

Rapport annuel du déléataire 2020

(Conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)



Périmètre contractuel de L'EX-SICSM

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1	L'essentiel de l'année 2020	7
1.2	Les chiffres clés de l'Espace Sud	14
1.3	Les chiffres clés de Robert et Trinité.....	15
1.4	Les indicateurs de performance	16
1.4.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	17
1.4.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	18
1.4.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E	19
1.5	Les évolutions réglementaires	20
1.6	Les perspectives	21

2 | Présentation du service 25

2.1	Le contrat	27
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	28
	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	28
	L'accueil physique des clients	30
	L'accueil téléphonique.....	31
	L'agence en ligne	31
	Le service d'urgence 24h/24.....	32
	La gestion de crise.....	34
2.3	L'inventaire du patrimoine	35
2.3.1	Le système d'eau potable	35
2.3.2	Les biens de retour	35

3 | Qualité du service 65

3.1	Le bilan hydraulique	67
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	67
3.1.2	Les volumes prélevés	82
3.1.3	Les volumes d'eau brute importés et exportés	82
3.1.4	Les volumes d'eau potable produits	83
3.1.5	Les volumes d'eau potable importés et exportés	84
3.1.6	Les volumes mis en distribution année civile.....	85
3.1.7	Les volumes consommés autorisés année civile.....	86
3.1.8	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)	87
3.1.9	■ L'ILC et rendement grenelle 2	89
	Le rendement contractuel	90
	Calcul des indicateurs selon méthode ASTEE	91
3.2	La qualité de l'eau	92
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	92
3.2.2	Le plan vigipirate	93
3.2.3	La ressource.....	94
3.2.4	La production.....	96
3.2.5	La distribution	99
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	110
3.3	Le bilan d'exploitation.....	111
3.3.1	La consommation électrique	111
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	113
3.3.3	La production des boues d'eau potable.....	113
3.3.4	Les contrôles réglementaires	114
3.3.5	Le nettoyage des réservoirs.....	117
3.3.6	Les autres interventions sur les installations	118
3.3.7	Les interventions sur le réseau de distribution	123
3.3.8	La recherche des fuites.....	127
3.3.9	Les interventions en astreinte	127
3.3.10	Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage.....	128
3.4	Le bilan clientèle.....	133

3.4.1	Le nombre de clients	133
	INDIVIDUALISATION COMPTAGE EN HABITAT COLLECTIF	137
3.4.2	Le nombre de clients et de volumes gros consommateurs hors vente d'eau en gros 138	
3.4.3	Le nombre d'abonnements	139
3.4.4	Les volumes vendus.....	143
3.4.2	La typologie des contacts clients	145
3.4.3	Les principaux motifs de dossiers clients	146
3.4.4	L'activité de gestion clients	146
3.4.5	La relation clients.....	148
3.4.6	L'encaissement et le recouvrement.....	149
3.4.7	Le fonds de solidarité.....	151
3.4.8	La mesure de la satisfaction client ESPACE SUD.....	152
3.4.9	La mesure de la satisfaction client CAP NORD.....	156
3.4.10	Le prix du service de l'eau potable	159

4 | Comptes de la délégation 165

4.1	La situation des biens et des immobilisations	167
4.1.1	La situation sur les installations	167

5 | Votre déléataire 173

5.1	Notre organisation	176
5.1.1	La Région	176
5.1.2	Nos implantations	176
5.1.3	Nos moyens humains	176
5.1.4	Nos moyens matériels	177
5.1.5	Nos moyens logistiques.....	178
5.1.6	Les autres moyens	179
5.1.7	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	180
5.2	Les autres missions du service	181
5.2.1	Les actions de communications pour votre contrat.....	181
5.3	La relation clientèle	185
5.3.1	Des clients au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation	185
5.3.2	Mesurer et maîtriser les consommations d'eau	187
5.3.3	Optimiser la gestion du budget eau de nos clients	193
5.4	Notre système de management	195
5.5	Nos offres innovantes.....	199
5.5.1	Notre organisation VISIO	199

6 | Glossaire 201

7 | Annexes 213

7.1	Annexe 1	215
-----	----------------	-----



| Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année 2020

Contexte

L'année 2020 a été marquée par plusieurs crises majeures qui ont fortement perturbé l'acheminement de l'eau jusqu'aux robinets des usagers.

Tout d'abord, le Carême, saison sèche qui a lieu de janvier à mai en Martinique, a été le 4^{ème} Carême le plus sec depuis les 63 dernières années, faisant suite à une pluviométrie déjà insuffisante en 2019. Cette pénurie d'eau est venue compliquer encore la gestion de la crise du Covid-19 et le respect des mesures sanitaires. Ce n'est que vers le mois de septembre 2020 que la situation a pu se stabiliser avec le retour des pluies.

Ce calme a été de courte durée puisque la fin de l'année 2020 a été marquée par deux casses sur deux adductions principales, plongeant une fois de plus l'île dans un contexte d'approvisionnement en eau très tendu.



Le Carême 2020, carême historique :

Captage de Rivière Blanche



- ⇒ **06/03/2020** : Diminution du débit de la ressource sur la Rivière Blanche - situation fortement dégradée due à la sécheresse. La SME demande à activer la cellule de crise de la MISEN (Mission Interservices de l'Eau et de la Nature) afin que les opérateurs puissent se coordonner pour gérer la pénurie d'eau avec les services de l'Etat.
- ⇒ **13/03/2020** : Publication de l'arrêté sécheresse de la Préfecture
- ⇒ **Entre avril et juin** : Déploiement d'une quinzaine de cuves et de bâches à disposition des usagers des communes les plus touchées par les conséquences de la pénurie d'eau (Ducos, Vauclin, Sainte-Luce, Rivière Pilote, Marin). Dans ce contexte, la SME a développé une cuve anti-Covid avec un fabricant local, sollicité ensuite par l'Espace Sud pour une commande de cuves supplémentaires. Les municipalités et le SDIS gérant ensuite le remplissage régulier des cuves.
- ⇒ **29/04/2020** : A l'initiative de la SME, installation d'un accélérateur pour alimenter le réservoir de Morne Vert (DUCOS) et pallier les baisses de pressions sur l'adduction générées par la pénurie d'eau.

De l'eau bienvenue quartier Bellevue à Sainte-Luce



De nouvelles coupures d'eau dans huit communes de Martinique ce jeudi 9 avril 2020



Les citermes posées par les municipalités sont remplies par les pompiers avec l'eau des bouches d'incendie



- ⇒ **23/05/2020** : Rupture canalisation DN 500 dans la plaine de Rivière Salée avec impact sur les adductions des réservoirs du Sud Caraïbe.
- ⇒ **25/05/2020** : Modification du point de fonctionnement du surpresseur de Sigy (LE VAUCLIN) pour compenser la baisse de pression historique de l'adduction Atlantique.
- ⇒ **05/06/2020** : Raccordement et mise en service en urgence de l'accélérateur Thoraille (RIVIERE-SALEE), sur commande de l'Espace Sud. Fonctionnement sur groupe électrogène dans l'attente du raccordement EDF.
- ⇒ **06/06/2020** : Nouvel incendie volontaire de la station de pompage de Morne Clouette (TROIS-ILETS). Un premier vandalisme avait déjà eu lieu le 25/02/2020. Un pompage provisoire a pu être installé par la SME en moins de 48 heures afin de rétablir le service. La SME a déposé plainte auprès du Procureur.
- ⇒ **14/09/2020** : fin de l'arrêté sécheresse

Casses d'adductions principales : Fonte DN 800 en Novembre et Fonte DN 700 en Décembre 2020

Fonte DN800 : Novembre 2020 – Quartier Fonds Saint Jacques, périmètre CTM

Après un début de mois pluvieux, la Martinique connaît des précipitations intenses les 10 et 11 novembre 2020. Météo France annonce un passage en vigilance jaune puis orange pour fortes pluies et orages.

De nombreux dégâts sont à déplorer en particulier sur le Nord Atlantique notamment, Lorrain, Marigot, Gros-Morne, Basse-Pointe, Robert et Trinité.

Inondations, glissements de terrains entraînent aussi des destructions d'habitations et effondrements de chaussées.

Les pluies intenses provoquent l'effondrement de la chaussée de la RN1 au quartier Fonds Saint-Jacques, à Sainte-Marie. Elle emporte la canalisation principale d'adduction d'eau potable (DN800), qui achemine l'eau depuis l'usine de la Capot (CTM) vers le Sud, sur la façade Atlantique de l'île.



Effondrement de la chaussée de la RN1 au quartier Fonds Saint-Jacques, Sainte-Marie

Cette casse provoque une perte de 30% des ressources pour la SME.

Des manques d'eau sont ressentis en peu de temps dans le nord et le centre, notamment à Sainte-Marie, au Marigot et au Gros-Morne, ainsi que certains quartiers du sud au Vauclin, Ducos et Sainte-Anne.

Pour faire face à la situation, la SME active sa cellule de crise dès le 11 novembre au soir.

Des travaux d'envergure doivent être réalisés par la CTM afin de rétablir le service.

La SME apporte sa contribution en fournissant à la CTM des longueurs de tuyaux PEHD DE315 électrosoudable.



Les travaux s'achèvent le 1er décembre avec une mise en eau progressive des canalisations. La cellule de crise est restée en contact étroit avec les trois EPCI, la CTM et la cellule de crise préfectorale pendant toute la durée de l'évènement.

Fonte DN 700 : décembre 2020 – Quartier Galion

Une casse majeure s'est produite dans la nuit du 10 au 11 décembre 2020 sur la canalisation principale d'adduction DN 700 de la Trinité et du Robert, dans le lit de la rivière du Galion, à Trinité.



Rivière du Galion à Trinité

Cette adduction située sur le périmètre affermé de la SME, fait partie du même réseau de transfert de l'eau potable de la Capot vers le Sud que la canalisation en DN800 emportée à Fonds Saint-Jacques un mois plus tôt.

La dernière crise majeure de l'année survient donc à peine 10 jours après la fin de la crise de Fonds Saint-Jacques, les deux casses étant des conséquences des fortes intempéries de début novembre 2020.



Dégagement de la DN700 avant pose de la plaque pleine

Pour rétablir le service, le principe des travaux imaginés par la SME est de mettre en place un bypass de la canalisation d'origine en évitant un passage dans le lit de la rivière.
Cela se fera en deux phases :

Phase 1 :

Les équipes terrain du Nord, renforcées par celles du Sud, procéderont dès le samedi matin 12/12/2020, à la pose d'une plaque pleine sur la canalisation, en amont de la rivière, afin de sécuriser et isoler le réseau d'eau côté Trinité.

Grâce à cette première intervention, les réservoirs de Trinité ont pu se remplir et les abonnés de Trinité ont pu être réalimentés dès le dimanche 13/12/2020.



Préparation et montage de la plaque pleine qui sera posée en amont de la rivière côté Trinité

Phase 2 :

Une seconde intervention est nécessaire, afin de rétablir l'alimentation en eau des réservoirs des centre et Sud Atlantique. Elle consiste en la pose d'une plaque pleine côté Robert et la pose d'un réseau de contournement en PEHD DE500, rétablissant ainsi la continuité de l'alimentation depuis le Nord (Vivé).

Ces travaux d'envergure débutent le 21/12/2020, après acheminement de certaines pièces en urgence par avion, en pleine période de restrictions d'activité des fournisseurs et transporteurs liées au Covid-19.



Montage du bypass, pose des canalisations



Réception des pièces sur le chantier dans la foulée de leur acheminement par avion depuis l'Hexagone.



La mise en service est effective le 31/12/2020 permettant à la majorité des abonnés de disposer d'eau en ce premier jour de l'année 2021.

1.2 Les chiffres clés de l'Espace Sud



2,62 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

14 007 094 m³ d'eau produit dans l'année **pour le territoire de l'Ex-SICSM**



12 539 165 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année **pour le territoire de l'Ex-SICSM**

6 779 515 m³ d'eau facturée



1 364 km de réseau de distribution d'eau potable



82,63% de rendement du réseau de distribution **pour le territoire de l'Ex-SICSM**



60 551 clients desservis



100% de conformité sur les analyses bactériologiques



5024 compteurs remplacés



1.3 Les chiffres clés de Robert et Trinité



2,54 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

14 007 094 m³ d'eau produit dans l'année **pour le territoire de l'Ex-SICSM**



12 539 165 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année **pour le territoire de l'Ex-SICSM**

1 622 461 m³ d'eau facturée



287,42 km de réseau de distribution d'eau potable



82,63% de rendement du réseau de distribution **pour le territoire de l'Ex-SICSM**



13 996 clients desservis



99,9% de conformité sur les analyses physico-chimiques

384 compteurs remplacés



1.4 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
 - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
 - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
 - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

1.4.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

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

Indicateur sur le périmètre de l'Espace Sud

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	1 364	1 364	km	A
Abonnés	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis	117 986	116 803	n	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	99,4	100	%	A
Abonnés	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,58	2,62	€ TTC	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	105/120	105/120	(Valeur de 0 à 120 points)	B
Gestion financière	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	0,0011	0,0009	€/m ³	A

Indicateur sur le périmètre de Robert - Trinité

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	287,41	287,42	km	A
Abonnés	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis	35 344	35 002	n	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	%	A
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	99,9	99,9	%	A
Abonnés	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,79	2,5	€ TTC	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	105/120	105/120	(Valeur de 0 à 120 points)	B
Gestion financière	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	0,0016	0,0009	€/m ³	A

1.4.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateur sur le périmètre de l'Espace Sud

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	Heures	A
Indicateur de performance	D151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	8,47	12,97	/ 1000 abonnés	B
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	1,65	3,78	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	6,58 % hors vente en gros CACEM	8,00 % hors vente en gros CACEM	%	A
Gestion financière	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	CAESM	CAESM		Collectivité

Indicateur sur le périmètre de Robert - Trinité

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2019	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	Heures	A
Indicateur de performance	D151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	25,20	17,15	/ 1000 abonnés	B
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	100	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	1,57	4,29	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	9,03 % hors vente en gros CACEM	9,85 % hors vente en gros CACEM	%	A
Gestion financière	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	CAP-NORD	CAP-NORD		Collectivité

1.4.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Périmètre Espace Sud

Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui/non	A

Périmètre de Robert - Trinité

Thème	Indicateur	2020	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2015	Non	Oui/non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui/non	A

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

- **La loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19** a autorisé le Gouvernement à prendre par ordonnances toute mesure « Adaptant les règles de passation, de délais de paiement, d'exécution et de résiliation, notamment celles relatives aux pénalités contractuelles, prévues par le code de la commande publique ainsi que les stipulations des contrats publics ayant un tel objet ».
- **L'ordonnance n° 2020-319 du 25 mars 2020** portant diverses mesures d'adaptation des règles de passation, de procédure ou d'exécution des contrats soumis au code de la commande publique et des contrats publics qui n'en relèvent pas pendant la crise sanitaire née de l'épidémie de covid-19, applicable, sauf mention contraire, aux contrats soumis au code de la commande publique ainsi qu'aux contrats publics qui n'en relèvent pas, « en cours ou conclus durant la période courant du 12 mars 2020 jusqu'au 23 juillet 2020 inclus ».
- **Loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique**
Elle prévoit notamment que jusqu'au 31 décembre 2022 inclus, les acheteurs peuvent conclure un marché de travaux sans publicité ni mise en concurrence préalables pour répondre à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 € HT.

ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- **Crise sanitaire Covid-19 et épandage de boues :** dans le cadre de la crise sanitaire les règles de valorisation agricole des boues de stations d'épuration ont été modifiées (arrêté du 30 avril 2020, toujours en vigueur au 31/12/2020), et les modalités de réalisation de l'autosurveillance ont été adaptées (suspension dans un premier temps avec l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020, puis reprise avec possibilité d'allègement avec le décret n°2020-453 du 21 avril 2020).
- **Arrêté assainissement modifié :** l'arrêté du 31 juillet 2020 modifiant l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, étend au système de collecte l'Analyse des Risques de Défaillance, renforce le rôle et les obligations de déploiement du diagnostic périodique et étend le diagnostic permanent aux systèmes d'assainissement supérieurs ou égaux à 2000 EH, en précisant de nouveaux échéanciers sur ces différents aspects.
- **Loi AGEC : incidences sur les possibilités d'épandage des boues :** l'article 86 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi n°2020-105 du 10 février 2020) annonce une évolution prochaine de la réglementation qui encadre la valorisation agricole des boues de stations d'épuration. Il impose en effet une révision des référentiels réglementaires sur l'innocuité environnementale et sanitaire applicables aux boues d'épuration en vue de leur usage au sol, avant le 1^{er} juillet 2021. De plus, les conditions dans lesquelles les boues et les digestats peuvent être compostés seront déterminées par voie réglementaire.
- **Instruction gouvernementale sur les conséquences du non-respect de la DERU : la pression est forte pour les collectivités**
Cette instruction rappelle l'action en manquement en cours initiée par les instances européennes et sa prochaine étape, les enjeux financiers très importants, en matière d'amende ou d'astreinte, l'action récursoire permettant à l'Etat français de réimputer les sanctions infligées aux collectivités concernées.
Elle donne consigne aux préfets d'agir pour accélérer auprès des collectivités la mise en conformité des 169 systèmes d'assainissement concernés par l'action en manquement en cours. Elle dresse également une 2^{nde} liste de 169 systèmes d'assainissement non conformes susceptibles d'ouvrir une 2^{nde} action en manquement communautaire. Elle décrit tous les types de manquement et rappelle également les pouvoirs du préfet en matière de gel de l'urbanisme.

1.6 Les perspectives

Santé au travail et mesures sanitaires

- Politique santé, sécurité**

En 2020, la politique d'amélioration de la SME s'articule autour de 5 axes définis dans le cadre de sa feuille de route 2020-2023.

La santé et la sécurité demeure la priorité N°1 de la SME.

Un audit de suivi AFNOR a confirmé le respect de la norme ISO 9001 au niveau de l'ensemble des processus de l'entreprise.

- Mesures sanitaires dans nos activités**

- Développement du télétravail

Pour répondre au nouveau contexte sanitaire et dans le but de contribuer à la lutte contre la propagation du virus, la SME a adapté son organisation pour limiter les déplacements.

- Plans de continuité d'activité

Les mesures de confinement et de restrictions liées au COVID19 ont nécessité la mise en œuvre de plans de continuité d'activité dans toutes les agences et directions de la SME afin de maintenir les actes métiers qui permettent de garantir la continuité de service aux usagers.

- Mesures sanitaires et gestes barrières

Suites aux mesures de protection pour lutter contre la COVID19, la SME a équipé son Personnel de masques adaptés (chirurgicaux, FFP2, FFP3), et de tenues de protection pour les agents affectés au service de l'assainissement collectif.

Optimisation des unités de production d'eau potable

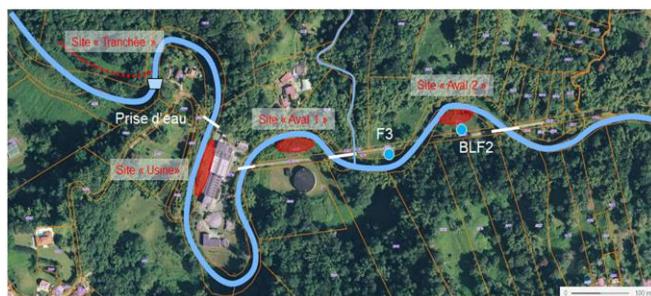
- Amélioration des débits de production RIBLA et Directoire**

La SME a recruté un nouveau responsable production et ajusté son organisation pour optimiser les unités de production d'eau potable.

Pour améliorer les débits amont les rotations et les interventions des agents ont été augmentés sur les prises d'eau, particulièrement pendant les périodes de sécheresse ou de très fortes pluies.

- Projet expérimental de tranchée drainante sur le site de RIBLA**

Une mission d'étude du potentiel hydrogéologique a été menée par un expert SUEZ, M Alexandre Duzan, à la demande de la SME. Cette mission a permis de confirmer auprès de la CAESM, un projet expérimental de pose d'une tranchée drainante sur la Rivière-blanche. Il vise à améliorer les débits entrants dans l'usine, hors étiage de la rivière. Le démarrage est convenu avec la CAESM dès le premier trimestre 2021



- Projet de forages complémentaires**

La CAESM, accompagnée de son fermier la SME, a identifié avec le BRGM 4 forages potentiels qui seront réalisés dès 2021.

Stabilisation de la distribution d'eau potable

- La SME a renforcé ses moyens et son organisation pour augmenter et accélérer les réparations de fuites d'eau du réseau.
- Accompagnement de la Collectivité dans la réalisation des cahiers des charges de ses projets structurants :
 - Prélocalisateurs fixes et mobiles, pour lutter contre les pertes d'eau sur le réseau
 - Installation de vannes motorisées, pour une meilleure gestion de la distribution d'eau
- Pose par la SME d'un surpresseur à Ducas aux quartier Morne-Vert et Morne-Privat pour améliorer l'alimentation du réservoir de Morne-Vert après validation de la CAESM.
- Mise en service par la SME du surpresseur de Sigy au Vauclin pour améliorer le remplissage du réservoir du bourg.
- Mise en service par la SME sous mission de travaux de la CAESM, du surpresseur de Thoraille à Rivière-Salée alimentant directement le réservoir de Sans-Pareil. Cette action a permis de créer une liaison directe sur la conduite de DN 300mm sans passer par le pompage de Sans-Pareil. Ainsi, cette action a permis de réduire les risques de manques d'eau.
- La CAESM a programmé 5 nouveaux surpresseurs en 2021.

Rééquilibrer la distribution sur les branches Caraïbes et Atlantiques

- Projet de déconnexion du réservoir de Morne-Gommier qui remplissait Anse-Figuier. Le projet prévoit le raccordement du réservoir Anse-Figuier directement sur la conduite de DN 300mm.

Renouvellements sensibles identifiés à réaliser

Dans le cadre du rapport sur la gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable remis annuellement et enregistré sous TSMS, nous avons indiqué les réseaux sensibles à renouveler suivant une proposition pluriannuelle destinée à éviter une dégradation du rendement de réseau.

Sur la distribution

La production de ces données fait appel au modèle de vieillissement des canalisations PREVOIR CANALISATION. Ainsi donc, ce sont près de 66 km à changer à court terme (2020 à 2023) dont le détail est donné ci-après sur les communes de la CAESM :

Linéaire (ml)	Années										Total général
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	
ANSES-D'ARLET (97202)	2 189	1 139	2 018	1 247	706	1 001	1 290	1 929	1 700	1 800	15 018
DIAMANT (97206)	1 055	721	647	441	506	1 280	1 494	938	852	930	8 864
DUCOS (97207)	1 846	2 867	1 836	1 344	958	1 161	906	1 090	2 041	1 675	15 724
FRANCOIS (97210)	4 838	3 634	1 847	2 519	2 294	3 100	2 628	3 201	2 234	1 984	28 280
MARIN (97217)	1 911	3 233	3 380	3 241	1 259	1 330	1 054	1 973	1 537	1 790	20 708
RIVIERE-PILOTE (97220)	4 206	4 883	5 485	3 767	4 651	3 309	1 820	2 115	3 320	3 968	37 523
RIVIERE-SALEE (97221)	435	469	1 096	1 167	1 619	448	1 352	1 357	1 859	1 961	11 764
SAINTE-ANNE (97226)	750	1 232	458	593	1 250	2 113	2 269	1 690	1 215	1 041	12 611
SAINTE-LUCE (97227)	915	1 046	1 865	1 372	2 333	1 623	1 695	1 860	1 676	1 623	16 006
SAINT-ESPRIT (97223)	1 663	1 406	855	1 764	1 919	1 539	1 339	1 038	1 134	1 152	13 810
TROIS-ILETS (97231)	68	217	500	573	1 111	1 034	848	1 111	667	616	6 745
VAUCLIN (97232)	1 159	1 758	2 642	3 293	2 844	2 203	1 748	1 848	4 125	3 740	25 360
Total général	21 035	22 605	22 628	21 319	21 450	20 141	18 445	20 151	22 358	22 281	212 413

En termes de matériau, la répartition est donnée comme suit :

Linéaire (ml)	Années										Total général
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	
Communes											
Fonte ductile	1 324	1 402	2 085	3 656	2 427	3 396	2 875	2 266	1 839	1 580	22 850
Fonte grise		250	250	169		500	500	500	750	791	3 710
PE bleu		101		174	250	306			179	500	1 510
PVC	19 711	20 853	20 293	17 320	18 773	15 939	15 070	17 386	19 589	19 410	184 342
Total général	21 035	22 605	22 628	21 319	21 450	20 141	18 445	20 151	22 358	22 281	212 413

Sur l'adduction

La production des données fait à une analyse multicritère et ce sont près de 13 km de canalisations d'adduction qui doivent être à charger sans délai et dont le détail par commune est donné ci-après :

Commune	Longueur (en ml)
DUCOS (97207)	3 242
MARIN (97217)	4 913
RIVIERE-PILOTE (97220)	1 598
VAUCLIN (97232)	3 252
Total général	13 005

Constitution d'un plan d'actions contre les sécheresses futures

- Compte-tenu de la longue crise de manques d'eau dûe à la sécheresse extrême du Carême 2020, la SME et ses Collectivités délégantes ont construit avant fin 2020 leur plan d'actions contre les sécheresses futures.
- La SME a écrit à son Maître d'Ouvrage pour lui communiquer ses perspectives dans ce domaine.

Dématérialiser la relation usagers

- Projet de développement de la e-Facture. Ce projet contribue à réduire l'empreinte carbone.
- Renfort du Centre de Relation Clientèle (C.R.C.) de la SME suite aux difficultés de gestion des flux rencontrés en périodes de crise, qui peuvent atteindre jusqu'à +50% d'appels.
- La SME va poursuivre ses campagnes d'incitation à la mensualisation et aux moyens de paiement numériques.
- Le règlement de service d'eau potable devra être révisé afin d'être conforme aux évolutions des textes de lois : loi Brottes et Warsmann.



| Présentation du service



2.1 Le contrat

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

L'organisation spécifique pour votre contrat

La Société Martiniquaise des Eaux (SME) assure pour l'ESPACE SUD et CAP NORD (Ex SICSM) la gestion du service Eau Potable répartie comme suit (contrats DSP 2015-2027) :

CAESM : 12 COMMUNES			
Ducos	Marin	Rivière-Pilote	Anse d'Arlet
François	Sainte-Anne	Rivière-Salée	Trois-Ilets
Vauclin	Sainte-Luce	Diamant	Saint Esprit

CAP NORD : 2 COMMUNES	
Robert	Trinité

La SME au service des usagers

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

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

Elle s'appuie aujourd'hui sur un effectif Martiniquais de 58 salariés en eau potable sous la responsabilité de Roland CATIMEL, Directeur Général.

Il est actuellement le représentant local officiel de la fédération des Entreprises de l'Eau en Martinique (FP2E).



Pour l'eau, la SME a en charge sur le territoire de l'**Ex-SCISM** :

Périmètre Espace Sud

Habitants : 116 803	Abonnés : 60 524	
<i>Usines de production : 2</i>	<i>Stations de pompage : 63</i>	<i>Réservoirs : 100</i>

Périmètre Robert – Trinité

Habitants : 35 002	Abonnés : 13 996
<i>Stations de pompage : 7</i>	<i>Réservoirs : 23</i>

La Société Martiniquaise des Eaux est une entreprise certifiée AFNOR ISO 9001. Notre certificat a été renouvelé en 2019.

Nous sommes passés à la Version 15 de la norme ISO 9001 pour l'ensemble de nos activités :

- ⇒ *Production et distribution d'eau potable*
- ⇒ *Collecte et traitement des eaux usées*
- ⇒ *Gestion administrative des clients (ESPACE SUD et CAP NORD)*
- ⇒ *Entretien et inspection des réseaux*
- ⇒ *Analyse des Eaux de baignades*

L'accueil physique des clients

La SME dispose de 3 bureaux d'accueil du public pour traiter leurs demandes



Agence SME Lamentin

Horaires d'ouverture

Lundi au vendredi de 7h45 à 12h30

Mardi et jeudi : 13h45 à 17h



Agence SME Carbet

Horaires d'ouverture

Lundi au vendredi de 7h30 à 12h30

Mardi et jeudi : 14h à 16h30



Agence SME Sainte Marie

Horaires d'ouverture

Lundi au vendredi de 7h45 à 12h30

Mardi et jeudi : 13h45 à 17h

En raison de la crise sanitaire Covid-19, l'ensemble de nos accueils physiques sont, jusqu'à nouvel ordre, ouverts du lundi au vendredi de 8h à 12h.

L'accueil téléphonique

La Société Martiniquaise des Eaux dispose d'une véritable plateforme d'accueil téléphonique accessible au **numéro Cristal 09 69 32 97 22**, au prix d'un appel local.

Elle permet de répondre à toutes les questions des abonnés et d'alerter au plus vite les services concernés en cas d'urgence. Ce service répond tous les jours de la semaine.



Entièrement modernisée, la plateforme téléphonique de la SME est dotée de **5 téléconseillers locaux spécialement formés** pour répondre à tout type d'appel. Tous les appels reçus sont identifiés et mémorisés.

L'agence en ligne

Les usagers peuvent également accéder au site internet de la Société Martiniquaise des Eaux www.smeaux.fr.

Ils peuvent y trouver des réponses rapides et pratiques concernant les questions d'alimentation en eau ou d'assainissement.

Effectuer les formalités de paiement des factures en direct et renseigner des formulaires de traitement pour leurs demandes courantes (comme les demandes de branchement) mais également laisser leurs coordonnées afin d'être contacté.

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

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



Le service d'urgence 24h/24

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

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

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

Organisation de l'astreinte

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

Le service d'astreinte 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 ; des renforts peuvent être mobilisés lorsque les situations le nécessitent.

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'astreinte est planifiée semestriellement, puis précisée de façon hebdomadaire.

L'ordonnancement des interventions, opérationnel durant les heures ouvrées depuis la création de l'agence Visio, a été déployé en 2019 pour l'astreinte, afin de formaliser de façon efficace les interventions et de les analyser.

☞ L'organigramme d'astreinte

Sous l'autorité d'un cadre responsable, l'astreinte s'organise de la façon suivante :

- 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, un interlocuteur physique et ce 24 h/ 24.

L'astreinte téléphonique prend le relais du Centre de Relation Clientèle de la SME, via le numéro unique de la SME : 09 69 32 97 22.



- l'ordonnancement (nouvelle organisation) :

L'ordonnancement permet la planification des interventions et en assure une meilleure traçabilité.

Renforcement de la sécurité : suivi des interventions des travailleurs isolés et gestion des avis de travaux urgents ATU auprès des exploitants des réseaux sensibles se trouvant à proximité de la zone des travaux, en cas de fouille.

- 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 préétablie 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.

☞ Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

- ❖ téléphones à domicile et téléphones portables,
- ❖ P.C. portables avec accès aux applications métier (Supervision, SIG, Interventions G2 ...)
- ❖ véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,
- ❖ détecteurs de câbles
- ❖ 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.



La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés afin de pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et national :

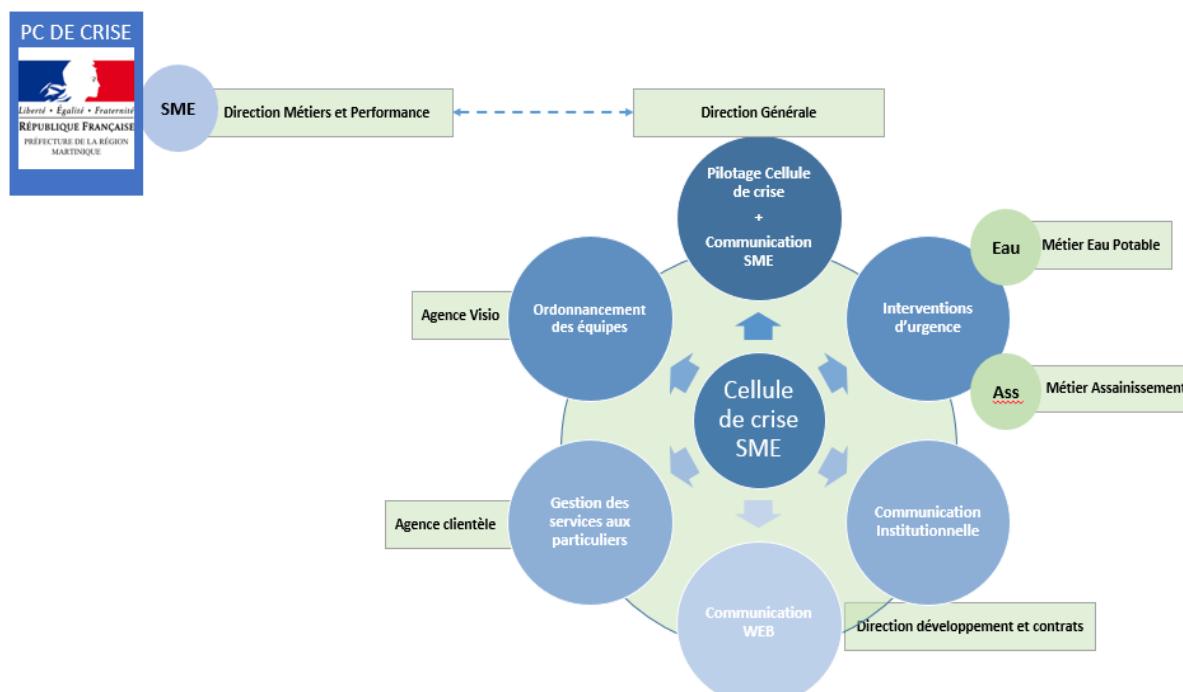
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional afin de détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés,
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter.

Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.



2.3 L'inventaire du patrimoine

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

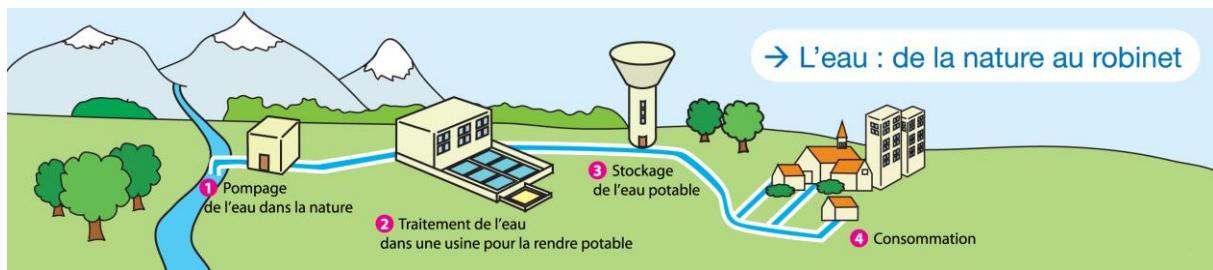
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

➤ LES RESSOURCES

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

L'eau alimentant les communes de l'ESPACE SUD et de CAP NORD est d'origine superficielle et produite à partir de 2 unités de traitement appartenant au SICSM :

- Rivière Blanche situé sur la commune de Saint Joseph d'une capacité nominale de 1500 m³/h.
- Directoire situé sur la commune du Lamentin d'une capacité nominale de 720 m³/h.

