



# **SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF**

Commune  
de  
Ducos

**RAPPORT ANNUEL  
DU DELEGATAIRE 2015**



# SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. COMMENTAIRES GENERAUX .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE.....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>1.1.1. Description.....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1.1.1. Présentation du Service .....   | 3         |
| 1.1.1.2. Présentation générale de la SME.....                                    | 3         |
| 1.1.1.3. Moyens en personnel .....   | 4         |
| 1.1.1.4. Organisation interne.....   | 4         |
| 1.1.1.5. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable .....    | 6         |
| 1.1.1.6. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'assainissement ..... | 6         |
| <b>1.2. LA QUALITE DE SERVICE .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1.2.1. Le baromètre satisfaction clients .....</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>1.2.2. Le service client.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>1.1.1. La qualité de l'assainissement et des prestations.....</b>             | <b>27</b> |
| 1.1.1.1. Taux de raccordement .....  | 27        |
| 1.1.1.2. Taux de collecte .....  | 27        |
| 1.1.1.3. Stations d'épuration .....  | 27        |
| <b>1.1.2. Orientations pour l'avenir.....</b>                                    | <b>28</b> |
| 1.1.2.1. Schéma Directeur de Zonage Assainissement.....                          | 28        |
| <b>1.1.2.1.1. Les grands travaux.....</b>  | <b>28</b> |
| 1.1.2.2. Réhabilitation des stations d'épuration .....                           | 28        |
| 1.1.2.3. Réhabilitation des réseaux .....  | 28        |
| 1.1.2.4. Le devenir des boues de stations de traitement d'eaux usées.....        | 28        |
| 1.1.2.5. L'assainissement non collectif .....                                    | 32        |
| <b>1.1.3. Indicateurs techniques.....</b>  | <b>32</b> |
| 1.1.3.1. Indicateurs de performance .....  | 32        |
| 1.1.3.2. Usagers assainissement collectif.....                                   | 34        |
| 1.1.3.3. Assainissement non collectif.....                                       | 34        |
| 1.1.3.4. Réseaux et postes de refoulement .....                                  | 34        |
| 1.1.3.4.1. Descriptif patrimonial.....   | 34        |
| 1.1.3.4.2. Fonctionnement des réseaux .....                                      | 35        |
| 1.1.3.4.3. Fonctionnement des postes de refoulement .....                        | 36        |
| 1.1.3.5. Fonctionnement des stations de traitement d'eaux usées .....            | 36        |
| 1.1.3.5.1. Descriptif patrimonial.....   | 36        |
| 1.1.3.5.2. ....  | 36        |
| 1.1.3.5.3. Fonctionnement des stations .....                                     | 37        |
| <b>1.3. OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT .....</b>                                   | <b>37</b> |
| <b>1.2. INDICATEURS FINANCIERS .....</b>   | <b>38</b> |
| <b>1.2.1. Tarifs.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>1.2.2. Prix de l'eau (facture 120 m³).....</b>                                | <b>39</b> |
| <b>2. RESEAU DU BOURG .....</b>  | <b>41</b> |
| <b>2.1. SCHEMA D'ENSEMBLE .....</b>  | <b>41</b> |
| <b>2.1.1. Principe de fonctionnement .....</b>                                   | <b>41</b> |
| <b>2.1.2. Localisation .....</b>   | <b>42</b> |
| <b>2.2. INVENTAIRE DES OUVRAGES .....</b>  | <b>43</b> |
| <b>2.2.1. Réseaux de collecte (pour l'ensemble de la commune).....</b>           | <b>43</b> |
| <b>2.2.2. Caractéristiques des postes de refoulement.....</b>                    | <b>43</b> |
| <b>2.2.3. Station de traitement.....</b>   | <b>45</b> |
| <b>2.3. FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES .....</b>                                    | <b>48</b> |
| <b>2.3.1. Réseaux du Bourg .....</b>   | <b>48</b> |
| <b>2.3.2. Postes de refoulement .....</b>  | <b>48</b> |
| <b>2.3.3. Station de traitement d'eaux usées de Pays Noyé .....</b>              | <b>48</b> |
| <b>2.4. LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT .....</b>                | <b>48</b> |
| <b>2.4.1. Réseaux eaux usées.....</b>  | <b>48</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.2. <i>Postes de refoulement</i> .....                               | 49        |
| 2.4.3. <i>Station d'épuration</i> .....                                 | 49        |
| <b>3. RESEAU DE GRANDE SAVANE.....</b>                                  | <b>51</b> |
| 3.1. INVENTAIRE DES OUVRAGES .....                                      | 51        |
| 3.1.1. <i>Station d'épuration</i> .....                                 | 51        |
| 3.1.2. <i>Réseaux de collecte</i> .....                                 | 51        |
| 3.1.3. <i>Station de traitement d'eaux usées de Grande Savane</i> ..... | 51        |
| 3.2. FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES .....                                  | 53        |
| 3.2.1. <i>Réseaux de grande Savane</i> .....                            | 53        |
| 3.2.2. <i>Station de traitement d'eaux usées de Grande Savane</i> ..... | 53        |
| 3.3. LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENTS .....             | 53        |
| 3.3.1. <i>Réseaux d'eaux usées</i> .....                                | 53        |
| 3.3.2. <i>Station de traitement d'eaux usées</i> .....                  | 53        |
| <b>4. RESEAU DE CANAL .....</b>   | <b>55</b> |
| 4.1. INVENTAIRE DES OUVRAGES .....                                      | 55        |
| 4.1.1. <i>Réseaux de collecte</i> .....                                 | 55        |
| 4.1.2. <i>Station de traitement d'eaux usées de Canal</i> .....         | 55        |
| 4.2. FONCTIONNEMENT DES OUVRAGES .....                                  | 57        |
| 4.2.1. <i>Réseau de Canal</i> .....                                     | 57        |
| 4.2.2. <i>Station de traitement d'eaux usées de Canal</i> .....         | 57        |
| 4.3. LIMITES DES OUVRAGES ET PROJETS DE RENFORCEMENT .....              | 57        |
| 4.3.1. <i>Réseaux eaux usées</i> .....                                  | 57        |
| 4.3.2. <i>Station de traitement d'eaux usées</i> .....                  | 57        |

# 1. COMMENTAIRES GENERAUX

## 1.1. Présentation générale du service

### 1.1.1. Description

#### 1.1.1.1. Présentation du Service

La SOCIETE MARTINIQUE DES EAUX (SME) assure pour votre commune la collecte, le transfert et le traitement des eaux usées.

Le Service assuré concerne :

- 3 303 clients assujettis ;
- 339 088 m<sup>3</sup> facturés ;
- 35 360 ml de réseaux de collecte gravitaire ;
- 6 497 ml de réseaux de refoulement ;
- 1 621 regards
- 16 postes de relevage ou refoulement ;
- 3 stations d'épuration :
  - o Pays Noyé (10 000 équivalents habitants) ;
  - o Grande Savane (250 équivalents habitants);
  - o Canal (équivalents habitants);

Le personnel qui assure la collecte et le traitement des eaux usées des habitants de la Commune, bénéficie du soutien logistique du Siège Social de la Société Martiniquaise des Eaux (encadrement, service clientèle, secrétariat technico-administratif).

#### 1.1.1.2. Présentation générale de la SME

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

La SME assure le service de l'eau pour 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 SCCNO (Syndicat des communes de la Côte Caraïbe Nord-Ouest).

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

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.

#### *1.1.1.3. Moyens en personnel*

D'un effectif de 195 au 31 décembre 2015, 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

#### *1.1.1.4. Organisation interne*

La SME est organisée par Agences et Directions.

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

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

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

#### **☞ Organisation de l'astreinte**

---

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

Le service d'astreinte (21 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année. Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées.

Les équipes d'astreinte sont mobilisables hors des heures ouvrables, pour déclencher les réparations nécessaires.

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

- véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,

- fourgons-ateliers, mini pelles et camions benne,
- mallettes d'astreinte (adresses, téléphone, consignes d'intervention ...),
- camion hydrocureur d'intervention,
- téléphones satellites en cas de nécessité.

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

#### **1.1.1.5. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable**

- 3 usines de traitement d'eau, 4 captages de sources et 2 forages,
- 156 réservoirs de stockage,
- 71 stations de pompage,
- 16,5 millions de m<sup>3</sup> produits par an,
- plus de 2 500 km de réseau d'eau potable.

#### **1.1.1.6. Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'assainissement**

- 70 stations d'épuration d'eaux usées représentant une capacité théorique de 194 000 équivalents-habitants,
- 249 postes de relevage,
- 4 millions de m<sup>3</sup> épurés par an,
- 402 km de réseau d'assainissement.

## **1.2.La qualité de service**

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 2013 et concerne :

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

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

- Produire une eau de qualité 24h/24, et Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,

- Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes,
- Organiser nos activités de façon à préserver la santé et l'intégrité physique de chaque collaborateur,
- Garantir la pérennité de l'entreprise par l'optimisation de nos processus, la recherche continue d'amélioration et la progression de notre performance opérationnelle.
- Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- Encourager 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,
- Suivre 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.

### *1.2.1. Le baromètre satisfaction clients*

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

L'enquête a été réalisée par l'institut de sondage LH2Dom en Mars 2016.

On peut retenir les résultats suivants :

#### **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 :

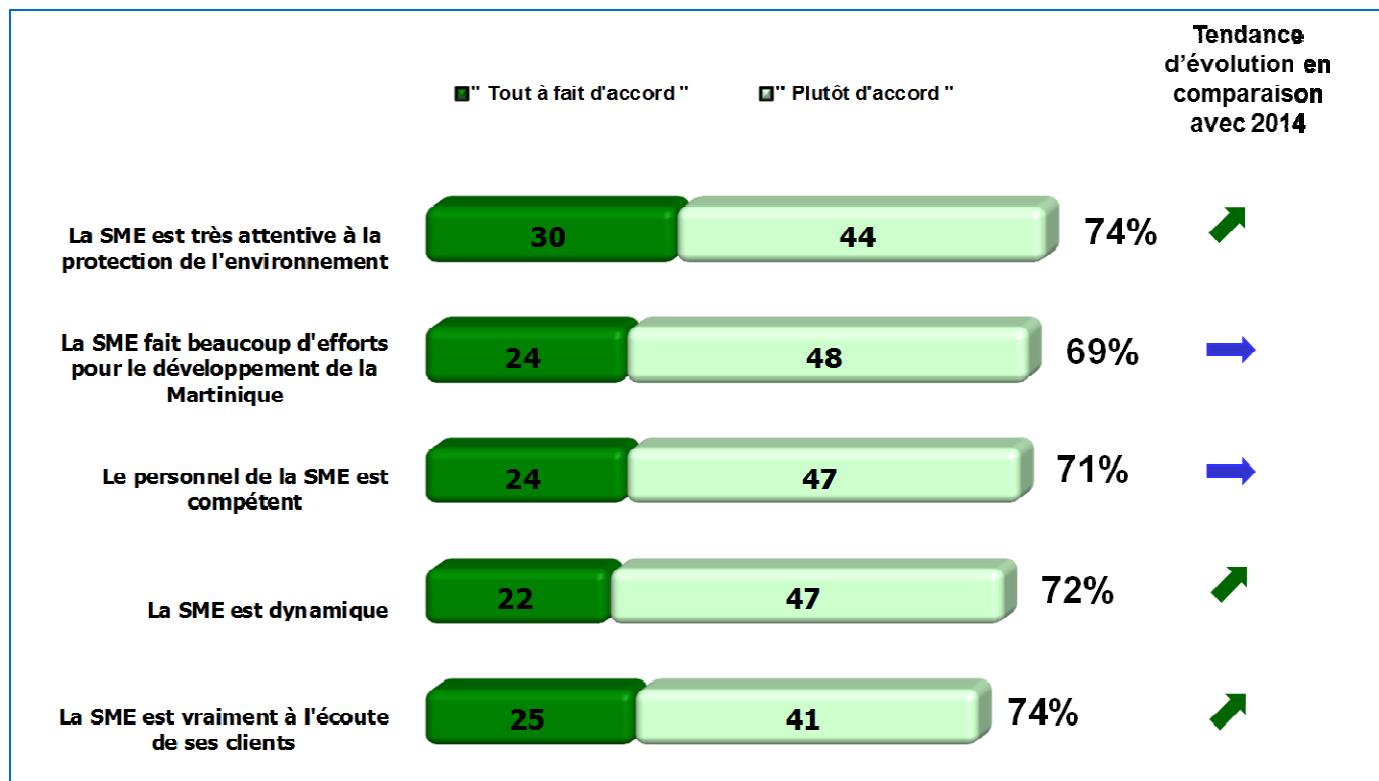
Sont en progression :

- 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 :

