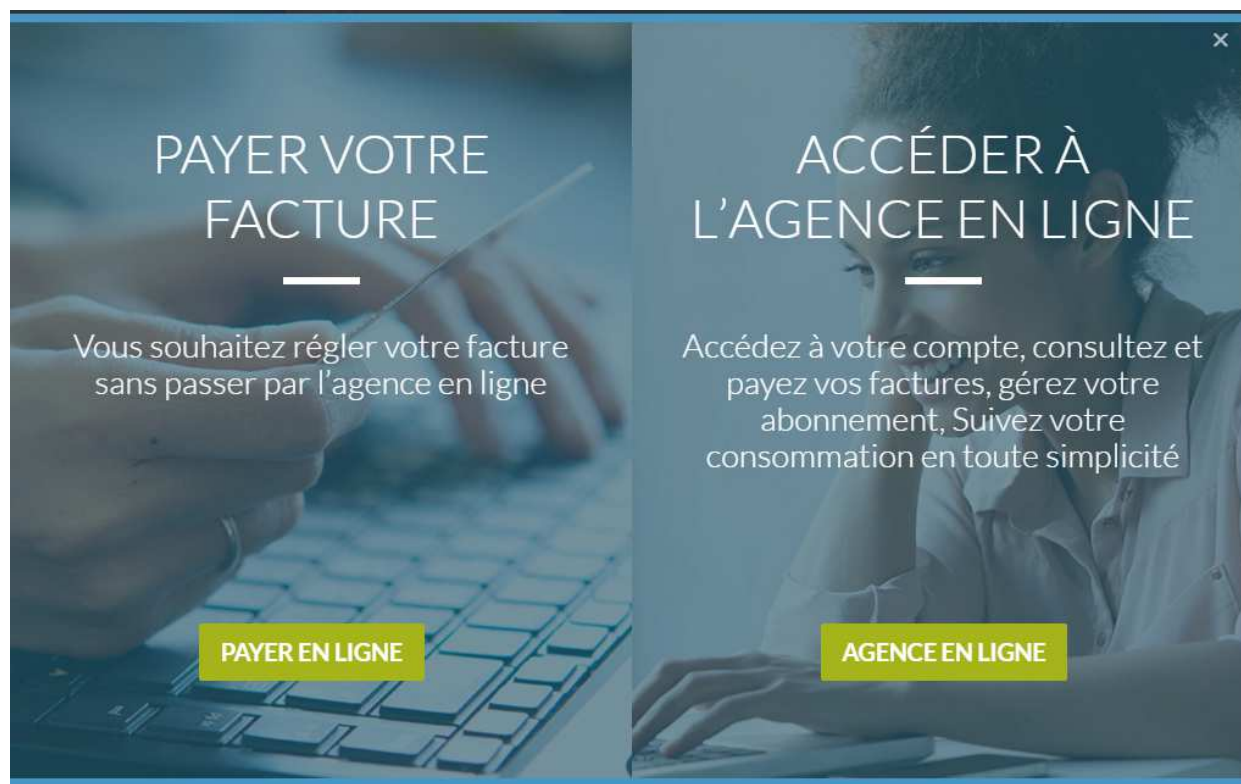
En 2016, les actions de communication suivantes ont été renouvelées :

- 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.

Le 17 décembre 2015 : le nouveau site internet SME a été mis en service. www.smeaux.fr



Le site propose désormais un accès à l'agence client en ligne afin de permettre aux clients de réaliser certaines démarches à distance.



La carte interactive informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable a été modernisée.

Il est désormais possible pour les usagers de signaler des fuites ou autres dysfonctionnements.



4.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

La Société Martiniquaise des Eaux a entrepris 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 2016 pour une durée de 2 ans 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

Pour atteindre ses ambitions, la Société Martiniquaise des Eaux, à travers sa politique symbolisée par l'acrostiche « **PROGRES** », s'engage à :

- **P**roduire une eau de qualité 24h/24, et Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- **R**enforcer 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,
- **O**rganiser nos activités de façon à préserver la santé et l'intégrité physique de chaque collaborateur,
- **G**arantir la pérennité de l'entreprise par l'optimisation de nos processus, la recherche continue d'amélioration et la progression de notre performance opérationnelle.
- **R**especter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- **E**ncourager la démarche environnementale afin de prévenir les pollutions, réduire l'impact de nos activités sur le milieu récepteur notamment par la dépollution des eaux usées, l'optimisation des consommations des ressources naturelles, la maîtrise de la gestion de nos déchets,
- **S**uivre et encourager nos collaborateurs ainsi que les personnes en phase d'apprentissage de nos métiers et participer à l'action sociale de notre bassin de vie.

Afin de s'assurer de la mise en œuvre de cette politique, la Société Martiniquaise des Eaux s'engage à suivre l'évolution des pratiques et résultats, à accélérer la transformation de son organisation, à industrialiser ses méthodes de travail, à communiquer sur la situation et à promouvoir une amélioration continue des Systèmes de Management mis en place.

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre certificat a été renouvelé en 2016.

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

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



NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
 - Identifier les risques et les besoins (ressources)
 - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
 - Gérer la documentation
 - . Définir les règles de réalisation de l'activité
 - . Enregistrer la preuve de réalisation des activités
 - Former (acquisition des compétences nécessaires)
 - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
 - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
 - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Définition des objectifs et des cibles de l'entreprise
 - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maîtriser les risques associés à nos activités,

NOTRE DEMARCHE SECURITE

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

Le Document unique

Rappel réglementaire

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

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 31 Août 2016 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2017.