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

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

➤ **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Inventaire des installations de production/traitement		
Commune	Site	Année de mise en service
LE LAMENTIN	Usine Directoire	1973
SAINT-JOSEPH	Forage Rivière Blanche 2	-
SAINT-JOSEPH	Forage Rivière Blanche 3	-
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	1950

➤ **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire des réservoirs – Périmètre ESPACE SUD				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
DUCOS	Réservoir Bac Coco	1991	300	m ³
DUCOS	Réservoir Durivage	1979	300	m ³
DUCOS	Réservoir Lourdes	1977	700	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Carette	1977	300	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Privat	1977	150	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Vert	1977	300	m ³
DUCOS	Réservoir Vaudrancourt	1989	2 000	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	1976	100	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Anse Cafard	1977	500	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant La Croix	1992	800	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2	1977	400	m ³
LE DIAMANT	Réservoir La Cherry	1977	700	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Bas	1977	500	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Haut	1977	300	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	1980	100	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Tamarin	1977	200	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	1977	200	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	1977	60	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	1977	500	m ³

Inventaire des réservoirs – Périmètre ESPACE SUD				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LE FRANÇOIS	Réservoir Bourg François	1977	1 000	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Cap Est	1988	400	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	1978	500	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	1979	200	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	1977	800	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	1977	300	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	1977	300	m³
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	1991	1 000	m³
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	1977	300	m³
LE LAMENTIN	Réservoir Directoire	1977	1 000	m³
LE MARIN	Réservoir Bourg Marin	1980	700	m³
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	1977	500	m³
LE MARIN	Réservoir Duprey	1977	300	m³
LE MARIN	Réservoir Mondésir	1992	1 000	m³
LE MARIN	Réservoir Mongérald	1975	500	m³
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 1	1976	300	m³
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	1978	300	m³
LE MARIN	Réservoir Morne Gommier	1980	400	m³
LE MARIN	Réservoir Morne Sulpice	1979	200	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Baie des Mulets	2005	350	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	1977	300	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	1970	1 000	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	1978	300	m³
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	1981	200	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Macabou	2003	500	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	1982	300	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Placide	1979	150	m³
LE VAUCLIN	Réservoir Sigy	2008	1 000	m³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bas Morne	1993	550	m³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bourg Anses-d'Arlet	1977	470	m³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	1992	1 000	m³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Fleury	-	1 000	m³

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

Inventaire des réservoirs – Périmètre ESPACE SUD				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	1978	400	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	1978	500	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	1983	300	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 2 Haut	1977	500	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Ferré	1978	200	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Club Méditerranée	1980	1 000	m³
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	1978	300	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bellevue (St Luce)	1980	300	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	1977	400	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Corps de Garde	1978	1 000	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Epinay	1991	500	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	1977	500	m³
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	1997	500	m³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Bourg Saint-Esprit	1977	1 000	m³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	1975	300	m³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 1500	1977	1 500	m³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 8000	2007	8 000	m³
Total réservoirs	100	Total volume utile	59 630	m³

Inventaire des réservoirs périmètre Robert - Trinité				
Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	1996	1 000	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 2	1996	500	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	1977	200	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Desmarinières	1977	1 000	m³
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	1990	1 000	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	1992	500	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	1980	1 000	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 1	1977	400	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	1976	200	m³
LA TRINITÉ	Réservoir Petit Galion	1982	150	m³
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	1980	1 000	m³
LE ROBERT	Réservoir Augrain	1978	300	m³
LE ROBERT	Réservoir Bourg Robert	1970	700	m³
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	1987	150	m³
LE ROBERT	Réservoir Chapelle Villarson	1979	200	m³
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	1976	100	m³
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	1976	400	m³
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	1978	500	m³
LE ROBERT	Réservoir Fond Nicolas	1988	500	m³
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	1980	300	m³
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	1991	1 000	m³
LE ROBERT	Réservoir Pointe La Rose	1978	300	m³
LE ROBERT	Réservoir Pointe Lynch	1977	700	m³
Total réservoirs	23		Total volume utile	12 100
				m³

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Inventaire des installations de pompage – relevage – Périmètre ESPACE SUD		
Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	Bâche de pompage de Barington	1993
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	1996
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	1990
DUCOS	Station de pompage de Morne Vert	1991
DUCOS	Surpresseur Bac Coco	1977
DUCOS	Surpresseur Fond Panier	1998
DUCOS	Surpresseur La Marie	2010
DUCOS	Surpresseur Morne Vert	2010
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Ancinel	1983
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne	1992
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	1994
LE DIAMANT	Station de pompage de Anse Cafard	1991
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	1993
LE DIAMANT	Station de pompage de Tamarin	1983
LE DIAMANT	Surpresseur en ligne Ancinel	2010
LE DIAMANT	Surpresseur Vaudrancourt	1999
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	1993
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	1978
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	1993
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	1995
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile	1987
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire Boutaud	1987
LE MARIN	Bâche de pompage de Mongérald	1979
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	1991
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	1986
LE MARIN	Station de pompage de Duprey	1983
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	1978
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	1978
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	2000
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	2008
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	1982

Inventaire des installations de pompage – relevage – Périmètre ESPACE SUD		
Commune	Site	Année de mise en service
LE VAUCLIN	Surpresseur Sigy	2009
LES ANSES-D'ARLET	Bâche de pompage de Bas Morne	1993
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	2002
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur en ligne Fond Fleury	2011
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur Morne Bigot	2005
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	2002
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de La Ferme	2009
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat	1993
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	2000
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	1978
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Saint Vincent	1979
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	2000
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	2001
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Croix Godet	2004
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Morne Roches	-
RIVIÈRE-SALÉE	Accélérateur Moussala	-
RIVIÈRE-SALÉE	Accélérateur Thoraille (nouveau)	2020
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	1979
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	1976
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	1991
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	1980
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	2006
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	1990
RIVIÈRE-SALÉE	Surpresseur Petit Bourg	2006
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré	-
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	1976
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	1991
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	1981
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	1985
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	1990
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata	1993
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	1991
Total station	63	

Inventaire des installations de pompage – relevage – Périmètre Robert – Trinité		
Commune	Site	Année de mise en service
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	1992
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	1990
LA TRINITÉ	Surpresseur Anse L'Etang	1991
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	1980
LE ROBERT	Bâche de pompage d'Estrade (Mont Vert)	1995
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	1980
LE ROBERT	Station pompage de Directoire	-
Total station	7	

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

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

Inventaire des installations de traitement sur réseau		
Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	Chloration Bac Coco	-
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	-
RIVIÈRE-SALÉE	Chloration Fleury	2008

LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT

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

PERIMETRE ESPACE SUD

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Site
LE DIAMANT	Comptage Taupinière
LE FRANÇOIS	Comptage 4 croisées
LE LAMENTIN	Comptage Pelletier Réseau
LE LAMENTIN	Comptage Soudon
LE LAMENTIN	Comptage Vente Habitation Union
LE LAMENTIN	Comptage Vente Mangot Vulcin
LE LAMENTIN	Comptage Vente Pelletier
LE MARIN	Comptage Gendarmerie Marin
LE MARIN	Comptage Morne Flambeau
LE ROBERT	Comptage Vanne Monovar Chinois
RIVIÈRE-PILOTE	Comptage Mare Capron
SAINTE-LUCE	Comptage Trois Rivières
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Jonction
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Presqu'île
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Schoelcher

PERIMETRE ROBERT – TRINITE

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Site
LA TRINITÉ	Comptage Cosmy
LE ROBERT	Comptage Chapelle Villarson
LE ROBERT	Comptage Estrade
LE ROBERT	Comptage Robert Caraïbes

➤ **LES CANALISATIONS**

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

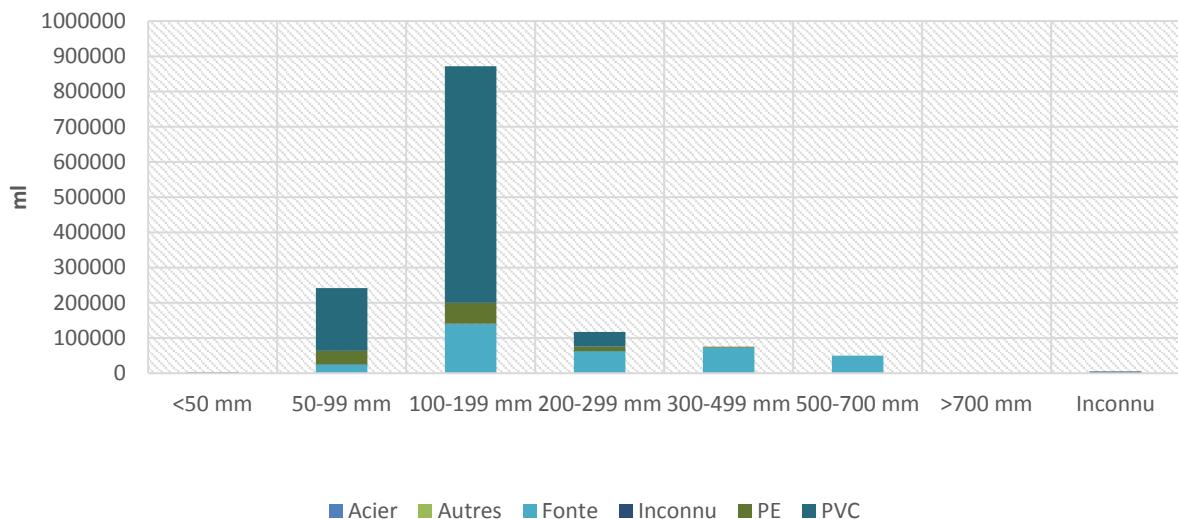
PERIMETRE ESPACE SUD

Linéaire de canalisation (ml)								
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	512	910	-	-	798	31	2 250
50-99 mm	24 557	37 790	178 436	-	-	924	3	241 710
100-199 mm	139 404	58 940	671 590	-	-	-	1 517	871 451
200-299 mm	62 428	12 500	42 389	13	-	-	99	117 430
300-499 mm	72 561	3 023	-	-	-	17	-	75 601
500-700 mm	50 380	-	-	-	-	-	-	50 380
>700 mm	63	-	-	-	-	-	-	63
Inconnu	135	-	888	-	-	244	4 459	5 726
Total	349 528	112 765	894 213	13	-	1 983	6 109	1 364 611

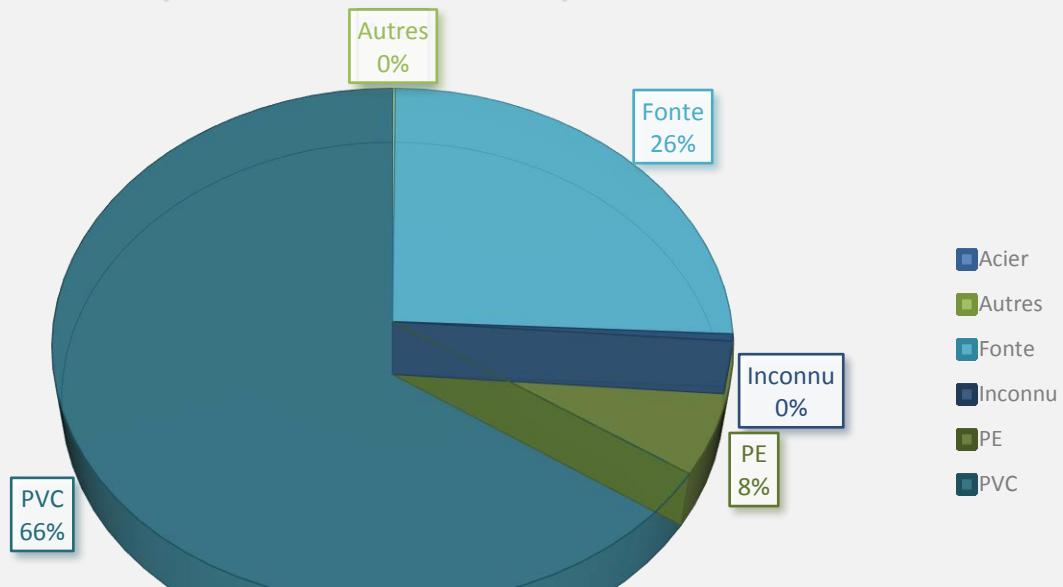
Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	-	5 138	39 412	41 909	66 361	28 882	-	36	181 737
Fonte grise	-	83	8	119	-	-	-	-	210
Fonte indéterminée	-	19 337	99 984	20 406	6 200	21 498	63	99	167 587
PE bandes bleues	234	32 117	46 624	9 978	3 023	-	-	-	91 976
PE indéterminé	278	5 673	12 316	2 522	-	-	-	-	20 789
PVC mono-orienté	910	178 436	670 581	40 892	-	-	-	888	891 706
PVC bi-orienté	-	-	942	1 497	-	-	-	-	2 439
PVC indéterminé	-	-	67	-	-	-	-	-	67
Acier	-	-	-	13	-	-	-	-	13
Autre	798	924	-	-	17	-	-	244	1 983
Inconnu	31	3	1 517	99	-	-	-	4 459	6 109
Total	2 250	241 710	871 451	117 436	75 601	50 380	63	5 726	1 364 616

Linéaire de canalisation (ml)							
Commune	Réseaux	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
DUCOS	Linéaire total de canalisation	153 427	155 302	155 272	155 400	155 400	0,0%
LE DIAMANT	Linéaire total de canalisation	81 242	81 860	81 891	81 945	81 945	0,0%
LE FRANÇOIS	Linéaire total de canalisation	187 047	187 632	187 661	187 710	187 710	0,0%
LE LAMENTIN	Linéaire total de canalisation	28 271	28 274	28 275	28 278	28 278	0,0%
LE MARIN	Linéaire total de canalisation	89 781	90 515	88 305	87 556	87 556	0,0%
LE VAUCLIN	Linéaire total de canalisation	118 003	120 877	121 286	120 921	120 921	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire total de canalisation	58 276	58 287	58 433	58 441	58 441	0,0%
LES TROIS-ILETS	Linéaire total de canalisation	91 572	91 201	91 370	91 440	91 440	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire total de canalisation	138 322	141 236	141 594	142 864	142 864	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire total de canalisation	138 103	138 612	139 187	139 545	139 545	0,0%
SAINTE-ANNE	Linéaire total de canalisation	76 243	76 205	78 368	78 391	78 391	0,0%
SAINTE-LUCE	Linéaire total de canalisation	91 983	94 015	94 051	94 384	94 384	0,0%
SAINT-ESPRIT	Linéaire total de canalisation	89 457	89 523	89 534	89 538	89 538	0,0%
SAINT-JOSEPH	Linéaire total de canalisation	8 204	8 204	8 204	8 204	8 204	0,0%
Total		1 349 929	1 361 743	1 363 430	1 364 616	1 364 616	0,0%

Répartition du linéaire de réseau par diamètre et par matériau



Répartition du linéaire par matériau

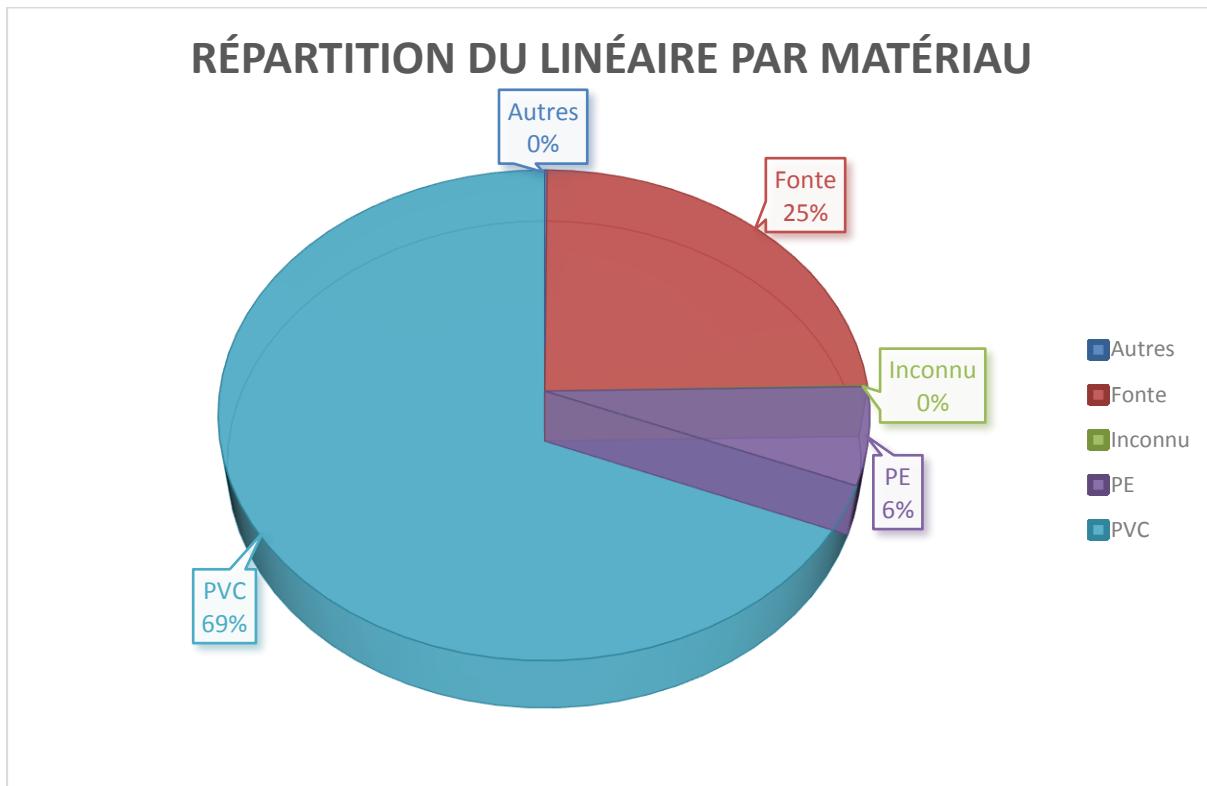
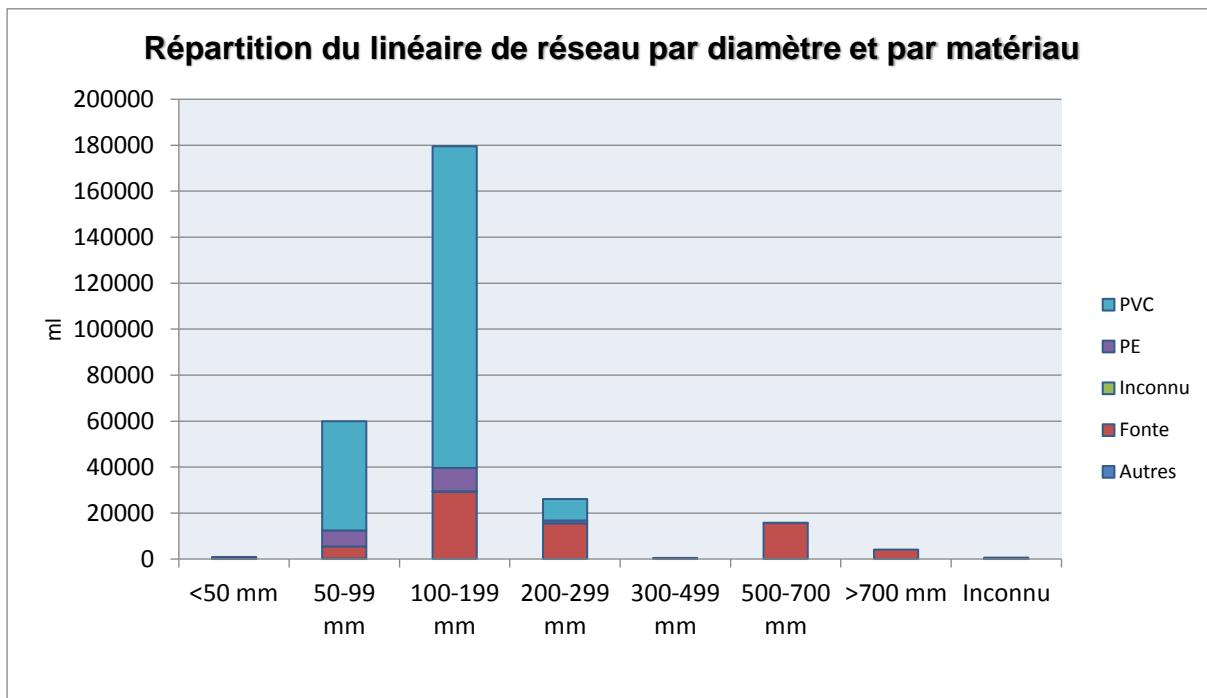


PERIMETRE ROBERT - TRINITE

Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	-	41	622	239	-	902
50-99 mm	5 320	6 995	47 543	142	-	59 999
100-199 mm	29 330	10 059	139 991	-	161	179 542
200-299 mm	15 577	1 230	9 256	-	-	26 063
300-499 mm	432	-	-	-	-	432
500-700 mm	15 623	143	-	-	-	15 766
>700 mm	4 075	-	-	-	-	4 075
Inconnu	45	-	557	-	45	647
Total	70 401	18 468	197 970	380	207	287 425

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	-	-	6 398	3 442	-	8 454	2 015	-	20 309
Fonte indéterminée	-	5 320	22 932	12 135	432	7 169	2 060	45	50 092
PE bandes bleues	41	5 620	5 311	514	-	-	-	-	11 487
PE indéterminé	-	1 374	4 748	716	-	143	-	-	6 981
PVC mono-orienté	622	47 543	139 991	9 256	-	-	-	557	197 970
Autre	239	142	-	-	-	-	-	-	380
Inconnu	-	-	161	-	-	-	-	45	207
Total	902	59 999	179 542	26 063	432	15 766	4 075	647	287 425

Linéaire de canalisation (ml)							
Commune	Réseaux	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LA TRINITÉ	Linéaire total de canalisation	114 744	115 055	115 057	119 865	119 872	0,0%
LE ROBERT	Linéaire total de canalisation	164 312	165 695	165 888	167 554	167 553	0,0%
Total		279 056	280 750	280 945	287 419	287 425	0,0%



➤ **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

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

PERIMETRE ESPACE SUD

Les variations sur les canalisations		
	Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente		1 364 611
Régularisations de plans		0
Situation actuelle		1 364 611

La répartition par commune des variations sur les canalisations		
Commune	Motif	ml
DUCOS	Linéaire total de canalisation	155 400
LE DIAMANT	Linéaire total de canalisation	81 945
LE FRANÇOIS	Linéaire total de canalisation	187 704
LE LAMENTIN	Linéaire total de canalisation	28 278
LE MARIN	Linéaire total de canalisation	87 556
LE VAUCLIN	Linéaire total de canalisation	120 921
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire total de canalisation	58 441
LES TROIS-ILETS	Linéaire total de canalisation	91 440
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire total de canalisation	142 864
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire total de canalisation	139 545
SAINTE-ANNE	Linéaire total de canalisation	78 391
SAINTE-LUCE	Linéaire total de canalisation	94 384
SAINT-ESPRIT	Linéaire total de canalisation	89 538
SAINT-JOSEPH	Linéaire total de canalisation	8 204

PERIMETRE ROBERT - TRINITE

Les variations sur les canalisations		
	Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente		287 419
Régularisations de plans		6
Situation actuelle		287 425

La répartition par commune des variations sur les canalisations		
Commune	Motif	ml
LA TRINITÉ	Linéaire total de canalisation	119 872
LE ROBERT	Linéaire total de canalisation	167 553

➤ **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

PERIMETRE ESPACE SUD

Inventaire des principaux accessoires du réseau						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	8	18	16	16	16	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	389	393	395	386	395	2,3%
Equipements de mesure de type compteur	82	87	87	87	87	0,0%
Equipements de mesure de type qualité	1	1	1	1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 455	1 466	1 471	1 475	1 475	0,0%
Régulateurs débit	14	14	14	15	15	0,0%
Vannes	4 394	4 458	4 474	4 499	4 503	0,1%
Vidanges, purges, ventouses	4 525	4 588	4 623	4 639	4 641	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
DUCOS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
DUCOS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	1	1	1	1	0,0%
DUCOS	Détendeurs / Stabilisateurs	12	12	12	12	12	0,0%
DUCOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	9	9	9	0,0%
DUCOS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	187	193	191	191	191	0,0%
DUCOS	Régulateurs débit	4	4	4	5	5	0,0%
DUCOS	Vannes	674	694	694	698	698	0,0%
DUCOS	Vidanges, purges, ventouses	515	526	529	529	529	0,0%

LE DIAMANT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE DIAMANT	Détendeurs / Stabilisateurs	19	20	20	20	20	0,0%
LE DIAMANT	Equipements de mesure de type compteur	8	9	9	9	9	0,0%
LE DIAMANT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	81	80	82	83	83	0,0%
LE DIAMANT	Régulateurs débit	2	2	2	2	2	0,0%
LE DIAMANT	Vannes	295	297	296	297	297	0,0%
LE DIAMANT	Vidanges, purges, ventouses	345	347	350	351	351	0,0%

LE FRANÇOIS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE FRANÇOIS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	-	-	-	0,0%
LE FRANÇOIS	Détendeurs / Stabilisateurs	55	55	55	53	55	3,8%
LE FRANÇOIS	Equipements de mesure de type compteur	15	15	15	15	15	0,0%
LE FRANÇOIS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	191	191	195	195	195	0,0%
LE FRANÇOIS	Régulateurs débit	2	2	2	2	2	0,0%
LE FRANÇOIS	Vannes	509	508	507	507	507	0,0%
LE FRANÇOIS	Vidanges, purges, ventouses	569	566	569	569	569	0,0%

LE LAMENTIN	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	5	5	5	5	0,0%
LE LAMENTIN	Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	2	2	2	0,0%
LE LAMENTIN	Equipements de mesure de type compteur	4	4	4	4	4	0,0%
LE LAMENTIN	Vannes	47	52	52	52	52	0,0%
LE LAMENTIN	Vidanges, purges, ventouses	3	3	3	3	3	0,0%

LE MARIN	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE MARIN	Détendeurs / Stabilisateurs	18	18	18	17	17	0,0%
LE MARIN	Equipements de mesure de type compteur	9	10	10	10	10	0,0%
LE MARIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	98	98	97	97	97	0,0%
LE MARIN	Régulateurs débit	2	2	2	2	2	0,0%
LE MARIN	Vannes	230	233	239	241	241	0,0%
LE MARIN	Vidanges, purges, ventouses	281	282	281	284	284	0,0%

LE VAUCLIN	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE VAUCLIN	Détendeurs / Stabilisateurs	41	42	42	41	43	4,9%
LE VAUCLIN	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	1	0,0%
LE VAUCLIN	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	104	106	106	106	106	0,0%
LE VAUCLIN	Vannes	372	381	383	382	382	0,0%
LE VAUCLIN	Vidanges, purges, ventouses	365	386	389	388	388	0,0%

LES ANSES-D'ARLET	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LES ANSES-D'ARLET	Détendeurs / Stabilisateurs	25	26	26	26	26	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	54	56	57	57	57	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vannes	167	168	168	168	168	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vidanges, purges, ventouses	210	200	200	199	200	0,5%

LES TROIS-ILETS	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LES TROIS-ILETS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	2	0,0%
LES TROIS-ILETS	Détendeurs / Stabilisateurs	22	22	22	21	22	4,8%
LES TROIS-ILETS	Equipements de mesure de type compteur	10	11	11	11	11	0,0%
LES TROIS-ILETS	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	120	120	120	120	120	0,0%
LES TROIS-ILETS	Vannes	450	457	459	459	459	0,0%
LES TROIS-ILETS	Vidanges, purges, ventouses	402	413	416	415	416	0,2%

RIVIÈRE-PILOTE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-PILOTE	Détendeurs / Stabilisateurs	88	88	88	87	89	2,3%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type compteur	4	4	4	4	4	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type qualité	1	1	1	1	1	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	183	183	183	184	184	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Vannes	304	308	309	314	316	0,6%
RIVIÈRE-PILOTE	Vidanges, purges, ventouses	484	499	502	510	510	0,0%

RIVIÈRE-SALÉE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-SALÉE	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	2	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Détendeurs / Stabilisateurs	39	39	39	39	39	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Equipements de mesure de type compteur	4	5	5	5	5	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	152	153	155	155	155	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Régulateurs débit	1	1	1	1	1	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Vannes	427	430	435	444	445	0,2%
RIVIÈRE-SALÉE	Vidanges, purges, ventouses	439	447	455	459	459	0,0%

SAINTE-ANNE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINTE-ANNE	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	7	6	6	0,0%
SAINTE-ANNE	Equipements de mesure de type compteur	3	3	3	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	71	72	72	72	72	0,0%
SAINTE-ANNE	Régulateurs débit	3	3	3	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Vannes	250	250	251	251	251	0,0%
SAINTE-ANNE	Vidanges, purges, ventouses	245	241	248	247	247	0,0%

SAINTE-LUCE	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINTE-LUCE	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	-	1	1	1	1	0,0%
SAINTE-LUCE	Détendeurs / Stabilisateurs	27	27	28	26	28	7,7%
SAINTE-LUCE	Equipements de mesure de type compteur	9	10	10	10	10	0,0%
SAINTE-LUCE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	101	101	101	102	102	0,0%
SAINTE-LUCE	Vannes	305	308	309	314	315	0,3%
SAINTE-LUCE	Vidanges, purges, ventouses	275	284	285	289	289	0,0%

SAINT-ESPRIT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-ESPRIT	Détendeurs / Stabilisateurs	35	36	36	36	36	0,0%
SAINT-ESPRIT	Equipements de mesure de type compteur	5	5	5	5	5	0,0%
SAINT-ESPRIT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	113	113	112	113	113	0,0%
SAINT-ESPRIT	Vannes	341	346	346	346	346	0,0%
SAINT-ESPRIT	Vidanges, purges, ventouses	387	389	391	391	391	0,0%

SAINT-JOSEPH	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	5	5	5	5	0,0%
SAINT-JOSEPH	Equipements de mesure de type compteur	1	1	1	1	1	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vannes	23	26	26	26	26	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vidanges, purges, ventouses	5	5	5	5	5	0,0%

PERIMETRE ROBERT - TRINITE

Inventaire des principaux accessoires du réseau						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	3	3	3	3	3	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	61	62	66	66	66	0,0%
Equipements de mesure de type compteur	23	24	24	27	27	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	291	294	298	302	302	0,0%
Régulateurs débit	3	3	3	3	3	0,0%
Vannes	986	991	1 009	1 028	1 028	0,0%
Vidanges, purges, ventouses	832	833	849	857	857	0,0%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune							
LA TRINITÉ	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LA TRINITÉ	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	1	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Détendeurs / Stabilisateurs	21	21	21	21	21	0,0%
LA TRINITÉ	Equipements de mesure de type compteur	12	12	12	14	14	0,0%
LA TRINITÉ	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	113	114	114	117	117	0,0%
LA TRINITÉ	Régulateurs débit	1	1	1	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Vannes	460	461	461	475	475	0,0%
LA TRINITÉ	Vidanges, purges, ventouses	335	332	333	339	339	0,0%

LE ROBERT	Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE ROBERT	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	2	2	2	0,0%
LE ROBERT	Détendeurs / Stabilisateurs	40	41	45	45	45	0,0%
LE ROBERT	Equipements de mesure de type compteur	11	12	12	13	13	0,0%
LE ROBERT	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	178	180	184	185	185	0,0%
LE ROBERT	Régulateurs débit	2	2	2	2	2	0,0%
LE ROBERT	Vannes	526	530	548	553	553	0,0%
LE ROBERT	Vidanges, purges, ventouses	497	501	516	518	518	0,0%

➤ **LES BRANCHEMENTS**

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

Périmètre Espace Sud

COMMUNE	BRANCHEMENTS NEUFS
Diamant	22
Ducos	87
François	73
Les Anses d'Arlet	17
Les Trois Ilets	43
Marin	35
Rivière Pilote	27
Rivière Salée	49
Saint Esprit	48
Sainte Anne	17
Sainte Luce	52
Vauclin	42
Total général	512

Périmètre Robert et Trinité

COMMUNE	BRANCHEMENTS NEUFS
Le Robert	40
La Trinité	20
Total général	60

➤ **LES COMPTEURS**

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

PERIMETRE ESPACE SUD et ROBERT-TRINITE

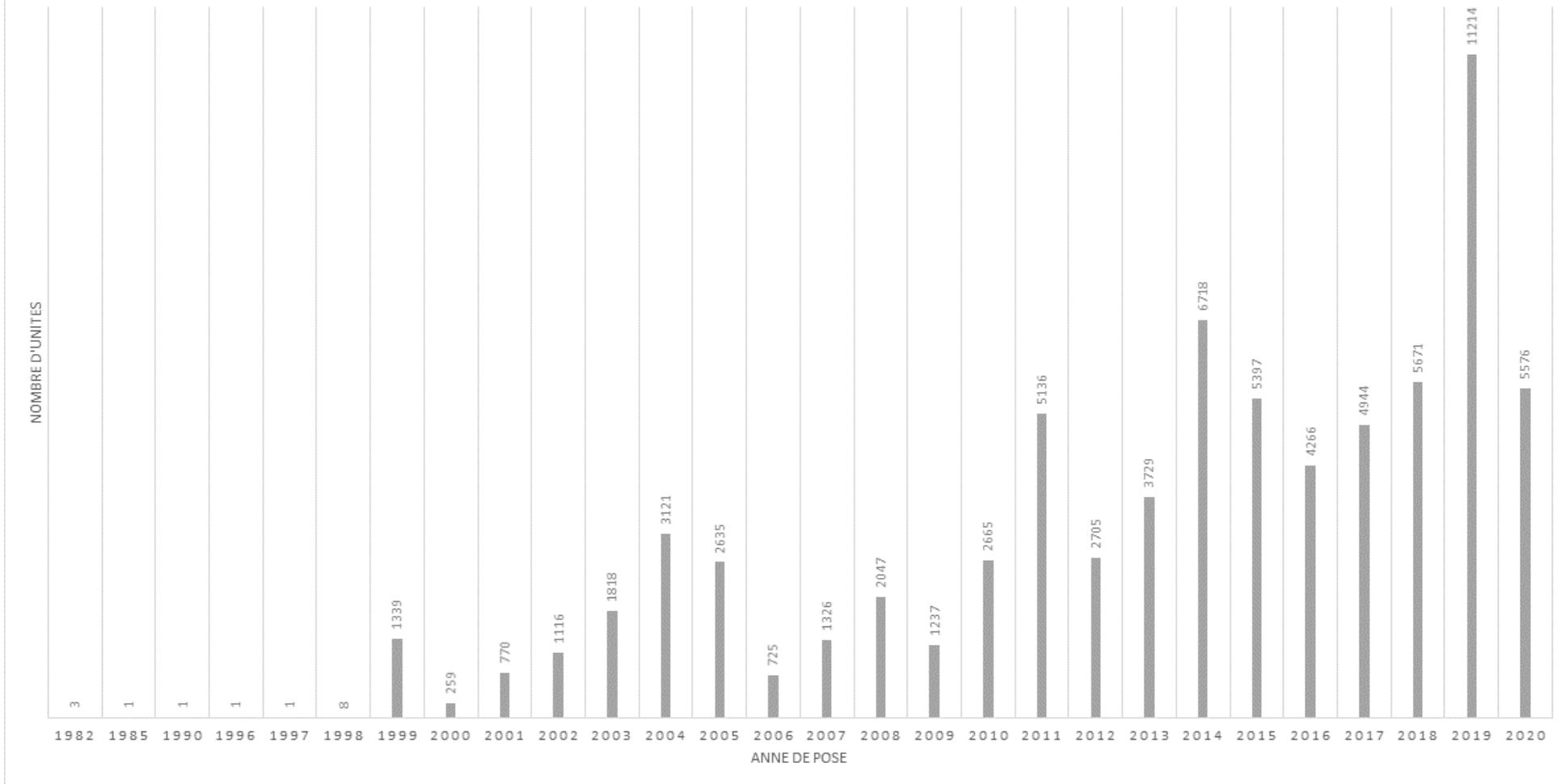
COMMUNES	ANNÉES																												
	1982	1985	1990	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total général
Diamant						1	61	9	15	42	112	246	119	8	43	50	17	18	50	117	215	292	396	157	173	305	571	286	3 303
Ducos	2						130	17	33	63	141	286	306	16	119	149	93	76	338	90	172	624	556	466	390	557	2 659	834	8 117
François						1	61	12	64	168	165	267	211	39	131	174	127	51	128	118	357	758	735	507	696	701	1 722	1 157	8 350
Les Anses d'Arlet						1	27	3	3	6	38	198	9	6	28	68	28	99	275	114	167	190	102	142	146	327	118	61	2 156
Les Trois Ilets							35	7	11	8	51	60	43	19	61	73	14	7	144	77	345	445	237	234	134	510	1 221	381	4 117
Marin							84	13	64	35	73	15	34	8	92	182	42	33	364	103	435	368	182	242	248	129	1 406	214	4 366
Rivière Pilote						3	152	34	101	154	304	226	298	135	141	236	39	226	622	196	354	552	511	171	457	176	316	512	5 916
Rivière Salée							107	22	134	102	202	141	273	203	103	200	287	556	1 016	313	258	456	487	363	449	205	396	103	6 376
Robert (ES)						1	124	30	34	86	290	498	314	15	66	269	201	59	277	491	121	805	694	747	677	1 242	1 029	229	8 299
Saint Esprit		1					91	18	37	69	89	117	177	12	59	87	20	48	183	129	204	396	272	266	261	197	365	1 181	4 279
Sainte Anne							149	15	77	31	70	14	34	31	76	76	30	15	440	75	133	201	173	90	139	514	371	130	2 884
Sainte Luce						1	177	27	114	185	99	342	301	84	163	177	130	529	187	492	333	695	302	316	280	220	287	70	5 511
Trinité (ES)			1				58	25	30	66	119	548	251	87	155	109	143	485	486	196	343	307	519	338	522	223	487	162	5 660
Vauclin	1			1	1		83	27	53	101	65	163	265	62	89	197	66	463	626	194	292	629	231	227	372	365	266	256	5 095
Total général	3	1	1	1	1	8	1 339	259	770	1 116	1 818	3 121	2 635	725	1 326	2 047	1 237	2 665	5 136	2 705	3 729	6 718	5 397	4 266	4 944	5 671	11 214	5 576	74 429

2 | Présentation du service

Age des compteurs	27	26	25	24	23	22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	Total pondéré par commune	Age Moyen du parc compteurs (Année)		
								22	1 281	180	285	756	1 904	3 936	1 785	112	559	600	187	180	450	936	1 505	1 752	1 980	628	519	610	571	0	20 738	6,3
Diamant								22	1 281	180	285	756	1 904	3 936	1 785	112	559	600	187	180	450	936	1 505	1 752	1 980	628	519	610	571	0	20 738	6,3
Ducos	54							2	730	340	627	1 134	2 397	4 576	4 590	224	1 547	1 788	1 023	760	3 042	720	1 204	3 744	2 780	1 864	1 170	1 114	2 659	0	40 087	4,9
François							22	1 281	240	1 216	3 024	2 805	2 272	1 165	3 546	1 703	2 088	1 397	510	1 152	944	2 499	4 548	3 675	2 028	2 088	1 402	1 722	0	42 327	5,1	
Les Anses d'Arlet							22	567	60	57	108	646	3 168	135	84	364	816	308	990	2 475	912	1 169	1 140	510	568	438	654	118	0	15 309	7,1	
Les Trois Ilets								735	140	209	144	867	960	645	266	793	876	154	70	296	616	2 415	2 670	1 185	936	402	1 020	1 221	0	17 620	4,3	
Marin								1 764	260	1 216	630	1 241	240	510	112	1 196	2 184	462	330	3 276	824	3 045	2 208	910	968	744	258	1 406	0	23 784	5,4	
Rivière Pilote							66	3 192	680	1 919	2 772	5 168	3 616	4 470	890	1 833	2 832	429	2 260	5 598	1 568	2 478	3 312	2 555	684	1 371	352	316	0	49 361	8,3	
Rivière Salée								2 247	440	2 546	1 836	3 434	2 256	4 095	842	1 339	2 400	1 157	560	9 144	504	1 806	2 736	2 435	1 452	1 347	410	396	0	54 382	8,5	
Robert (ES)							22	2 604	600	646	1 548	930	968	710	210	858	3 228	2 211	590	2 493	928	2 847	4 830	3 470	2 988	2 031	2 484	1 029	0	54 225	6,5	
Saint Esprit	26							1 911	360	703	1 242	1 513	1 872	2 655	168	767	1 044	220	480	1 647	1 032	1 428	1 376	2 360	1 064	783	394	365	0	23 410	5,5	
Sainte Anne								3 129	300	1 463	558	1 190	224	510	434	988	912	330	150	3 960	600	931	1 206	865	360	417	1 028	371	0	19 926	6,9	
Sainte Luce							22	3 717	540	2 166	3 330	1 683	5 472	4 515	176	119	2 124	430	5 290	683	3 936	331	2 331	4 170	1 510	1 264	1 840	440	287	0	50 045	9,1
Trinité (ES)		25						1 218	500	570	1 188	2 023	8 768	3 765	218	015	2 308	1 573	850	4 374	568	1 401	2 842	1 595	1 352	1 566	446	487	0	45 652	8,1	
Vauclin	27			24	23			1 743	540	1 007	1 818	1 105	2 608	3 975	868	1 157	2 364	726	4 630	5 634	1 552	1 044	2 774	3 155	1 908	1 116	1 730	266	0	39 794	7,8	
Total pondéré par année	81	26	25	24	23	176	28	5	14	20	30	49	39	10	17	24	13	26	46	21	26	40	26	17	14	11	11	0	496 660	6,7		

Les compteurs ont un âge moyen de **6,7 ans** avec des disparités entre les communes (4,9 ans vs 9,1 ans par exemple). Le changement statistique des compteurs en est la raison puisqu'il reporte les changements des compteurs dont l'âge est supérieur à 15 ans.