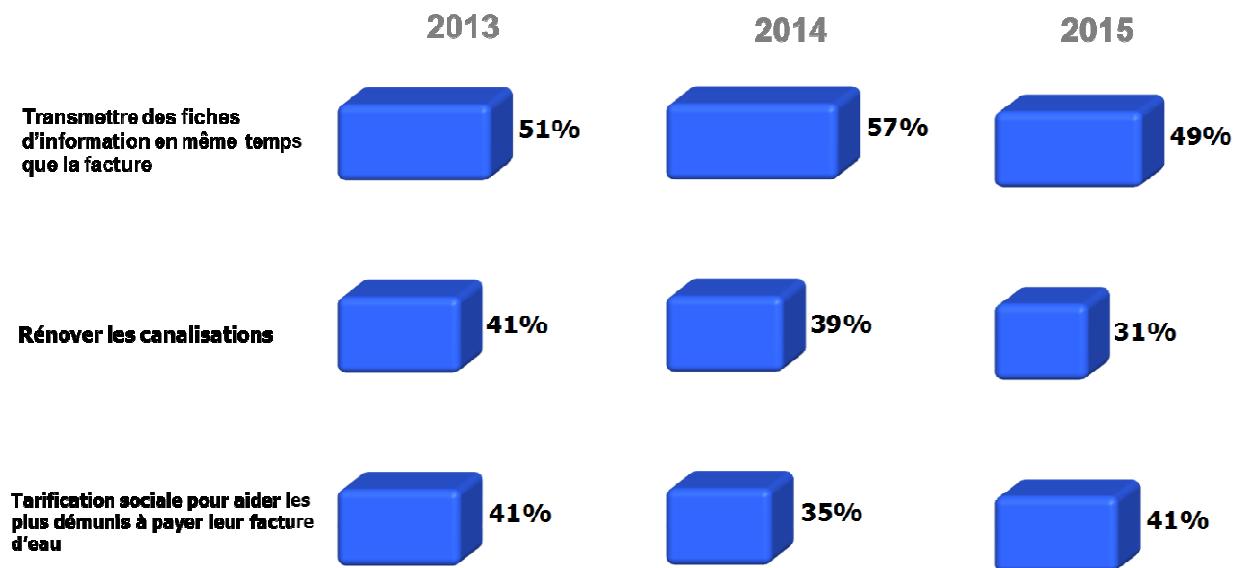
On constate une meilleure connaissance de la diversité des moyens de paiement.

### *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.

### 1.2.2. *Le service client*

- **Accueil de la Clientèle :**

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

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

Aux heures d'ouverture suivantes :

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

**Le numéro de l'accueil téléphonique de Place d'Armes est le [05 96 51 80 51](tel:0596518051)**

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

**Le numéro de téléphone en dehors des heures ouvrées est le [05 96 56 99 20](tel:0596569920).**

Cependant, si le client appelle notre standard, en dehors des horaires de « réception client », il a la possibilité d'être réorienté directement sur notre service d'astreinte.

## • Information de la Clientèle

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

L'information des clients passe en particulier par l'envoi 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](http://www.smeaux.fr)**



**VOTRE AGENCE EN LIGNE**

- > CONSULTER MON ABONNEMENT
- > PAYER MA FACTURE

[VOTRE ESPACE](#)

**FOIRE AUX QUESTIONS**

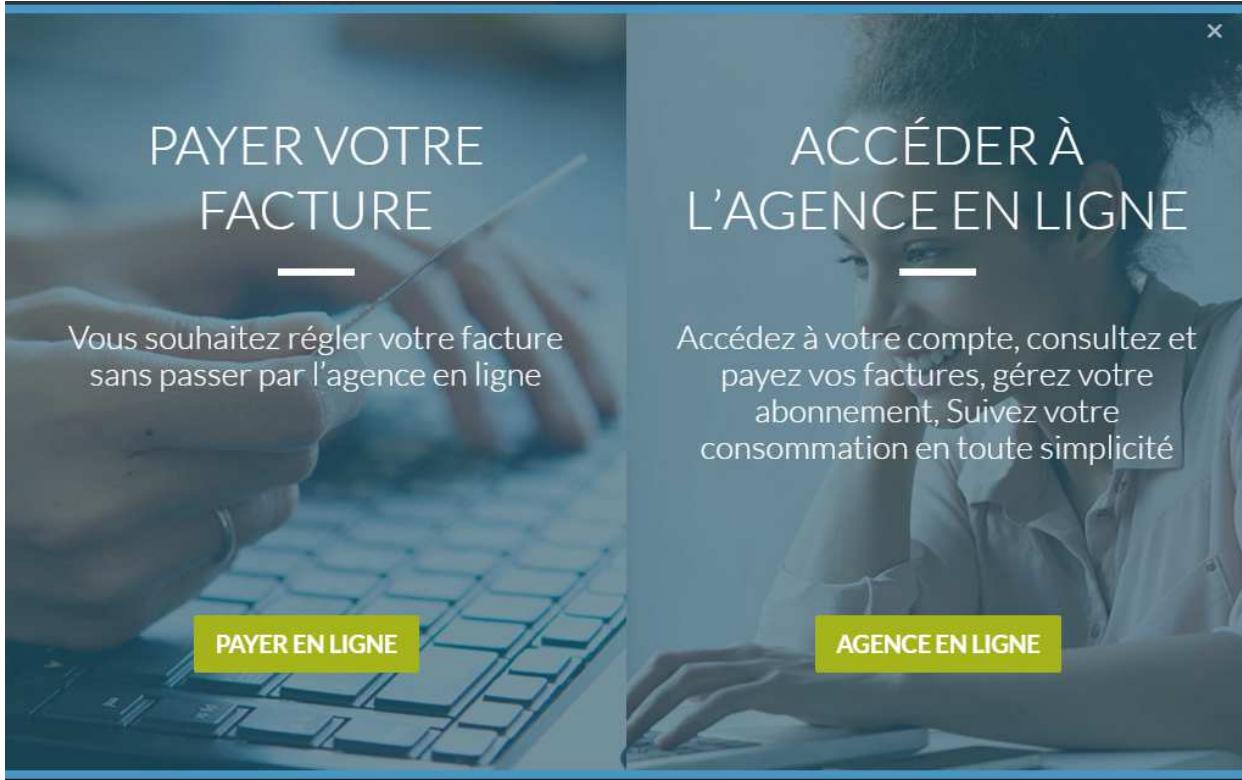
Vous recherchez une information ? Les questions les plus fréquemment posées sont recensées ICI. Consultez le thème qui vous intéresse.

[voir la fag](#)

**DÉCOUVREZ NOS MÉTIERS**

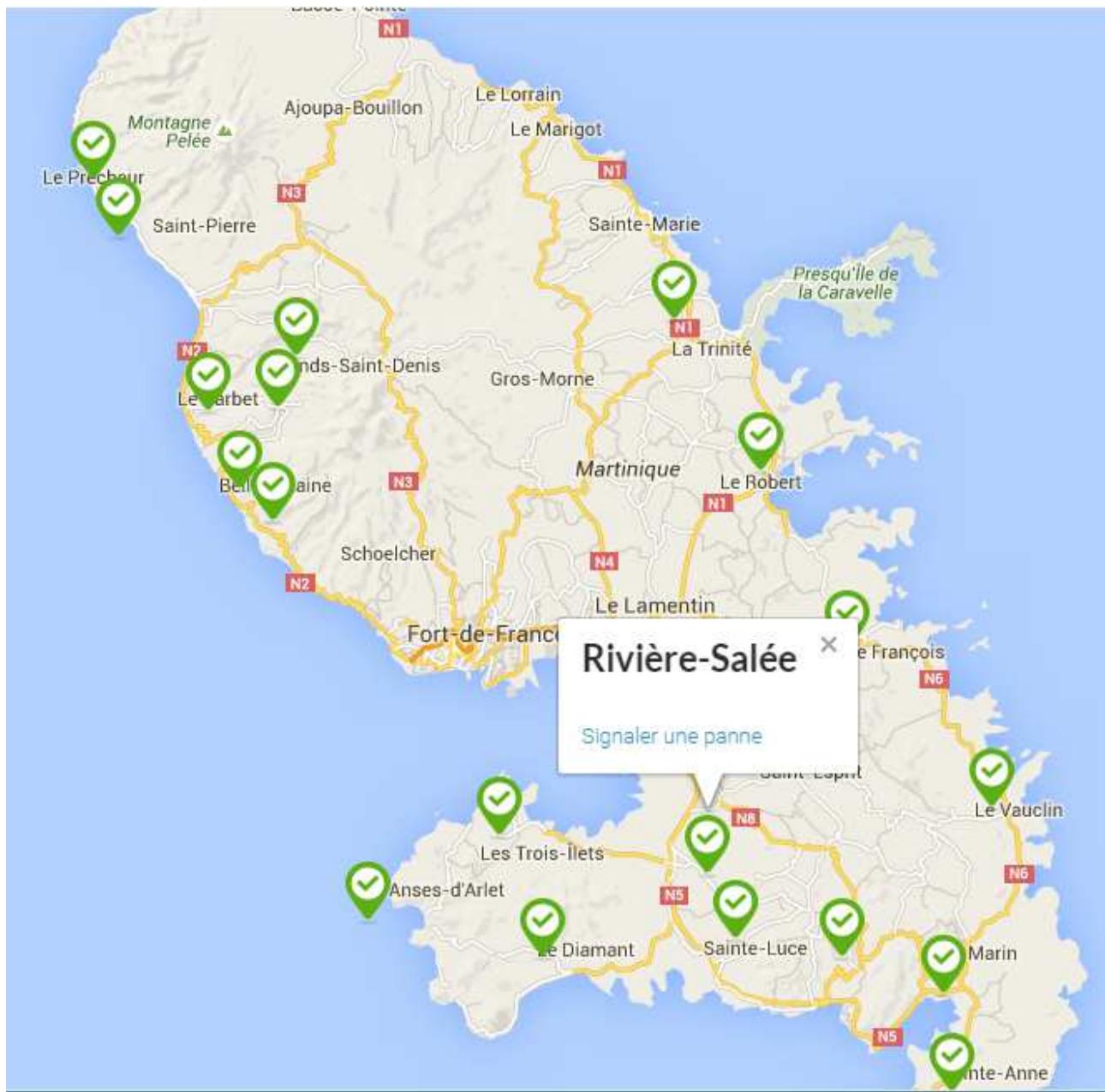
À TRAVERS LE PARCOURS DE L'EAU JUSQU'À VOTRE ROBINET !

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.



- **Une démarche de progrès**

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

\* *Amélioration de l'accueil téléphonique*

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

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

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

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

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

**a/ Les bornes de paiement**

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

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

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

**b/ Le télépaiement**

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

**c/ Le paiement en ligne**

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

Les chiffres enregistrés sur ce moyen de paiement sont en augmentation : près de 4 % sur l'ensemble de nos encaissements.

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

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

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

#### \* *Système d'information Clientèle : e-GEE*

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

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

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

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

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

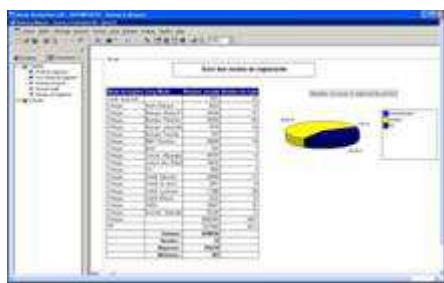
Il s'agit d'une application de type client-serveur développée pour répondre aux besoins des collectivités et des sociétés gestionnaires du domaine de l'eau et de l'électricité.

Les principales avancées sont :

- La mise en place d'un module de gestion de la relation client
- La vision client/branchement évolue vers une vision client/acteurs

- L'ancien Système d'Information nous permettait de distinguer difficilement dans nos bases de données le client propriétaire du client locataire et du client payeur.
- Le nouveau Système d'Information recentre l'intérêt sur le point de service de distribution autour duquel peuvent coexister distinctement 3 types de clients : propriétaire, locataire et payeur.
- Un environnement de reporting à la demande

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



#### - Une image facture revisitée

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



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

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

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

## **1.1. La communication externe**

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

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

Depuis 2014, les opérations suivantes ont été réalisées :

### **Relations publiques**

- Mise à disposition d'informations détaillées sur notre Société, nos services et notre métier sur le site internet : [www.smeaux.fr](http://www.smeaux.fr) ; informations en temps réel des interruptions programmées
- Travail en lien avec le tissu associatif via la participation à des réunions publiques à la demande d'associations de consommateurs pour présenter nos métiers et expliquer la facturation et les bonnes pratiques de consommation d'eau
- Participation au salon de l'agriculture pour faire connaître l'usine Terraviva et le process de traitement des boues de stations d'épuration (novembre 2014)
- Organisation de visites des installations (accueil du grand public à l'usine d'eau potable de Rivière-Blanche)
- Organisation de la Journée sur la précarité hydrique en partenariat avec l'Association des Aînés de la Martinique et l'Association Solidarité, Fraternité, 3ème âge
- Réalisation d'une exposition à partir de dessins réalisés par les enfants de l'école maternelle de Dostaly (François)
- En Novembre 2015 : témoignages de femmes exerçant à la SME dans le cadre du projet Famn d'lo - Eau et Femmes en Martinique mené par la journaliste Céline HERVE-BAZIN.