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

La démarche d'évaluation des risques

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

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

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

- Entretien d'un réseau assainissement (activité n°01)
- Intervention dans un collecteur visitable (activité n°02)
- Enquête terrain sur le réseau (activité n°03)
- Intervention sur un poste de comptage (activité n°05)

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

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

- des responsables de services sur le terrain, une fois par mois (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 Responsable Qualité Sécurité Environnement.

2) suite aux nouveaux textes réglementaires,

3) suite aux sensibilisations, formations et QHP (Quart d'heure prévention) : 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 (ENGIE et Suez Eau France). Une équipe d'auditeurs internes SME a été formée en fin d'année 2012,

8) suite aux accidents du travail et aux presque accidents.

En annexe le document unique SME. Le canevas utilisé est celui de Suez Eau France.

4.4 Notre démarche développement durable de Suez Eau France

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

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

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

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

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

↔ Engagement n°1

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

↔ Engagement n° 2

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

↔ Engagement n° 3

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

↔ Engagement n° 4

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

↔ Engagement n° 5

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

↔ Engagement n° 6

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

↔ Engagement n° 7

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

↔ Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

↺ Engagement n°9

Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

↺ Engagement n°10

S'engager en faveur de l'économie circulaire

↺ Engagement n°11

Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

↺ Engagement n°12

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

▪ Des exemples d'application dans le cadre du contrat

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses
- Participation à des opérations coordonnées autour de la protection des bassins versants
- Gestion différenciée des espaces verts type « zéro phyto » (champs captants, installations gérées par Lyonnaise des Eaux...)

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Exemples de gestion de crise lors d'aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempête...)

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Amélioration des rendements : gestion patrimoniale des réseaux, technologies de recherche de fuite
- Maîtrise des consommations : télérelève, pack pro, Dolce Ô
- Récupération des eaux pluviales
- Réutilisation des eaux usées

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Suivi des impacts des rejets sur le milieu : programmes de suivi, stations SIRENE
- Suivi de la qualité du littoral et gestion des eaux de baignade
- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement
- Technologies d'épuration alternatives (ex : Zones Libellule)

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Observatoires du goût
- Opération robinets-fontaine dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, ...)

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque, ...)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloge, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Participation à un Fond Solidarité Logement et montant des abandons de créances
- Existence d'une personne dédiée aux relations avec les personnes en situation de précarité
- Collaboration avec des instances sociales de type CCAS
- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux
- Opérations de sensibilisation à la maîtrise des consommations, notamment dans les quartiers en difficulté
- Opérations de mécénat (Aquassistance, ...)

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Collaboration avec les Pôles emploi : plateforme de vocation, recrutement par simulation, participation à des Forum Emploi, aide à la création entreprise
- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PILE, club FACE
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche : jeunes des quartiers, handicapés, etc..
- Baromètre social, dialogue social
- Bilan des actions de formation professionnelle dédiées aux salariés du Centre

SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Bilans des actions de sensibilisation (Chemins de l'eau, Semaine du développement durable, ...), programmes pédagogiques engagés avec les écoles, visites des installations,
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Améliorations réalisées dans le contenu et la présentation des RAD
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance ...)
- Participation à des réunions publiques
- Existence d'une structure créée par Lyonnaise des Eaux permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE DU CONTRAT

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Part des volumes prélevés issus de captages avec procédures de périmètres de protection achevées (domaine privé et délégué)
- Nombre de conventions spéciales de déversement avec les industriels

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Rendement des réseaux de distribution d'eau potable
- Population pour laquelle un service de télérelève est en place

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Certificat ISO 9001 ou ISO 14001
- Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14001

- Nombre de stations d'épuration pour lesquelles a été mis en place un dispositif de suivi de l'impact des rejets
- Nombre de plaintes ou PV pour cause de gêne environnementale avec poursuite

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement de l'eau du robinet (si disponible localement)
- Population concernée par un observatoire du goût

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Quantité de gaz à effet de serre émise par les véhicules utilisés par l'entreprise
- Quantité de gaz à effet de serre émise par le service (si Bilan Carbone)
- Nombre de sites construits ou rénovés suivant la démarche HQE
- Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable (Wh/m³)
- Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées (Wh/m³)

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

▪ Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ – Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit en faveur de la biodiversité** sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est **engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité** en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.



4.5 Nos innovations

4.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



Le centre VISIO permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

La livraison conformément est convenue au 31 mars 2017



4.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

5 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné ou l'installation d'assainissement autonome).
- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**
L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le traitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.
- **Assainissement collectif**
L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.
- **Avaloir**
Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**
Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.
- **Collecteur**

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Curage**

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**

Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduelles ou eaux usées**

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

- **Échantillon**

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Enquête de conformité**

Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
 - les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**
L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

H

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

I

- **Inspection télévisée**
L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.
L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.
- **ISDND**
Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**
Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.
- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

N

- **NK**
Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH₄) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO₃) ou nitrite (NO₂). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

$$NGL = NK + NO_2 + NO_3$$

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

O

- **Ouvrage assainissement**

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage). Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**

potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **Prélèvement**

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

- **Prétraitement**

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

R

- **Réclamation**

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

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

- **Service**

Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEU).

- **Système d'assainissement**

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard...).

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

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

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu

récepteur, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1) / 120

2. Indicateurs de performance

• Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés / nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectif x 100

• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)

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

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

- **10 points** : existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'auto-surveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **5 points** : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises.

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points** acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
 - **existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.
 - **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué

chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
 - **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
 - **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
 - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
 - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
 - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectués à leur suite.
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
 - **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D204.3)**
Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.
Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage
 - **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code D207.0)**

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

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/volume facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**

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

Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**

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

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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code D255.3)**

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

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

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

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

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

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code D257.0)**

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

6 | Annexes