DSP EAU POTABLE EX SICSM
REPARTITION DES COMPTEURS PAR ANNEE



➤ L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2020
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	10

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2020
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	0
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	60
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	105



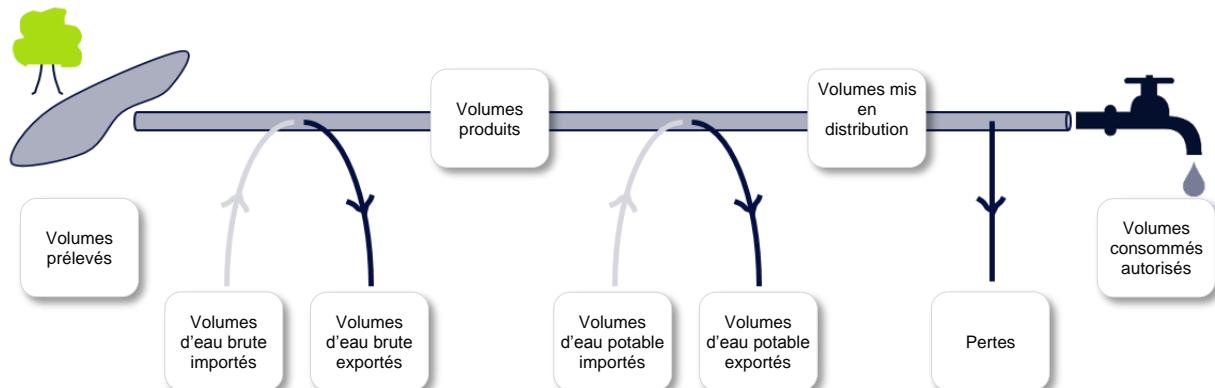
| Qualité du service

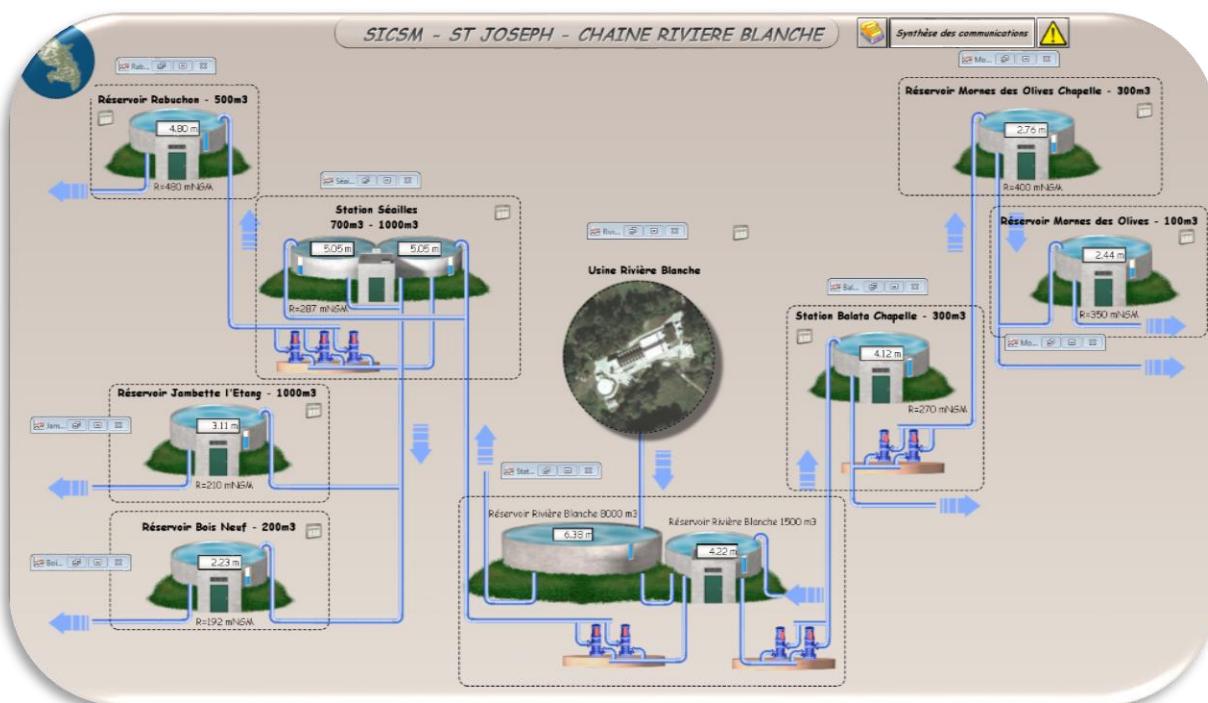
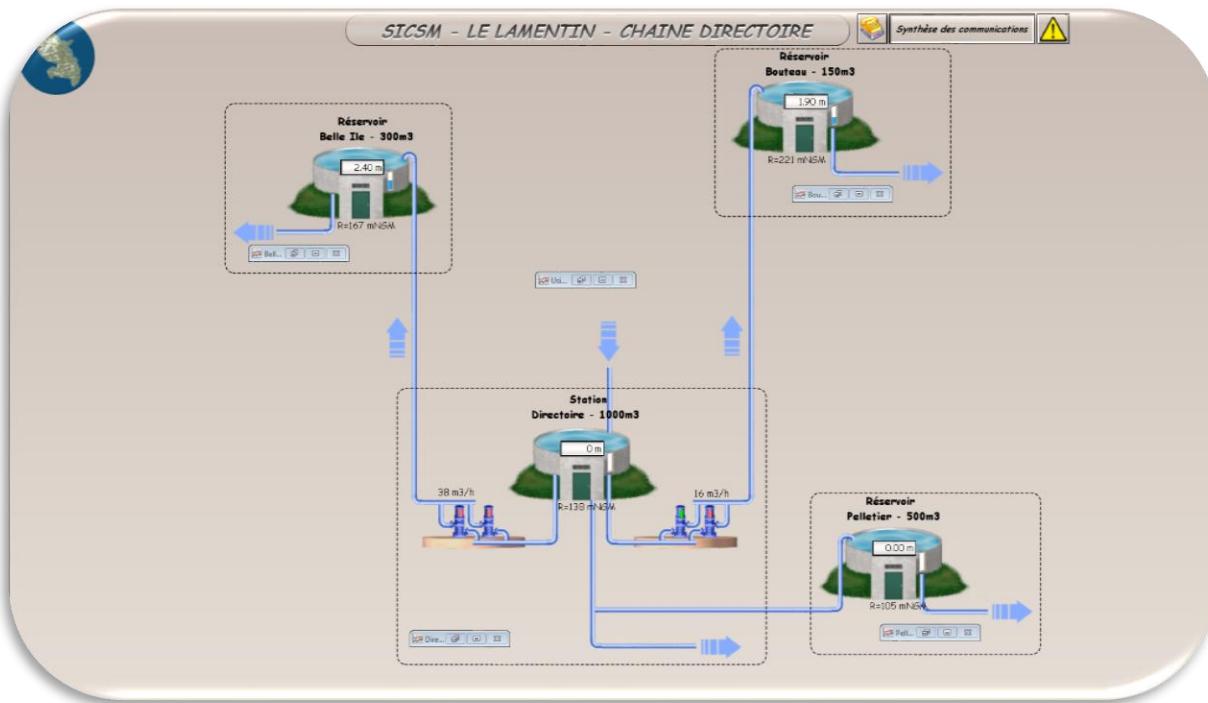


3.1 Le bilan hydraulique

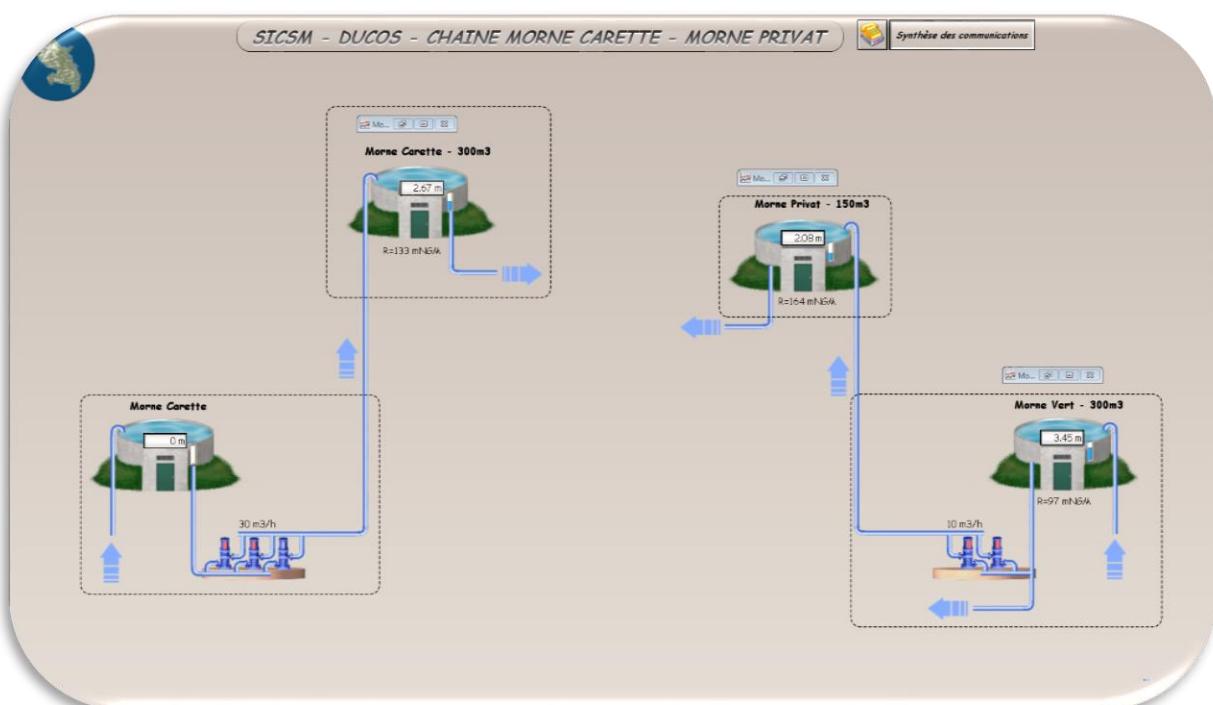
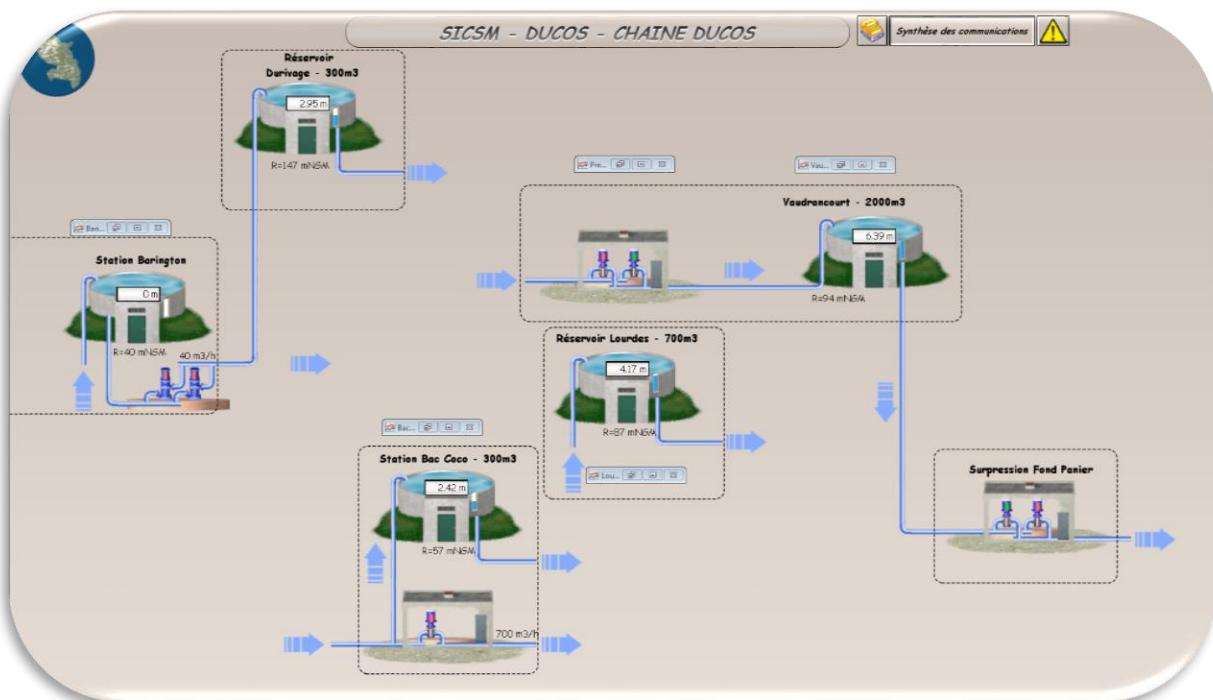
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

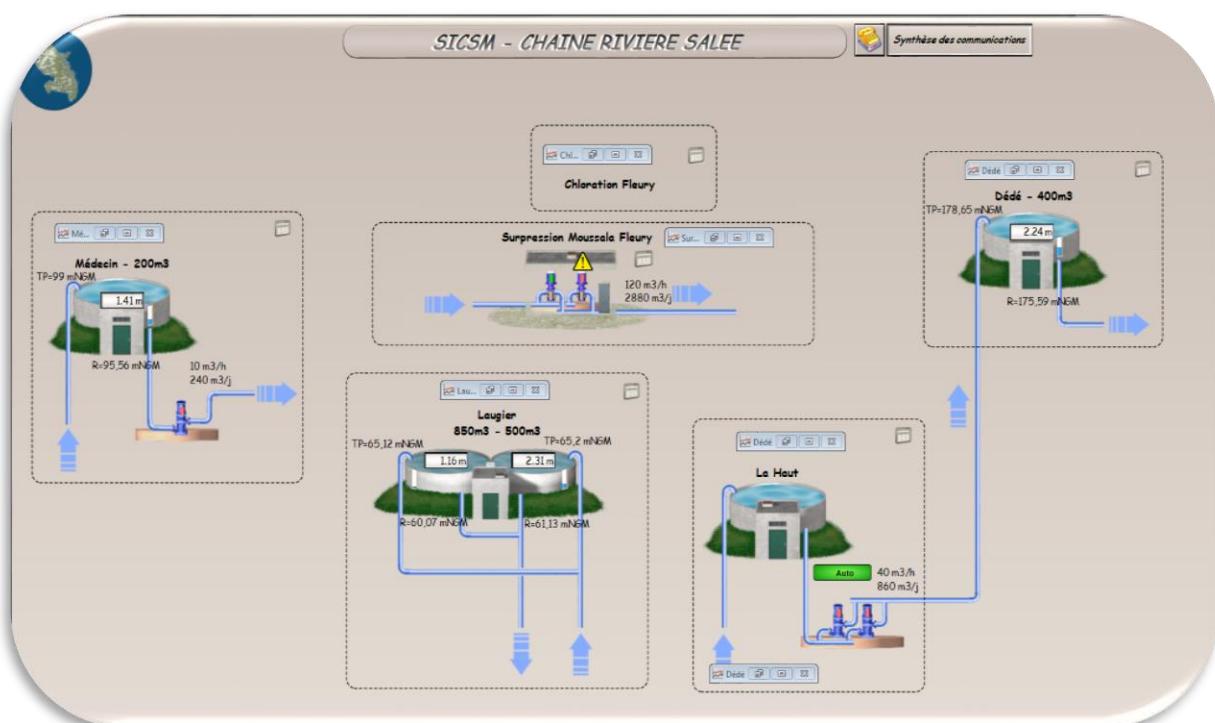
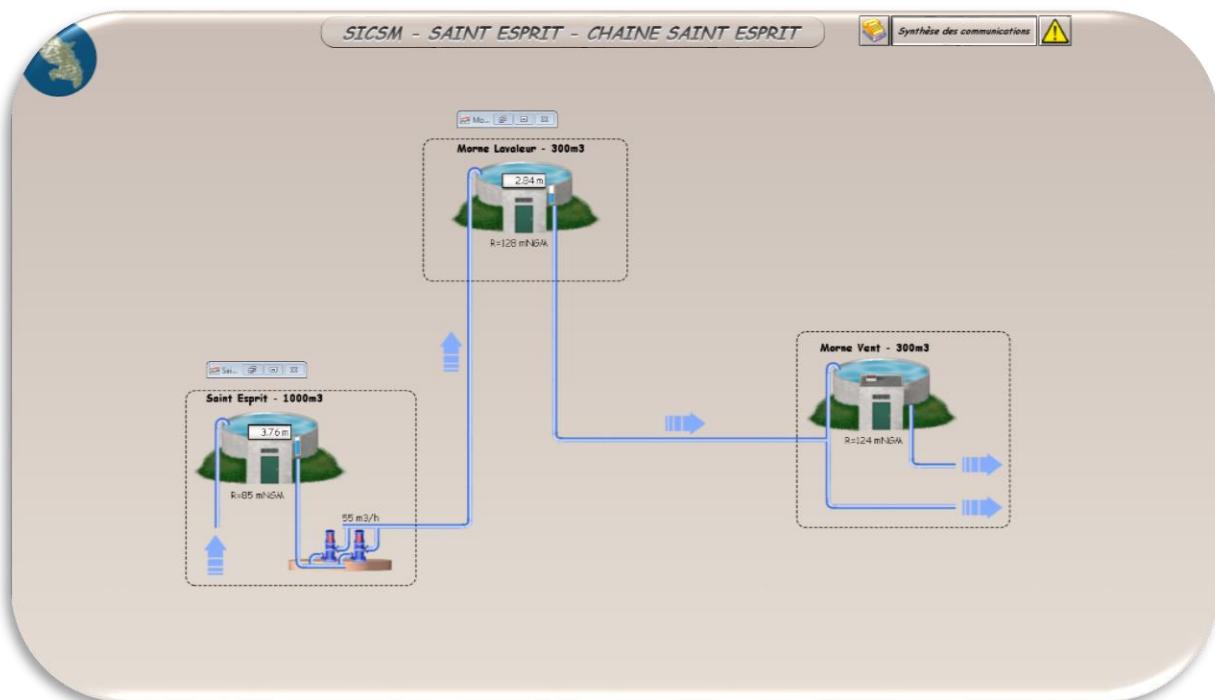




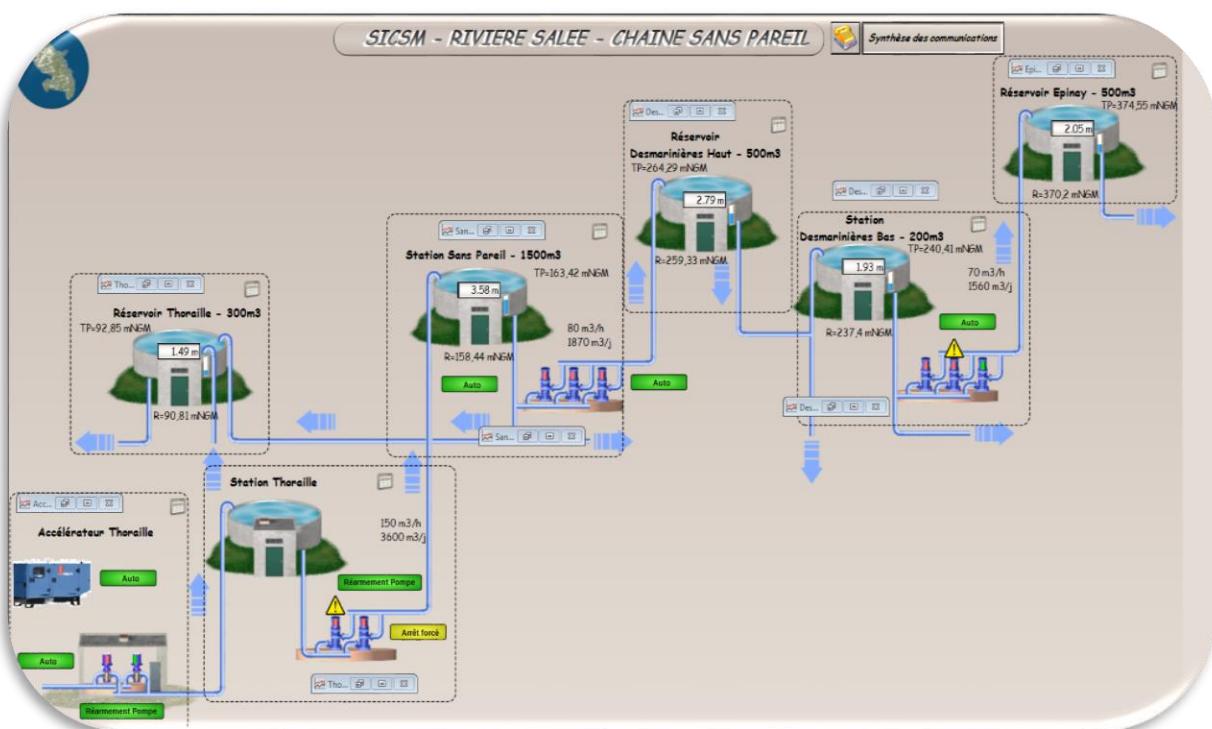
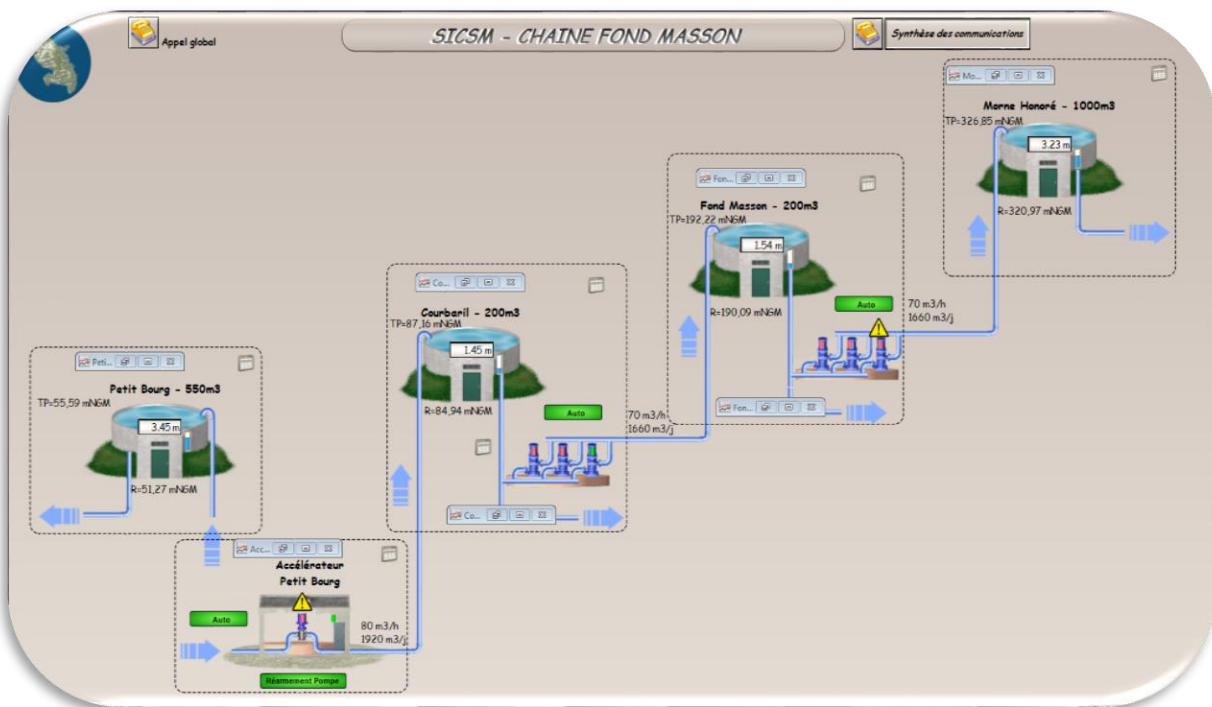
3 | Qualité du service



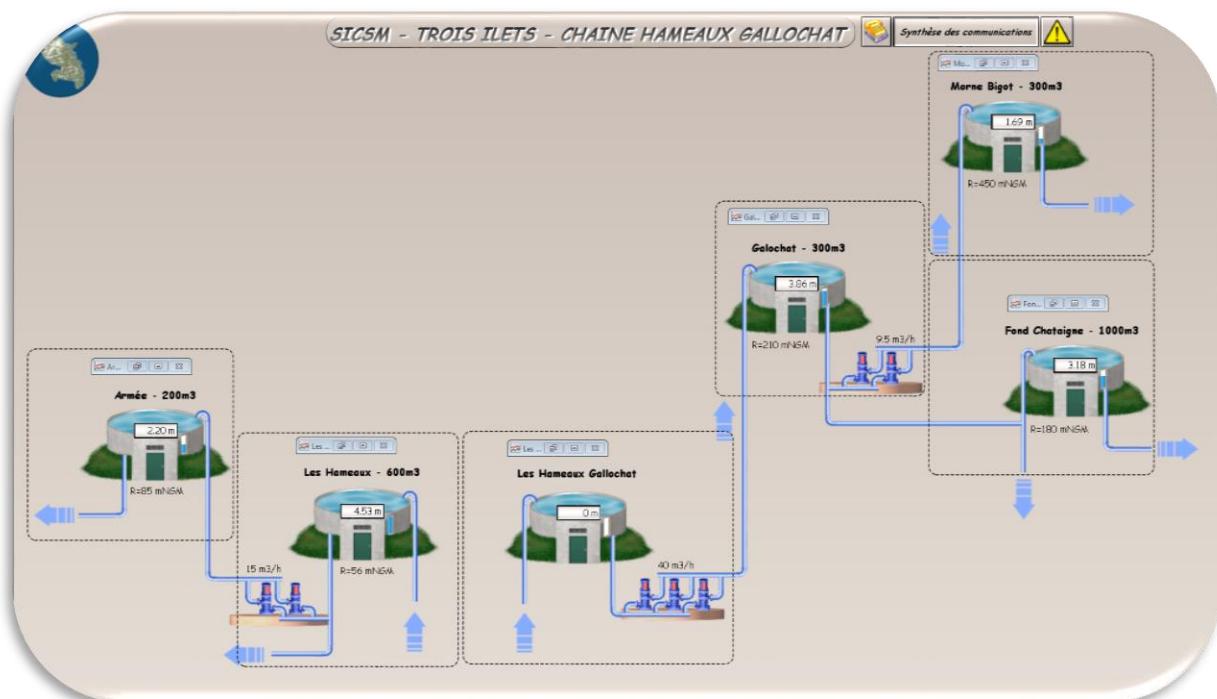
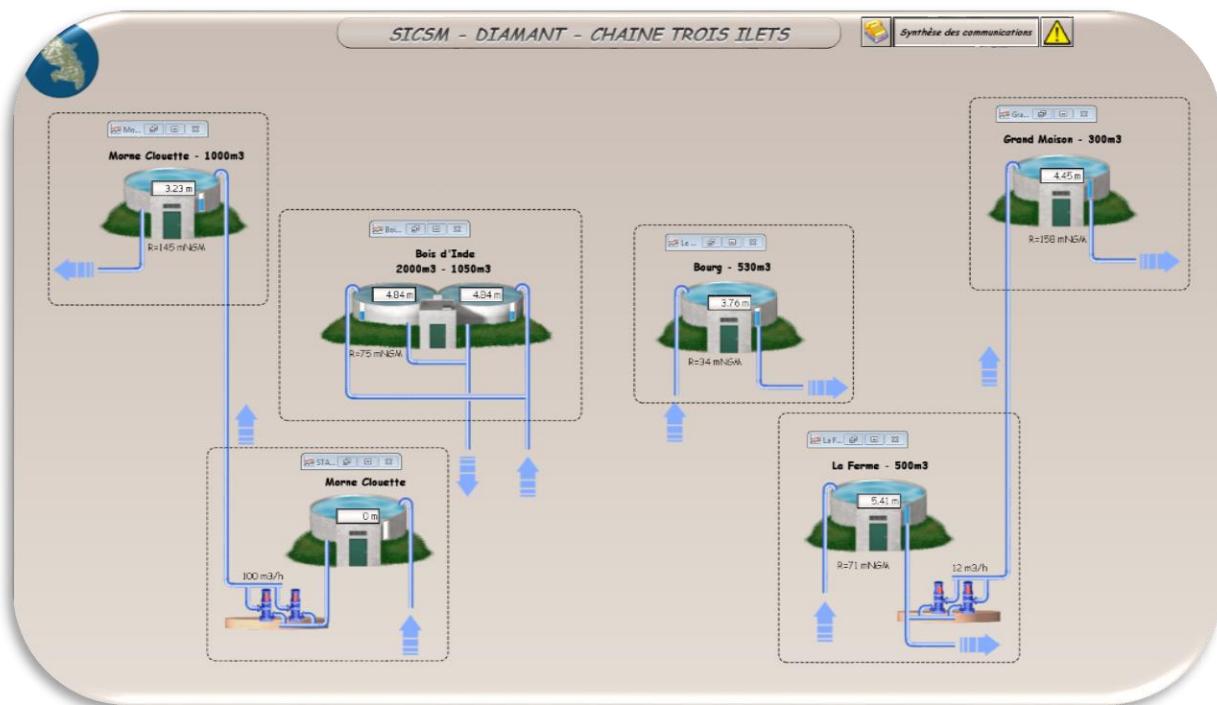
3 | Qualité du service



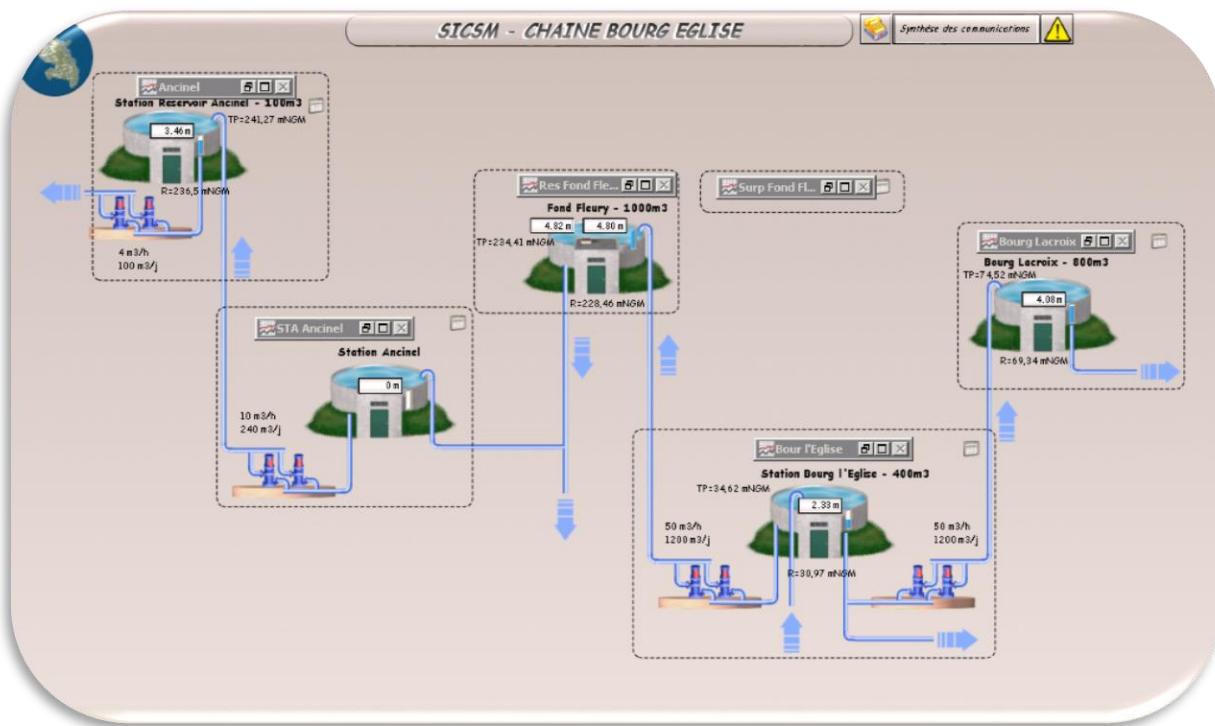
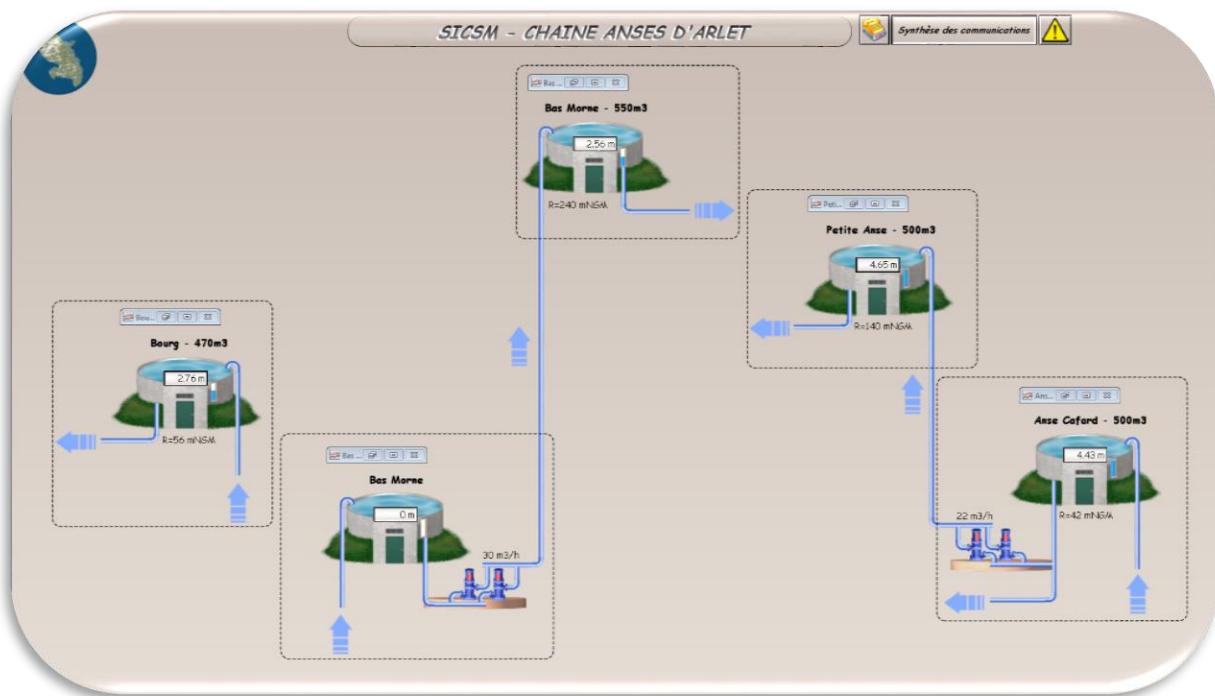
3 | Qualité du service