Interviews vidéo : [https://www.youtube.com/watch?v=mLd\\_MVY\\_UwQ](https://www.youtube.com/watch?v=mLd_MVY_UwQ)

Blog: <http://ultramarines-cop21.com/>

Les portraits de femmes ont été dévoilés à l'occasion de la Cop21 à Paris.

### **Partenariats**

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

## Relations presse

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

## Publicité

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

## Coopération internationale

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

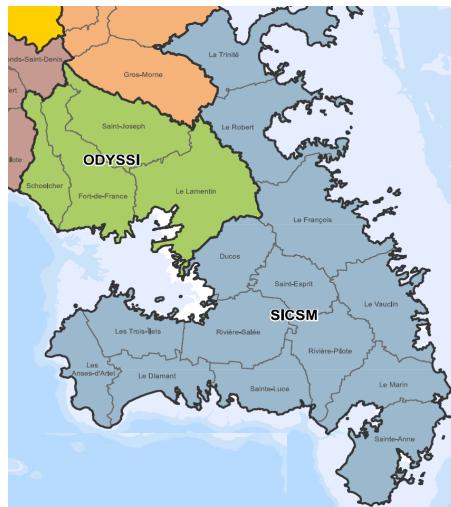
Pour Haïti, Lyonnaise des eaux a remporté à un appel d'offre international ; la mission consistant à superviser la remise en service des forages du sud de l'agglomération et les réparations des fuites sur les canalisations maîtresses.

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

## 1.2. Les faits marquants 2015

### 1.2.1. PRINCIPAUX EVENEMENTS

- ✓ 1 er Janvier 2015 : reprise en régie de la distribution eau potable des communes du Lamentin et de Saint-Joseph par la CACEM. La régie communautaire Odyssi gère le réseau de ces deux communes à compter du 1er janvier 2015. Transfert de 17 agents SME à la régie Odyssi.



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

### **1.3. Evolution de la réglementation Eau et Assainissement**

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

#### **Contrats publics**

##### **Marchés passés sans publicité ni mise en concurrence**

Le décret du 17 septembre 2015 a relevé de 15 000 à 25 000 euros le seuil au-dessous duquel les marchés peuvent être passés de gré à gré, c'est-à-dire sans publicité ni mise en concurrence préalable.

[Décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 modifiant certains seuils relatifs aux marchés publics, JORF n°0218 du 20 septembre 2015 page 16629, texte n° 21](#)

##### **Transposition des Directives « Marchés Publics »**

L'ordonnance du 23 juillet 2015 procède à la transposition des directives européennes relatives aux marchés publics.

Le projet de décret d'application a également été publié et mis en concertation jusqu'au 4 décembre 2015. Il devrait être publié durant le premier trimestre 2016.

Le projet de décret vise à préciser un certain nombre de points concernant notamment le fonctionnement de la procédure négociée (aujourd'hui appelée « *procédure concurrentielle avec négociation* ») ou les conditions de passation des avenants.

Les contrats de partenariat laissent place aux marchés de partenariat dont les conditions de recours sont assouplies. En particulier, il ne sera plus utile de justifier d'une urgence ou de complexité particulière pour recourir au marché de partenariat : il suffira de démontrer, sur la base d'un bilan coût/avantages, que le marché de partenariat est la solution la mieux adaptée... Un seuil financier en dessous duquel il ne sera pas possible de choisir une telle procédure sera également appliqué. S'agissant des ouvrages d'infrastructure et de réseaux (le projet de texte précise « *notamment dans le domaine de l'assainissement* ») le seuil est fixé à 10M€.

Un projet de loi ratifiant l'ordonnance a été déposé au Sénat.

[Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics, JORF n°0169 du 24 juillet 2015 page 12602, texte n° 38](#)

---

[Projet de loi ratifiant l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics](#)[Projet de décret relatif aux marchés publics](#)

## Gestion des services d'eaux

### Modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau

A partir du 1er avril 2015, le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement devra au préalable en informer par écrit le consommateur, si le fonds départemental ou local de solidarité pour le logement ne lui a pas signalé qu'il était saisi par cet abonné d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'eau. Dans cette lettre, il signalera au consommateur qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédant la facture rejetée ou pour ladite facture, d'une aide de l'un de ces fonds ou du centre communal d'action sociale, ou s'il bénéficie d'un tarif social de l'eau potable. Il sera également indiqué au consommateur qu'il dispose d'un délai, d'au moins 15 jours, pour justifier de cette condition d'exonération. Si le service est délégué, la collectivité responsable de sa gestion transmet au déléguétaire le nom et les coordonnées des personnes bénéficiaires d'une tarification sociale de l'eau, si elle l'a instaurée.

[Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau, JORF n°0026 du 31 janvier 2015 page 1494, texte n°57](#)

## Gestion des eaux pluviales urbaines

A la suite de la suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines par la loi de finances pour 2015, le décret du 20 août 2015 définit les obligations des collectivités au titre des eaux pluviales.

A cet égard, les collectivités chargées du service public de gestion des eaux pluviales urbaines doivent :

- définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines en distinguant les parties formant un réseau unitaire avec le système de collecte des eaux usées et les parties constituées en réseau séparatif. Ces éléments comprennent les installations et ouvrages, y compris les espaces de rétention des eaux, destinés à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales
- assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages ainsi que le contrôle des dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics.

[Décret n°2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14770](#)

Extension de la liste des collectivités retenues dans le cadre de l'expérimentation « *Loi Brottes* »

Le [décret du 31 juillet 2015](#) vient compléter la liste des collectivités (communes, communautés ou syndicats) retenues dans le cadre de l'expérimentation « *loi Brottes* ». Elles sont maintenant **cinquante**. On compte parmi elles notamment Bordeaux Métropole, la communauté urbaine du Grand Dijon, le syndicat de l'eau du Dunkerquois, le syndicat de communes Côtes Caraïbes Nord Ouest, le syndicat du Centre et du Sud de la Martinique.

Pour rappel, jusqu'au 15 avril 2018, ces collectivités et groupements volontaires auront la possibilité de mettre en place de nouvelles tarifications de l'eau et/ou de l'assainissement ainsi que des systèmes d'aides au paiement de la facture d'eau afin de garantir un meilleur accès de tous à ces services. A l'issue de cette expérimentation, les solutions mises en œuvre qui se seront révélées les plus pertinentes pourront, le cas échéant, être étendues à l'ensemble du territoire.

*Nota : Il va de soi que toute modification des tarifs d'un contrat en cours ne peut se faire que par avenant et en respectant l'équilibre économique initial des contrats.*

[Décret n° 2015-416 du 14 avril 2015 fixant la liste des collectivités territoriales et de leurs groupements retenus pour participer à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau, JORF n°0089 du 16 avril 2015 page 6745, texte n°4](#)

[Arrêté du 16 avril 2015 fixant les différents postes de coûts de gestion relatifs à la mise en place de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau](#)

[Décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015 modifiant et complétant la liste des collectivités territoriales et de leurs groupements retenus pour participer à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau fixée par le décret n° 2015-416 du 14 avril 2015, JORF n°0179 du 5 août 2015 page 13401, texte n° 6](#)

## Collectivités territoriales et intercommunalité

### Réforme territoriale

La [loi portant nouvelle organisation territoriale de la République \(loi NOTRe\)](#) a été publiée le 8 juillet 2015.

A l'issue d'un long débat parlementaire qui a connu un nombre très important de revirements, le législateur a finalement décidé que l'eau et l'assainissement seraient soustraits à la compétence des communes pour devenir des compétences obligatoires des différentes intercommunalités à fiscalité propre (communautés de communes, communautés d'agglomération, communautés urbaines et métropoles) dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Les conditions et conséquences du transfert des compétences « *eau* » et « *assainissement* » sont explicitées dans la note publiée dans l'espace juridique (cf [lien](#)), notamment quant au devenir de ces syndicats. Les syndicats entièrement inclus dans une seule communauté disparaîtront et ceux ne comportant en leur sein moins de trois communautés seront très fragilisés.

La loi NOTRe comporte également un volet environnemental. A cet égard, le conseil régional devient l'autorité planificatrice en matière de déchet. Les plans régionaux de prévention et de gestion des déchets devront être élaborés avant le 8 février 2017. En attendant, les divers plans départementaux ou spécialisés comme par exemple les plans d'élimination des matières de vidange restent en vigueur.

[Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, JORF n°0182 du 8 août 2015 page 13705, texte n° 1](#)

## Gestion des services d'assainissement

### Nouvel Arrêté assainissement

Le nouvel arrêté relatif aux systèmes d'assainissement collectif a été publié au JO du 19 août 2015. Il a été complété par une note technique en date du 7 septembre 2015. Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. La conformité du réseau de collecte sera désormais évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants : le nombre de jours déversement devra être inférieur à 20 par an, ou la pollution déversée devra être inférieure à 5% de la pollution collectée durant l'année, ou le débit déversé devra être inférieur à 5% du débit collecté durant l'année. Ce critère d'évaluation, identique chaque année, sera fixé par arrêté préfectoral sur proposition du Maître d'Ouvrage.

En cas de non-conformité de son système de collecte, le Maître d'Ouvrage aura alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité. Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans (ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le Maître d'Ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté). En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

Par ailleurs, les exigences en terme de surveillance en continue des réseaux sont renforcées mais la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure en continu est introduite. Les maitres d'ouvrage doivent également effectuer des diagnostics (un diagnostic tous les dix ans devra être effectué pour les systèmes en deçà de 10.000 eqh, au-delà un diagnostic permanent devra être mis en place dans un délai de 5 ans).

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépôtage de matière de vidange, capacité minimale de stockage de boues en cas de valorisation sur les sols, etc ...)

Cet arrêté entre en vigueur au 1/01/2016. Cependant, les dispositions relatives à l'autosurveillance devront être opérationnelles au 31/12/2015. Ce dernier point sera donc pris en compte pour l'évaluation de la conformité des systèmes sur l'année 2015.

[Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif](#)

recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, JORF n°0190 du 19 août 2015 page 14457 , texte n° 2

## Environnement

### Délimitation des zones vulnérables

Un arrêté du 5 mars 2015 a été adopté en application du décret du 5 février 2015 relatif à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

Les masses d'eau superficielles dont la teneur en nitrates dépasse les 18 mg/l en percentile 90 sont considérées comme subissant ou susceptibles de subir une eutrophisation des eaux douces superficielles. En conséquence, les communes en intersection avec les bassins versants qui alimentent ces masses d'eaux sont désignées en tant que zone vulnérable.

Pour les eaux souterraines, les zones vulnérables sont désignées en fonction des masses d'eau. Dès qu'un point d'une masse d'eau présente une teneur en nitrates supérieure à 50 mg/l, la totalité de cette masse d'eau est considérée comme atteinte par la pollution par les nitrates. Les communes dont une partie du territoire est sus-jacent à la masse d'eau sont alors désignées comme zone vulnérable.

Décret n° 2015-126 du 5 février 2015 relatif à la désignation et à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole, JORF n°0032 du 7 février 2015 page 1849, texte n° 1

Arrêté du 5 mars 2015 précisant les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux et de caractérisation de l'enrichissement de l'eau en composés azotés susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement, JORF n°0059 du 11 mars 2015 page 4414 , texte n° 12

### Etablissements Publics Territoriaux de Bassin et Établissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux

La loi a introduit les Établissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), comme nouvelles structures de gestion de l'eau à l'échelle des bassins versants. Elle précise également le rôle des Établissements Publics Territoriaux de Bassin (EPTB). Les EPAGE et les EPTB sont des syndicats mixtes pouvant exercer la compétence GEMAPI :

- un EPTB a pour vocation de « *coordonner* » et de « *faciliter* » la mise en œuvre des politiques de l'eau sur un bassin versant. Son périmètre peut regrouper plusieurs EPAGE, dont il assure alors la coordination ;

---

- un EPAGE a une vocation directement opérationnelle de maître d'ouvrage d'études et de travaux. Il doit assurer à la fois la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations sur son territoire de compétence.

Le décret du 20 août 2015 précise les conditions dans lesquelles sont fixés les périmètres des EPAGE et des EPTB.