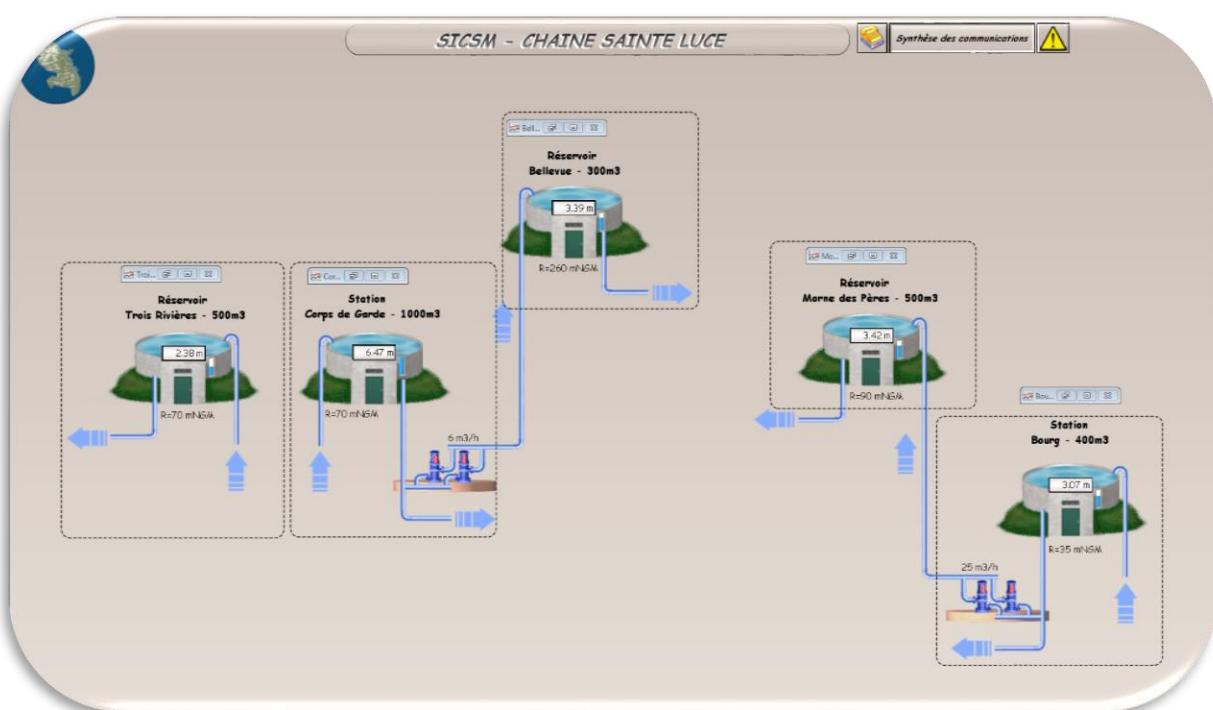
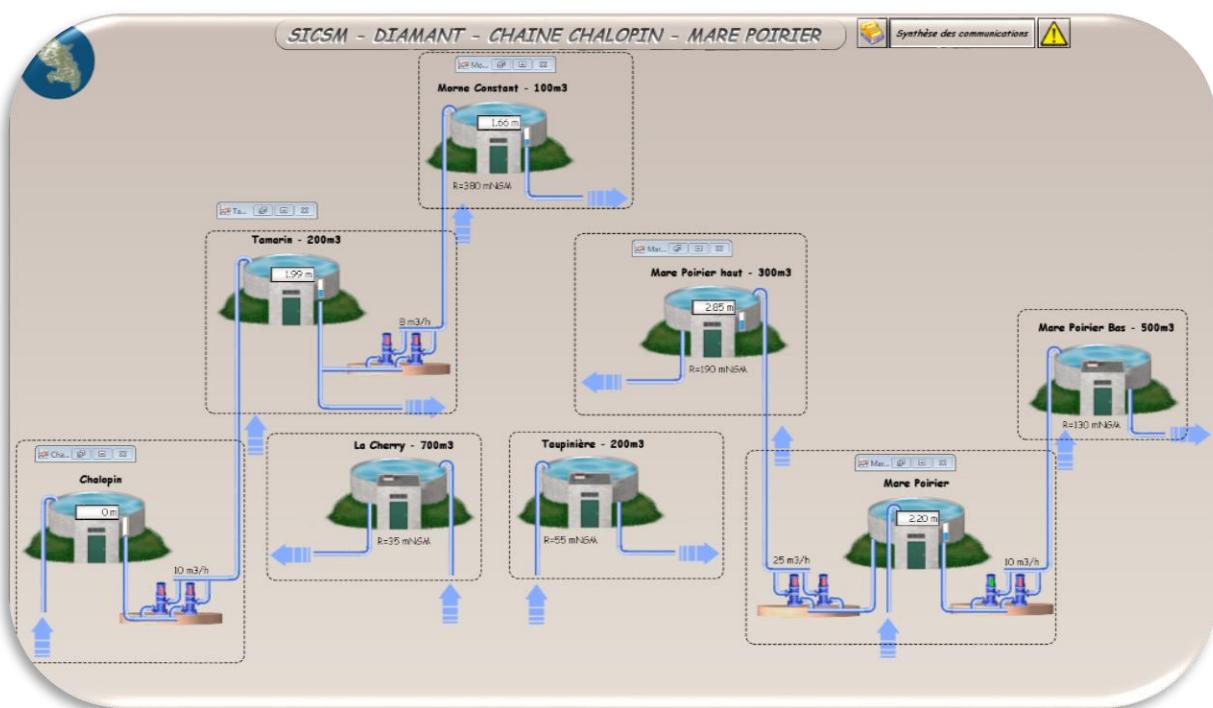


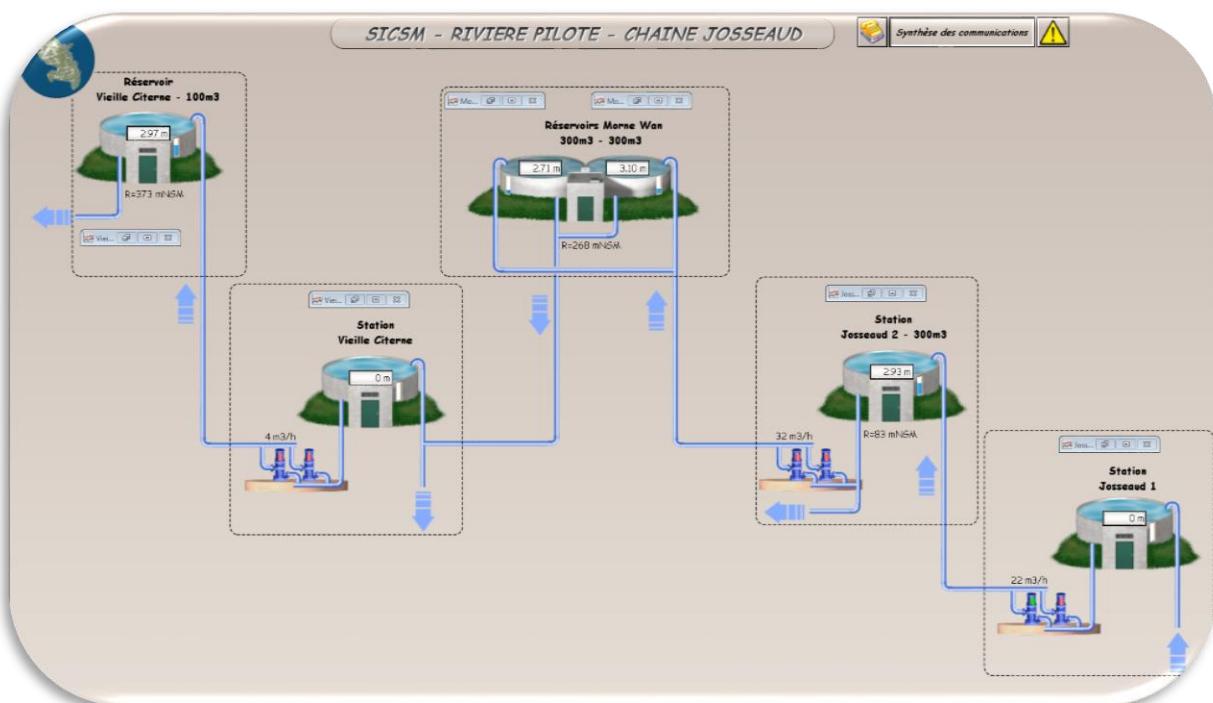
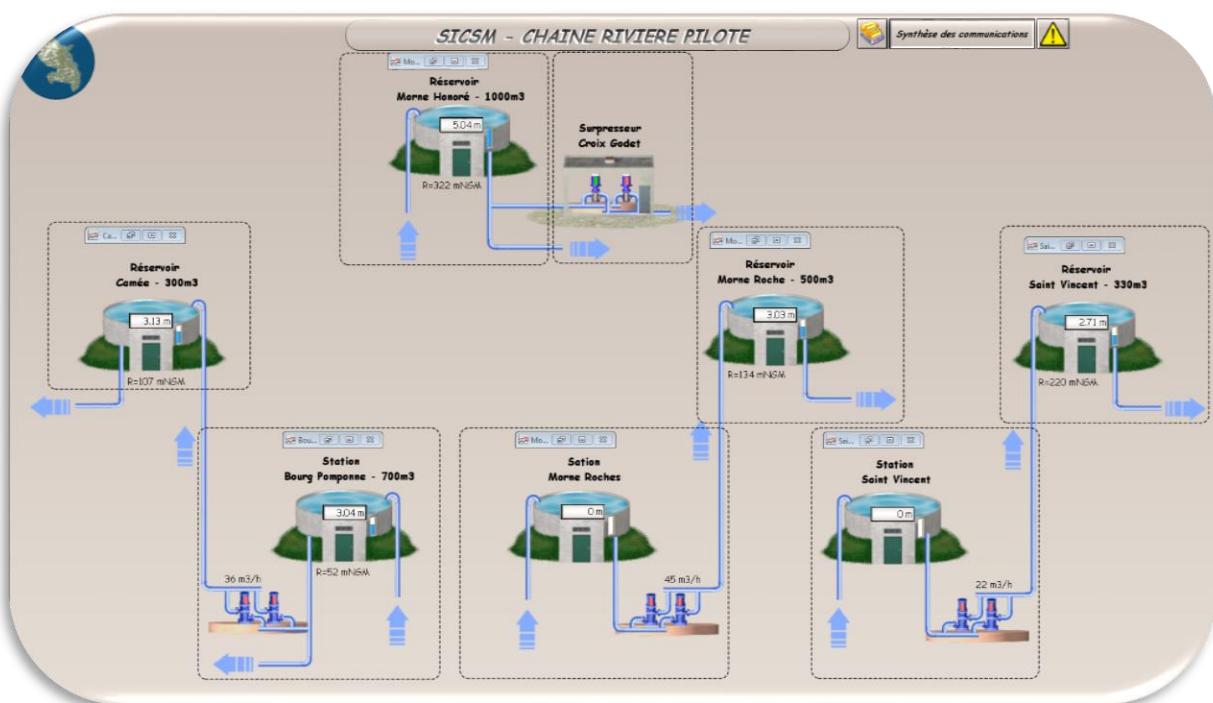
3 | Qualité du service

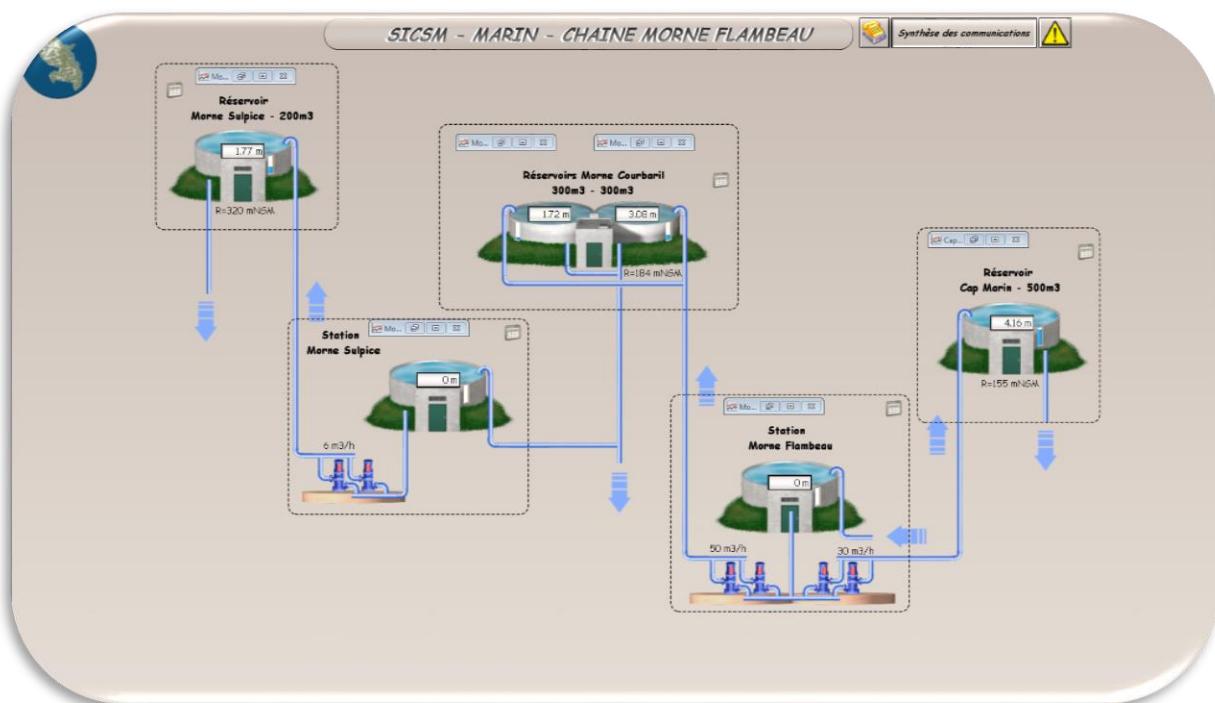
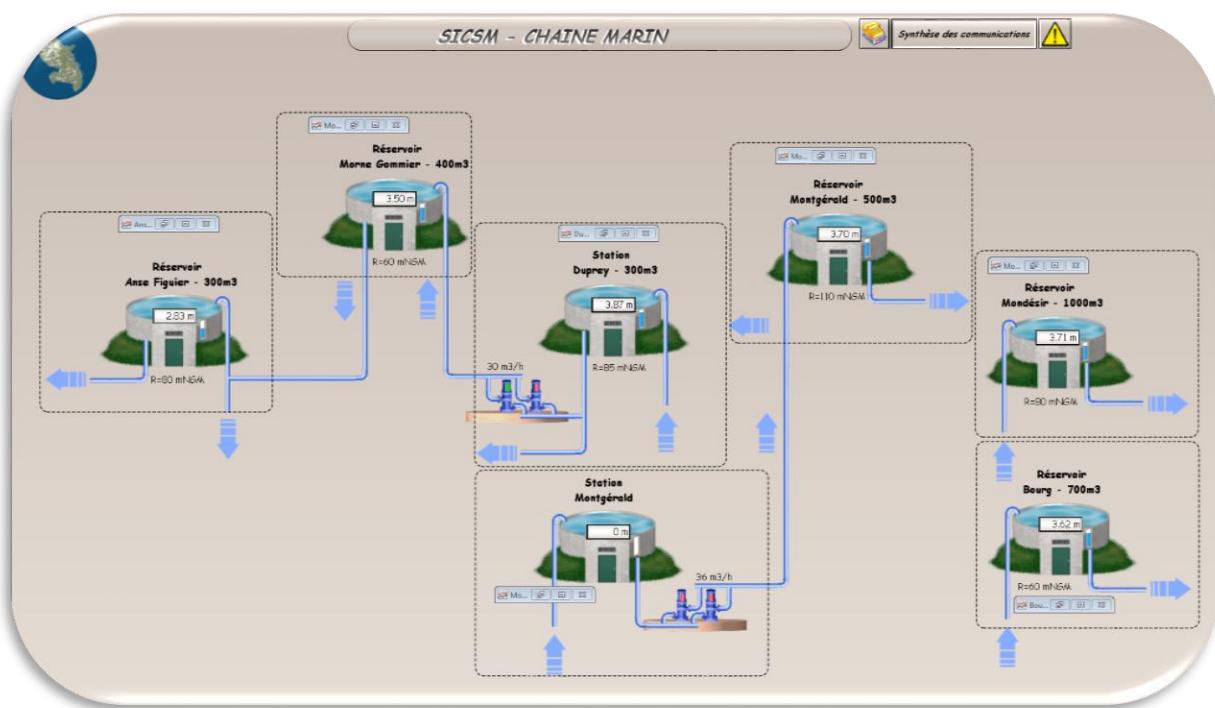


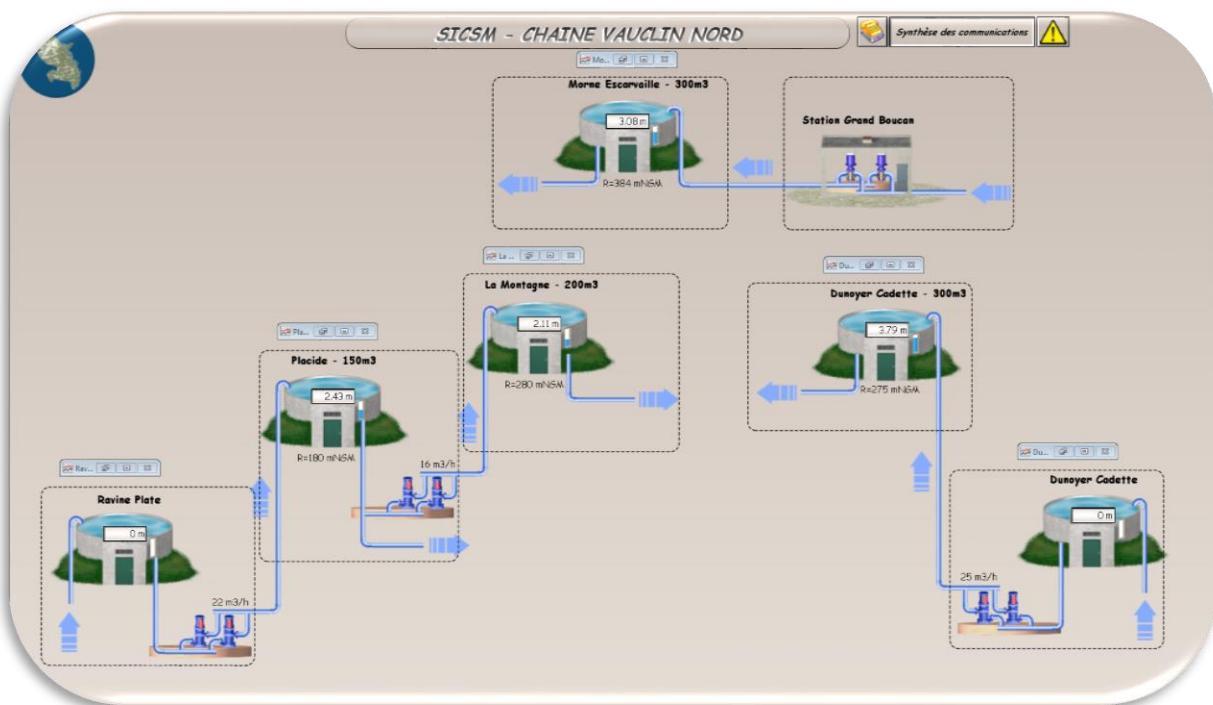
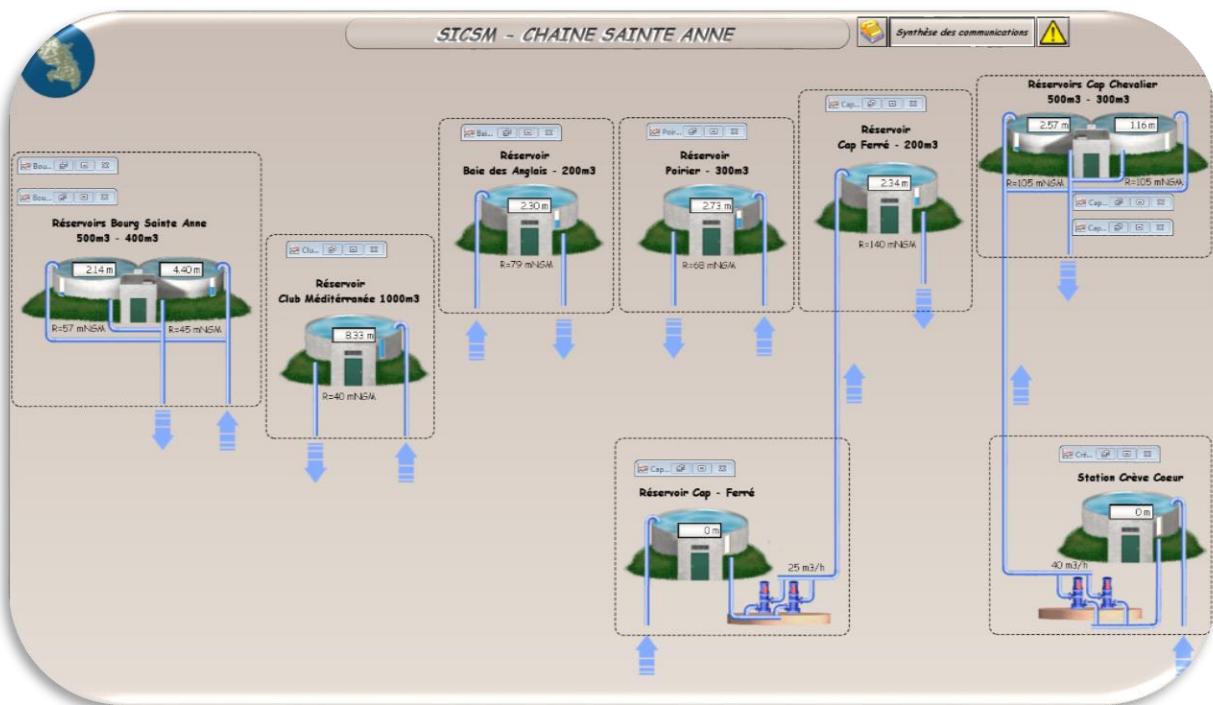
3 | Qualité du service



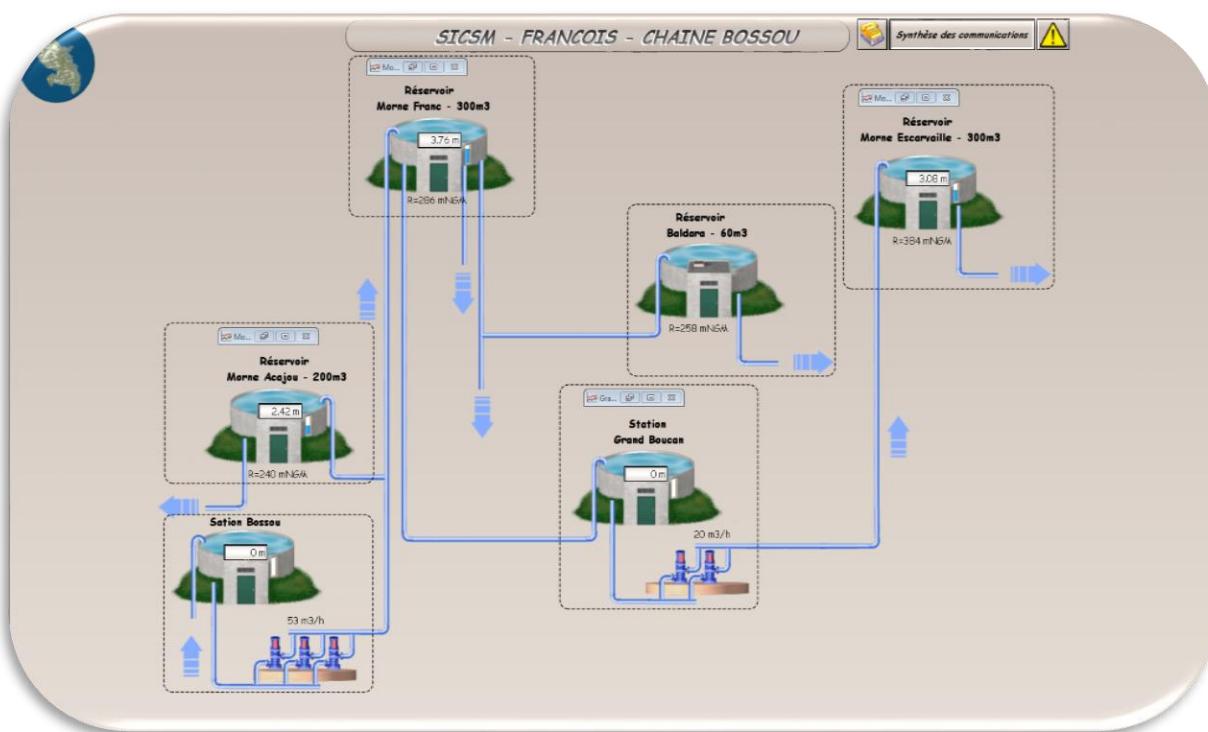
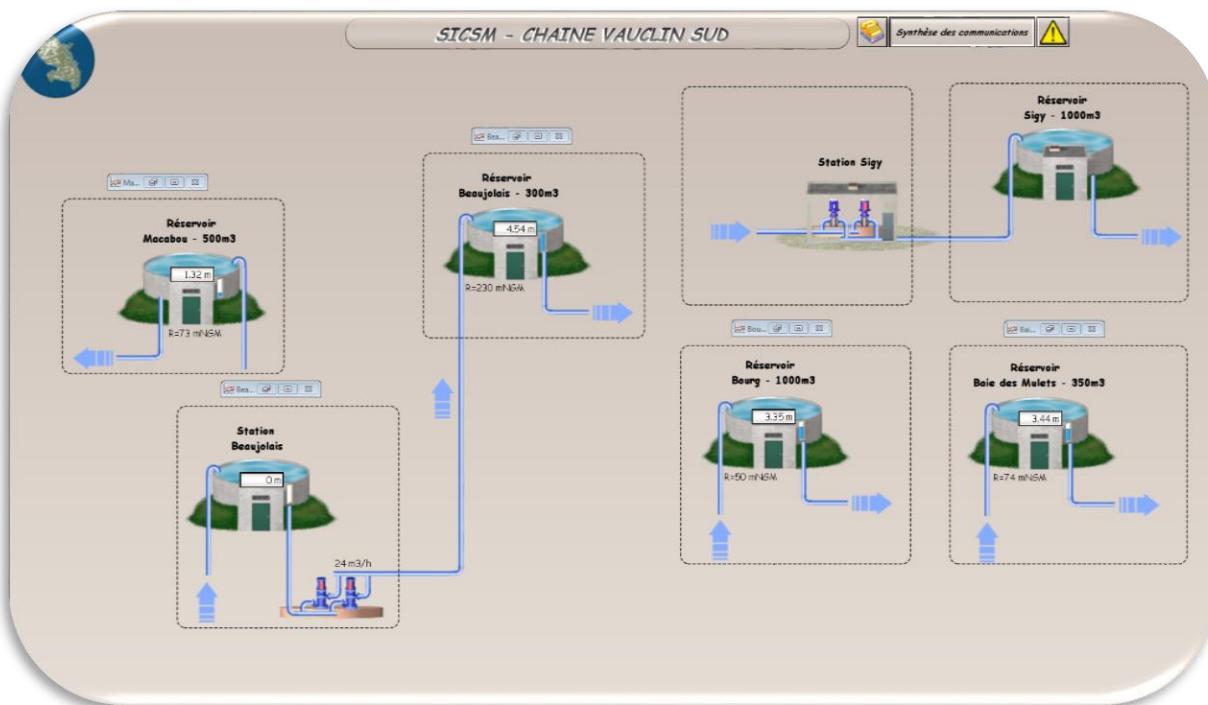


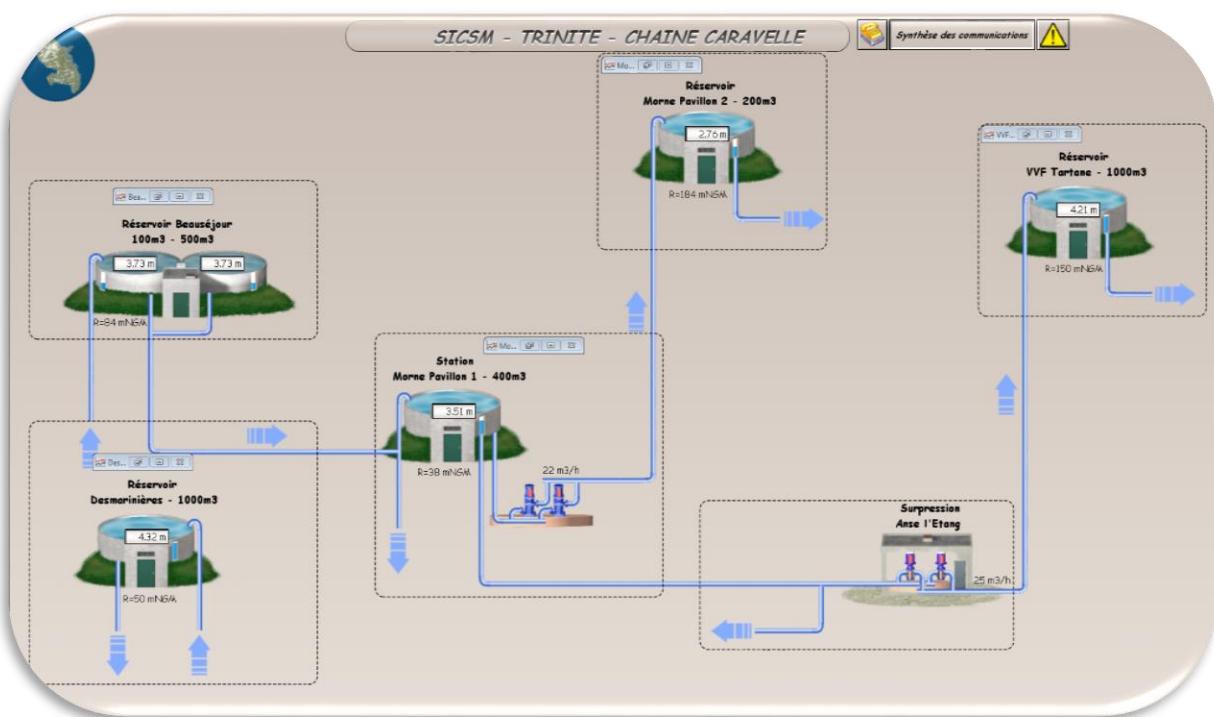
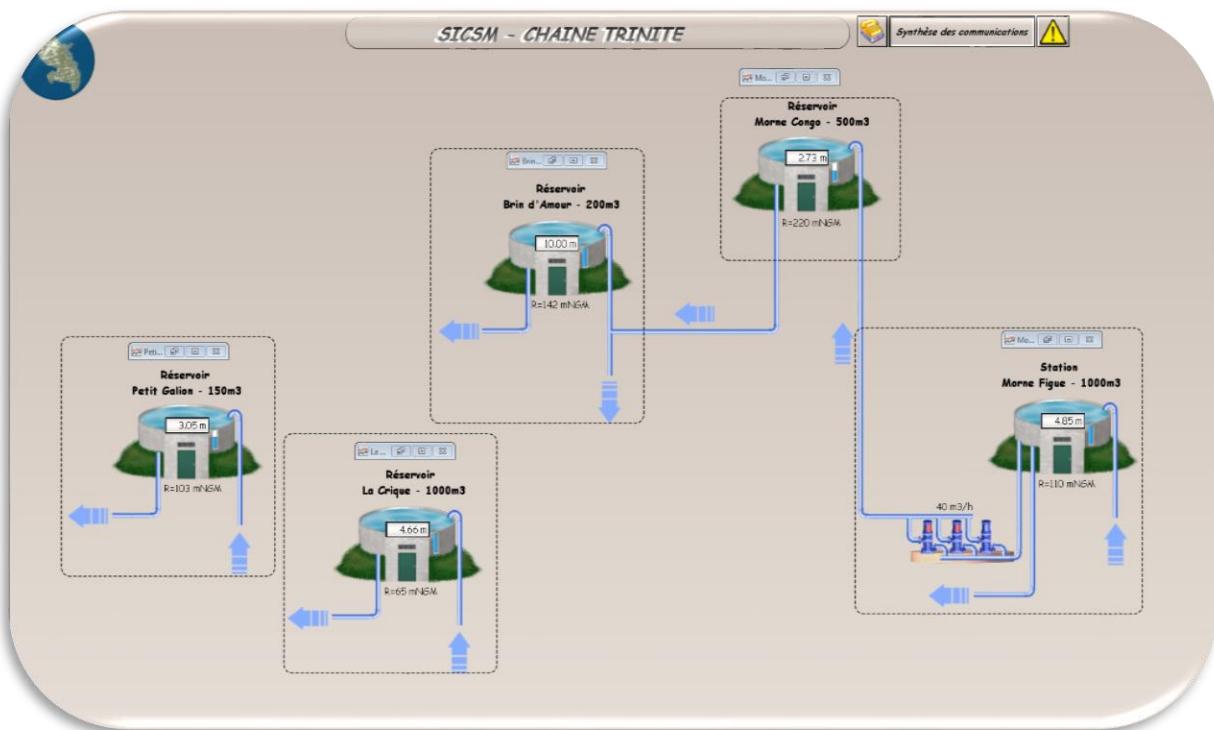




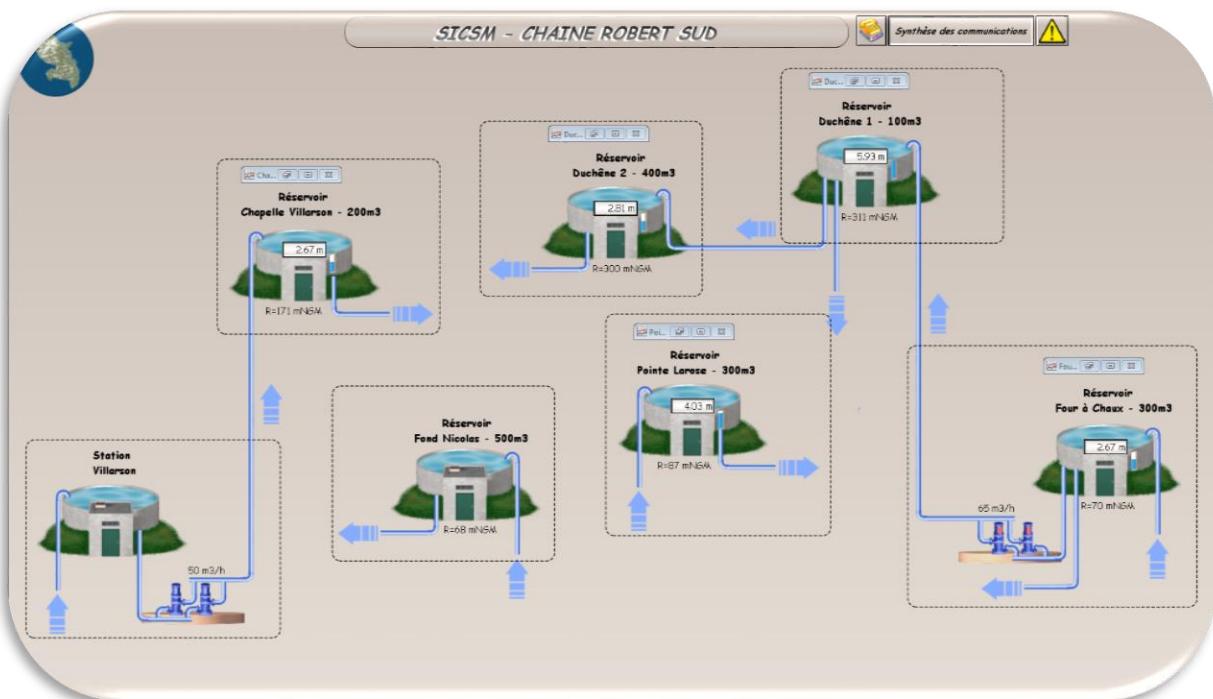
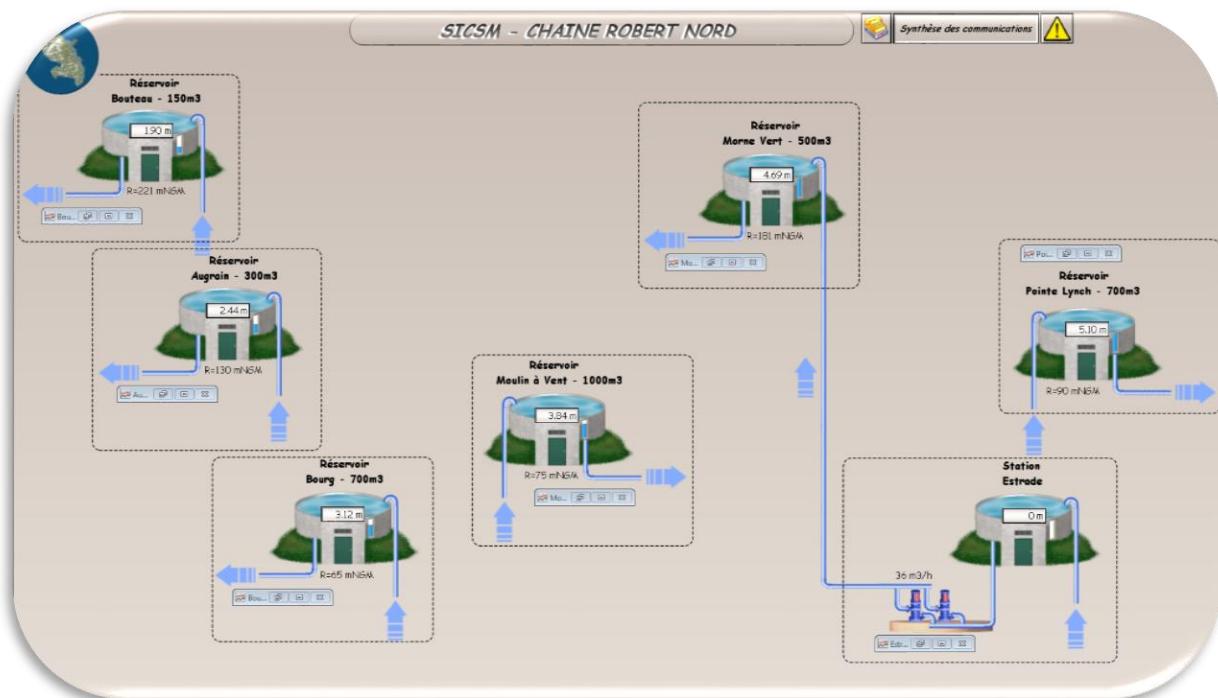


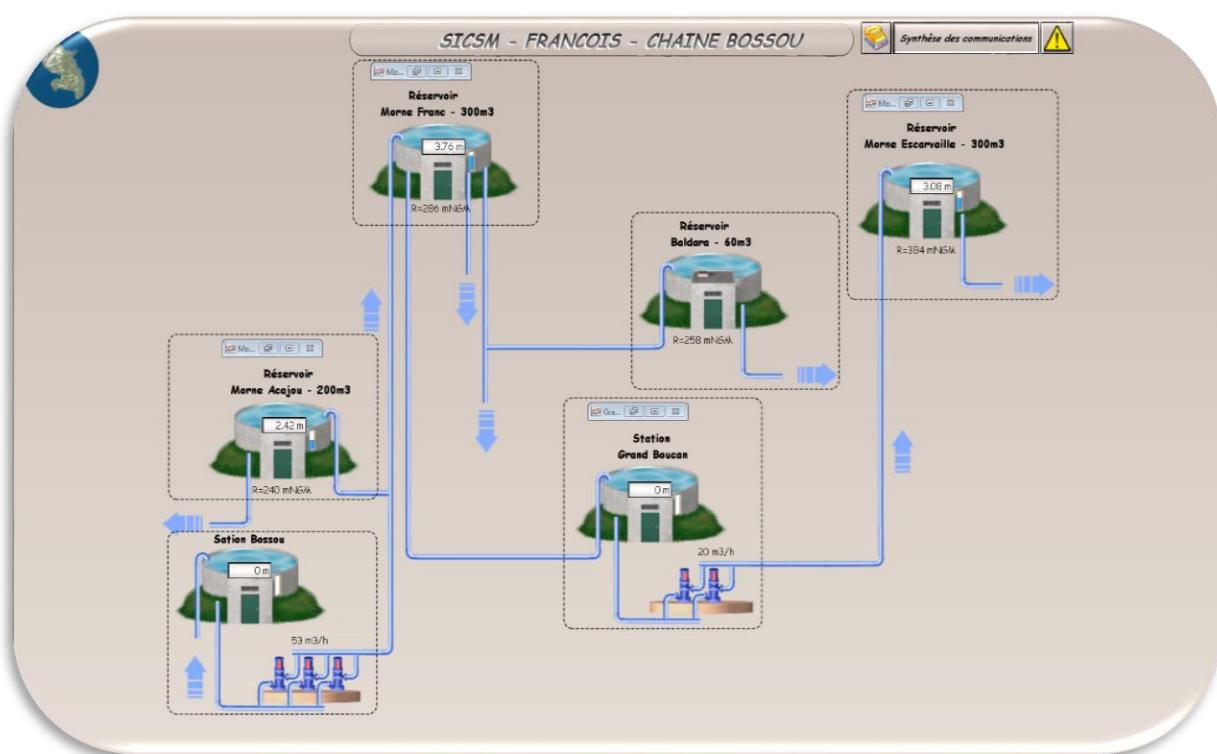
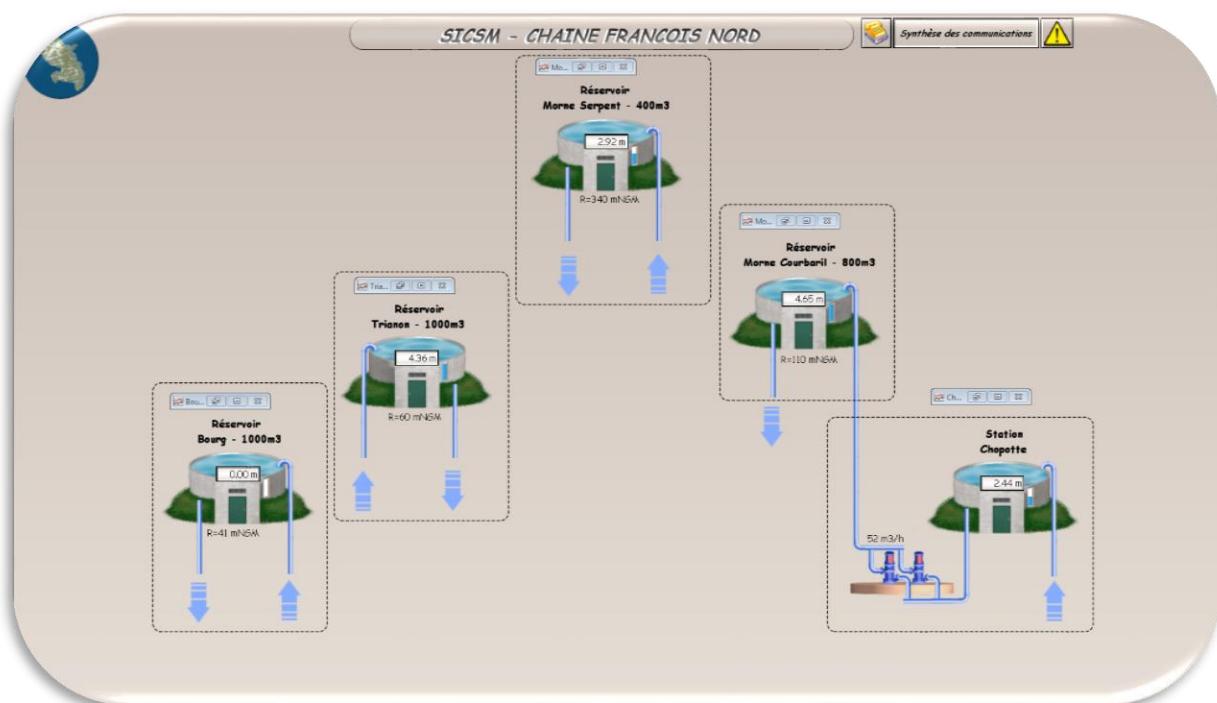
3 | Qualité du service





3 | Qualité du service

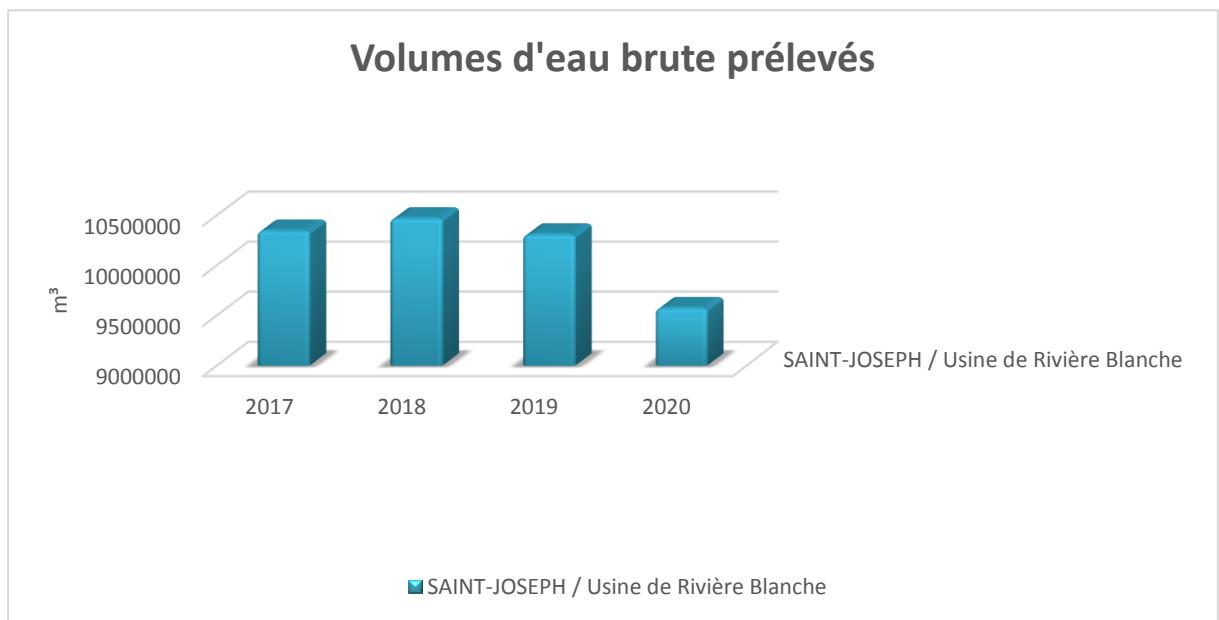




3.1.2 Les volumes prélevés

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

Volumes d'eau brute prélevés (m ³)						
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	10 345 948	10 469 556	10 307 900	9 572 667	- 7,1%
Total des volumes prélevés		16 670 924	10 469 556	10 307 900	9 572 667	- 7,1%

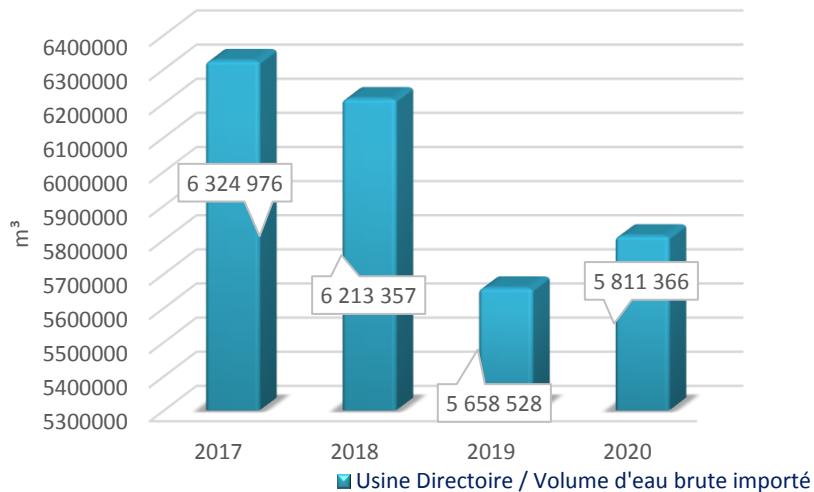


3.1.3 Les volumes d'eau brute importés et exportés

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

Volumes d'eau brute importés (m ³)						
Site	Provenance	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Usine Directoire	Volume d'eau brute importé	6 324 976	6 213 357	5 658 528	5 811 366	2,7%
Total volumes eau brute importés		6 324 976	6 213 357	5 658 528	5 811 366	2,7%

Volumes d'eau brute importés

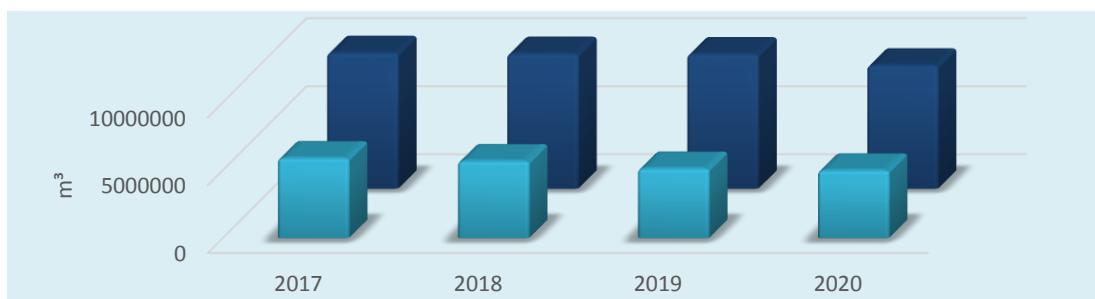


3.1.4 Les volumes d'eau potable produits

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

Volumes eau potable produits (m ³)						
Commune	Site	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Usine Directoire	5 870 876	5 650 827	5 098 594	4 965 143	-2,6 %
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	9 960 158	9 897 537	9 865 161	9 041 951	-8,3%
Total des volumes produits		15 831 034	15 548 364	15 116 345	14 007 094	-7,3%

Volumes d'eau potable produits

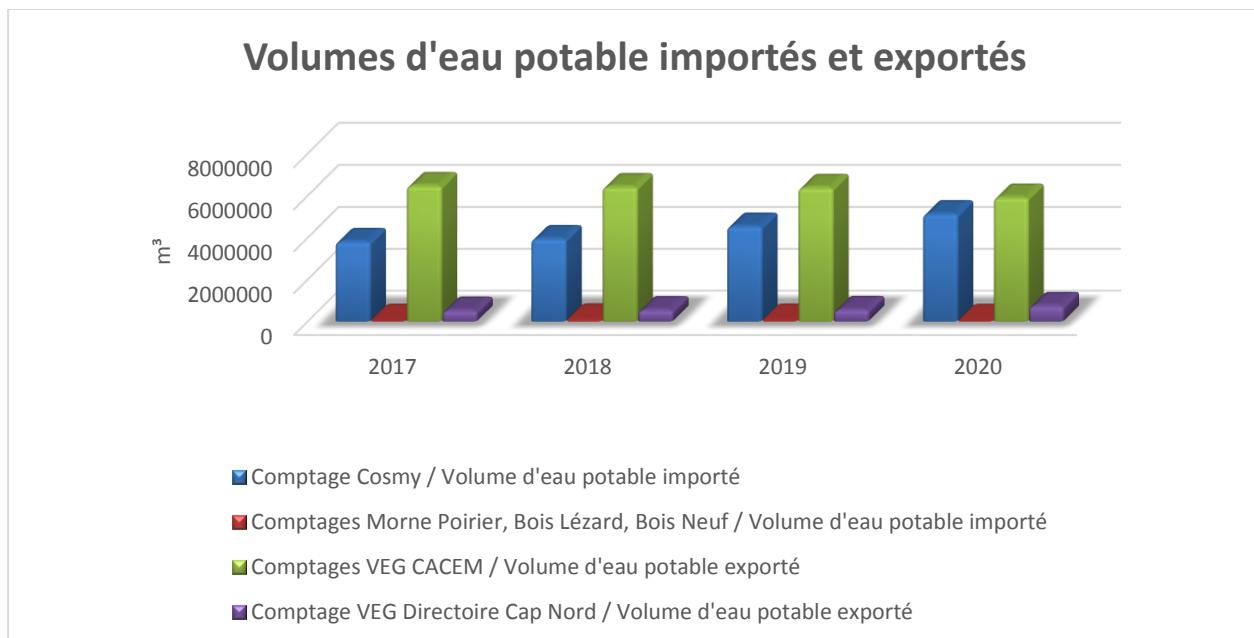


■ LE LAMENTIN / Usine Directoire ■ SAINT-JOSEPH / Usine de Rivière Blanche

3.1.5 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

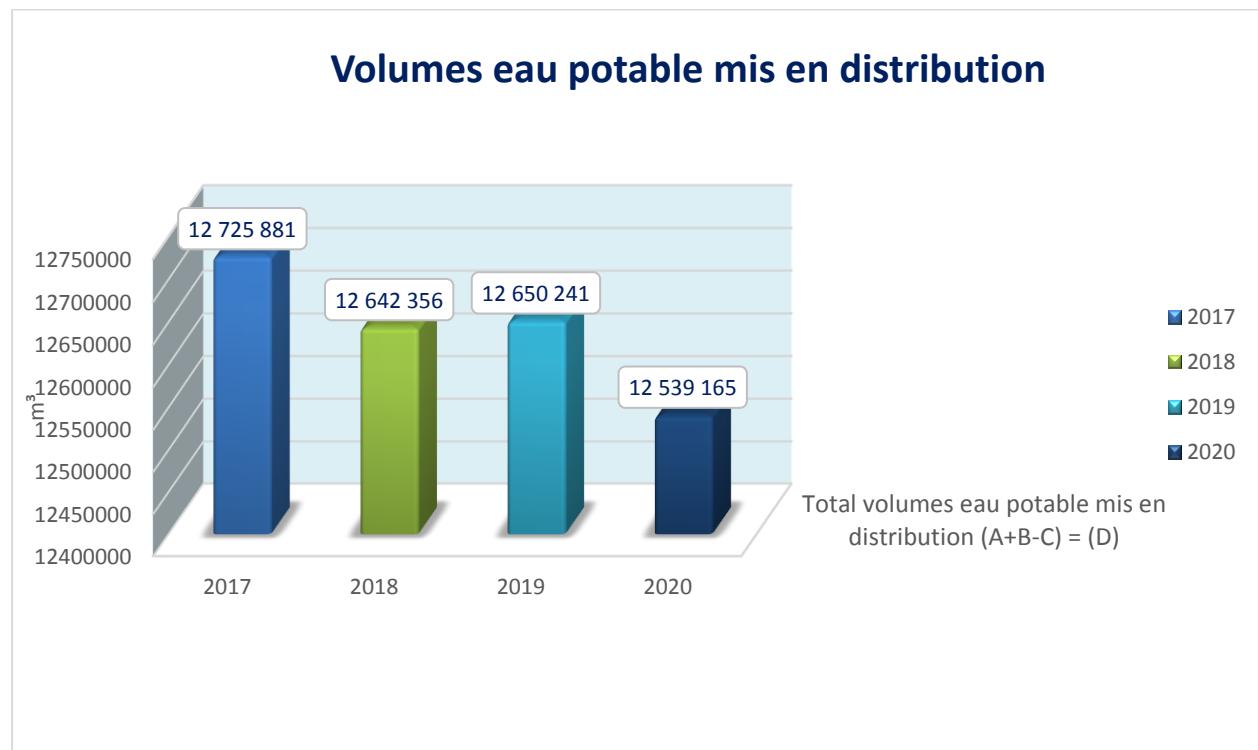
Volumes d'eau potable importés et exportés (m ³)						
Site	Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Comptage Cosmy	Volume d'eau potable importé	3 766 057	3 902 047	4 494 747	5 088 805	13,2%
Comptages Morne Poirier, Bois Lézard, Bois Neuf	Volume d'eau potable importé	33 232	69812	41 037	21 297	-48,1%
Comptages VEG CACEM	Volume d'eau potable exporté	6 425 602	6 372 387	6 334 128	5 872 982	-7,2%
Comptage VEG Directoire Cap Nord	Volume d'eau potable exporté	478 840	505 480	515 170	705 049	36,8%
Total volumes eau potable importés (B)		3 799 289	3 971 859	4 535 784	5 110 102	-4,1%
Total volumes eau potable exportés (C)		6 904 442	6 877 867	6 849 298	6 578 031	11,2%



3.1.6 Les volumes mis en distribution année civile

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes eau potable mis en distribution (m³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	15 831 034	15 548 364	14 963 755	14 007 094	- 6,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	16 670 924	16 682 913	15 966 428	15 384 033	- 3,6%
dont volumes de service production (A'')	839 890	1 134 549	1 002 673	1 376 939	37,3%
Total volumes eau potable importés (B)	3 799 289	3 971 859	4 535 784	5 110 102	12,7%
Total volumes eau potable exportés (C)	6 904 442	6 877 867	6 849 298	6 578 031	- 4,0%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	12 725 881	12 642 356	12 650 241	12 539 165	- 0,9%



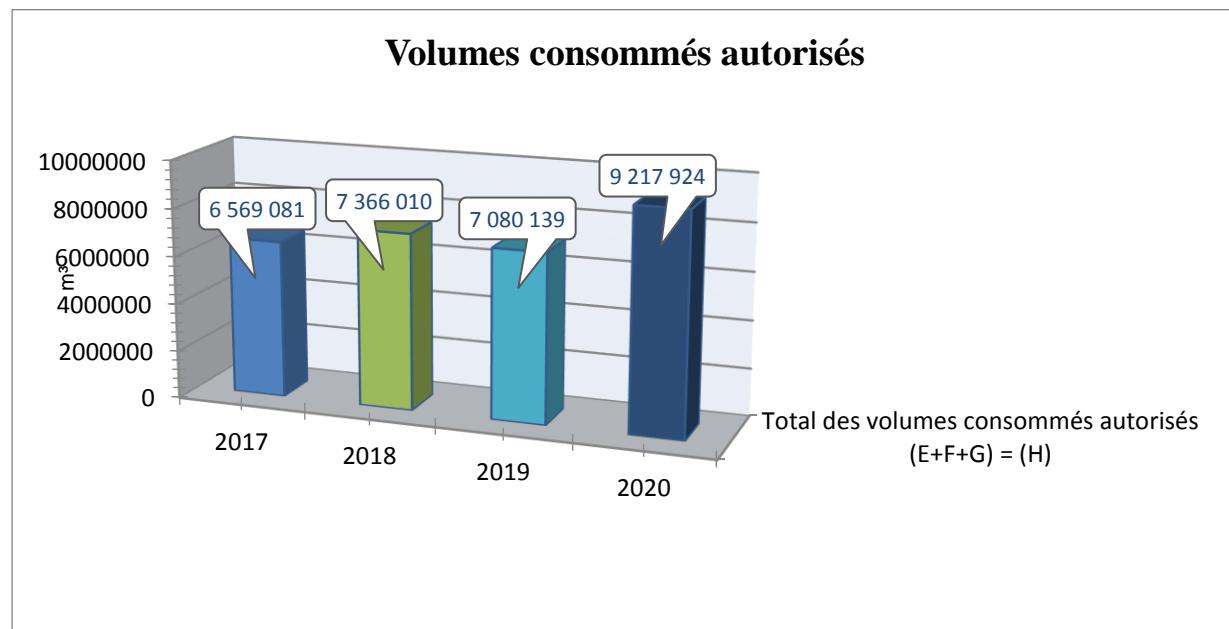
3.1.7 Les volumes consommés autorisés année civile

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerter les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerter les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumes consommés autorisés (m ³)					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'') y compris eau en compteur	8 791 737	8 697 338	8 576 094	8 940 676	4,3%
- dont Volumes facturés (E')	8 614 867	8 563 181	8 347 087	8 401 250	5,7%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'')	176 870	134 157	229 007	118 871	- 48,1%
Volumes consommés sans comptage (F)	113 770	102 545	89 137	113 950	27,8%
Volumes de service du réseau (G)	107 128	113 950	115 283	163 298	41,6%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	9 012 635	8 913 833	8 780 514	9 217 924	5,0%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur l'année civile, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

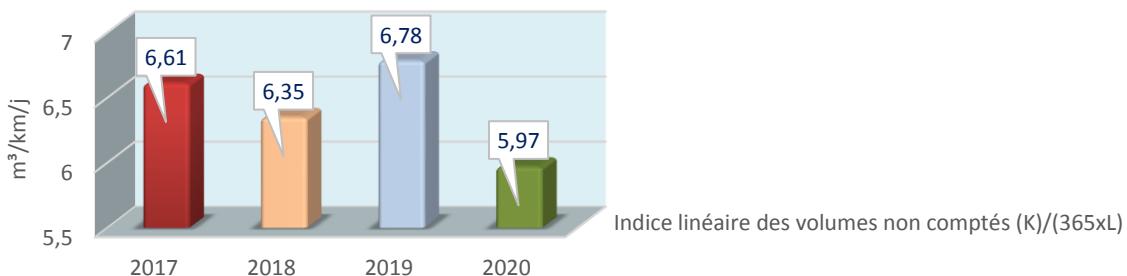
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur l'année civile, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes ($m^3/km/j$) - Indice linéaire des volumes non comptés ($m^3/km/j$)

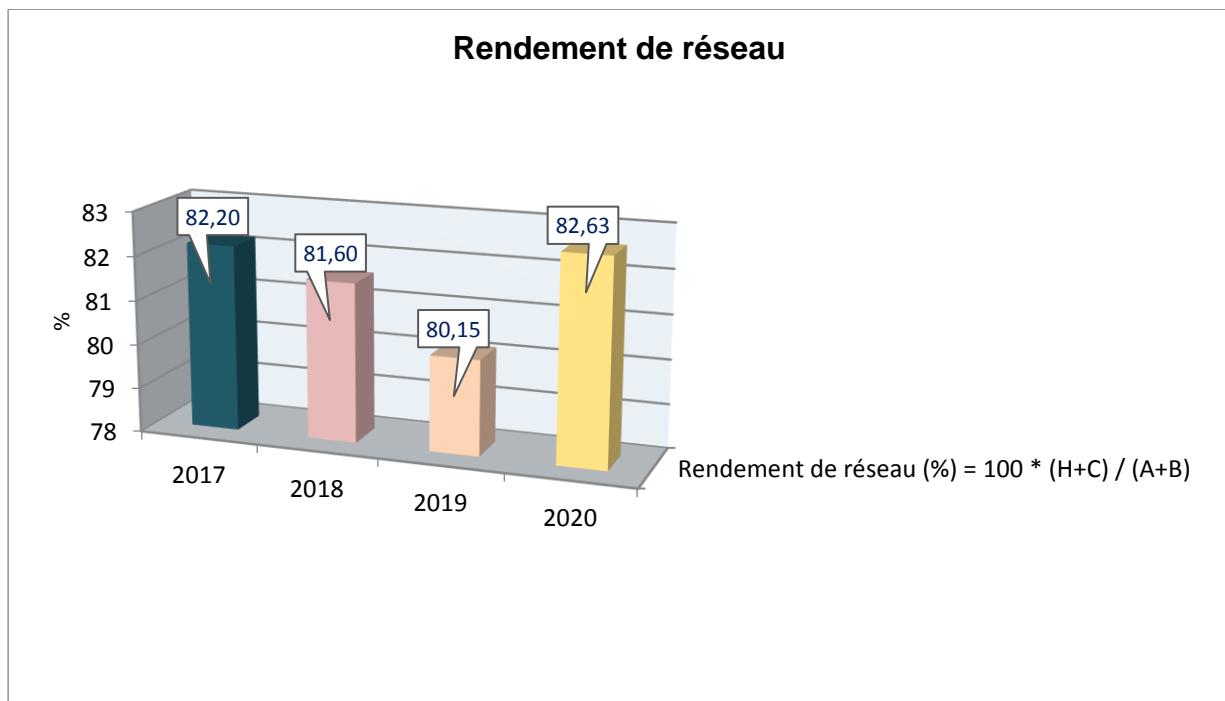
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	12 725 881	12 642 356	12 650 241	12 539 165	- 0,9%
Volumes comptabilisés (E) y compris EEC	8 791 737	8 697 338	8 576 094	8 940 676	4,3%
Volumes consommés autorisés (H)	9 012 635	8 913 833	8 780 514	9 217 924	5,0%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	3 713 247	3 728 523	3 869 727	3 321 241	- 14,2%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	3 934 144	3 945 018	4 074 147	3 598 489	- 11,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 631	1 644	1 645,53	1 652	0,4%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	6,60	6,6	6,45	6,45	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	6,24	6,21	6,44	5,51	- 14,5%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	6,61	6,57	6,78	5,97	- 12,0%

Indice linéaire des volumes non comptés



Rendement de réseau (%)

Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	9 230 275	8 913 833	8 780 514	9 217 924	5,0%
Volumes eau potable exportés (C)	6 904 442	6 877 867	6 849 298	6 578 031	- 4,0%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'")	15 831 034	15 548 364	14 963 755	14 007 094	- 6,4%
dont volumes eau brute prélevés (A')	16 670 924	16 682 913	15 966 428	15 384 033	- 3,6%
dont volumes de service production (A'")	839 890	1 134 549	1 002 673	1 376 939	37,3%
Volumes eau potable importés (B)	3 799 289	3 971 859	4 535 784	5 110 102	12,7%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	82,2 %	80,9	80,15	82,63	3,1%



▪ L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

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

Performance rendement de réseau					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	9 230 275	8 913 833	8 780 514	9 217 923,8	5,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 631	1 644	1 645,5	1 652	0,4%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	27,10	26,3	26	26,2	0,7%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	70	70	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	75	75	75	75	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	70,42 %	70,26	75,4	75,24	- 0,2%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	82,2	80,9	80,15	82,63	3,1%

3.1.9 Le rendement contractuel

Calcul des indicateurs selon formules contractuelles définies sur le contrat Ex-SICSM. Le calcul de cet indicateur est fait pour l'ensemble du territoire concerné par ce contrat.

INDICATEURS (m ³)	EX-SICSM 2020
Volume facturé aux abonnés (1)	8 401 250
Jour moyen annuel	23 017
Volume fuite après compteurs abonnés (2)	118 871
(A) Volume comptabilisé aux abonnés (1) + (2) y compris EEC	8 940 676
<i>Volume de service*</i> (3)	<i>163 298</i>
<i>Jour moyen annuel</i>	<i>447</i>
<i>Volume autorisé sans comptage*</i> (4)	<i>113 950</i>
<i>Jour moyen annuel</i>	<i>312</i>
(C) Volume produit	14 007 094
Jour moyen annuel	38 376
(D) Volume importé	5 110 102
Jour moyen annuel	14 000
(B) Volume exporté	6 578 031
Jour moyen annuel	18 022
(E) Volume mis en distribution (C)+(D)-(B)	12 539 165
Jour moyen annuel	34 354
Volume de perte contractuel (E) - (A)	3 598 489
Jour moyen annuel	9 859
Rendement du réseau selon la formule contractuelle <u>Rdt = (A+B) / (C+D)</u>	81,18%
Linéaire des canalisations (km)	1 652
Linéaire des branchements (km)	443
Linéaire total	2 095
Indice linéaire de pertes contractuel en m3/jour/km (ou indicateur P105.3) <u>ILP=(D+C-B-A) / (L*365)</u>	5,97
Nombre de fuites sur réseau	1 036
Nombre de fuites sur branchements et compteurs	2 268
Nombre branchements	57 646
Nombre de fuites au km de réseau	0,63
Nombre de fuites par 100 branchements	3,9

Calcul des indicateurs selon méthode ASTEE

INDICATEURS (m ³)	2019	2020
(A') Volume total consommé autorisé selon ASTEE (1) + (2) + (3) + (4)	8 780 514	9 217 924
Volume de pertes selon ASTEE (E)-(A')	3 869 727	3 321 241
Rendement P104.3	80,2%	81,8%
Rendement du réseau technique	80,2%	82,6%
Indice de pertes en m ³ /jour/km (hors branchement)	6,44	5,51
Indice de pertes en m ³ /jour/km (y compris branchement)	5,08	4,34

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

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(Extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.

Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

3.2.3 La ressource

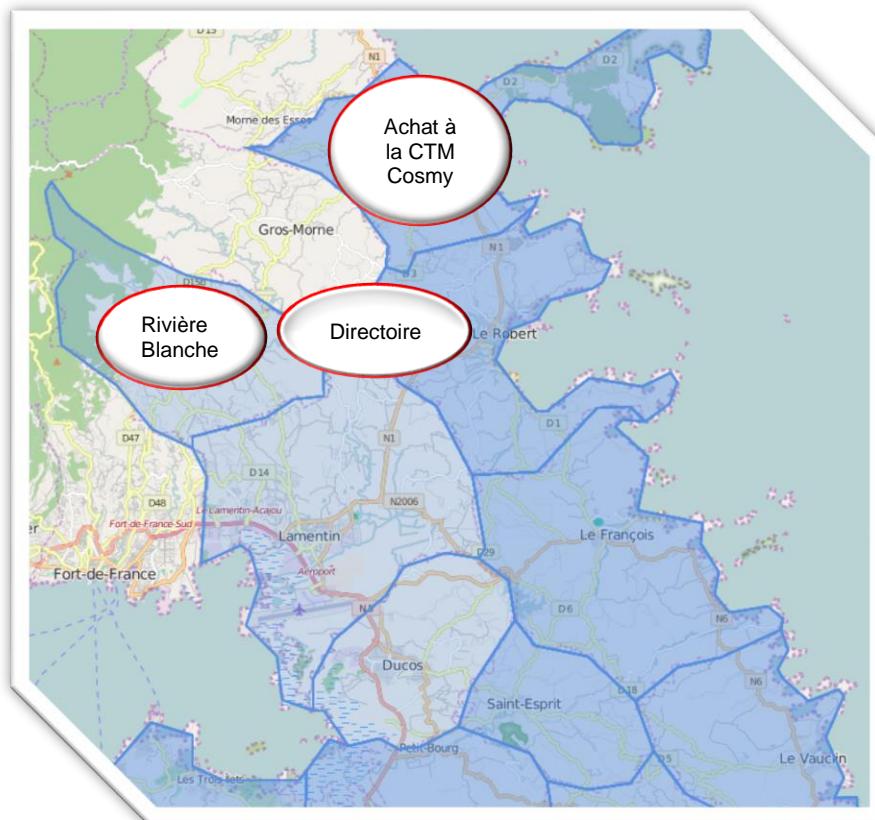
⇒ LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

L'eau alimentant les communes de l'ESPACE SUD et de CAP NORD est d'origine superficielle et produite à partir de 2 unités de traitement :

- Rivière Blanche situé sur la commune de Saint Joseph d'une capacité nominale de 1500 m³/h.
- Directoire situé sur la commune du Lamentin d'une capacité nominale de 720 m³/h.

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

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



⇒ **L'ARRETE PREFCTORAL ET LES DUP**

IP9	Indice d'avancement de la protection de la ressource	Unité = 80 %
*Noté : suivant connaissance du déléguétaire, dossier suivi par le syndicat		
Définition : Pour chaque point de prélèvement alimentant le service (y compris eau achetée en gros), une note est attribuée suivant le principe suivant :		
Indice d'avancement d'une démarche « périmètre de protection »		
0 % = aucune action		
20 % = lancement d'une étude		
40 % = périmètre défini (étude hydrogéologique terminée)		
50 % = dossier déposé en Préfecture		
60 % = arrêté préfectoral signé		
80 % = mise en œuvre (acquisition des terrains, publicité foncière des servitudes et travaux terminés)		
100 % = existence d'une procédure de suivi périodique		
L'indice global est obtenu, en pondérant par le volume produit (ou importé) correspondant au point de prélèvement.		