[Décret n° 2015-1038 du 20 août 2015 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14769, texte n° 5](#)

### Programme de surveillance de l'état des eaux

L'arrêté du 25 janvier 2010 détermine le contenu des programmes de surveillance élaborés par chaque préfet coordonnateur de bassin en application de la directive-cadre sur l'eau pour suivre l'état des masses d'eau. Il définit les modalités de sélection des sites de surveillance, les paramètres suivis, la fréquence de suivi ainsi que les protocoles de prélèvement.

Les programmes de surveillance sont mis à jour tous les six ans, conformément à la directive-cadre, en parallèle de la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés qui doivent aboutir d'ici à la fin 2015.

La modification de l'arrêté du 25 janvier 2010 par l'arrêté du 7 août 2015 a pour objectif de mettre à jour les modalités de surveillance en intégrant les nouvelles exigences de la directive relative aux substances, les avancées scientifiques et techniques tout en développant les synergies avec d'autres surveillances pour maîtriser les coûts de la surveillance.

[Arrêté du 7 août 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement, JORF n°0198 du 28 août 2015 page 15119, texte n° 6](#)

### Secteur d'information sur les sols

Le décret du 26 octobre 2015 définit la procédure d'élaboration des secteurs d'information sur les sols (SIS) prévus par l'[article L. 125-6 du code de l'environnement](#) : ces secteurs comprennent les terrains où la connaissance de la pollution des sols justifie, notamment en cas de changement d'usage, la réalisation d'études de sols et de mesures de gestion de la pollution pour préserver la sécurité, la santé ou la salubrité publiques et l'environnement.

Ces secteurs d'information sur les sols renforcent la connaissance des tiers, acquéreurs potentiels ou locataires, de terrains pollués et seront intégrés aux documents d'urbanisme, C'est un nouvel outil utile à consulter lors de projets d'équipements nouveaux.

Le décret détaille ainsi le dispositif suivant :

- La liste des secteurs d'information avec les parcelles concernées est arrêtée par le préfet, par commune et avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019 après consultation des collectivités compétentes en matière de documents d'urbanisme. Cette consultation comporte

---

une note de présentation des informations disponibles sur les parcelles et des documents graphiques de délimitation du secteur. Les collectivités peuvent demander des modifications sur la base de document sur l'état des sols. Les propriétaires sont informés d'un tel classement par courrier du préfet. Une consultation du public est organisée dans les conditions fixées par l'[article L. 120-1 du code de l'environnement](#).

- Cette liste est mise à jour par le préfet sur la base des informations reçues par les collectivités ou le propriétaire de la parcelle inscrite.
- Ces secteurs d'information sur les sols sont annexés aux documents d'urbanisme ([article R.123-13 du code de l'urbanisme](#)) et l'Etat reporterà les secteurs d'information sur les sols dans un SIG qui regroupera toutes les bases de données déjà créées en matière de sites pollués.
- Le contenu du certificat d'urbanisme est complété. Il devra ainsi indiquer si le terrain est situé sur un SIS. L'obtention de ce document, avant tout projet est donc encore plus utile.

[Décret n° 2015-1353 du 26 octobre 2015 relatif aux secteurs d'information sur les sols prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement et portant diverses dispositions sur la pollution des sols et les risques miniers, JORF n°0250 du 28 octobre 2015 page 20048, texte n° 1](#)

### Note d'information – saison balnéaire

[Note d'information du Ministre de la santé 2 juin 2015 relative aux échéances de la saison balnéaire 2015, aux modalités de prévention et de gestion des risques sanitaires liés à la présence de cyanobactéries ou d'amibes, à l'information du public à proximité des sites de baignades et à la mise à disposition du manuel pour l'utilisation de l'application SISE-Eaux de baignade](#)

## Consommation

### Procédure de recouvrement des petites créances

La loi dite « *Loi Macron* » crée une nouvelle procédure de recouvrement des petites créances sans recours aux tribunaux.

Cette procédure sera d'une mise en œuvre plus rapide, moins contraignante et onéreuse que les procédures classiques.

Le cadre de cette procédure devrait être précisé par décret.

Dans l'immédiat, il est donc impossible de savoir si cette procédure pourra être mise en œuvre par nous. Elle présente en tout état de cause un inconvénient important : elle sera aux frais exclusifs du créancier.

---

Loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, JORF n°0181 du 7 août 2015 page 13537, texte n° 1

## Urbanisme

### Réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme

Le décret du 9 juillet modifie les délais dans lesquels des autorisations ou des avis relevant de législations connexes au droit de l'urbanisme doivent intervenir afin de respecter, au total, un délai maximum de cinq mois pour délivrer une autorisation d'urbanisme.

Sont notamment concernés les délais applicables aux autorisations ou avis relatifs aux immeubles de grande hauteur ou aux établissements recevant du public.

Décret n° 2015-836 du 9 juillet 2015 relatif à la réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme, JORF n°0158 du 10 juillet 2015 page 11770, texte n° 2

## Sécurité

### Sécurité des systèmes informatiques d'importance vitale

Le décret précise les conditions et limites dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information ;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information ;
- sont qualifiés les systèmes de détection d'événements et les prestataires de service chargés de leur exploitation ou du contrôle des systèmes d'information ;
- sont proposées les mesures pour répondre aux crises majeures menaçant ou affectant la sécurité des systèmes d'information.

Décret n° 2015-351 du 27 mars 2015 relatif à la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale et pris pour l'application de la section 2 du chapitre II du titre III du livre III de la première partie de la partie législative du code de la défense, JORF n°0075 du 29 mars 2015 page 5676, texte n°3

### Nouveau dispositif de la défense extérieure contre l'incendie

Le décret du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie a été publié après de longues années de réflexion. Ce décret est pris en application des articles 77 et 79 de la loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de 2011.

Un mémo de présentation du décret de février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie a été élaboré en collaboration avec la Direction technique. Même si le dispositif réglementaire n'est pas encore complet (un arrêté important n'est pas encore paru), il nous semble utile d'attirer votre attention sur ce texte attendu depuis quelques années, qui a le mérite de clarifier l'organisation du service public de défense contre l'incendie et son lien avec le service public d'eau potable. Concrètement il n'y a pas d'action à court terme à lancer auprès des clients des collectivités, au-delà de l'information de la parution du décret. D'ici un ou deux ans, les départements puis les communes ou groupements de communes devraient lancer des consultations pour l'élaboration ou la mise à jour de leurs schémas de défense incendie.

D'ici deux ou trois ans, les communes ou groupements de communes devraient lancer des consultations pour des travaux visant à améliorer leur dispositif de défense incendie au regard des schémas élaborés.

[Décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie, JORF n°0051 du 1 mars 2015 page 4011, texte n° 15](#)

[Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, JORF n°0115 du 18 mai 2011 page 8537, texte n° 1](#)

#### *1.1.1. La qualité de l'assainissement et des prestations*

##### *1.1.1.1. Taux de raccordement*

La donnée est calculée pour une année civile et sera disponible dans le Rapport Annuel du Déléguétaire du nouveau contrat de Délégation de Service Public.

##### *1.1.1.2. Taux de collecte*

La donnée est calculée pour une année civile et sera disponible dans le Rapport Annuel du Déléguétaire du nouveau contrat de Délégation de Service Public.

##### *1.1.1.3. Stations d'épuration*

Les résultats sont calculés pour une année civile et seront disponibles dans le Rapport Annuel du Déléguétaire du nouveau contrat de Délégation de Service Public.

### ***1.1.2. Orientations pour l'avenir***

#### ***1.1.2.1. Schéma Directeur de Zonage Assainissement***

##### ***1.1.2.1.1. Les grands travaux***

Principaux travaux de l'année 2014 :

- ☞ Remplacement sur logiciel SIG plus adapté à nos métiers,
- ☞ Renouvellement du logiciel de Supervision

Ces logiciels de partager les informations avec la collectivité en temps réel.

#### ***1.1.2.2. Réhabilitation des stations d'épuration***

Les surcharges hydrauliques constatées lors des gros évènements pluvieux sont encore d'actualité. La concentration de boues dans le bassin d'aération est souvent élevée à cause des difficultés d'extraction rencontrées par rapport à la capacité limitée actuelle de la presse à bande et de la benne à boue. Les deux conditions de fonctionnement précitées occasionnent des départs de boue dans le milieu naturel.

Il y a donc une nécessité urgente à :

- construire un bassin d'orage pour écrêter les débits ;
- faire l'acquisition d'une centrifugeuse pour renforcer l'extraction sur la filière boue.

#### ***1.1.2.3. Réhabilitation des réseaux***

La réhabilitation des réseaux en amiante-ciment, en amont de la station de Pays Noyé, à Rivière Pierre et au quartier Sérénité est à lancer sans délai. La DCE est en attente de validation par le SICSM

En effet, la fréquence rapprochée des casses démontre la fragilité de ces réseaux. Leur réhabilitation permettrait aussi de diminuer significativement les débits d'eaux parasites. La SME a dû entreprendre des travaux de recherche, de rehausse et de pose de tampons neufs. Dans ces zones, la mise sous domaine public du réseau est une absolue nécessité. A défaut, une servitude d'exploitation (avec pose de géotextile et caillasse compactée) est indispensable pour permettre un accès rapide et sécurisé aux camions d'intervention

#### ***1.1.2.4. Le devenir des boues de stations de traitement d'eaux usées***

- Rappel de la réglementation nationale

La réglementation en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2002 interdit la mise en décharge des déchets non ultimes.

---

Le décret du 8 décembre 1997 fixe les conditions de l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées sur les sols agricoles ou forestiers, ainsi que pour la revégétalisation.

L'arrêté du 8 janvier 1998 précise les prescriptions techniques applicables à l'épandage en agriculture.

Il ressort de cette réglementation que :

- le producteur de boues est responsable de la filière épandage et de son suivi (organisation et encadrement) ;
- une filière réglementée et contrôlée par l'Etat (article 9 du décret) ;
- les boues ont le caractère de déchet et doivent être traitées en conséquence ;
- la qualité des boues doit assurer leur innocuité. Elles doivent être stabilisées et hygiénisées (article 7 du décret) ;
- une solution alternative d'élimination ou de valorisation des boues doit être prévue pour pallier tout empêchement temporaire de se conformer aux dispositions du présent décret (article 8 du décret) ;
- la traçabilité des opérations doit être assurée (article 9 du décret) ;
- le stockage ne doit pas engendrer de pollutions et de nuisances (article 9 du décret et article 5 de l'arrêté) ;
- les délais d'application sont de 2 à 3 ans, ou immédiatement s'il n'existe pas de plan d'épandage (article 22 du décret).

Concernant la filière agricole, la pression de l'opinion publique et le décret précédent rendent impossible l'épandage de boues non stabilisées et non hygiénisées.

La profession agricole devient de plus en plus sensible aux épandages de boues brutes, même s'ils sont réalisés selon les règles de l'art. De plus, certains stockages autorisés engendrent des odeurs, ce qui provoque des réactions virulentes de riverains parfois relayées par la presse et des associations de protection de l'environnement.

Les principes à retenir sont : réduire les volumes sur site, disposer d'une filière pérenne et de solutions alternatives pour des tailles de stations différentes et veiller à la cohérence au niveau départemental.

- **Usine de compostage de Terraviva : nouvelle filière d'élimination des boues des stations d'épuration du Département**

La pose de la première pierre de cette nouvelle unité a eu lieu en Octobre 2012. Elle a été mise en service le 17 juin 2013. Depuis cette date, les boues des stations d'épuration du Département sont acheminées vers cette toute nouvelle unité qui est une filière de traitement réglementaire.

La situation était jusqu'alors difficile à gérer pour les collectivités et les exploitants puisque le seul exutoire existant était la décharge de la Trompeuse, à Fort-de-France. Ce site permettait

une mise en décharge déclarée mais non réglementaire. Il a été fermé définitivement au 31 décembre 2013.

L'inauguration officielle de Terraviva en présence des élus et du public a eu lieu en Octobre 2013.

Le projet consistait à réaliser un investissement privé porté par deux acteurs qui seraient pleinement impliqués dans la filière d'élimination des boues :

- la SME en tant que producteur de boue ;
- le Lareinty en tant qu'utilisateur du compost produit en agriculture (cannes à sucre, bananes)

Les atouts principaux de ce projet sont :

- une solution rustique et fiable ;
- une excellente qualité des boues permettant une valorisation agricole ;
- un co-produit (palette broyée) en abondance localement et non traité chimiquement ;
- une réduction significative de l'utilisation des engrains chimiques pour les terres cultivées ;
- un débouché garanti en agriculture pour le compost ;
- une maîtrise du foncier pour le projet et une situation géographique permettant des économies de transport des boues et du compost ;
- une réalisation rapide de l'usine.