Base de calcul de l'IP9 :

L'indice d'avancement au 31/12/2019 de chaque ressource est le suivant :

⇒ Rivièvre Blanche : 80 %

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

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

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

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	4	0	100,0%	4	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	4	2	50,0%	1 054	2	99,8%

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

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

Détail des paramètres non conformes								
Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	08/06/2020	ENTREE STATION DE RIV BLANCHE	TEMPERATURE	25.9000	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	15/06/2020	ENTREE STATION DE RIV BLANCHE	TEMPERATURE	27.7000	degré Celsius	<=25	

3.2.4 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production						
Périmètre Espace Sud		Contrôle sanitaire				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	14	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	14	8	42,9%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	54	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	214	11	94,9%	0	100,0%

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production						
Périmètre Robert – Trinité		Contrôle sanitaire				
Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	12	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	12	6	50,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	48	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	681	12	98,2%	0	100,0%

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

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

Périmètre Espace Sud

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélevement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/01/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	125.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/01/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	113.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/07/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/07/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	26.2000	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/08/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	125.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/08/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	27.0000	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	104.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	25.8000	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	122.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	TEMPERATURE	26.6000	degré Celsius	<=25	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	CONDUCTIVITE A 25°C	97.0000	µS/cm	>=200	<=1110

Périmètre Robert - Trinité**Détail des paramètres non conformes et hors références**

Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/01/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	CONDUCTIVITE A 25°C	86.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/01/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	25.6000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/06/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	ALUMINIUM	0.2090	mg/litre	<=.2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/06/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	CONDUCTIVITE A 25°C	94.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/06/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	27.0000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/08/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	ALUMINIUM	0.2190	mg/litre	<=.2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/08/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	CONDUCTIVITE A 25°C	81.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/08/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	26.9000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/08/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	CONDUCTIVITE A 25°C	86.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/08/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	27.0000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	CONDUCTIVITE A 25°C	81.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SORTIE STATION DIRECTOIRE	TEMPERATURE	26.2000	degré Celsius	<=25	

3.2.5 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
<i>Périmètre Espace Sud</i>		Contrôle sanitaire				
		Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence
Bulletin	Microbiologique	161		3		98,1%
Bulletin	Physico-chimique	163		117		28,2%
Paramètre	Microbiologique	546		3		99,5%
Paramètre	Physico-chimique	1 927		170		91,2%

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
<i>Périmètre Robert - Trinité</i>		Contrôle sanitaire				
		Type	Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence
Bulletin	Microbiologique	39		0		100,0%
Bulletin	Physico-chimique	39		29		25,6%
Paramètre	Microbiologique	132		0		100,0%
Paramètre	Physico-chimique	529		43		91,9%

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

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

Périmètre Espace Sud

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2020	DUCOS/MORNE VERT	CONDUCTIVITE A 25°C	116.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2020	DUCOS/MORNE VERT	TEMPERATURE	25.6000	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/02/2020	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	122.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/02/2020	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	26.2000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	DUCOS/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4.0000	nombre/100 ml	=0	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	161.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	29.6000	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/06/2020	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	123.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	DUCOS/MORNE VERT	CONDUCTIVITÉ A 25°C	119.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	DUCOS/MORNE VERT	TEMPERATURE	27.9000	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	109.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	27.7000	degré Celsius	<=25	
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	DUCOS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	102.0000	µS/cm	>=200	<=1110
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	DUCOS/BOURG	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	DIAMANT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	159.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	DIAMANT/BOURG	TEMPERATURE	29.5000	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	15/06/2020	DIAMANT/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	127.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	15/06/2020	DIAMANT/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.6000	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/09/2020	DIAMANT/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	122.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/09/2020	DIAMANT/BOURG	TEMPERATURE	30.1000	degré Celsius	<=25	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	DIAMANT/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	112.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	DIAMANT/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.9000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	162.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	33.0000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	161.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	28.1000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	140.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	27.6000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITE A 25°C	126.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	28.6000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	FRANCOIS/MORNE PITAULT	CONDUCTIVITE A 25°C	120.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	FRANCOIS/MORNE PITAULT	TEMPERATURE	29.0000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	FRANCOIS/MORNE PITAULT	CONDUCTIVITE A 25°C	133.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	FRANCOIS/MORNE PITAULT	TEMPERATURE	27.6000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITE A 25°C	116.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	27.9000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	132.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	33.6000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	CONDUCTIVITE A 25°C	132.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	FRANÇOIS/CHOPOTTE	TEMPERATURE	28.1000	degré Celsius	<=25	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	FRANCOIS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	134.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	FRANCOIS/BOURG	TEMPERATURE	30.5000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/01/2020	MARIN/BOURG	ALUMINIUM	0.2280	mg/litre	<=.2	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/01/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/01/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	28.9000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/02/2020	MARIN/QUARTIER DUPREY	ALUMINIUM	0.2100	mg/litre	<=.2	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/02/2020	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	140.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/02/2020	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	27.2000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	182.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	28.1000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	124.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	30.3000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/08/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/08/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	30.2000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/08/2020	MARIN/QUARTIER DUPREY	CONDUCTIVITE A 25°C	116.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/08/2020	MARIN/QUARTIER DUPREY	TEMPERATURE	29.8000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	120.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	30.8000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	MARIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	137.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	MARIN/BOURG	TEMPERATURE	30.0000	degré Celsius	<=25	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	MARIN/BOURG	TURBIDITE	14.0000	NTU	<=2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	27.8000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	140.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	30.6000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	142.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	26.8000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	138.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	29.8000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	144.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	28.2000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	121.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.4000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/08/2020	VAUCLIN/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	120.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/08/2020	VAUCLIN/BOURG	TEMPERATURE	30.2000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/09/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	106.0000	µS/cm	>=200	<=1110

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/09/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	30.3000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/09/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	CONDUCTIVITE A 25°C	100.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/09/2020	VAUCLIN/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.1000	degré Celsius	<=25	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	CONDUCTIVITE A 25°C	127.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	VAUCLIN/BAIE DES MULETS	TEMPERATURE	32.0000	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	CONDUCTIVITE A 25°C	118.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	TEMPERATURE	29.0000	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	TEMPERATURE	30.5000	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/08/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	125.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/08/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	TEMPERATURE	30.1000	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/08/2020	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	CONDUCTIVITE A 25°C	112.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/08/2020	ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE	TEMPERATURE	32.7000	degré Celsius	<=25	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	125.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	ANSES D'ARLET/BOURG	TEMPERATURE	29.9000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	114.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	27.3000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	132.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	29.2000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	15/06/2020	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	131.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	15/06/2020	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	30.0000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/06/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	139.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/06/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	112.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	29.5000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	TROIS ILETS/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	104.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/09/2020	TROIS ILETS/BOURG	TEMPERATURE	28.3000	degré Celsius	<=25	
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	CONDUCTIVITE A 25°C	107.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LES TROIS-ILETS	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	TROIS ILETS/POINTE DU BOUT	TEMPERATURE	26.4000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	144.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	29.6000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	ALUMINIUM	0.2400	mg/litre	<=.2	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	CONDUCTIVITE A 25°C	143.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	TEMPERATURE	28.4000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/07/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	CONDUCTIVITE A 25°C	149.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/07/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	CONDUCTIVITE A 25°C	112.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	TEMPERATURE	31.0000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	116.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	29.7000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2020	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	CONDUCTIVITE A 25°C	117.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2020	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEEE	TEMPERATURE	28.9000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	ALUMINIUM	0.2550	mg/litre	<=.2	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	CONDUCTIVITE A 25°C	119.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD	TEMPERATURE	31.7000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1.0000	nombre/100 ml	=0	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	121.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/09/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	32.1000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	136.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/09/2020	RIVIERE PILOTE/BOURG	TEMPERATURE	31.1000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	114.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	TEMPERATURE	27.3000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	131.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/06/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	TEMPERATURE	28.7000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	144.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	TEMPERATURE	30.4000	degré Celsius	<=25	
RIVIERE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/07/2020	RIVIERE SALEE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	133.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/07/2020	RIVIERE SALEE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	28.3000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	120.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/08/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	120.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/08/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1.0000	nombre/100 ml	=0	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/08/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	TEMPERATURE	28.5000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	104.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	RIVIERE SALEE/PETIT BOURG	TEMPERATURE	30.8000	degré Celsius	<=25	
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	104.0000	µS/cm	>=200	<=1110
RIVIÈRE E-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	RIVIERE SALEE/BOURG	TEMPERATURE	27.8000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/01/2020	SAINTE ANNE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	141.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/01/2020	SAINTE ANNE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	28.7000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/06/2020	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	ALUMINIUM	0.2090	mg/litre	<=.2	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/06/2020	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	CONDUCTIVITE A 25°C	150.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/06/2020	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	TEMPERATURE	28.0000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	181.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2020	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	29.5000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	125.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2020	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	29.8000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/08/2020	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	138.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/08/2020	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	30.2000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SAINTE ANNE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	137.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SAINTE ANNE/BOURG	TEMPERATURE	30.5000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	CONDUCTIVITE A 25°C	160.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/09/2020	SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX	TEMPERATURE	31.1000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	SAINTE LUCE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	121.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/06/2020	SAINTE LUCE/BOURG	TEMPERATURE	29.4000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	ALUMINIUM	1.1840	mg/litre	<=.2	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	CONDUCTIVITE A 25°C	124.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2020	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	TEMPERATURE	27.9000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/08/2020	SAINTE LUCE/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	111.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/08/2020	SAINTE LUCE/BOURG	TEMPERATURE	28.8000	degré Celsius	<=25	
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	CONDUCTIVITE A 25°C	102.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINTE-LUCE	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/09/2020	SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY	TEMPERATURE	28.4000	degré Celsius	<=25	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	SAINTE ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	160.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/06/2020	SAINTE ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/06/2020	SAINT ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	129.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/06/2020	SAINT ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	29.7000	degré Celsius	<=25	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	SAINT ESPRIT/BOURG	CONDUCTIVITE A 25°C	113.0000	µS/cm	>=200	<=1110
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2020	SAINT ESPRIT/BOURG	TEMPERATURE	29.6000	degré Celsius	<=25	

Périmètre Robert - Trinité

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/01/2020	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	187.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/01/2020	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	27.5000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2020	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	187.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2020	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	32.3000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2020	TRINITE/POINT SAVANE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	193.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/06/2020	TRINITE/POINT SAVANE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	29.3000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2020	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	196.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2020	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	30.3000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2020	TRINITE/BOURG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	198.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2020	TRINITE/BOURG	TEMPERATURE	30.1000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	TRINITÉ/TARTANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	174.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	TRINITÉ/TARTANE	TEMPERATURE	31.5000	degré Celsius	<=25	
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	TRINITE/POINT SAVANE/POINT MOBILE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	156.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LA TRINITÉ	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	TRINITE/POINT SAVANE/POINT MOBILE	TEMPERATURE	30.0000	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/01/2020	ROBERT/BO URG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	85.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/01/2020	ROBERT/BO URG	TEMPERATURE	27.1000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	ROBERT/AU GRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	138.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2020	ROBERT/AU GRAIN	TEMPERATURE	25.9000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	ROBERT/BO URG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	100.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/06/2020	ROBERT/BO URG	TEMPERATURE	28.2000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2020	ROBERT/AU GRAIN	ALUMINIUM	0.2150	mg/litre	<=.2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2020	ROBERT/AU GRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	138.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2020	ROBERT/AU GRAIN	TEMPERATURE	28.0000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2020	ROBERT/BO URG	ALUMINIUM	0.2140	mg/litre	<=.2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2020	ROBERT/BO URG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	84.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2020	ROBERT/BO URG	TEMPERATURE	28.9000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2020	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	181.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2020	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	29.0000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2020	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	29.8000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	ROBERT/BO URG	ALUMINIUM	0.2040	mg/litre	<=.2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	ROBERT/BO URG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	88.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	ROBERT/BO URG	TEMPERATURE	29.8000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	ROBERT/AU GRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	137.0000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2020	ROBERT/AU GRAIN	TEMPERATURE	28.1000	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	ROBERT/AU GRAIN	ALUMINIUM	0.2150	mg/litre	<=.2	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	ROBERT/AU GRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	109.000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2020	ROBERT/AU GRAIN	TEMPERATURE	28.100	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/09/2020	ROBERT/BO URG	CONDUCTIVITÉ A 25°C	83.000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/09/2020	ROBERT/BO URG	TEMPERATURE	28.400	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/09/2020	ROBERT/POINTE SAVANE	CONDUCTIVITÉ A 25°C	188.000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/09/2020	ROBERT/POINTE SAVANE	TEMPERATURE	29.400	degré Celsius	<=25	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/10/2020	ROBERT/AU GRAIN	CONDUCTIVITÉ A 25°C	129.000	µS/cm	>=200	<=1110
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/10/2020	ROBERT/AU GRAIN	TEMPERATURE	27.000	degré Celsius	<=25	

➤ **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
<i>Périmètre Espace Sud</i>	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	132	0	100%
Physico-chimique	22	0	100%

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
<i>Périmètre Robert - Trinité</i>	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	40	0	100%
Physico-chimique	15	0	100%

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique relevée (kWh) – Périmètre Espace Sud				
Commune	Site	2019	2020	N/N-1 (%)
DUCOS	Bâche de pompage de Barrington (Covid-19 fermeture école Durivage)	179 118	130 080	-27,38%
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette (Cause covid-19 fermeture des écoles)	58 799	38 268	-27,38%
DUCOS	Station de pompage de Morne Vert	4 535	4 116	-27,38%
DUCOS	Surpresseur Bac Coco (Manque de pression réseau cause sécheresse)	225 101	343 328	-27,38%
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Ancinel	13 980	14 384	-27,38%
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne	331 328	428 158	-27,38%
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	33 658	22 758	-27,38%
LE DIAMANT	Station de pompage de Anse Cafard	27 944	57 810	-27,38%
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	37 286	42 638	-27,38%
LE DIAMANT	Station de pompage de Tamarin	17 574	19 286	-27,38%
LE DIAMANT	Surpresseur Vaudrancourt	116 790	112 376	-27,38%
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	553 685	464 787	-27,38%
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	96 457	87 254	-27,38%
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	29 103	27 983	-27,38%
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	73 035	79 023	-27,38%
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile	12 891	16856	-27,38%
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire Boutaud	34 382	29077	-27,38%
LE MARIN	Bâche de pompage de Mongérald	-	322	-27,38%
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	-	84 748	-27,38%
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	-	1 039	-27,38%
LE MARIN	Station de pompage de Duprey	-	102 777	-27,38%
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	-	82 254	-27,38%
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	-	97 511	-27,38%
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	-	3 490	-27,38%
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	-	2 676	-27,38%
LES ANSES-D'ARLET	Bâche de pompage de Bas Morne	-	65 652	-27,38%
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	47 041	42 516	-27,38%

La consommation d'énergie électrique relevée (kWh) – Périmètre Espace Sud				
Commune	Site	2019	2020	N/N-1 (%)
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	3 051	7 308	-27,38%
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de La Ferme	24 148	27 890	-27,38%
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat	2 915	3 038	-27,38%
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	-	36 768	-27,38%
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	-	57 546	-27,38%
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Saint Vincent	-	78 663	-27,38%
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	-	194 198	-27,38%
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	-	10 228	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de là-Haut(Dédé)	25 096	23 184	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille (Arrêt du pompage et mise en service du supresseur)	407 274	278 160	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	204 080	197 376	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinières Bas	282 168	217 722	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	243 678	328 260	-27,38%
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	282 253	219 782	-27,38%
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré	-	33 509	-27,38%
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	-	36 750	-27,38%
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	-	24 848	-27,38%
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	-	27 805	-27,38%
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	5 762	6 230	-27,38%
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	96 314	65 615	-27,38%
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata	197 717	172 999	-27,38%
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	875 282	830 548	-27,38%
Total		4 542 445	5 221 784	-27,38%

La consommation d'énergie électrique relevée (kWh) – Périmètre Robert – Trinité				
Commune	Site	2019	2020	N/N-1 (%)
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	88 644	96 181	8,50%
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	8 116	134 960	66,29%
LA TRINITÉ	Supresseur Anse L'Etang	43 610	49 479	13,46%
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	29 375	24 727	-15,82%
LE ROBERT	Bâche de pompage de l'Estrade (Mont Vert)	60 063	55 628	-7,38%
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	324 587	330 340	1,77%
Total		554 395	569 851	2,79%

3.3.2 La consommation de produits de traitement

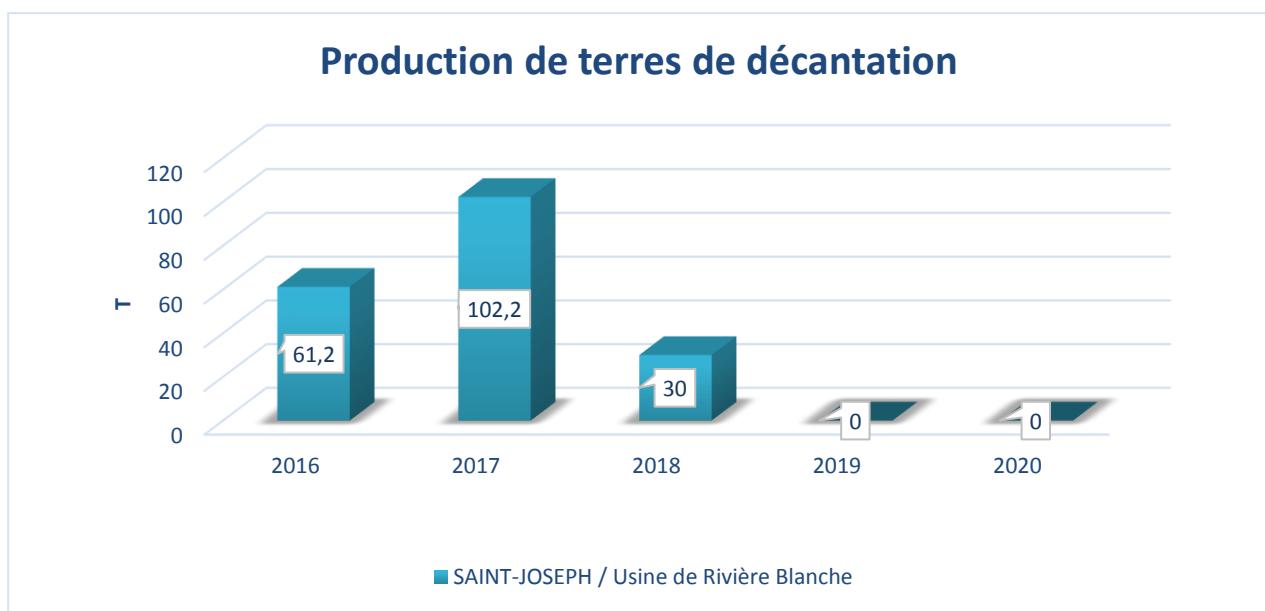
Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation de produits de traitement								
Commune	Site	Réactifs	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Chaux éteinte (T)	40	22,29	22	28,1	25	-11,03%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	CO2 (kg)	89,7	47,17	84 320	73,7	78	5,83%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Javel (hypochlorite de soude) (T)	75	56,13	66	66	68	3,03%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Polymère (kg)	300	159,38	180	213	203	-4,69%
LE LAMENTIN	Usine Directoire	Sulfate d'aluminium (T)	80	54,17	67	68	70	2,94%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Chaux éteinte (T)	100	55,71	38	65	60	-7,69%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	CO2 (kg)	164,5	86,5	184 680	147	165	12,24%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Javel (hypochlorite de soude) (T)	88	64,87	85	79,3	84	5,93%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Polymère (kg)	500	265,63	325	-		0%
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	Sulfate d'aluminium (T)	160	108,33	155	141,1	151	7,02%

3.3.3 La production des boues d'eau potable

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

La production de terres de décantation (T)							
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	61,2	102,2	30	0	0	%
	Total	61,2	102,2	30	0	0	%



3.3.4 Les contrôles réglementaires

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

Périmètre Espace Sud

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	Equipement électrique	30/09/2020
LE DIAMANT	Réservoir La Cherry	Equipement électrique	30/09/2020
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	Equipement électrique	30/09/2020
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	Equipement électrique	30/09/2020
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	Equipement électrique	29/09/2020
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	Equipement électrique	29/09/2020
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	Equipement électrique	29/09/2020
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	Equipement électrique	19/10/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Bourg François	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Cap Est	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	Equipement électrique	30/09/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	Equipement électrique	30/09/2020
LE MARIN	Bâche de pompage de Mongérald	Equipement électrique	25/09/2020
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	Equipement électrique	25/09/2020
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Réservoir Baie des Mulets	Equipement électrique	24/09/2020
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	Equipement électrique	24/09/2020

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	Equipement électrique	24/09/2020
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	Equipement électrique	24/09/2020
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	Equipement électrique	25/09/2020
LE VAUCLIN	Surpresseur Sigy	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Saint Vincent	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Anse Figuier	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	Equipement électrique	24/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	Equipement électrique	25/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Desmarinière Haut	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Sans Pareil	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	Equipement électrique	19/09/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Surpresseur Petit Bourg	Equipement électrique	19/09/2020
SAINTE-LUCE	Réservoir Bellevue (St Luce)	Equipement électrique	24/09/2020
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	Equipement électrique	24/09/2020
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	Equipement électrique	24/09/2020
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	Equipement électrique	25/09/2020
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	Equipement électrique	25/09/2020

Périmètre Robert – Trinité

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 2	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Desmarinières	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 1	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir Petit Galion	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	Equipement électrique	29/09/2020
LA TRINITÉ	Surpresseur Anse L'Etang	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Augrain	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Bourg Robert	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Chapelle Villarson	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Fond Nicolas	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	Equipement électrique	29/09/2020
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	Equipement électrique	29/09/2020

3.3.5 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs – Périmètre Espace Sud		
Commune	Site	Date intervention
DUCOS	Réservoir Morne Carette	16/01/2020
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	16/01/2020
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	04/02/2020
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	05/02/2020
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	05/02/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	05/02/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	07/02/2020
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	10/02/2020
LE MARIN	Réservoir Duprey	11/02/2020
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1 Bas	11/02/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Roches	12/02/2020
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	12/02/2020
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	13/02/2020
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	17/02/2020
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	17/02/2020
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Petite Anse	18/02/2020
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	19/02/2020
LE ROBERT	Bâche de chopotte	20/02/2020
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	03/03/2020
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	04/03/2020
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	04/03/2020
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	10/03/2020
LE ROBERT	Réservoir Pointe Lynch	12/03/2020
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	12/03/2020
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	09/10/2020

Nettoyage des réservoirs – Périmètre Robert - Trinité		
Commune	Site	Date intervention
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	05/02/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	05/02/2020
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	07/02/2020
LE ROBERT	Bâche de chopotte	20/02/2020
LE ROBERT	Réservoir Pointe Lynch	12/03/2020

3.3.6 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Espace Sud					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
DUCOS	Bâche de pompage de Barington	-	-	2	2
DUCOS	Bâche de pompage de Fond d'Or	-	-	3	3
DUCOS	Bâche de pompage de Morne Carette	-	-	2	2
DUCOS	Réservoir Lourdes	-	-	1	1
DUCOS	Réservoir Morne Privat	-	-	1	1
DUCOS	Surpresseur Fond Panier	-	-	1	1
LE DIAMANT	Bâche de pompage de Chalopin	-	2	-	2
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	-	-	1	1
LE DIAMANT	Réservoir La Cherry	-	2	-	2
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	-	2	-	2
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	-	2	-	2
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Bossou	-	2	1	3
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Chopotte	-	2	2	4
LE FRANÇOIS	Bâche de pompage de Morne Gamelle	-	2	11	13
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Comptage 4 croisées	-	-	2	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Bourg François	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Cap Est	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	-	2	1	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	-	2	1	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	-	2	1	3
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	-	2	-	2
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	-	-	5	5
LE LAMENTIN	Comptage Pelletier Réseau	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Comptage Soudon	-	-	1	1

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Espace Sud					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LE LAMENTIN	Comptage Vente Mangot Vulcin	-	-	1	1
LE LAMENTIN	PR Mangot-Vulcin	-	-	1	1
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile	-	-	7	7
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire Boutaud	-	-	3	3
LE LAMENTIN	Usine Directoire	2 035	2	128	2 165
LE MARIN	Bâche de pompage de Mongérald	-	2	-	2
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	-	2	-	2
LE MARIN	Bâche de pompage de Morne Sulpice	-	2	-	2
LE MARIN	Bureau Marin	-	-	1	1
LE MARIN	Réservoir Bourg Marin	8	-	-	8
LE MARIN	Réservoir Duprey	9	-	-	9
LE MARIN	Station de pompage de Duprey	22	-	-	22
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Beaujolais	-	2	1	3
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	-	2	2	4
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Grand Boucan	-	2	-	2
LE VAUCLIN	Bâche de pompage de Ravine Plate	-	2	3	5
LE VAUCLIN	Réducteur de pression face à la maison Petit Ebéniste René et Brigitte	-	-	1	1
LE VAUCLIN	Réservoir Baie des Mulets	9	2	-	11
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	-	2	-	2
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	9	-	2	11
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	-	2	-	2
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	-	2	1	3
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	9	2	-	11
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	-	2	1	3
LE VAUCLIN	Surpresseur Sigy	-	2	-	2
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	-	-	1	1
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	3	-	-	3
LES TROIS-ILETS	Bâche de pompage de Morne Clouette	-	-	1	1
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de La Ferme	-	-	1	1
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Josseaud 1	24	2	1	27
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Morne Roches	22	2	-	24
RIVIÈRE-PILOTE	Bâche de pompage de Saint Vincent	20	2	-	22

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Espace Sud					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
RIVIÈRE-PILOTE	Comptage Mare Capron	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Réducteur de pression Préfontaine derrière cité Manikou	-	-	1	1
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Anse Figuier	8	2	-	10
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Bourg Pomponne	9	-	-	9
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Josseaud	9	-	-	9
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	-	2	1	3
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	24	2	3	29
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	22	2	-	24
RIVIÈRE-SALÉE	Accélérateur Thoraille (nouveau)	-	-	1	1
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de La Haut (Dédé)	-	2	2	4
RIVIÈRE-SALÉE	Bâche de pompage de Thoraille	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Chloration Fleury	-	-	1	1
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Desmarinière Haut	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Médecin	-	-	1	1
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	-	2	1	3
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Sans Pareil	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	-	2	2	4
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	-	2	-	2
RIVIÈRE-SALÉE	Surpresseur Petit Bourg	-	2	-	2
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Cap Ferré	11	-	-	11
SAINTE-ANNE	Bâche de pompage de Crève Coeur	11	-	-	11
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	18	-	-	18
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	9	-	-	9
SAINTE-LUCE	Réservoir Bellevue (St Luce)	-	2	-	2
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	9	-	-	9
SAINTE-LUCE	Réservoir Epinay	-	-	1	1
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	-	2	-	2

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Espace Sud					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
SAINTE-LUCE	Réervoir Trois Rivières	-	2	-	2
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	20	2	-	22
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	22	2	1	25
SAINT-ESPRIT	Bâche de pompage de Veille Citerne	-	-	1	1
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	-	-	1	1
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata	-	-	2	2
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	-	-	2	2
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	2 840	4	146	2 990
Total		5182	124	362	5668

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Robert et Trinité					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LA TRINITÉ	Réervoir Beauséjour 1	1	2	-	3
LA TRINITÉ	Réervoir Beauséjour 2	1	2	-	3
LA TRINITÉ	Réervoir Brin d'Amour	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Desmarinières	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir La Crique	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Morne Congo	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Morne Figue	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Morne Pavillon 1	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Morne Pavillon 2	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir Petit Galion	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Réervoir VVF Tartane	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	-	2	4	6
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	-	2	-	2
LA TRINITÉ	Surpresseur Anse L'Etang	-	2	-	2
LE ROBERT	Bâche de pompage de Chapelle Villarson	-	2	2	4
LE ROBERT	Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)	-	2	1	3
LE ROBERT	Comptage Chapelle Villarson	-	-	1	1
LE ROBERT	Comptage Estrade	-	-	1	1
LE ROBERT	Réervoir Augrain	-	2	-	2
LE ROBERT	Réervoir Bourg Robert	-	2	1	3

Les autres interventions sur les installations – Périmètre Robert et Trinité					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Chapelle Villarson	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir de VERT PRE 3	-	-	1	1
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Fond Nicolas	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	-	2	-	2
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	-	2	-	2
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	-	-	4	4
LE ROBERT	Station pompage de Directoire	-	-	2	2
Total		2	52	17	71

3.3.7 Les interventions sur le réseau de distribution

➤ LES REPONSES AUX DT ET DICT

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

Nombre de réponses aux DT et aux DICT

Type de réponses	Nombre au 31/12/2019	Nombre au 31/12/2020
RDICT	288	365
RDT	414	708
RDT-RDICT conjointe	511	685
Total	1 213	1 758

➤ **LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

Périmètre Espace Sud

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2020
Accessoires	supprimés	1
Appareils de fontainerie	créés	7
Appareils de fontainerie	renouvelés	8
Appareils de fontainerie	réparés	9
Appareils de fontainerie	vérifiés	1
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	1
Branchements	créés	101
Branchements	modifiés	41
Branchements	renouvelés	8
Branchements	supprimés	4
Compteurs	déposés	19
Compteurs	étalonnés ou normalisés	-
Compteurs	posés	65
Compteurs	remplacés	5024
Devis métrés	réalisés	8
Enquêtes	Clientèle	4246
Fermetures d'eau	à la demande du client	275
Fermetures d'eau	autres	12
Eléments de réseau	mis à niveau	15
Remise en eau	sur le réseau	1012
Réparations	fuite sur accessoire réseau	42
Réparations	fuite sur branchement	1565
Réparations	fuite sur réseau de distribution	692
Autres		3 677
Total acte		15 254

Périmètre Robert – Trinité

Les interventions sur le réseau de distribution		
Indicateur	Type d'intervention	2020
Accessoires	renouvelés	4
Appareils de fontainerie	créés	1
Appareils de fontainerie	renouvelés	2
Branchements	créés	12
Branchements	modifiés	6
Compteurs	déposés	1
Compteurs	posés	6
Compteurs	remplacés	384
Enquêtes	Clientèle	507
Fermetures d'eau	à la demande du client	11
Fermetures d'eau	autres	1
Eléments de réseau	mis à niveau	10
Remise en eau	sur le réseau	67
Réparations	fuite sur accessoire réseau	2
Réparations	fuite sur branchement	350
Réparations	fuite sur réseau de distribution	119
Autres		435
Total acte		1 543

3.3.8 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites – Périmètre Espace Sud				
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)	
Fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	27	28	3,7%	
Linéaire de réseau ausculté (ml)	465	1021	119,5%	

La recherche des fuites – Périmètre Robert – Trinité				
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)	
Fuite sur réseau distribution (suite à recherche de fuite)	43	3	-93,0%	
Linéaire de réseau ausculté (ml)	68	210	208,8%	

3.3.9 Les interventions en astreinte

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

Les interventions en astreinte sur le réseau – Périmètre Espace Sud			
Désignation	2019	2020	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	1111	1591	43,2%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Astreinte	-	215	0,0%

Les interventions en astreinte sur le réseau – Robert - Trinité			
Désignation	2019	2020	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	-	179	0,0%

Les interventions en astreinte sur les usines			
Désignation	2019	2020	N/N-1 (%)
Astreinte	-	12	0,0%

3.3.10 Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage

➤ Usine de Rivière Blanche

PRISE D'EAU

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

De plus, la prise d'eau actuelle est également le facteur limitant pour obtenir le débit nominal de l'usine de 1 580 m³/h. La charge exercée par le niveau sur les grilles étant trop faible. Le débit maximal actuel est de 1250 m³/h.

Proposition : réaménagement de la prise d'eau avec mise en place d'un second point de prélèvement en aval de la première prise d'eau et dans le respect des autorisations de prélèvements.

La CAESM sera associée à la réflexion et aux décisions d'investissements puisqu'elle devra porter le dossier modificatif (Loi sur l'eau) auprès des services de l'état.

INTRUSION DE SABLE

La rivière Blanche charrie un volume de sable important notamment lors des crues. A titre d'indication, en 2014, après 3 ans d'exploitation seulement, plus de 100 m³ de sable ont été extrait de la bâche de collecte des eaux brutes en tête de l'unité de traitement des boues. Ce sable s'accumule également dans les floculateurs au début de la filière de traitement de l'eau et en réduit les performances.

Proposition : mise en place d'un dessableur

SECURISATION DU SITE

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

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

BETON VIEILLISSANT

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

Proposition : campagne de reprise de ces bétons et revêtements et réaménagement de certaines zones telle que celle du polymère.

Accès par pont BELLAY

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

Proposition : Condamnation du pont et construction d'un nouveau pont par la CAESM

➤ Propositions d'améliorations sur le réseau

- Ensemble réseau d'adduction

Pose de vannes motorisées, de compteurs de sectorisations (type DEM) et de capteurs de pressions. Ces différents dispositifs doivent permettre de faciliter la modélisation ultérieure du réseau d'adduction et d'améliorer les performances du réseau (Indice Linéaire de perte et rendement) par une détection anticipée des anomalies de débits ou de pressions grâce à des alarmes adaptées.

- Réseau d'adduction Centre Atlantique

Installer Un dispositif de mesure des volumes achetés à la CTM sous la forme d'un débitmètre électromagnétique de classe MID (DN 400 ou 500 mm), en lieu et place de la sonde ultrason de Cosmy.

Réaliser un diagnostic structurel des canalisations DN 700 et DN 800 entre Trinité et Robert pour connaître leur état et prévoir leur renouvellement si nécessaire.

Pose d'une vanne de sectionnement DN 800 au lieu-dit Galion entre robert et trinité

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

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

Lancement d'une étude pour la mise en place d'un surpresseur à proximité de pontalery Robert. L'objectif est de remonter la ligne piézométrique de la branche atlantique afin de faciliter les capacités de secours de la branche caraïbe en cas de besoin (arrêts usines Rivière-Blanche ou Directoire, Carême...)

- Réseau d'adduction Sud Caraïbes

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

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

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

Pose de vannes motorisées et débitmètres pour sectoriser le réseau d'adduction.

- Réseau d'adduction Sud Atlantique

Renouvellement et redimensionnement des canalisations d'adduction en Fonte 125 et 150 mm posées au départ de l'adduction en DN500 vers les chaînes de Ravine Plate, Placide, Dunoyer Cadet, Beaujolais, Cap Ferré, Crève-Cœur et la Baie des Anglais.

- Ducos

Sécurisation de l'hydraulique de pompage et renouvellement surpresseur du surpresseur de BAC COCO. Renforcement des chaînes Morne Vert / Morne Carette par la construction d'un réservoir à Morne Pitault (1500 m³) et Durivage (3000 m³). En effet, les réservoirs actuels sont en difficulté en quelques heures dès qu'il y a un incident sur le réseau d'adduction.

Mise en service de la canalisation en PEHD DN 225 de distribution entre Morne Carette et Morne Vert (Plusieurs devis envoyés sans retour de la collectivité)

- **François**

Sécurisation de la chaîne de Grand Boucan en alimentant le réservoir d'Escarvaille par un surpresseur directement depuis SIGY.

La canalisation de distribution du réservoir de Morne Franc en PVC110, posée sans lit de sable, sur une route étroite casse régulièrement, rendant les interventions dangereuses. Son remplacement serait un plus pour améliorer le rendement de réseau et l'approvisionnement de 4 communes (François, Vauclin, Rivière Pilote, Saint Esprit)

D'autres tronçons de canalisation de distribution sur les réservoirs de Morne Acajou, Morne Franc et Dostaly et Bois Soldat (Monnérot) sont à changer pour un total de 2km.

- **Vauclin**

Renouvellement de la canalisation d'adduction du réservoir de Placide et de sa distribution jusqu'à Ravine Plate et la RN6 (6,3 km).

Renouvellement de la canalisation de distribution du réservoir Ravine Plate, actuellement en PVC collé, faisant l'objet de fréquentes réparations de fuites.

Renouvellement de la canalisation fonte DN 125 dans le bourg du Vauclin, rue Jean-Jaurès (1km)

Renouvellement de la canalisation de distribution du réservoir de Baie des Mulets, actuellement en PVC collé, faisant l'objet de fréquentes réparations de fuites.

- **Rivière Pilote**

La canalisation d'adduction DN 400 passant dans le tunnel de Mare Capron présente 4 tronçons de corrosion qui s'aggravent avec le temps. Un diagnostic réalisé par SME avec le concours de SAINT GOBAIN PAM a été transmis à la direction de l'eau de la CAESM pour suite à donner.

Reprise de la distribution du réservoir En Camée au niveau de la résidence En Camée. Cette opération avait été proposée initialement depuis le fond de travaux de l'ancien contrat de DSP.

Quartier La Mauny : suite aux dégâts causés par l'onde tropicale du 27 aout 2019, une canalisation en PE DN63 sur 100ML provisoire a été posée. Il convient d'envisager le renouvellement de cette canalisation en cohérence avec la réfection définitive de la voirie sur cette section (travaux CTM).

Quartier Josseaud (RD18) : reprise définitive de la canalisation provisoire posée suite au glissement de terrain.

Mise en conformité de la situation de l'abonné LARO au quartier Pomponne, pour lequel une canalisation d'eau potable passe sous l'emprise de sa terrasse.

D'autres tronçons de canalisation de distribution sur les réservoirs de Epinay, Morne Honoré, Morne Roches sont à renouveler pour un total de 1 km.

- **Marin**

Renouvellement de canalisations de distribution (Fonte et PVC de 60 à 200mm) dans le bourg sur une distance de 3 km.

- **Sainte Anne**

Renouvellement de la canalisation de distribution du réservoir de Cap Chevalier, actuellement en PVC collé, faisant l'objet de fréquentes réparations de fuites.

Renouvellement de la canalisation de distribution du bourg et des vannes du bourg, pour une longueur de 260 ml.

- **Rivière Salée**

Canalisation de 200 ml en PVC 50 au quartier médecin

Reprise de la canalisation de distribution au niveau du rond-point de la route nationale

• **Robert**

Construction d'un réservoir de 10 000 m³ au lieu l'Estrade. Ce réservoir permettra d'augmenter le volume de stockage sur le réseau d'adduction notamment en cas d'indisponibilité de la ressource (arrêt d'usine). Enfin, pour relever la ligne piézométrique en tête de la branche Atlantique, la pose d'un accélérateur parait indispensable en cas de besoin de volumes complémentaires sur la partie caraïbe du réseau de la CAESM.

• **Trinité**

Renouvellement de canalisations de distribution du réservoir de Desmarinières.

Renouvellement de réseaux dans le bourg à hauteur de 260 ml.

Distribution de réservoir de Bac à reposer sur 200 ml pour réalimenter la zone Sud du bourg de la Trinité.

➤ Etanchéité de réservoirs à reprendre

L'étanchéité du GC des réservoirs suivants n'est plus garantie :

- ✓ Bois d'inde 2 (capacité 2000 m3) (Trois-ilets)
- ✓ Bigot (ANSE D'ARLET)
- ✓ Ancinel (DIAMANT)
- ✓ La ferme (TROIS-ILETS)
- ✓ La montagne (VAUCLIN)
- ✓ Bac coco (DUCOS)
- ✓ Dizac (dôme) (DIAMANT)

➤ Raccordement et mise en service des accélérateurs

- Accélérateur de Vatable (TROIS ILETS)
 - Objectif : sécurisation de l'alimentation des réservoirs de Bois d'Inde (quartier Wallon, Trois-ilets) – sécurisation de l'alimentation en eau potable des 8 abonnés actuellement raccordés à l'adduction des réservoirs de Bois d'Inde (autorisation de raccordement donnée par le SICSM à l'époque).
 - Reste à faire :
 - ✓ Raccordement électrique au réseau principal
 - ✓ Raccordement hydraulique déjà réalisé (attente de bon de commande)
 - ✓ Intégration au patrimoine affermé
- Accélérateur de Dizac (DIAMANT)
 - Objectif : sécurisation de l'alimentation du réservoir de Petite anse (Anse d'arlet)
 - Reste à faire :
 - ✓ Raccordement hydraulique
 - ✓ Raccordement électrique au réseau principal

3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :

« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Périmètre Espace Sud

Le nombre de clients					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Borne de puisage	10	21	24	27	12,50%
Particuliers	56 686	55 249	55 324	55 692	0,67%
Collectivités	615	678	683	697	2,05%
Professionnels	330	3 402	3 973	4 024	1,28%
Autres	82	137	126	111	-11,90%
Total	57 723	59 487	60 130	60 551	0,70%

DUCOS	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	7 762	7 255	7 233	7 327	1,30%
Collectivités	57	58	58	58	0,00%
Professionnels	65	600	703	706	0,43%
Autres	13	19	18	14	-22,2%
Total	7 897	7 932	8 012	8 105	1,16%

LE DIAMANT	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	3 144	2 958	2 968	2 985	0,57%
Collectivités	33	35	32	31	-3,13%
Professionnels	31	245	282	282	0,00%
Autres	10	12	13	10	-23,08%
Total	3 218	3 250	3 295	3 308	0,39%

3 | Qualité du service

LE FRANÇOIS	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	7 951	7 693	7 764	7 830	0,85%
Collectivités	69	81	84	86	2,38%
Professionnels	29	350	410	417	1,71%
Autres	5	13	14	13	-7,14%
Total	8 054	8 137	8 272	8 346	0,89%

LE MARIN	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	4 189	3 910	3 928	3 937	0,23%
Collectivités	52	65	67	71	5,97%
Professionnels	21	328	340	367	7,94%
Autres	4	2	4	5	25,00%
Total	4 266	4 305	4 339	4 380	0,94%

LE VAUCLIN	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	4 864	4 759	4 759	4 790	0,65%
Collectivités	53	58	57	56	-1,75%
Professionnels	27	166	237	248	4,64%
Autres	5	13	9	8	-11,11%
Total	4 949	4 996	5 062	5 102	0,79%

LES ANSES-D'ARLET	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	2 054	2 014	2 022	2 031	0,45%
Collectivités	32	34	35	37	5,71%
Professionnels	9	74	92	91	-1,09%
Autres	2	5	3	2	-33,33%
Total	2 097	2 127	2 152	2 161	0,42%

LES TROIS-ILETS	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	3 842	3 474	3 490	3 507	0,49%
Collectivités	71	71	70	70	0,00%
Professionnels	32	462	555	559	0,72%
Autres	13	18	16	16	0,00%
Total	3 958	4 025	4 131	4 152	0,51%

RIVIÈRE-PILOTE	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	5 793	5 705	5 732	5 725	-0,12%
Collectivités	44	41	42	43	2,38%
Professionnels	15	123	148	151	2,03%
Autres	2	2	4	2	-50,00%
Total	5 854	5 871	5 926	5 921	-0,08%

RIVIÈRE-SALÉE	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	6 139	5 735	5 705	5 757	0,91%
Collectivités	64	75	76	80	5,26%
Professionnels	43	458	517	515	-0,39%
Autres	10	18	14	13	0,00%
Total	6 256	6 286	6 312	6 365	0,84%

SAINTE-ANNE	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	2 768	2 599	2 604	2 614	0,38%
Collectivités	48	62	63	64	1,59%
Professionnels	10	184	198	200	1,01%
Autres	4	6	8	6	-25,00%
Total	2 830	2 851	2 873	2 884	0,53%

SAINTE-LUCE	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	4 090	5 096	5 092	5 120	0,55%
Collectivités	46	50	53	55	3,77%
Professionnels	24	273	332	331	-0,30%
Autres	7	21	14	13	-7,14%
Total	4 167	5 440	5 491	5 519	0,51%

SAINT-ESPRIT	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	4 090	4 051	4 027	4 069	1,04%
Collectivités	46	48	46	46	0,00%
Professionnels	24	139	159	157	-1,26%
Autres	7	8	9	10	11,11%
Total	4 167	4 246	4 241	4 282	0,97%

Périmètre Robert - Trinité

Le nombre de clients					
Désignation	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	13 608	12 938	12 888	12 909	-19,19%
Collectivités	162	159	158	160	-11,60%
Professionnels	56	780	901	904	0,33%
Autres	17	26	20	23	-43,18%
Total	13 843	13 903	13 968	13 996	-18,15%

LA TRINITÉ	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	5 515	5 184	5 123	5 136	-11,86%
Collectivités	87	80	80	82	-3,53%
Professionnels	29	378	445	444	-0,67%
Autres	7	12	8	10	-23,08%
Total	5 638	5 654	5 656	5 672	-10,97%

LE ROBERT	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Particuliers	8 093	7 754	7 765	7 773	-23,40%
Collectivités	75	79	78	78	-18,75%
Professionnels	27	402	456	460	1,32%
Autres	10	14	12	13	-54,84%
Total	8 205	8 249	8 312	8 324	-22,41%

INDIVIDUALISATION COMPTAGE EN HABITAT COLLECTIF

Le nombre total de contrats à fin 2020 dans le cadre d'une individualisation de comptage est répartie de la manière suivante :

PERIMETRE ESPACE SUD

COMMUNES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
DIAMANT	6	9	10	11	10	11
DUCOS	28	30	31	36	34	34
FRANCOIS	9	12	13	16	15	15
LES ANSE D'ARLET	2	2	3	4	5	5
LES TROIS-ILETS	14	19	20	24	24	24
MARIN	12	13	13	17	15	17
RIVIERE-PILOTE	0	2	2	2	2	2
RIVIERE-SALEE	19	20	24	25	24	26
SAINT-ESPRIT	4	4	4	5	5	6
SAINTE-LUCE	18	20	20	22	21	21
VAUCLIN	7	11	12	15	13	13
Total	119	142	152	2177	168	174

PERIMETRE ROBERT ET TRINITE

COMMUNES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ROBERT	21	32	32	33	32	32
TRINITE	11	14	16	17	16	16
Total	32	46	48	50	48	48

3.4.2 Le nombre de clients et de volumes gros consommateurs hors vente d'eau en gros

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m³/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

⇒ 39 Gros consommateurs sur le périmètre Espace Sud

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE	VOLUME ANNUEL (m ³)	VOLUME JOURNALIER (m ³ /j)
Diamant	Professionnel	ETABLISSEMENTS MARINOTEL	7 440	21
Diamant	Professionnel	SIMAR	6 808	19
Ducos	Professionnel	ATIR	6 385	17
Ducos	Collectivité	CENTRE PENITENTIAIRE	90 714	248
Ducos	Professionnel	SIMBI	6 244	17
Ducos	Professionnel	SOGEP SARL	22 929	63
Ducos	Professionnel	S I M B I	8 031	22
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAI	16 091	44
François	Professionnel	ABATTOIR BO KAILLE	8 027	22
François	Collectivité	CENTRE HOSPITALIER ERNEST WAN AJOUHU	8 857	24
François	Professionnel	HERITIERS H. CLEMENT S.A.	6 987	19
François	Professionnel	HOTEL CAP EST LAGOON RESORT	7 070	19
François	Professionnel	MARTINIQUE AVICULTURE	19 317	53
François	Professionnel	SIMAR	14 522	40
François	Collectivité	VILLE DU FRANCOIS	9 476	26
Les Trois Ilets	Collectivité	CONSEIL GENERAL MARTINIQUE	6 778	18
Les Trois Ilets	Professionnel	HOTEL BAKOUA	12 266	34
Les Trois Ilets	Professionnel	S A I P B - LA PAGERIE	8 102	22
Les Trois Ilets	Professionnel	S.G.H.T.I SARL - CARAYOU	20 862	57
Les Trois Ilets	Professionnel	SDC FORT D'ALET	9 825	27
Les Trois Ilets	Professionnel	SOCACO HOTEL BAMBOU	10 132	28
Marin	Professionnel	ANTILLAISE EXPLOITATION	6 407	17
Marin	Collectivité	GESTIONNAIRE LEP	6 120	17
Marin	Professionnel	HOPITAL DU MARIN	13 423	37
Marin	Professionnel	SAEPP SA CPTEUR GENERAL	10 472	29
Marin	Professionnel	SIMAR	22 079	60
Marin	Collectivité	SMTVD	8 440	23
Rivière Pilote	Professionnel	SOGES	8 575	23
Saint Esprit	Collectivité	HOPITAL DU SAINT-ESPRIT	11 475	31

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE	VOLUME ANNUEL (m3)	VOLUME JOURNALIER (m3/j)
Sainte Anne	Professionnel	SMVV (STE QMAISE DE VVF)	21 724	59
Sainte Luce	Professionnel	ASL LE FILAO	13 054	36
Sainte Luce	Professionnel	MARTINIQUE BETON SARL	8 985	25
Sainte Luce	Professionnel	PIERRE ET VACANCES	27 609	76
Sainte Luce	Professionnel	SEH DE SAINTE LUCE	7 234	20
Sainte Luce	Professionnel	SIMAR	22 079	60
Sainte Luce	Collectivité	SMTVD	8 440	23
Vauclin	Professionnel	ASL BEL AIR	7 407	20
Vauclin	Professionnel	OZANAM	32 663	89
Vauclin	Professionnel	SDC PARC RESIDENTIEL DE LOISIR	12 102	33
Total volumes gros consommateurs			554 679	1 518

⇒ 14 Gros consommateurs sur le périmètre Robert - Trinité

COMMUNE	USAGE	NOM ABONNE	VOLUME ANNUEL (m3)	VOLUME JOURNALIER (m3/j)
Robert (ES)	Professionnel	ASL EMERAUDE CARAIBE	75 318	206
Robert (ES)	Professionnel	ASS SYNDICALE LIBRE BETANIA	21 825	60
Robert (ES)	Professionnel	NOUVELLE YAOURT LITTEE	53 497	146
Robert (ES)	Professionnel	RESIDENCES DU MONT-VERT	9 844	27
Robert (ES)	Professionnel	S C I ROBERT 2	7 246	20
Robert (ES)	Professionnel	SOCIETE YAOURT DANONE	23 846	65
Trinité (ES)	Collectivité	GENDARMERIE NATIONALE	9 688	26
Trinité (ES)	Collectivité	HOPITAL DE TRINITE	19 500	53
Trinité (ES)	Collectivité	LYCEE DE TRINITE	13 734	38
Trinité (ES)	Professionnel	FONDATION PARTAGE ET VIE	6 639	18
Trinité (ES)	Professionnel	MAISON FAMILIALE RURALE DE VACANCES	18 244	50
Trinité (ES)	Professionnel	SEH LA GOELETTE	7 874	21
Trinité (ES)	Professionnel	SEP HOTEL LA GOELETTE	7 274	20
Trinité (ES)	Collectivité	VILLE DE TRINITE	7 265	20
Total volumes gros consommateurs			281 794	770

3.4.3 Le nombre d'abonnements

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

Périmètre Espace Sud

TYPES D'ABONNES		NOMBRE D'ABONNES	
Collectivité		697	
Particulier		55 692	
Professionnel		4 024	
SME		111	
Total général		60 524	

Communes	TYPES D'ABONNES				Nombre d'abonnés
	Collectivité	Particulier	Professionnel	SME	
Diamant	31	2 985	282	10	3 308
Ducos	58	7 327	706	14	8 105
François	86	7 830	417	13	8 346
Les Anses d'Arlet	37	2 031	91	2	2 161
Les Trois îlets	70	3 507	559	16	4 152
Marin	71	3 937	367	4	4 379
Rivière Pilote	43	5 725	151	2	5 921
Rivière Salée	80	5 757	515	13	6 365
Saint Esprit	46	4 069	157	10	4 282
Sainte Anne	64	2 614	200	6	2 884
Sainte Luce	55	5 120	331	13	5 519
Vauclin	56	4 790	248	8	5 102
Total Général					60 524

Périmètre Robert - Trinité

TYPES D'ABONNES		NOMBRE D'ABONNES	
Collectivité		160	
Particulier		12 909	
Professionnel		904	
SME		23	
Total général		13 996	

Communes	TYPES D'ABONNES				Nombre d'abonnés
	Collectivité	Particulier	Professionnel	SME	
Robert	78	7 773	460	13	8 324
Trinité	82	5 136	444	10	5 672
Total Général					13 996

Mouvement des abonnements

Le tableau ci-après récapitule les nombres d'ouvertures et de fermetures réalisées sur l'exercice 2020 selon la nature des causes :

Ex-SICSM	2016	2017	2018	2019	2020
RESILIATION	3 648	3 775	3 617	3 875	3 150
MUTATION	3 343	3 595	1 782	1 777	1 472
INTERRUPTION DE SERVICE	2 148	1 621	1 242	753	7
OUVERTURES IMPAYEES	1 418	636	468	55	6

Date et médiane des relèves des compteurs au 1er semestre

Périmètre Espace Sud

COMMUNE	Nb Abon	Date Début	Date Fin	Médiane sem.	Médiane sem-1	Conso	Nb Jrs
ANSE D'ARLET	2167	10/02/2020	13/02/2020	11-févr.-20	3-sept.-19	162	4
DIAMANT	3302	04/03/2020	11/03/2020	7-mars-20	21-sept.-19	169	6
DUCOS	8146	07/05/2020	04/06/2020	21-mai-20	28-nov.-19	175	17
FRANCOIS	8336	10/02/2020	04/03/2020	21-févr.-20	10-sept.-19	165	15
MARIN	4452	11/05/2020	25/05/2020	18-mai-20	19-nov.-19	181	9
RIVIERE PILOTE	5957	21/04/2020	07/05/2020	29-avr.-20	5-nov.-19	176	12
RIVIERE SALEE	6453	16/04/2020	06/05/2020	26-avr.-20	6-nov.-19	172	14
SAINT ESPRIT	4352	07/04/2020	20/04/2020	13-avr.-20	21-oct.-19	176	8
SAINTE ANNE	2928	26/05/2020	03/06/2020	30-mai-20	29-nov.-19	183	6
SAINTE LUCE	5557	12/03/2020	25/03/2020	18-mars-20	1-oct.-19	170	10
TROIS ILETS	4129	26/03/2020	06/04/2020	31-mars-20	12-oct.-19	172	8
VAUCLIN	5142	14/02/2020	03/03/2020	23-févr.-20	11-sept.-19	165	10

Périmètre Robert – Trinité

COMMUNE	Nb Abon	Date Début	Date Fin	Médiane sem.	Médiane sem-1	Conso	Nb Jrs
ROBERT	8466	23/03/2020	15/04/2020	3-avr.-20	16-oct.-19	171	16
TRINITE	5863	05/03/2020	20/03/2020	12-mars-20	27-sept.-19	168	12

Date et médiane des relèves des compteurs au 2nd semestre

Périmètre Espace Sud

COMMUNE	Nb Abon	Date Début	Date Fin	Médiane sem.	Médiane sem-1	Conso	Nb Jrs
ANSE D'ARLET	2167	17/08/2020	20/08/2020	18-août-20	11-févr.-20	190	4
DIAMANT	3302	04/09/2020	11/09/2020	7-sept.-20	7-mars-20	185	6
DUCOS	8146	05/11/2020	30/11/2020	17-nov.-20	26-mai-20	176	17
FRANCOIS	8336	17/08/2020	04/09/2020	26-août-20	21-févr.-20	187	15
MARIN	4452	06/11/2020	19/11/2020	12-nov.-20	18-mai-20	179	9
RIVIERE PILOTE	5957	20/10/2020	05/11/2020	28-oct.-20	29-avr.-20	182	12
RIVIERE SALEE	6453	15/10/2020	04/11/2020	25-oct.-20	26-avr.-20	182	14
SAINT ESPRIT	4352	08/10/2020	19/10/2020	13-oct.-20	13-avr.-20	184	8
SAINTE ANNE	2928	20/11/2020	27/11/2020	23-nov.-20	30-mai-20	178	6
SAINTE LUCE	5557	14/09/2020	25/09/2020	19-sept.-20	18-mars-20	186	10
TROIS ILETS	4129	28/09/2020	07/10/2020	2-oct.-20	31-mars-20	186	8
VAUCLIN	5142	21/08/2020	03/09/2020	27-août-20	23-févr.-20	187	10

Périmètre Robert – Trinité

COMMUNE	Nb Abon	Date Début	Date Fin	Médiane sem.	Médiane sem-1	Conso	Nb Jrs
ROBERT	5863	07/09/2020	22/09/2020	14-sept.-20	12-mars-20	187	12
TRINITE	8466	23/09/2020	14/10/2020	3-oct.-20	3-avr.-20	184	16

3.4.4 Les volumes vendus

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

Périmètre Espace Sud

Volumes vendus (m³)						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	7 123 507	6 569 081	7 015 358	6 646 712	6 779 515	2,0%
Total des volumes facturés	7 123 507	6 569 081	7 015 358	6 646 712	6 779 515	2,0%
DUCOS						
DUCOS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	1 057 337	888 847	983 031	904 662	975 706	7,8%
Total des volumes facturés	1 057 337	888 847	983 031	904 662	975 706	7,8%
LE DIAMANT						
LE DIAMANT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	416 420	401 746	406 485	407 475	415 414	1,95%
Total des volumes facturés	416 420	401 746	406 485	407 475	415 414	1,95%
LE FRANÇOIS						
LE FRANÇOIS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	1 130 685	1 099 737	1 076 519	1 025 733	1 054 313	2,79%
Total des volumes facturés	1 130 685	1 099 737	1 076 519	1 025 733	1 054 313	2,79%
LE MARIN						
LE MARIN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	475 986	409 329	456 912	467 524	461 522	-1,28%
Total des volumes facturés	475 986	409 329	456 912	467 524	461 522	-1,28%
LE VAUCLIN						
LE VAUCLIN	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	515 026	514 631	493 033	481 668	510 057	5,89%
Total des volumes facturés	515 026	514 631	493 033	481 668	510 057	5,89%
LES ANSES-D'ARLET						
LES ANSES-D'ARLET	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	237 278	233 233	232 306	230 874	241 753	4,71%
Total des volumes facturés	237 278	233 233	232 306	230 874	241 753	4,71%

LES TROIS-ILETS	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	663 997	585 510	648 686	608 718	606 938	-0,29%
Total des volumes facturés	663 997	585 510	648 686	608 718	606 938	-0,29%

RIVIÈRE-PILOTE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	552 742	505 910	574 251	553 895	558 449	0,82%
Total des volumes facturés	552 742	505 910	574 251	553 895	558 449	0,82%

RIVIÈRE-SALÉE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	616 323	563 392	622 724	588 644	568 734	-3,38%
Total des volumes facturés	616 323	563 392	622 724	588 644	568 734	-3,38%

SAINTE-ANNE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	407 842	379 440	419 276	402 814	382 407	-5,07%
Total des volumes facturés	407 842	379 440	419 276	402 814	382 407	-5,07%

SAINTE-LUCE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	646 977	619 297	691 891	603 927	382 407	-36,68%
Total des volumes facturés	646 977	619 297	691 891	603 927	382 407	-36,68%

SAINT-ESPRIT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	402 894	365 779	407 084	366 578	418 648	14,20%
Total des volumes facturés	402 894	365 779	407 084	366 578	418 648	14,20%

Périmètre Robert - Trinité

Volumes vendus (m³)						
Désignation	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	1 803 702	1 645 244	1 683 725	1 700 375	1 622 461	-4,58%
Total des volumes facturés	1 803 702	1 645 244	1 683 725	1 700 375	1 622 461	-4,58%

ROBERT	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	657 024	628 532	639 042	633 818	1 008 135	59,06%
Total des volumes facturés	657 024	628 532	639 042	633 818	1 008 135	59,06%

TRINITE	2016	2017	2018	2019	2020	N/N-1 (%)
Volumes vendus	1 146 678	1 016 712	1 044 683	1 066 557	614 326	-42,40%
Total des volumes facturés	1 146 678	1 016 712	1 044 683	1 066 557	614 326	-42,40%

3.4.2 La typologie des contacts clients

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

Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

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

Périmètre Espace Sud

	Diamant	Ducos	François	Les Anses d'Arlet	Les Trois Ilets	Marin	Rivière Pilote	Rivière Salée	Saint Esprit	Sainte Anne	Sainte Luce	Vauclin	Total général
Courrier entrant	67	111	115	33	86	57	58	79	51	31	62	90	840
Courrier entrant tiers		2								2	1		5
Courrier sortant	70	215	98	7	69	119	141	151	111	82	97	49	1209
Email entrant	177	295	220	64	312	132	127	219	97	95	256	162	2156
Email sortant	14	24	31	12	45	21	10	20	10	6	16	11	220
Fax entrant								1			1		2
Fax sortant		1											1
Interne	19	21	46	31	12	17	9	20	12	8	25	17	237
NPAI		3	1	3		1	2				1	1	12
Téléphone entrant	1260	1941	2215	642	1429	1107	1260	1499	900	771	1549	1519	16092
Téléphone sortant	87	161	107	67	102	40	85	100	79	31	64	80	1003
Visite	181	687	577	112	264	226	217	385	270	155	260	322	3656
Total général	1875	3461	3410	971	2319	1720	1909	2474	1530	1181	2332	2251	25433

Périmètre Robert - Trinité

	Robert	Trinité	Total général
Courrier entrant	160	146	306
Courrier sortant	200	126	326
Email entrant	238	234	472
Email sortant	21	24	45
Fax entrant	1	-	1
Interne	27	45	72
NPAI	2	1	3
Téléphone entrant	1855	2280	4135
Téléphone sortant	153	102	255
Visite	598	400	998
Total général	3255	3358	6613

3.4.3 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Périmètre Espace Sud

	Diamant	Ducos	François	Les Anses d'Arlet	Les Trois Ilets	Marin	Rivière Pilote	Rivière Salée	Saint Esprit	Sainte Anne	Sainte Luce	Vauclin	Total général
ABONNEMENT	281	537	438	153	456	240	266	383	230	133	345	318	3780
ASSAINISSEMENT	17	53	38	23	33	7	10	21	10	14	30	29	285
CHANTIER	1	2	4		1		1	4			1	1	15
DISTRIBUTION	279	387	549	112	286	232	409	401	249	169	385	367	3825
DIVERS	150	220	259	92	165	112	128	138	101	88	149	169	1771
EDITION - CESSATION ABONNEMENT			1						3				4
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	144	342	269	52	221	138	105	201	138	75	196	153	2034
ENCAISSEMENT	414	791	800	278	420	388	390	529	304	315	470	574	5673
FACTURATION	402	675	782	168	474	358	351	493	303	239	505	467	5217
MENSUALISATION	185	453	269	92	261	243	249	303	189	145	244	169	2802
QUALITE EAU		1							1		2		4
Réclamation Cabinet de Recouvrement	2		1	1	2	2		1	2	3	4	4	22
RELEVE											1		1
Total général	1875	3461	3410	971	2319	1720	1909	2474	1530	1181	2332	2251	25433

Périmètre Robert - Trinité

	Robert	Trinité	Total général
ABONNEMENT	473	416	889
ASSAINISSEMENT	23	51	74
CHANTIER	2	1	3
DISTRIBUTION	310	306	616
DIVERS	233	241	474
EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT	223	252	475
ENCAISSEMENT	787	904	1691
FACTURATION	787	891	1678
MENSUALISATION	412	294	706
QUALITE EAU		1	1
Réclamation Cabinet de Recouvrement	5	1	6
Total général	3255	3358	6613

3.4.4 L'activité de gestion clients

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

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

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

Au 31 décembre 2020, **22,51 %** clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

Activité de gestion clients sur le territoire de l'Ex-SICSM			
	2019	2020	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	13 982	16 777	19,99%
Nombre d'abonnés prélevés	11 674	11 984	2,66%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	135 823	156 162	14,97%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	9 866	11 830	19,91%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	1 768	2 278	28,85%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	241	250	3,73%
Nombre total de factures comptabilisés	147 698	170 520	15,45%

- En 2020, près de **1 265** échéanciers ont été accordés pour les clients de l'Ex-SICSM

3.4.5 La relation clients

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

RELEVE DES COMPTEURS

La SME France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés exclusivement au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- l'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)

Une réponse adaptée aux questions des clients

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du relevé) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

• UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux...), sur les sujets suivants :

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
 - a. Le compte en ligne
 - b. L'e-facture (ou facture électronique)
 - c. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - d. La dépose d'index en ligne
- 2) **Information sur :**
 - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...);
 - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
 - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
 - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
 - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
 - b. Actions sur le compteur : relève, changement
 - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
- 4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
 - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
 - b. Des informations sur la gestion des données personnelles
 - c. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



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

- ⇒ Un courrier d'accueil,
- ⇒ Le règlement de service,
- ⇒ Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture...), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

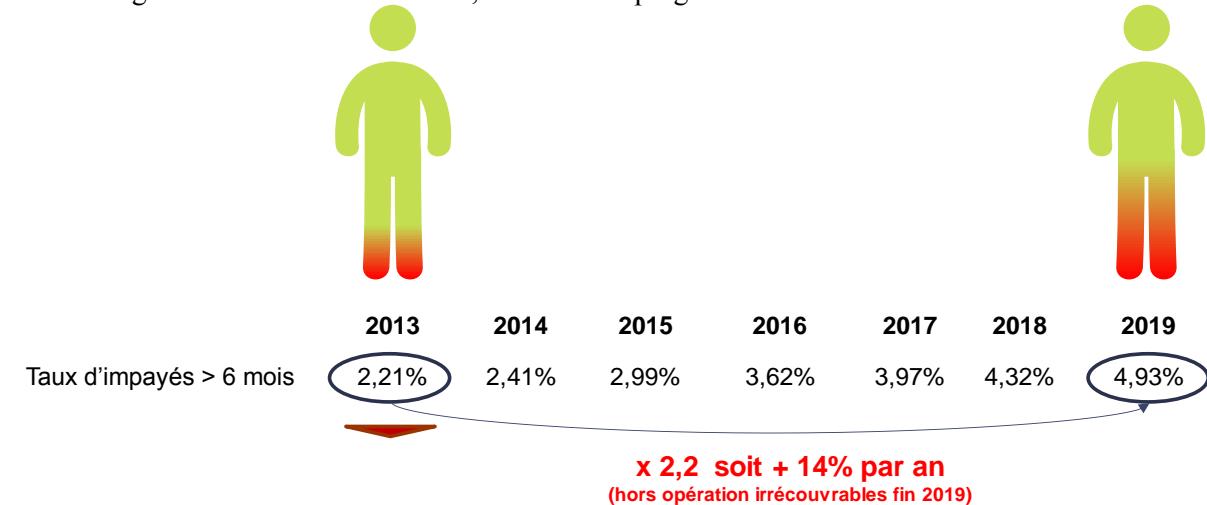
3.4.6 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

Recouvrement amiable :

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

Recouvrement précontentieux

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

Recouvrement contentieux

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ces stocks d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

3.4.7 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

La SME a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics.

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par la SME.

Le fonds de solidarité					
Territoire Ex-SICSM	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	36	42	48	73	29
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	8733	4 021	20905	10625	8270
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0,0016	0,0005	0,0024	0,0021	0,0009

3.4.8 La mesure de la satisfaction client ESPACE SUD

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

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

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

La dernière enquête réalisée l'a été par téléphone au cours du mois de novembre 2020, toujours en collaboration avec l'Institut LHdom, dix-huit mois après celle de l'année précédente.

> La méthodologie

Les cibles de l'étude :

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

Le questionnaire :

Le questionnaire identique à celui administré en octobre 2019.

L'échantillonnage :

- Espace sud : 400 entretiens

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

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

Calendrier :

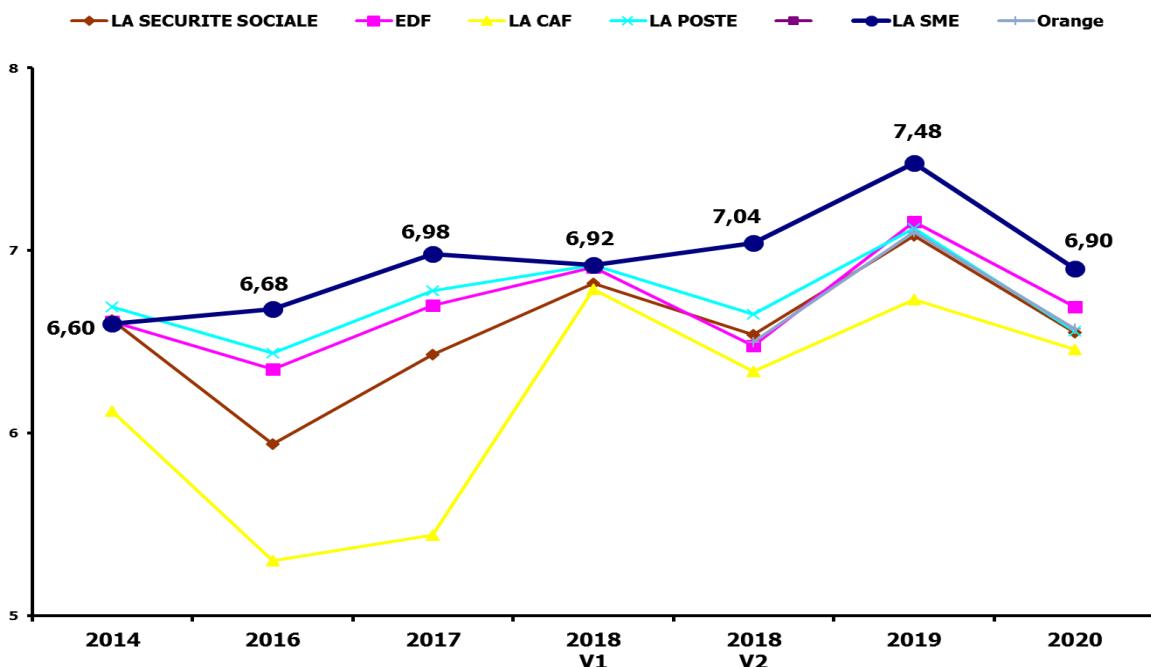
Cette étude a été réalisée sur 5 semaines.

Les derniers résultats obtenus en Novembre 2020 sont présentés ci-dessous.

☞ *Image comparative avec d'autres services publics*

Par rapport aux acteurs auxquels elle est comparée, la SME, se place au-dessus de EDF, la CAF, La Poste et Orange. Elle enregistre une note d'appréciation globale en baisse :

- ⇒ En 2019, la SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 7.48 / 10, contre 6.90 / 10 en 2020.
- ⇒ Elle reste néanmoins l'institution la mieux notée. Nous observons une baisse générale de l'appréciation.



☞ *Image institutionnelle*

Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent, pour la plupart d'entre eux, une baisse :

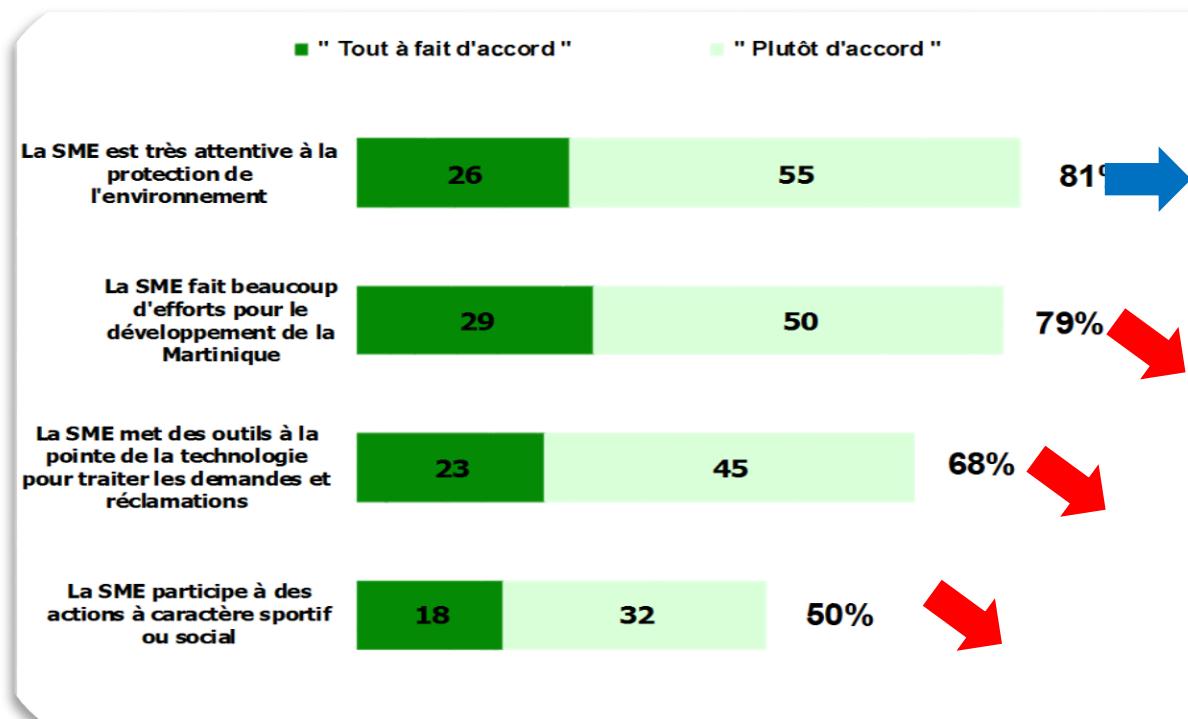
Sont en baisse :

- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique
- La SME met des outils à la pointe de la technologie pour traiter les demandes et les réclamations
- La SME participe à des actions à caractère sportif ou sociale

Sont stables :

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

Nous ne constatons aucun indicateur en hausse.



☞ *Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés*

Tous les items sont en baisse par rapport à l'année précédente.



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

55 % des interviewés déclarent que des travaux ont occasionné des coupures d'eau chez eux au cours de l'année, contre 23 % en 2019.

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau sont en augmentation, ils passent de 51 % (en 2019) à 58 % (en 2020).

La perception des efforts pour limiter la fréquence et la durée des coupures par la SME est en baisse et passe de 7.26/10 (en 2019) à 6.30/10 (en 2020).

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est en augmentation de 15 % ; « coupures fréquentes » reste le principal motif d'insatisfaction exprimé, il augmente de 26 % d'une année à l'autre.

D'autres motifs sont en hausse, tels que :

- Facture trop élevée, qui était jusqu'à cette année le motif d'insatisfaction le plus élevé,
- Problème sur la qualité de l'eau
- Goût de l'eau
- Couleur de l'eau

En nette baisse :

- Pression d'eau pas suffisamment élevée

Les améliorations souhaitées par les abonnés pour les années à venir

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les améliorations qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité dans les prochaines années, 20 % des interviewés font des suggestions et les quatre principaux souhaits sont les suivants :

- Amélioration de la qualité de service
- Amélioration de la qualité de l'eau
- Moins de coupures et coupures moins longues
- Meilleure qualité du réseau

3.4.9 La mesure de la satisfaction client CAP NORD

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

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

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

La dernière enquête réalisée l'a été par téléphone au cours du mois de décembre 2020, toujours en collaboration avec l'Institut LHdom, quatorze mois après celle de l'année précédente. L'enquête de cette année 2021 devrait être administrée au mois de Novembre 2021.

> La méthodologie

Les cibles de l'étude :

- Les foyers des communes de CAP Nord.

Le questionnaire :

Le questionnaire identique à celui administré en octobre 2020.

L'échantillonnage :

- CAP Nord : 400 entretiens

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

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

Calendrier :

Cette étude a été réalisée sur 5 semaines.

Les derniers résultats obtenus en décembre 2020 sont présentés ci-dessous.