Terraviva - Usine de compostage des boues de station d'épuration – Ducos





- **D'autres voies d'élimination des boues à l'étude**

A ce jour, en matière d'élimination des boues en MARTINIQUE, d'autres solutions sont en cours d'étude de faisabilité. Certaines d'entre elles pourraient être complémentaires afin de traiter l'ensemble des boues produites sur le Département. On peut citer en particulier le cas du **Centre de Valorisation Organique du ROBERT (CVO)**

Le CVO produit actuellement du compost à partir de déchets fermentescibles, issus de la collecte sélective des ordures ménagères et des déchets verts. Une étude est en cours pour la faisabilité de l'admission de boues d'épuration dans l'usine, en vue de la fabrication d'un compost utilisable en agriculture.

**Il est à noter que l'ensemble de boues produites par les stations d'épuration du SICSM sont évacuées selon une filière réglementaire pérennisée.**

#### • CAS DES STATIONS DE LA COMMUNE DE DUCOS

La station de traitement d'eaux usées de DUCOS - Pays Noyé dispose d'une capacité nominale de traitement de 10 000 équivalents habitants et celle de Grande Savane de 250 équivalents habitants. Les procédés de traitement sont du type boues activées faible charge massique.

La filière de traitement des boues est composée d'une déshydratation par filtre bande et de lits de séchage pour Pays Noyé.

La station de Canal a une capacité nominale de 300 équivalents habitants de type lit bactérien.

Les extractions de boues de Canal et de Grande Savane se font par camion hydrocureur et sont envoyées sur la station de Pays Noyé.

#### 1.1.2.5. L'assainissement non collectif

Cette activité n'entre pas dans le cadre du présent contrat

#### 1.1.3. Indicateurs techniques

##### 1.1.3.1. Indicateurs de performance

Les indicateurs de performance sont calculés pour année civile entière et seront disponibles dans le Rapport Annuel du Déléguétaire du nouveau contrat de Délégation de Service Public.

##### □ DEFINITION DES INDICATEURS :

###### 1 – Taux de curage curatif

Unité : Nb / 1 000 abonnés

**Définition :** (nombre total d'interventions de curage curatif sur réseaux et branchements (hors avaloirs) / nombre d'abonnés) x 1 000

###### 2 – Taux de conformité des rejets d'épuration

Unité : %

**Définition :** nombre de bilans conformes / nombre de bilans réalisés dans l'année

Un bilan est considéré comme non conforme dès lors qu'un paramètre dépasse les seuils fixés par l'arrêté préfectoral.

###### 3 – Indices de conformités réglementaires des rejets

Unités : 2 notes comprises entre 0 et 1 chacune.

**Définition :**

- 
- conformité à la Directive européenne ERU et au décret de transposition  
oui : 1 / non : 0
  - conformité à l'arrêté préfectoral (s'il existe)  
oui : 1 / non : 0

#### 4 – Politique patrimoniale (réseau assainissement)

Unité : %

**Définition :** un indice de 0 à 100 % est attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau et selon le degré d'avancement de la politique patrimoniale.

**0 % :** absence de plan du réseau ou plans incomplets.

**20 % :** informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour), localisation des ouvrages annexes (déversoirs d'orage, ...) mais autres informations incomplètes.

**40 % :** informations topographiques complètes (plan mis à jour) accompagnées de descriptions détaillées de chaque tronçon (section, matériau, année de pose), mais autres informations incomplètes.

**60 % :** informations topographiques complètes sur le réseau (plan mis à jour, descriptions détaillées de chaque tronçon indiquant le section, le matériau et l'année de pose, localisation des "points noirs" (défauts structurels), des dysfonctionnements (débordements) et localisation des interventions (curage curatif, travaux de réhabilitation).

**80 % :** informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet et la localisation des interventions (voir ci-dessus) et existence d'un plan pluriannuel de réhabilitation.

**100 % :** informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet, la localisation des interventions (voir ci-dessus) et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de réhabilitation.

#### 5 – Taux de boues évacuées selon une filière pérennisée

Unité : %

**Définition :** TMS de boues admises par une filière pérennisée / TMS totale de boues produites.

Les filières suivantes sont considérées comme pérennisées :

Epandage : Plan d'épandage + déclaration de transport.

Décharge : Siccité supérieure à 30 % + déclaration de transport.

Incinération : Autorisation d'exploitation du gestionnaire de l'usine + déclaration de transport.

Compostage : Déclaration d'exploitation ou autorisation si production supérieur à 10 000 t/an.

### ***1.1.3.2. Usagers assainissement collectif***

- **NOMBRE D'USAGERS – VOLUMES ASSUJETTIS**

| ANNEES                               | 2009    | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nombre d'assujettis (u)              | 2 731   | 2 909   | 3 193   | 3 165   | 3 296   | 3 303   | 3 292   |
| Volumes assujettis (m <sup>3</sup> ) | 456 138 | 405 374 | 458 629 | 458 485 | 432 207 | 339 088 | 126 287 |

- **GROS CONSOMMATEURS – VOLUMES CONSOMMES**

| PDI   | DENOMINATION         | COMMUNE | ACTIVITE                               | DN COMPT. | m3 T1  | m3/j |
|-------|----------------------|---------|--|-----------|--------|------|
| 5265  | CENTRE PENITENTIAIRE | Ducos   | Administration et établissement public | 80        | 22 179 | 61   |
| 5651  | SOGEP SARL           | Ducos   | Industriel                             | 60        | 3 089  | 8    |
| 12621 | LYCEE CENTRE SUD     | Ducos   | Administration et établissement public | 60        | 1 906  | 5    |
| 5266  | CENTRE PENITENTIAIRE | Ducos   | Administration et établissement public | 60        | 1 861  | 5    |
| 12477 | S I M B I            | Ducos   | Industriel                             | 40        | 1 520  | 4    |

### ***1.1.3.3. Assainissement non collectif***

Cette activité n'entre pas dans le cadre du présent contrat.

### ***1.1.3.4. Réseaux et postes de refoulement***

#### ***1.1.3.4.1. Descriptif patrimonial***

| Réseau                     | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| linéaire gravitaire        | 28 196 | 28 196 | 28 196 | 28 196 | 29 506 | 35 360 | 35 360 |
| linéaire refoulement       | 4 412  | 4 412  | 4 412  | 4 412  | 6 459  | 6 497  | 6 497  |
| nombre de postes           | 13     | 13     | 13     | 13     | 14     | 15     | 15     |
| nombre de regards          | 1 037  | 1 037  | 1 037  | 1 037  | 1 353  | 1 621  | 1 627  |
| nombre de pompes           | 31     | 31     | 31     | 31     | 33     | 33     | 33     |
| puissance totale installée | 262    | 262    | 262    | 262    | 266    | 266    | 266    |

### ▪ Réseau du Bourg

Le réseau du bourg connaît des difficultés de fonctionnement importantes. En effet le passage des réseaux à proximité de ravines et en zone inondable et la vétusté de ces derniers pour la pulpart en amiante ciment entraîne des entrées d'eaux parasites importantes. De plus l'inaccessibilité de ces réseaux (passage en domaine privé) conduit à des problèmes majeurs d'exploitation (curage et réparation impossible). La situation est critique au niveau des réseaux gravitaires dans les quartiers Rivière Pierre et Pays Noyé.

### ▪ Réseau de Grande Savane

Les extensions d'habitations réalisées sur le réseau par les riverains eux-mêmes, ont rendu celui-ci inaccessible pour toutes interventions de la SME.

Une mise en conformité de l'étanchéité du réseau améliorerait considérablement le fonctionnement de la station. En effet, celle-ci réagit instantanément avec un lessivage dès la moindre pluie, le réseau étant de faible longueur.

### ▪ Réseau de Canal

Le réseau de Canal subit des intrusions d'eaux pluviales significatives dues principalement à la présence de boîtes de branchements situées sur la rive des canaux de la mangrove.

Des rejets directs de certains riverains se font encore dans ces canaux. Ces non-raccordés font l'objet d'un programme de raccordement en même temps que la réhabilitation du système de collecte des eaux usées de la zone.

#### *1.1.3.4.2. Fonctionnement des réseaux*

| COMMUNES | Désobstruction (u) | Curage (ml) | Visite regards | ITV (ml) | Tests à la fumée (u) | Tests colorimétriques (u) | Réparation sur canalisation (u) | Réparation sur regards (u) | Réparation sur branchements (u) |
|----------|--------------------|-------------|----------------|----------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Ducos    | 2                  | 57          | 3              | 0        | 1                    | 2                         | 2                               | 0                          | 1                               |

#### *1.1.3.4.3. Fonctionnement des postes de refoulement*

Le tableau ci-dessous synthétise les temps de fonctionnement et les consommations électriques annuelles pour les postes de refoulement de la commune de Ducos.

| POSTE DE<br>REFOULEMENT<br>(1ER TRIMESTRE<br>2015) | heures       | m3             | kWh           |
|--|--------------|----------------|---------------|
| <b>DUCOS</b>                                       |              |                |               |
| PR BETONORD  | 1 269        | 29 187         | 8 488         |
| PR PRISON  | 1 164        | 26 772         | 9 293         |
| PR SERENITE  | 302          | 9 060          | 620           |
| PR BEZAUDIN  | 851          | 38 295         | 3 676         |
| PR RIVIERE PIERRE                                  | 689          | 31 005         | 7 472         |
| PR SALLE<br>POLYVALENTE                            | 449          | 31 430         | 3 392         |
| PR N° 1  | 230          | 4 140          | 678           |
| PR N° 2  | 118          | 2 360          | 234           |
| PR N° 3  | 708          | 14 868         | 1 045         |
| PR N° 4  | 182          | 6 552          | 3 102         |
| PR N° 5  | 271          | 3 794          | 3 083         |
| PR N° 6  | 199          | 11 462         | 3 414         |
| PR N° 7  | 333          | 25 774         | 2 329         |
| PR RESIDENCE<br>BARINGTON                          | 269          | 6 779          | 994           |
| PR LES CANNELIERS                                  | 231          | 4 851          | 1 213         |
| <b>TOTAL DUCOS</b>                                 | <b>7 265</b> | <b>246 329</b> | <b>49 033</b> |

#### *1.1.3.5. Fonctionnement des stations de traitement d'eaux usées*

##### *1.1.3.5.1. Descriptif patrimonial*

| 2015                       | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| nombre                     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |
| capacité totale            | 10 550 | 10 550 | 10 550 | 10 550 | 10 550 | 10 550 | 10 550 |
| puissance totale installée | 91     | 91     | 91     | 91     | 91     | 91     | 91     |

##### *1.1.3.5.2.*

### 1.1.3.5.3. Fonctionnement des stations

Le tableau ci-dessous synthétise les temps de fonctionnement et les consommations électriques annuelles pour les stations d'épuration de la commune de Ducos.

| COMMUNES           | Stations d'épurations | Volume         | Energie (Kwh)  |
|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|
| Ducos              | Pays Noyé             | 156 700        | 111 297        |
|                    | Canal                 | 40 212         | 1 020          |
|                    | Grande Savane         |                | 2 948          |
| <b>TOTAL SICSM</b> | <b>3</b>              | <b>196 912</b> | <b>115 265</b> |

\*mesure non disponible par absence de comptage

\*\*mesure estimée avec poste de relevage en amont

### ► TAUX DE CHARGE DES STATIONS

Les résultats sont calculés pour une année civile et seront disponibles dans le Rapport Annuel du Déléguétaire du nouveau contrat de Délégation de Service Public.

## 1.3.Opérations de renouvellement

| CODE         | COMMUNES | OUVRAGES            | OPERATIONS DE RENOUVELLEMENTS | MONTANTS     |
|--------------|----------|---------------------|-------------------------------|--------------|
| RU14148      | DUCOS    | PR CHASSAING (3)    | VENTILATEUR CENTRIFUGEUSE     | 121,20       |
| RU14149      | DUCOS    | PR RIV MANCHE (4)   | VENTILATEUR CENTRIFUGEUSE     | 121,20       |
| RU14150      | DUCOS    | PR VAUDRANCOURT (6) | VENTILATEUR CENTRIFUGEUSE     | 121,20       |
| RU14151      | DUCOS    | PR LOURDES (7)      | VENTILATEUR CENTRIFUGEUSE     | 121,20       |
| <b>TOTAL</b> |          |                     |                               | <b>484,8</b> |

## **1.2. Indicateurs financiers**

### ***1.2.1. Tarifs***

#### **Assainissement des Eaux Usées Ducos**

|                        | Part du déléguétaire       |                              | Part de la Collectivité<br>01/01/2015 |
|------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
|                        | prix de base<br>01/02/2003 | prix actualisé<br>01/01/2015 |                                       |
| <b>Actualisation K</b> | <b>1,0000</b>              | <b>1,3555</b>                |                                       |
| <b>Abonnement</b>      | 21,00                      | 28,47                        | 9,375                                 |
| <b>Consommation</b>    | 0,7326                     | 0,9930                       | 0,6400                                |

#### **TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics**

|  | prix<br>01/01/2015 | Destinataires        |
|--|--------------------|----------------------|
| Redevance Modernisation des Réseaux de Collecte<br>TVA | 0,1500<br>2,1 %    | ODE<br>Trésor public |

### **1.2.2. *Prix de l'eau (facture 120 m<sup>3</sup>)***

**Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique**  
**Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>**

établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2015

**Ducos**

|   | <b>M<sup>3</sup></b> | <b>Prix unitaire</b> | <b>Montant</b> |
|---|----------------------|----------------------|----------------|
|   |                      | <b>2015</b>          | <b>2015</b>    |
| <b>ASSAINISSEMENT DES EAUX USEES</b>            |                      |                      |                |
| <b>Part du déléguétaire</b>                     |                      |                      |                |
| Abonnement semestriel                           |                      | 28,47                | 56,94          |
| Consommation                                    | 120                  | 0,9930               | 119,16         |
| <b>Part de la Collectivité</b>                  |                      |                      |                |
| Consommation                                    | 120                  | 9,375<br>0,6400      | 18,75<br>76,80 |
| <b>Organismes publics</b>                       |                      |                      |                |
| Redevance Modernisation des Réseaux de Collecte | 120                  | 0,1500               | 18,00          |
| <b>Sous-total hors TVA</b>                      |                      |                      | <b>289,65</b>  |
| <b>TVA à 2,1 %</b>                              |                      |                      | <b>6,08</b>    |
| <b>Total TTC</b>                                |                      |                      | <b>295,73</b>  |
| <b>m3 TTC</b>                                   |                      |                      | <b>2,46</b>    |
| <b>m3 TTC hors abonnement</b>                   |                      |                      | <b>1,82</b>    |

# Commune de DUCOS

## RESEAU DE PAYS NOYE

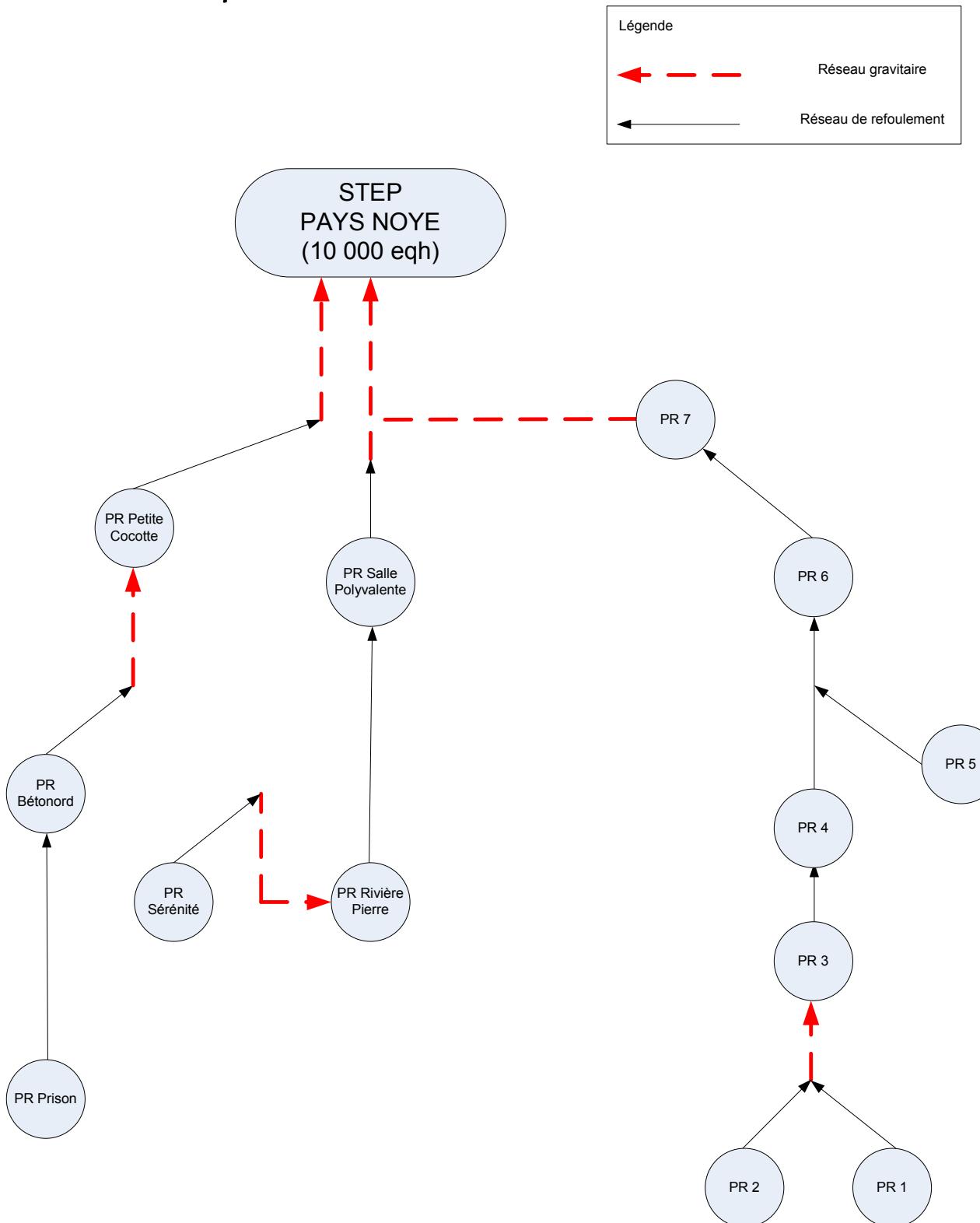


Station de PAYS NOYE

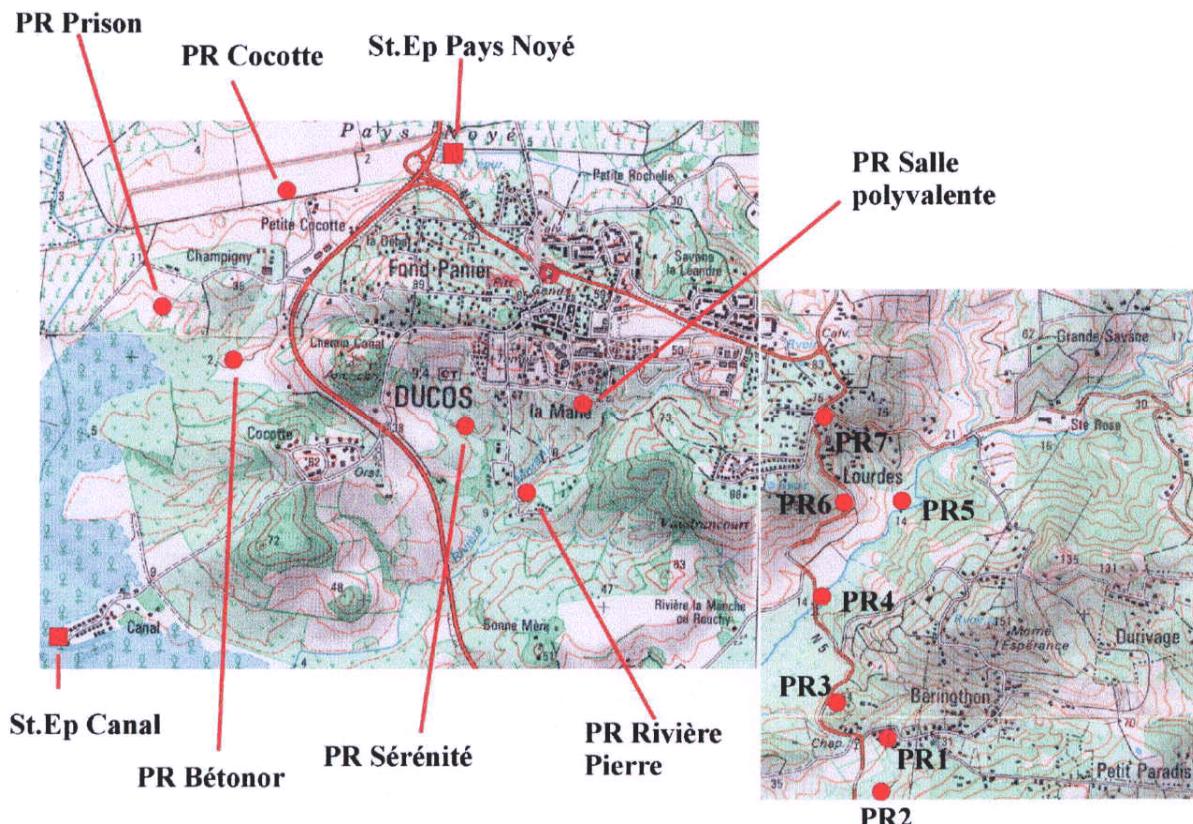
## 2. RESEAU DU BOURG

### 2.1. Schéma d'ensemble

#### 2.1.1. Principe de fonctionnement



### 2.1.2. Localisation



## 2.2. Inventaire des ouvrages

### 2.2.1. Réseaux de collecte (pour l'ensemble de la commune)

#### Réseau gravitaire

| Diamètre      | Acier | Matériau       |        |       |        |           |               | Total     |
|---------------|-------|----------------|--------|-------|--------|-----------|---------------|-----------|
|               |       | Amiante ciment | Autres | Béton | Fonte  | PVC       | non renseigné |           |
| 150           |       | 15,30          |        |       | 241,12 | 120,94    |               | 377,36    |
| 160           |       | 634,92         |        |       |        | 137,88    |               | 772,80    |
| 200           | 68,75 | 1 346,41       |        | 36,04 | 40,92  | 30 848,77 | 76,34         | 32 417,23 |
| 250           |       | 154,65         |        |       |        | 946,93    |               | 1 101,58  |
| 300           |       |                |        |       |        | 53,52     |               | 53,52     |
| non renseigné |       |                | 103,84 | 5,96  |        | 12,93     | 514,37        | 637,10    |
|               | 68,75 | 2 151,28       | 103,84 | 42,00 | 282,04 | 32 120,97 | 590,71        | 35 359,59 |

#### Réseau en refoulement

| Diamètre      | Matériau |          |              |          |               |  | Total    |
|---------------|----------|----------|--------------|----------|---------------|--|----------|
|               | Autres   | Fonte    | Polyéthylène | PVC      | non renseigné |  |          |
| 80            |          | 180,62   |              |          |               |  | 180,62   |
| 90            |          |          | 270,03       | 518,02   |               |  | 788,05   |
| 125           |          | 1 407,15 |              |          |               |  | 1 407,15 |
| 160           |          |          |              | 649,68   |               |  | 649,68   |
| 180           |          |          | 920,07       |          |               |  | 920,07   |
| 200           |          |          |              | 1 050,59 |               |  | 1 050,59 |
| 225           |          |          |              | 915,62   |               |  | 915,62   |
| non renseigné | 384,92   |          |              | 148,43   | 51,38         |  | 584,73   |
|               | 384,92   | 1 587,77 | 1 190,10     | 3 282,34 | 51,38         |  | 6 496,51 |

### 2.2.2. Caractéristiques des postes de refoulement

| DESIGNATION               | EQUIPEMENTS              | Puis (kW)  | HMT (m) | DEBIT (m³/h) | Date d'installation |
|---------------------------|--------------------------|------------|---------|--------------|---------------------|
| <b>Poste Riv. Pierre</b>  |                          |            |         |              |                     |
| Pompe 1                   | Flygt NP 3153 SH 273     | 15         | 31      | 45           | 2014                |
| Pompe 2                   | Flygt NP 3153 SH 273     | 15         | 31      | 45           | 2014                |
| <b>Total</b>              |                          | <b>30</b>  |         |              |                     |
| <b>Poste Salle polyv.</b> |                          |            |         |              |                     |
| Pompe 1                   | Flygt 3153.181 SH 273    | 15         | 34      | 70           | 2014                |
| Pompe 2                   | Flygt 3153.181 SH 273    | 15         | 34      | 70           | 2014                |
| Pompe 3                   | Flygt 3152.181 SH 266    | 15         | 34      | 70           | 2005                |
| <b>Total</b>              |                          | <b>45</b>  |         |              |                     |
| <b>Poste Sérénité</b>     |                          |            |         |              |                     |
| Pompe 1                   | Flygt NP 3085.182 SH 253 | 2.4        | 13      | 41,5         | 2010                |
| Pompe 2                   | Flygt NP 3085.182 SH 253 | 2.4        | 13      | 41,5         | 2011                |
| <b>Total</b>              |                          | <b>4.8</b> |         |              |                     |

| DESIGNATION                                  | EQUIPEMENTS                     | Puis (kW)     | HMT (m) | DEBIT (m³/h) | Date d'installation |
|--|---------------------------------|---------------|---------|--------------|---------------------|
| <b>Poste Prison<br/>(Nouvel emplacement)</b> |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt NP 3102.181 SH 256        | 4,2           | 12      | 52           | 2011                |
| Pompe 2                                      | Flygt NP 3102.181 SH 256        | 4,2           | 12      | 52           | 2011                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>8,4</b>    |         |              |                     |
| <b>Poste Bétonord</b>                        |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt CP 3127.180 HT 481        | 5,9           | 20      | 23           | 2009                |
| Pompe 2                                      | Flygt CP 3127.180 HT 481        | 5,9           | 20      | 23           | 2009                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>11,8</b>   |         |              |                     |
| <b>Poste Bezaudin</b>                        |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt NP 3127.181 HT 487        | 5,9           | 15      | 85           | 2011                |
| Pompe 2                                      | Flygt NP 3127.181 HT 487        | 5,9           | 15      | 75           | 2014                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>11,8</b>   |         |              |                     |
| <b>Poste PR1</b>                             |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | KSB Amarex NF 65-170/032ULG 136 | 3,1           | 15      | 17,6         | 2011                |
| Pompe 2                                      | KSB Amarex NF 65-170/032ULG 136 | 3,1           | 15      | 17,6         | 2011                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>6,2</b>    |         |              |                     |
| <b>Poste PR2</b>                             |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt NP 3085 SH 254            | 2,4           | 17,1    | 20           | 2012                |
| Pompe 2                                      | Flygt NP 3085 SH 254            | 2,4           | 17,1    | 20           | 2012                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>4,8</b>    |         |              |                     |
| <b>Poste PR3</b>                             |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt NP 3085 SH 256            | 2,4           | 9,5     | 21           | 2012                |
| Pompe 2                                      | Flygt NP 3085 SH 256            | 2,4           | 9,5     | 21           | 2012                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>4,8</b>    |         |              |                     |
| <b>Poste PR 4</b>                            |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 44      | 36           | 2011                |
| Pompe 2                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 44      | 36           | 2011                |
| Pompe 3                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 44      | 36           | 2011                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>51</b>     |         |              |                     |
| <b>Poste PR 5</b>                            |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt MP 3127 HT 252            | 7,4           | 45      | 14           | 2014                |
| Pompe 2                                      | Flygt MP 3127 HT 252            | 7,4           | 45      | 14           | 2014                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>14,8</b>   |         |              |                     |
| <b>Poste PR 6</b>                            |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 36      | 63           | 2011                |
| Pompe 2                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 36      | 63           | 2011                |
| Pompe 3                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-210    | 17            | 36      | 63           | 2011                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>51</b>     |         |              |                     |
| <b>Poste PR7</b>                             |                                 |               |         |              |                     |
| Pompe 1                                      | Flygt NP 3127 HT 487            | 5,9           | 15      | 75           | 2014                |
| Pompe 2                                      | Flygt NP 3127 HT 487            | 5,9           | 15      | 75           | 2014                |
| Pompe 3                                      | KSB KRTF 80-251/172 UG-S-255    | 7,5           | 20      | 54           | 1999                |
| <b>Total</b>                                 |                                 | <b>19,3</b>   |         |              |                     |
| <b>TOTAL<br/>PUIS SANCE</b>                  |                                 | <b>263,70</b> |         |              |                     |

### **2.2.3. Station de traitement**

- CARACTERISTIQUES DES OUVRAGES ACTUELS

| <b>TRAITEMENT DES EFFLUENTS</b>              |  |               |                       |
|--|--|---------------|-----------------------|
| <b>Equipements</b>                           | <b>Type</b>  | <b>Nombre</b> | <b>Puissance (kW)</b> |
| Dégrillage                                   | UDATI - Vertical - CP 50   | 1             | 0,37                  |
| Relevage                                     | Cuve en résine<br>Pompes Flygt<br>CP 3102.183 MT 430<br>119 m <sup>3</sup> /h à 7m HMT                 | 1<br>2        | 4                     |
| <b>1<sup>ère</sup> Tranche de la station</b> |  |               |                       |
| Aération                                     | Bassin V : 740 m <sup>3</sup><br>Pont brosse Mammut Rotor  | 1             | 22                    |
| Décantation                                  | Bassin circulaire concentrique<br>V: 95 m <sup>3</sup> S : 85 m <sup>2</sup><br>Pont Racleur Passavant | 1<br>1        | 1                     |
| Recirculation                                | Pompe Flygt DP 3102.181 MT 470<br>Q : 90 m <sup>3</sup> /h à 4 m HMT                                   | 2             | 2                     |

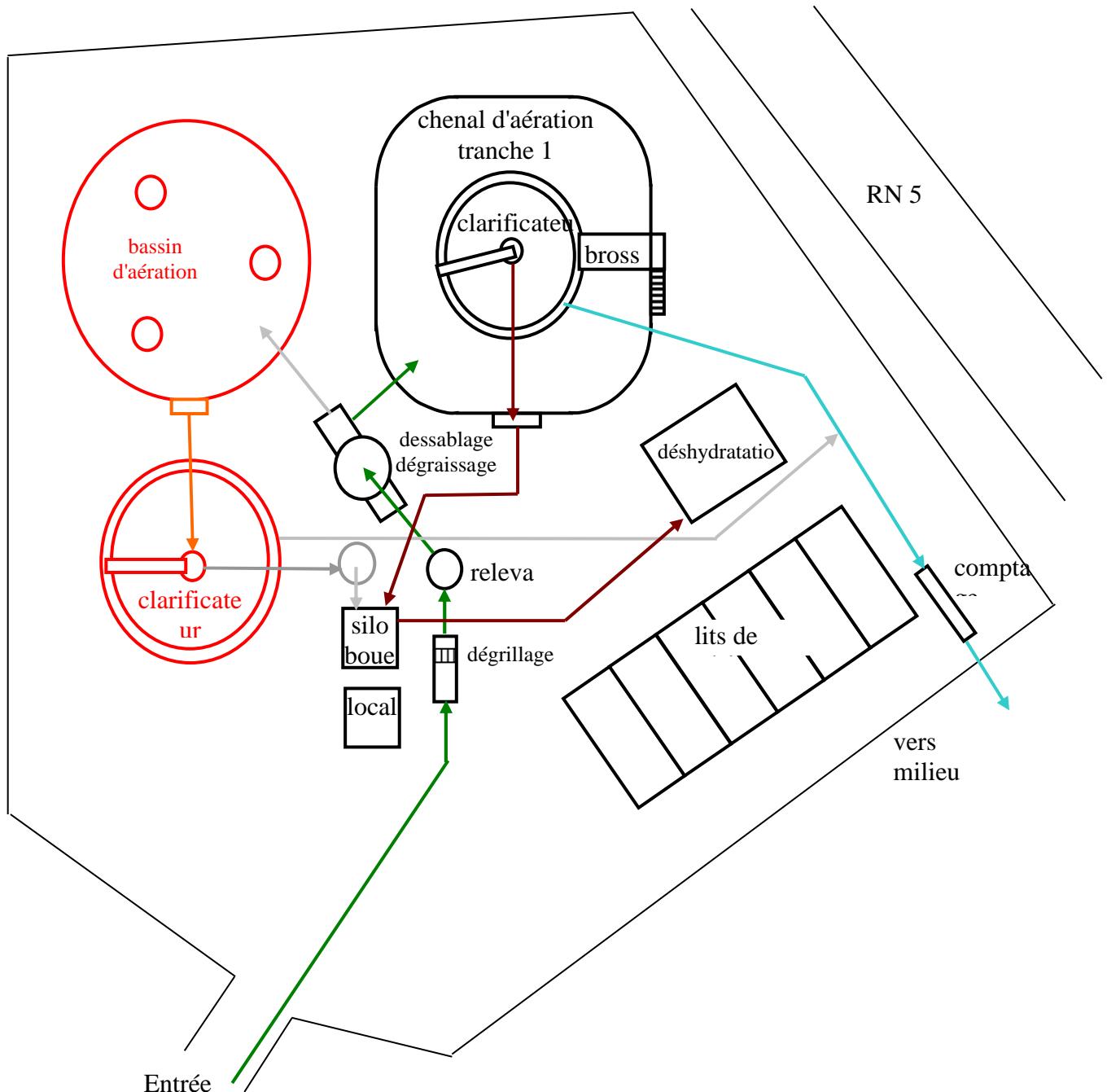
- STATION DU BOURG (Pays Noyé 2)

| <b>TRAITEMENT DES EFFLUENTS</b>              |  |               |                       |
|--|--|---------------|-----------------------|
| <b>Equipements</b>                           | <b>Type</b>  | <b>Nombre</b> | <b>Puissance (kW)</b> |
| <b>2<sup>ème</sup> Tranche de la station</b> |  |               |                       |
| Dégraisseur -                                | Diamètre : 3,60 m  | 1             |                       |
| Dessableur.                                  | AIRFLOT SETRE  | 1             | 2                     |
| Aération                                     | Bassin V: 870 m <sup>3</sup><br>Hydroéjecteur Flygt JA 217<br>Pompe NS 3202.180 MT 641 | 1<br>3        | 66                    |
| Décantation                                  | Bassin séparé<br>V: 338 m <sup>3</sup> S : 136.8 m <sup>2</sup><br>Pont Racleur SETRE  | 1<br>1        | 1                     |
| Recirculation                                | Pompe Flygt NP 3102.181 LT 421<br>Q : 118 m <sup>3</sup> /h à 5 m HMT                  | 2             | 4                     |
| Séchage des boues                            | Presse à bandes EMO 100  | 1             | 4                     |
| <b>T O T A L   P U I S S A N C E</b>         |  |               | <b>104,37</b>         |

**• TRAITEMENT DES BOUES**

| Désignation    | Equipements  | Nombre | Surface Totale(m <sup>2</sup> ) | Volume (m <sup>3</sup> ) |
|----------------|--|--------|---------------------------------|--------------------------|
| Stockage       | Silo   | 1      |                                 | 40                       |
| Séchage        | Lits de séchage  | 10     | 450                             | 225                      |
| Déshydratation | Filtre à bandes presses<br>Type Oméga 100/100<br>$Q = 2 \times 6 \text{ m}^3/\text{h}$<br>95 Kg MS / h | 1      |                                 |                          |

## Principe de fonctionnement station de traitement d'eaux usées de PAYS NOYE



## **2.3. Fonctionnement des ouvrages**

### ***2.3.1. Réseaux du Bourg***

D'une façon générale, le tracé des réseaux empruntent des zones inondables dans les points bas. Ajoutés aux raccordements non-conformes et à la vétusté de ces réseaux, cet ensemble de points entraîne dès lors d'importantes entrées d'eaux parasites.

De plus, l'inaccessibilité des réseaux conduit à des problèmes majeurs d'exploitation. Les temps de 'interventions suite aux appels des riverains s'en trouvent significativement rallongés.

### ***2.3.2. Postes de refoulement***

- **OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN**

Les opérations particulières sont indiquées dans le RAD annuel.

### ***2.3.3. Station de traitement d'eaux usées de Pays Noyé***

| <b>DESIGNATION</b>           | <b>Fonctionnement</b>                |                             | <b>Volumes</b>                       |   | <b>Consommation E.D.F.</b>   |                                |
|------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------|
|                              | <i>Trimestre<br/>(m<sup>3</sup>)</i> | <i>Journalier<br/>(h/j)</i> | <i>Trimestre<br/>(m<sup>3</sup>)</i> | <i>Journalier<br/>(m<sup>3</sup>/j)</i> | <i>Annuelle<br/>(kWh/an)</i> | <i>Journalière<br/>(kWh/j)</i> |
| <b>Volume entrée station</b> | -                                    | -                           | 97 500                               | 1 161                                   | -                            | -                              |
| <b>Aération</b>              | 4 995                                | 12                          | -                                    | -                                       | -                            | -                              |
| <b>Recirculation</b>         | 1 369                                | 16                          | 45 855                               | 538                                     | -                            | -                              |
| <b>Extraction boues</b>      | -                                    | -                           | 85                                   | -                                       | -                            | -                              |
| <b>Energie consommée</b>     | -                                    | -                           | -                                    | -                                       | 11 297                       | 1 325                          |

## **2.4. Limites des ouvrages et projets de renforcement**

### ***2.4.1. Réseaux eaux usées***

Les eaux parasites sont la principale source de dysfonctionnement auxquelles se rajoutent l'état dégradé des réseaux en amiante ciment.

La prennitité du réseau est faible et toute opération de modernisation sur DUCOS devrait passer par la reprise complète du réseau gravitaire. Ceci pourrait se faire dans le cadre de travaux de réhabilitation classique ou sans tranchée compte tenu de la densité des autres réseaux.

### ***2.4.2.Postes de refoulement***

Le renforcement des capacités du PR Sérénité et du PR Rivière Pierre reste urgent afin d'absorber l'ensemble des projets en cours sur ces bassins versants. Des travaux ont débuté pour la réhabilitation du PR Sérénité.

De plus l'érosion due au positionnement du PR Sérénité en bordure de ravine reste problématique, obligeant soit à un renforcement de la berge. Compte tenu de l'urgence et malgré nos rappels depuis 2009, nous avons pris l'initiative de réaliser une dalle de sécurisation.

### ***2.4.3.Station d'épuration***

Le diagnostic de nos installations réalisé en 2008 conclue à la nécessité de mettre à niveau un certain nombre d'équipements sur la filière boue. Il convient de créer un bassin tampon hydraulique afin de limiter l'impact des eaux parasites sur le fonctionnement de la station. La mise en place d'une centrifugeuse en lieu et place du filtre bande permettrait d'améliorer l'extraction des boues.

Des départs de boues sont régulièrement constatés lors des épisodes pluvieux.

Malgré des taux de charges élevés en 2014, les résultats d'autosurveillances restent conformes à la réglementation en vigueur.

# Commune de DUCOS

## RESEAU GRANDE SAVANE

### 3. RESEAU DE GRANDE SAVANE

#### 3.1. Inventaire des ouvrages

##### *3.1.1. Station d'épuration*

| TRAITEMENT DES EFFLUENTS |  |       |        |                |
|--------------------------|--|-------|--------|----------------|
| Equipements              | Type   |       | Nombre | Puissance (kW) |
| Aération                 | Hydroéjecteur JA112<br>Pompe NS 3102.181 MT 460            |       | 1      | 3,1            |
| Recirculation<br>(DN 50) | Flygt DS 3045 MT 234<br>Q : 19 m <sup>3</sup> /h à 3 m HMT |       | 1      | 1,2            |
|                          |  | Total |        | 4,3            |

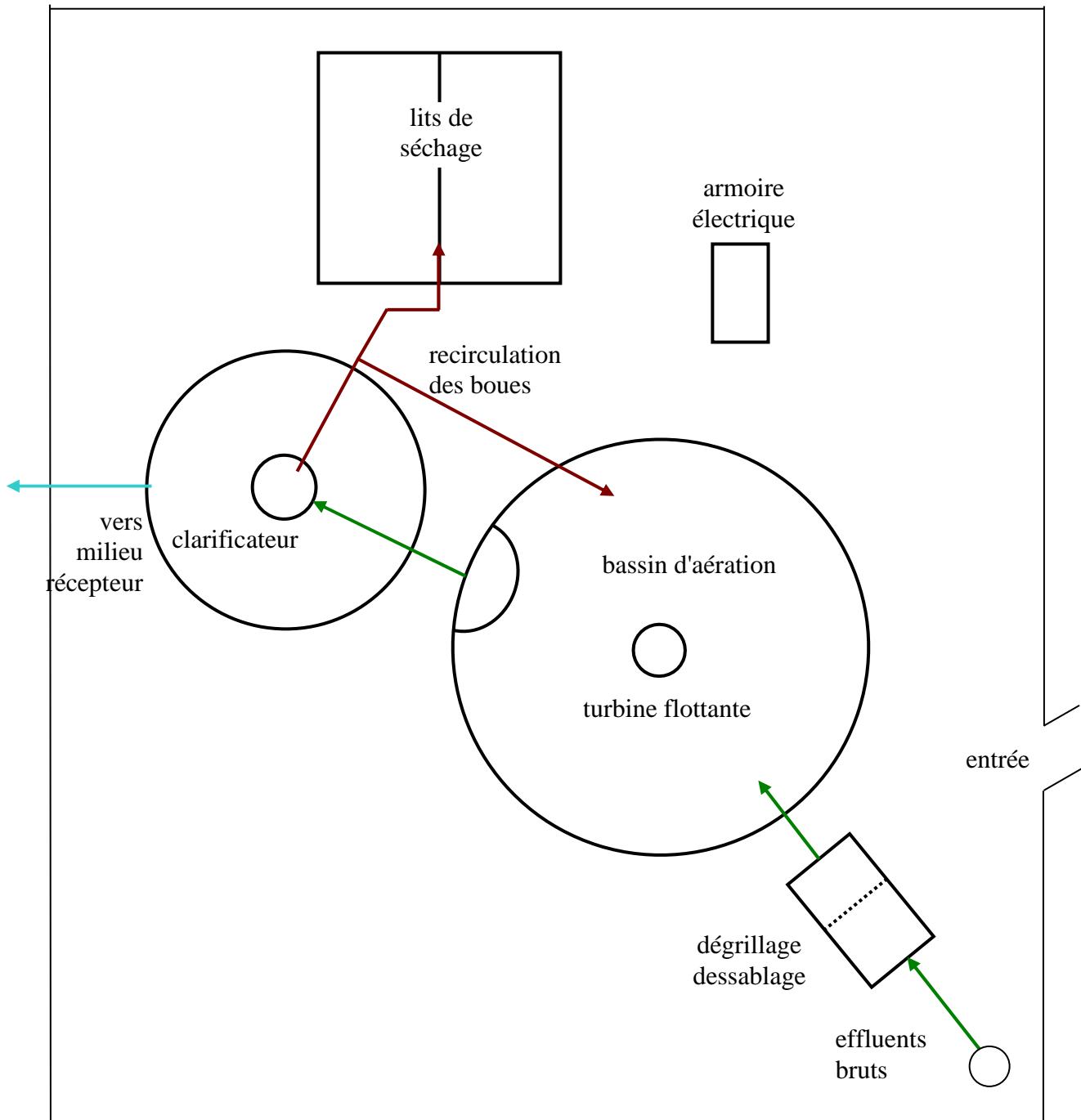
##### *3.1.2. Réseaux de collecte*

Les données sont intégrées au paragraphe «Pays noyé»

##### *3.1.3. Station de traitement d'eaux usées de Grande Savane*

Evolution des ouvrages :

- En 1988, mise en service de la station d'épuration à boues activées, par aération prolongée, de capacité nominale équivalente à 250 équivalents habitants ;
- Usagés raccordés : 72 logements HLM ;
- Estimation du volume journalier : 44 m<sup>3</sup>/jour.

**Principe de fonctionnement station de traitement des eaux usées de GRANDE SAVANE**

### **3.2. Fonctionnement des ouvrages**

#### ***3.2.1. Réseaux de grande Savane***

RAS

#### ***3.2.2. Station de traitement d'eaux usées de Grande Savane***

| <b>DESIGNATION</b>            | <b>Fonctionnement</b>    |                             | <b>Volumes</b>                       |   | <b>Consommation E.D.F.</b>   |                                |
|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------|
|                               | <i>Annuel<br/>(h/an)</i> | <i>Journalier<br/>(h/j)</i> | <i>Annuel<br/>(m<sup>3</sup>/an)</i> | <i>Journalier<br/>(m<sup>3</sup>/j)</i> | <i>Annuelle<br/>(kWh/an)</i> | <i>Journalière<br/>(kWh/j)</i> |
| <b>Volume entrée station*</b> | -                        | -                           | -                                    | -                                       | -                            | -                              |
| <b>Aération</b>               | 782                      | 9                           | -                                    | -                                       | -                            | -                              |
| <b>Recirculation</b>          | 209                      | 2,3                         | 2 090                                | 38                                      | -                            | -                              |
| <b>Extraction boues</b>       | -                        | -                           | 14                                   | -                                       | -                            | -                              |
| <b>Energie consommée</b>      | -                        | -                           | -                                    | -                                       | 2 948                        | 35                             |

\* : mesure non disponible car absence de comptage

- OPERATIONS PARTICULIERES D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT**

Néant

### **3.3. Limites des ouvrages et projets de renforcements**

#### ***3.3.1. Réseaux d'eaux usées***

Les remarques faites depuis 2009 restent valables. Les regards et dispositifs de branchements sont non conformes. De nombreuses maisons ont des regards d'eaux pluviales raccordées au réseau d'eaux usées.

#### ***3.3.2. Station de traitement d'eaux usées***

RAS

# Commune de DUCOS

## RESEAU DE CANAL



## 4. RESEAU DE CANAL

### 4.1. Inventaire des ouvrages

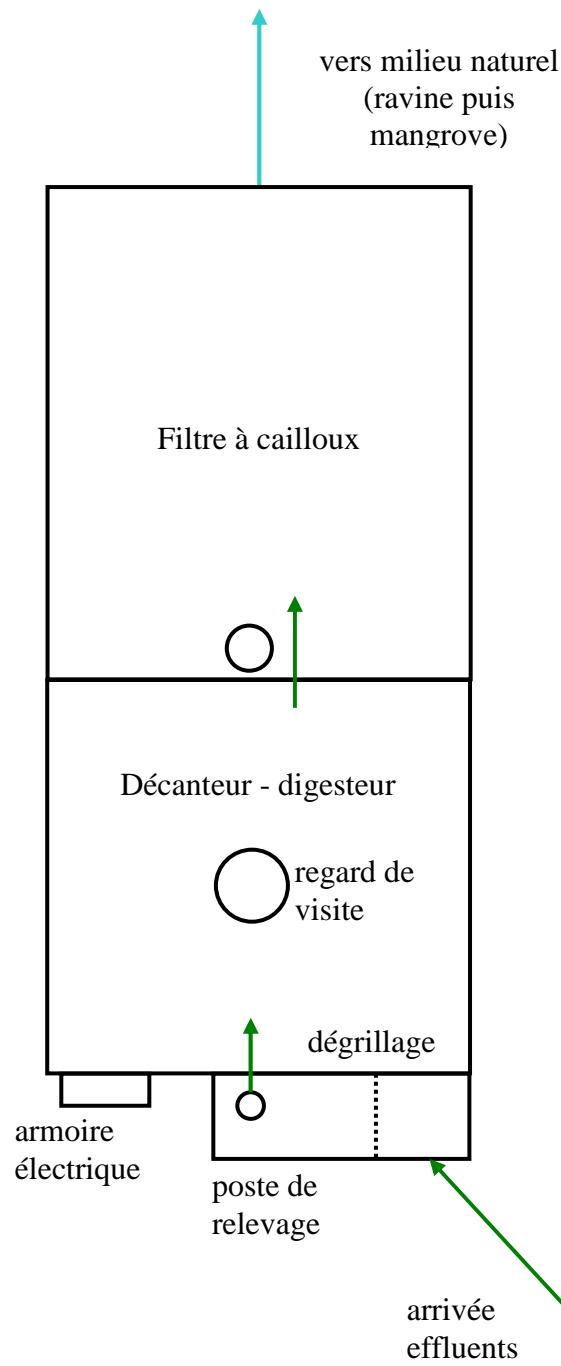
#### *4.1.1. Réseaux de collecte*

Les données sont intégrées au paragraphe « Pays noyé »

#### *4.1.2. Station de traitement d'eaux usées de Canal*

Cette station, mise en service en 1979, utilise le procédé Imhoff (décantation-digestion) suivi d'une filtration (sur lit de cailloux) avant rejet en ravine. Elle est équipée d'un poste de relèvement.

La capacité nominale équivalente est de 300 équivalents habitants.

**Principe de fonctionnement station de traitement des eaux usées de CANAL**

## 4.2. Fonctionnement des ouvrages

### 4.2.1. Réseau de Canal

Des travaux sont prévus, livrables en 2015, pour la mise en œuvre d'un réseau sous vide.

### 4.2.2. Station de traitement d'eaux usées de Canal

| DESIGNATION                  | Fonctionnement   |                     | Volumes                        |                                   | Consommation E.D.F.  |                        |
|------------------------------|------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------------|
|                              | Annuel<br>(h/an) | Journalier<br>(h/j) | Annuel<br>(m <sup>3</sup> /an) | Journalier<br>(m <sup>3</sup> /j) | Annuelle<br>(kWh/an) | Journalière<br>(kWh/j) |
| Volume entrée station estimé | -                | -                   | -                              | -                                 | -                    | -                      |
| Energie consommée            | -                | -                   | -                              | -                                 | 1 020                | 12                     |

\* : mesure non disponible car absence de comptage

## 4.3. Limites des ouvrages et projets de renforcement

### 4.3.1. Réseaux eaux usées

Le réseau est pour partie sous la nappe marine. L'intrusion d'eaux parasites est permanente et perturbe le fonctionnement des réseaux

### 4.3.2. Station de traitement d'eaux usées

La suppression de la station est prévue, les effluents étant pompés vers la station de Pays Noyé.