☞ Image comparative avec d'autres services publics

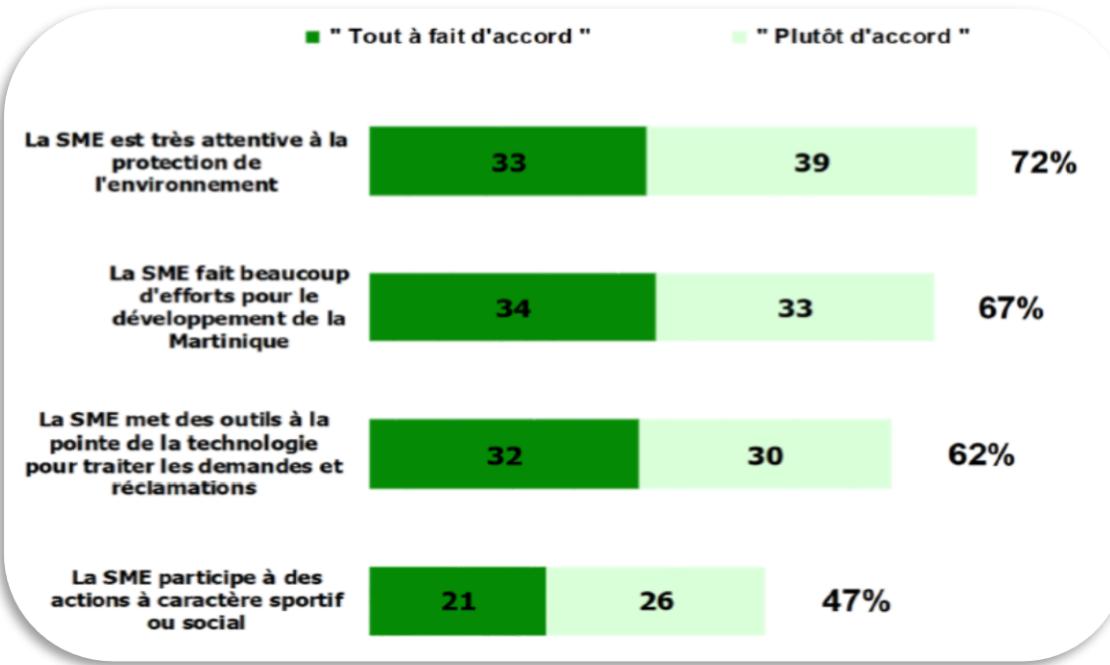
Par rapport aux acteurs auxquels elle est comparée, la SME obtient la dernière place juste après la CAF. Elle enregistre une note d'appréciation globale, en baisse :

En effet, en 2019, la SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 7,15 / 10, contre 6,80 / 10 en 2020.

☞ Image institutionnelle

Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent une baisse généralisée de la satisfaction clients :

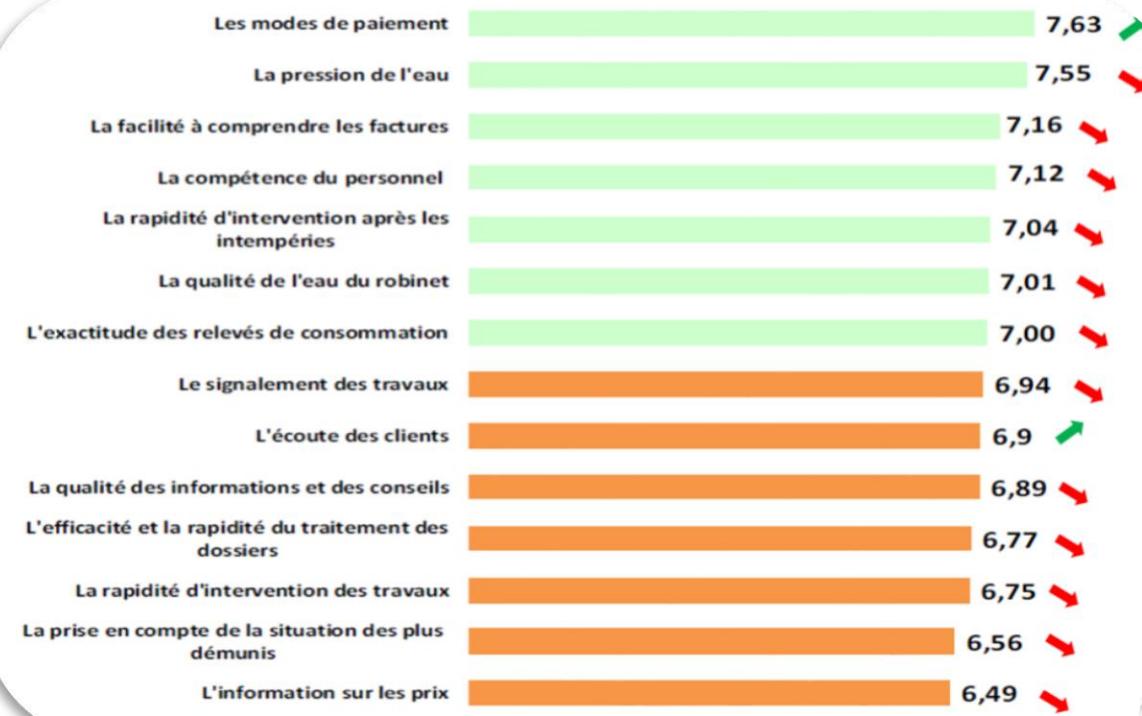
- La SME est attentive à la protection de l'environnement.
- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique.
- La SME met les outils à la pointe de la technologie pour traiter les demandes et réclamations.
- La SME participe à des actions à caractère sportifs ou social



☞ *Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés*

On constate une amélioration de la satisfaction clients pour deux indicateurs qui sont :

- Les modes de paiement
- L'écoute des clients



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

46 % des interviewés en 2020 déclarent que des travaux ont occasionné des coupures d'eau chez eux au cours de l'année, contre 36 % en 2019.

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau, passent cependant de 50 % (en 2019) à 41 % (en 2020). Notre note moyenne concernant la capacité à informer en cas de coupure programmée passe de 7.04/10 (en 2019) à 6.96/10 (en 2020).

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est en augmentation de 17 points, il passe de 14 en 2019 à 31 en 2020.

Les items « facture trop élevée » et « coupures fréquentes » sont les motifs d'insatisfaction les plus exprimés.

☞ Les améliorations souhaitées par les abonnés pour les années àvenir

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les améliorations qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité dans les prochaines années, 32 % des interviewés (contre 10 en 2019) font des suggestions et les quatre souhaits suivants arrivent en tête en 2020 :

- La qualité du service de l'eau,
- La baisse du prix de l'eau,
- Un accroissement de l'information transmise par la SME (sur les coupures, les tarifs, la qualité de l'eau...),
- La qualité de l'eau au robinet.

3.4.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m³.

❖ Les composantes du tarif de l'eau

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

**Communauté d'Agglomération Espace Sud Martinique
(Périmètre Espace Sud)**
Tarif
Eau Potable

	prix de base 01/04/2015	prix actualisé 01/01/2017	prix actualisé 01/01/2018	prix actualisé 01/01/2019	prix actualisé 01/01/2020	prix actualisé 01/01/2021	Part de la Collectivité 01/01/2018
Actualisation K	1,0000	0,9994	1,0144	1,0363	1,0439	1,0683	
Abonnement							
Abonnement cptr. 15 mm	22,00	21,99	22,32	22,80	22,97	23,50	
Abonnement cptr. 20 mm	37,00	36,98	37,53	38,34	38,62	39,53	
Abonnement cptr. 30 mm	62,00	61,96	62,89	64,25	64,72	66,23	
Abonnement cptr. 40 mm	108,00	107,94	109,56	111,92	112,74	115,38	
Abonnement cptr. 60 mm	200,00	199,88	202,88	207,26	208,78	213,66	
Abonnement cptr. 80 mm	276,00	275,83	279,97	286,02	288,12	294,85	
Abonnement cptr. 100 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	575,19	588,63	
Abonnement cptr. 150 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	575,19	588,63	
Consommation							
Tranches semestrielles de 0 à 25 m ³	1,0700	1,0694	1,0854	1,1088	1,1170	1,1431	0,4083
de 26 à 50 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,4083
de 51 à 3000 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,4403
de 3001 à 6000 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,6075
de 6001 à 12000 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,2527
de 12 001 à 24 000 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,6173
au de-là de 24 000 m ³	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	0,4261

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2018	prix 01/01/2019	prix 01/01/2020	prix 01/01/2021	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2600	0,2600	0,2600	ODE
Redevance Préservation de la ressource en Eau	0,0750	0,0550	0,0550	0,0550	ODE
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	CTM
TVA	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	Trésor public

Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique (Périmètre Robert et Trinité)

Tarif Eau Potable

							Part de la Collectivité 01/01/2018	Part de la Collectivité 01/04/2020
	prix de base 01/04/2015	prix actualisé 01/01/2017	prix actualisé 01/01/2018	prix actualisé 01/01/2019	prix actualisé 01/01/2020	prix actualisé 01/01/2021		
Actualisation K	1,0000	0,9994	1,0144	1,0363	1,0439	1,0683		
Abonnement							Abonnement	
Abonnement cptr. 15 mm	22,00	21,99	22,32	22,80	22,97	23,50	Abonnement cptr. 15 mm	28,00
Abonnement cptr. 20 mm	37,00	36,98	37,53	38,34	38,62	39,53	Abonnement cptr. 20 mm	45,34
Abonnement cptr. 30 mm	62,00	61,96	62,89	64,25	64,72	66,23	Abonnement cptr. 30 mm	54,36
Abonnement cptr. 40 mm	108,00	107,94	109,56	111,92	112,74	115,38	Abonnement cptr. 40 mm	24,87
Abonnement cptr. 60 mm	200,00	199,88	202,88	207,26	208,78	213,66	Abonnement cptr. 50/60 mm	99,03
Abonnement cptr. 80 mm	276,00	275,83	279,97	286,02	288,12	294,85	Abonnement cptr. 70/80 mm	125,46
Abonnement cptr. 100 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	575,19	588,63	Abonnement cptr. 90/100 mm	203,03
Abonnement cptr. 150 mm	551,00	550,67	558,93	571,00	575,19	588,63	Abonnement cptr. 150 mm	203,03
Consommation							Consommation	
Tranches semestrielles de 0 à 25 m3	1,0700	1,0694	1,0854	1,1088	1,1170	1,1431	Tranches semestrielles de 0 à 25 m3	0,0841
de 26 à 50 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	de 26 à 200 m3	0,1121
de 51 à 3000 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	de 201 à 6000 m3	0,5044
de 3001 à 6000 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025	> 6000 m3	0,5604
de 6001 à 12000 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025		
de 12 001 à 24 000 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025		
au de-là de 24 000 m3	1,5000	1,4991	1,5216	1,5545	1,5659	1,6025		

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2018	prix 01/01/2019	prix 01/01/2020	prix 01/01/2021	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2600	0,2600	0,2600	ODE
Redevance Préservation de la ressource en Eau	0,0750	0,0550	0,0550	0,0550	ODE
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	CTM
TVA	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	Trésor public

La facture type 120 m³ type D102.0

**Communauté d'Agglomération Espace Sud Martinique
(Périmètre Espace Sud)**

Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³

Établie sur la base des tarifs au 31 décembre 2020

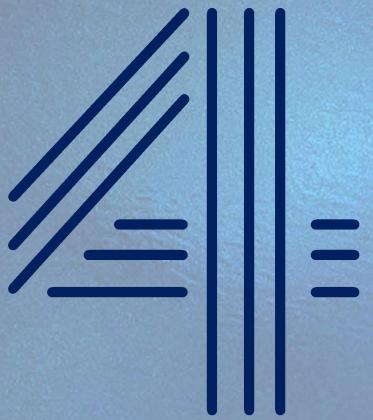
	M ³	Prix unitaire	Montant	Prix unitaire	Montant	Evolution
		2021	2021	2020	2020	2021/2020
SERVICE EAU POTABLE						
Part du déléataire						
Abonnement semestriel		23,50	47,00	22,97	45,94	2,3%
Consommation						
de 0 à 25 m ³	50	1,1431	57,16	1,1170	55,85	2,3%
de 26 à 50 m ³	50	1,6025	80,13	1,5659	78,30	2,3%
de 51 à 3000 m ³	20	1,6025	32,05	1,5659	31,32	2,3%
Part de la Collectivité						
Consommation						
de 0 à 25 m ³	50	0,4083	20,42	0,4083	20,42	
de 26 à 50 m ³	50	0,4083	20,42	0,4083	20,42	
de 51 à 3000 m ³	20	0,4403	8,81	0,4403	8,81	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2600	31,20	0,2600	31,20	
Redevance préservation de la ressource en Eau	120	0,0550	6,60	0,0550	6,60	
Octroi de Mer Régional			4,56		4,48	1,7%
Sous-total hors TVA			308,35		303,33	1,7%
TVA à 2,1 %			6,38		6,28	1,7%
Total TTC			314,73		309,60	1,7%
m³ TTC			2,62		2,58	1,7%
m³ TTC hors abonnement			2,22		2,19	1,5%

**Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique
(Périmètre Robert et Trinité)**

Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³

Établie sur la base des tarifs au 31 décembre 2020

	M ³	Prix unitaire 2021	Montant 2021	Prix unitaire 2020	Montant 2020	Evolution
SERVICE EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		23,50	47,00	22,97	45,94	2,3%
Consommation de 0 à 25 m ³	50	1,1431	57,16	1,1170	55,85	2,3%
de 26 à 50 m ³	50	1,6025	80,13	1,5659	78,30	2,3%
de 51 à 3000 m ³	20	1,6025	32,05	1,5659	31,32	2,3%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel		14,00	28,00			
Consommation de 0 à 25 m ³	50	0,0841	4,21	0,6083	30,42	
de 26 à 200 m ³	70	0,1121	7,85	0,6083	30,42	
				0,6403	12,81	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2600	31,20	0,2600	31,20	
Redevance préservation de la ressource en Eau	120	0,0550	6,60	0,0550	6,60	
Octroi de Mer Régional			4,41		4,84	-8,9%
Sous-total hors TVA			298,61		327,69	-8,9%
TVA à 2,1 %			6,18		6,78	-8,9%
Total TTC			304,79		334,47	-8,9%
m³ TTC			2,54		2,79	-8,9%
m³ TTC hors abonnement			2,14		2,40	-10,7%



| Comptes de la délégation

4.1 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine". Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

4.1.1 La situation sur les installations

➤ LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUÉS PAR LE DELEGATAIRE

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

Les opérations réalisées CAESM EAU			
CHANTIER	COMMUNE	SITE	Total
000000000000		Renouvellement EP	312 657,69
RCC000		RNVLT Compteurs S.Client	359 652,41
RE14016	ATS	14 REDUCTEURS PRESS° REG ATS	112 441,72
RE14032		14 RPLCT VENTOUSES RESEAUX ATS	14 347,58
RE14033		14 RPLCT VANNES RESEAUX	72 373,83
RE20001		AMA Supresseur CROIX GODET	5 501,10
RE202432	DUCOS	97207/SURPRESS/BAC COCO/CPTEUR	4 799,24
RE202438	MARIN	290/MNEGOMMIER/GSM3	632,59
RE202440	MARIN	290/STAPMPDUPREY/GSM3	632,59
RE202441	MARIN	290/RESMONDESIR/GSM3	632,59
RE202442	MARIN	290/STAPMPFLAMBEAU/GSM3	632,59
RE202443	MARIN	290/RESCOURBARIL/GSM3	632,59
RE202444	MARIN	290/RESCAPMARIN/GSM3	632,59
RE202446	MARIN	290/RESANGLAIS/GSM3	632,60
RE202447	STE ANNE	227/STACAPFERRE/GSM3	632,60
RE202448	STE ANNE	227/STACREVECOEUR/GSM3	632,60
RE202449	STE ANNE	227/RESCAPFERRE/GSM3	632,60
RE202450	RIV PILOTE	211/STAPMPVINCENT/GSM3	632,60
RE202451	RIV PILOTE	211/STAPMPPOMPO/GSM3	632,60
RE202452	RIV PILOTE	211/RESSTVINCENT/GSM3	632,60
RE202453	VAUCLIN	280/STADUNOYER/GSM3	632,61
RE202454	VAUCLIN	280/RESDUNOYER/GSM3	632,61
RE202455	VAUCLIN	280/RESSIGY/GSM3	632,61

Les opérations réalisées CAESM EAU			
CHANTIER	COMMUNE	SITE	Total
RE202465	RIV SALEE	215/ACCPETITBOURG/GSM3	632,61
RE202466	RIV SALEE	215/STAMASSON/GSM3	632,61
RE202467	RIV SALEE	215/STACOURBARIL/GSM3	632,61
RE202468	RIV PILOTE	211/RESHONORE/GSM3	632,61
RE202571	RIV PILOTE	RIVIEREPILOTE/STAPMPMNEROCHE/E	406,99
RE202573	DIAMANT	DIAMANT/STAPMPCHALOPIN/EVOLUTI	406,99
RE202574	DIAMANT	DIAMANT/STAPMPTAMARIN/EVOLUTIO	406,99
RE202575	DIAMANT	223/CONSTANT/GSM3	406,99
RE202576	T ILETS	TROISILETS/RESHAMEAUXARMEE/EVO	406,99
RE202577	T ILETS	229/HAMEAUARMEE/GSM3	406,99
RE202578	RIV SALEE	215/STATHORAILLE/GSM3	406,99
RE202579	RIV SALEE	215/THORAILLE/GSM3	406,99
RE202580	RIV SALEE	RIVIERESALEE/STAPMPSANSPAREIL/	406,99
RE202581	RIV SALEE	215/DESMARINIH/GSM3	406,99
RE202598	DIAMANT	DIAMANT/STAPMPANSECAFARD/EVOLU	406,99
RE202599	ANSE ARLET	217/PETITEANSE/GSM3	406,99
RE202600	ST JOSEPH	212/FORBLANCHE/GSM3	406,99
RE202601	ST JOSEPH	212/FOR3BLANCHE/GSM3	406,99
RE20262	ANSE ARLET	97217/SPGALLOCHAT/ARMOIREELECT	39 464,97
RE20264	VAUCLIN	SP Dunoyer Cadette (Humbert)/M	25 063,14
RE202643	VAUCLIN	280/BOUCAN/GSM3	406,99
RE202644	VAUCLIN	280/ESCARVAILLE/GSM3	406,99
RE202647	DIAMANT	223/RESANCINEL/GSM3	406,99
RE20265	VAUCLIN	97280/SPGDBOUCAN/ARMOIREELECT	38 538,12
RE202655	RIV SALEE	RIVIERESALEE/CHLORATIONFLEURY/	406,99
RE202656	DUCOS	DUCOS/STAPMPBARINGTON/EVOLUTIO	406,99
RE202658	FRANCOIS	240/BOSSOU/GSM3	406,99
RE202659	FRANCOIS	FRANCOIS/RESMORNEACAJOU/EVOLUT	406,99
RE20266	TROIS ILETS	97229/SPHAMEAUXARMEE/ARMELECT	49 163,84
RE202661	FRANCOIS	FRANCOIS/RESMORNEFRANC/EVOLUTI	406,99
RE202662	RIV PILOTE	211/JOSSEAUD1/GSM3	406,99
RE202663	RIV PILOTE	RIVIEREPILOTE/STAPMPJOSSEAUD2/	406,99
RE202664	RIV PILOTE	RIVIEREPILOTE/RESMORNEWAN/EVOL	406,99
RE202665	FRANCOIS	FRANCOIS/STAPMPDOSTALY/EVOLUTI	406,99
RE202666	FRANCOIS	240/SOLDAT/GSM3	406,99
RE20267	ST ESPRIT	SP Vieille Citerne/MOTEUR	21 900,64
RE20269	VAUCLIN	97217/SPPLACIDE/ARMELECT	36 738,22
RE20271	FRANCOIS	SP Morne Gamelle/MOTEUR	22 289,68
RE20275	ROBERT	SP Boutaud/MOTEUR	19 313,09
RE20277	VAUCLIN	SP Placide/MOTEUR	13 436,39
RE20278	DIAMANT	SP Tamarin/MOTEUR	23 649,35
RE20280	RIV PILOTE	SP Bourg Pomponne/MOTEUR	20 736,75

Les opérations réalisées CAESM EAU			
CHANTIER	COMMUNE	SITE	Total
RE20282	RIV PILOTE	97211/SPJOSSEAUD2/ARMELECT	36 634,40
RE20284	FRANCOIS	SP Morne Gamelle/ANTI BELIER	945,48
RE20286	TROIS ILETS	SP La Ferme/MOTEUR	16 156,39
RE20288	MARIN	97290/SPMORNEFLAMBEAU/ARMELECT	51 364,97
RE20289	MARIN	SP Montgérald/MOTEUR	17 401,67
RE20290	STE LUCE	SP Bourg /MOTEUR	13 978,33
RE20293	DUCOS	DUCOS/SP FOND D'OR/ANTI BELIER	1 910,00
RE20294	DUCOS	Surpresseur Fond Panier/MOTEUR	10 964,12
RE20295	DIAMANT	SP Mare Poirier Bas/MOTEUR	21 471,16
RE20296	DIAMANT	97223/SPTAMARIN/ARMELECT	39 361,14
RE20298	DIAMANT	DIAMT/SP LA MARIE/PPES 1&2	17 157,54
RE20299	DIAMANT	SP Mare Poirier Haut/MOTEUR	17 012,80
RE20301	DUCOS	SP Morne Carette/MOTEUR	14 816,56
RE20305	ST ESPRIT	SP Vieille citerne/ANTI BELIER	1 928,88
RE20306	DIAMANT	SP Fond Fleury/ANTI BELIER	1 825,06
RE20307	FRANCOIS	SP Bossou/ANTI BELIER	1 928,88
RE20317	FRANCOIS	Réservoir Bois Soldat/ENERGIE	1 624,40
RE20325	MARIN	Réservoir Montgérald/ENERGIE	945,48
RE20341	STE ANNE	SP Cap Ferré/MOTEUR	29 257,90
RE20346	STE ANNE	SP Crève c?ur/MOTEUR	26 582,36
RE20347	STE ANNE	SP Crève c?ur/MOTEUR	2 491,70
RE20351	VAUCLIN	SP Ravine Plate/MOTEUR	22 615,17
RE20354	MARIN	SP Duprey/MOTEUR	27 174,34
RE20360	DIAMANT	SP Chalopin/MOTEUR	296,88
RE20361	RIV PILOTE	97211/SP JOSSEAUD/2 POMPES	1 557,33
RE20362	TROIS ILETS	97229/SPARMEES/ARMELECT	1 764,97
RE20363	TROIS ILETS	SP Les Hameaux Gallochat/MOTEU	14 412,74
RE20364	TROIS ILETS	TROIS-ILETS/SP Les Hameaux /CL	2 345,00
RE20365	ST ESPRIT	SP Bourg /MOTEUR	32 337,13
RE20366	ST ESPRIT	SP Bourg /MOTEUR	0,00
RE20367	DUCOS	224/SurpresMNEVERT/KITSURPRES	2 095,00
RE20368	TROIS ILETS	97229/SPMORNECLOUETTE/ARMELECT	78 412,73
RE20369	TROIS ILETS	SP Morne Clouette/MOTEUR	39 350,11
RE20370	RIV SALEE	SP Dédé/MOTEUR	24 491,60
RE20373	RIV SALEE	SP Courbaril/MOTEUR	25 714,55
RE20378	DIAMANT	SP Fond Fleury/MOTEUR	5 355,00
RE20380	DIAMANT	SP Ancinel/ARMELECT	36 738,22
RE20387	RIV PILOTE	SP JOSSEAUD 1/ARMELECT	40 453,51
RE20388	RIV PILOTE	97211/SPSTVINCENT/ARMELECT	38 634,40
RE20392	ROBERT	SP Boutaud/ARMELECT	37 937,24
RE20393	ST JOSEPH	SP Riviere Blanche-Séailles/ A	10 733,88
RE20397	RIV PILOTE	SP Morne Roches/ARMELECT	35 957,29

Les opérations réalisées CAESM EAU			
CHANTIER	COMMUNE	SITE	Total
RE20398	ROBERT	PROD./DIRECT/PPES A VIDE	0,00
RE20401	ROBERT	DIRECTOIRE/CAOGULATION/POMPE D	4 724,49
RE20406	ROBERT	DIRECTOIRE/DECANTATION/TRANSME	3 131,47
RE20411	ROBERT	DIRECTOIRE/Eaux brutes/TRANSME	3 235,23
RE20415	ROBERT	DIRECTOIRE/Eau traitée/ANALYSE	5 296,12
RE20417	ROBERT	DIRECTOIRE/Eau traitée/TRANSME	0,00
RE20418	ROBERT	ST JOSEPH /RIBLA/ANAL ET TURB	3 533,39
RE20419	ROBERT	DIRECTOIRE/Eau traitée/ANALYSE	4 598,73
RE20420	ROBERT	DIRECTOIRE/Eau traitée/ANALYSE	3 533,39
RE20421	ROBERT	DIRECTOIRE/Eau traitée/TRANSME	5 284,52
RE20422	ROBERT	PRODUCTION EP DIRECTOIRE/FILTR	32 051,81
RE20432	ROBERT	DIRECTOIRE/SERVICE/SURPRESSEUR	0,00
RE20437	ROBERT	97231/PROD DIRECTOIRE/API	3 537,24
RE20441	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/UTB/Boues épai	3 627,47
RE20488	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Décantation/MO	20 827,51
RE20500	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Eaux brutes/AN	1 038,22
RE20501	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Eaux brutes/AN	4 479,26
RE20503	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Eau traitée/AN	4 698,15
RE20504	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Eau traitée/AN	3 403,60
RE20516	ST JOSEPH	STJO/PROD RIBLA/SURP LAV. 1&2	415,28
RE20520	SAINT JOSEPH	97212/Prodt° EP RIBLA97212/PRO	5 660,03
RE20526	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Injection Réac	2 152,77
RE20528	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Injection Réac	5 906,70
RE20534	ST JOSEPH	PROD RIBLA /TRANSFO 450KVA	11 272,29
RE20535	ST JOSEPH	RIVIERE BLANCHE/Prod Eau Servi	10 242,18
Total général			2 162 494,66

Les opérations réalisées CAPNORD Robert Trinité EAU			
CHANTIER	COMMUNE	SITE	Total
000000000000		Renouvellement EP	68 614,97
RCC000		RNVLT Compteurs S.Client	79 911,71
RE14016	ATS	14 REDUCTEURS PRESS° REG ATS	7 674,88
RE14033		14 RPLCT VANNES RESEAUX	3 837,44
RE202445	ROBERT	231/RES DUCHENE1/GSM3	632,61
RE202456	TRINITE	220/STAPAVILLON1/GSM3	632,61
RE202457	TRINITE	220/STAPAVILLON2/GSM3	632,61
RE202458	ROBERT	231/RES NICOLAS/GSM3	632,61
RE202459	ROBERT	231/RES DUCHENE2/GSM3	632,60
RE202460	ROBERT	231/STAESTRADE/GSM3	632,60
RE202461	TRINITE	220/SURPETANG/GSM3	632,60
RE202462	TRINITE	220/CHLDESMAR/GSM3	632,61
RE202570	ROBERT	ROBERT/RESPTELAROSE/EVOLUTIONT	406,99
RE202657	ROBERT	231/BOUTAUD/GSM3	632,61
RE20276	ROBERT	SP CHAPELLE VILLARSON/TRANSFO	0,00
RE20285	ROBERT	SP Chapelle Villarson/ANTI BEL	4 326,15
RE20313	TRINITE	Réservoir La Crique/ENERGIE	1 624,40
RE20315	TRINITE	Réservoir VVF Tartane/ENERGIE	0,00
RE20329	ROBERT	Réservoir Pointe Lynch/ENERGIE	0,00
RE20357	TRINITE	97220/SPMORNEFIGUE/ARMELECT	2 709,61
RE20358	TRINITE	SP Morne Figue/MOTEUR	19 834,16
RE20394	ROBERT	SP Chapelle Villarson/ARMELECT	49 547,80
RE20396	TRINITE	97220/SPMORNEPAVILLON1/ARMEL	38 134,40
RE20436	ROBERT	231/PROD DIRECTOIRE/ONDULEUR	4 115,67
Total général			286 431,64



| Votre déléataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

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

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

5.1.2 Nos implantations

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



5.1.3 Nos moyens humains

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

L'agence métier eau potable assure :

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

L'agence métier Assainissement assure :

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

L'agence clientèle :

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

L'agence Visio :

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

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

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

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

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

5.1.4 Nos moyens matériels

En cas d'urgence ou lors des interventions programmées, les agents disposent des véhicules allant du véhicule d'intervention rapide au véhicule dédiée aux interventions plus lourdes.

Au besoin, l'équipe SME peut faire appel à n'importe quel véhicule de la flotte selon la topographie et le type d'intervention.

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

- ⇒ 2 Camions avec grue et nettoyeur haute pression
- ⇒ 4 triphones (détection de fuites)
- ⇒ 2 corrélateurs acoustiques recherche de fuite
- ⇒ 7 détecteurs de canalisations
- ⇒ 7 détecteurs de métaux
- ⇒ 6 groupes électrogènes
- ⇒ 5 compresseurs électriques
- ⇒ 5 compresseurs d'air
- ⇒ 1 coupe tube Ø 600 à 700 Obturateurs de diamètre
- ⇒ 10 tronçonneuses à disques
- ⇒ 4 tronçonneuses
- ⇒ 2 véhicules légers d'intervention

- ⇒ 1 caméra autodirectionnelle à tête rotative permettant le contrôle interne des réseaux, régie sur le véhicule et magnétoscope associé
- ⇒ Matériel de test à l'air permettant la vérification de l'étanchéité des réseaux
- ⇒ Matériel générateur de fumée pour la réalisation des enquêtes

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

La SME met donc à disposition :

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



5.1.5 Nos moyens logistiques

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

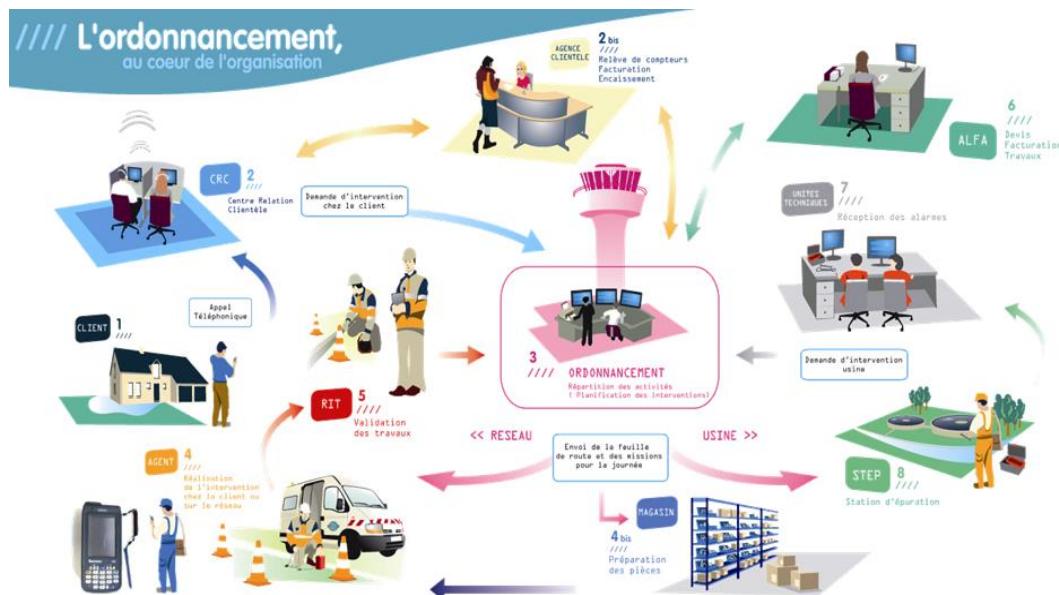
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes permettant la lecture des interventions programmées et aussi la consultation des plans ...

Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

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



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

5.1.6 Les autres moyens

▪ Le matériel de chantiers et d'intervention

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

Parmi ces moyens, on compte :

- Téléphones portables
- Répondeurs téléphoniques avec renvoi d'appel
- Véhicules avec outillages et jeux de plans de réseaux
- Fourgons-ateliers et camion benne
- Camions hydrocureur d'intervention
- Enregistrements des interventions d'astreinte

▪ Le matériel de contrôle (réseaux et incendie)

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

- 1 Jeu de clés spécial incendie
- 1 Système de contrôle des compteurs
- 20 Débitmètres portables
- 10 Manomètres enregistreur
- 2 Systèmes complet de contrôle des débits de poteau d'incendie

5.1.7 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre - 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

SUEZ certifié Top employeur 2019

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

5.2 Les autres missions du service

5.2.1 Les actions de communications pour votre contrat

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

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

Plusieurs types d'opérations ont été réalisées :

RELATIONS PUBLIQUES

- ⇒ Information et sensibilisation des abonnés à la compréhension de leur facture via le canal radio.



- ⇒ Information et sensibilisation des abonnés au paiement de leur facture et aux aides sociales disponibles. Valorisation des actions d'accompagnement social budgétaire réalisé auprès des abonnés de la SME via son partenaire avec l'UDAF.



- ⇒ Démonstration disjoncteur d'eau, un dispositif innovant permettant de prévenir les fuites, pour les usagers en collaboration avec les associations de consommateurs.



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

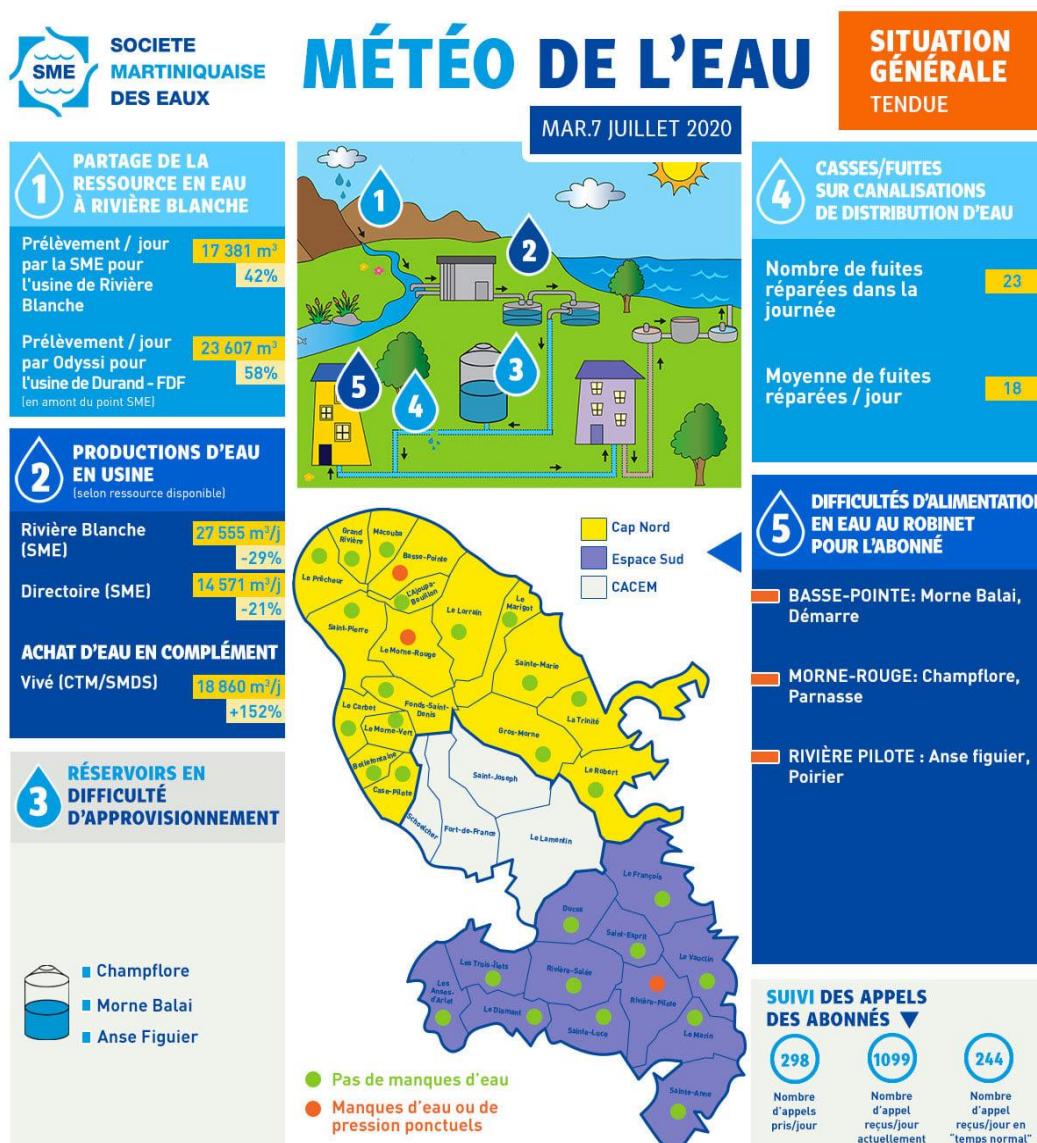


RESPONSABILITE SOCIALE

- Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
- Participation à l'arbre de Noel (ville du Vauclin)

COMMUNICATION METIERS

- Communication dans les médias (presse écrite et radio) des informations de manque eau notamment via la publication hebdomadaire d'une météo de l'eau.



Prises de parole régulières dans les médias lors des interventions sur le terrain suite à la réparation des casses.

EVENEMENTS

- Organisation de la journée de l'innovation pour faire découvrir des sites de la SME et mieux faire comprendre le réseau aux usagers.



5.3 La relation clientèle

5.3.1 Des clients au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

La Société Martiniquaise des Eaux adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, environnementale et citoyenne).

L'agence métier Clientèle a pour missions principales de :

1. Animer et gérer la relation client :

- ⇒ En étant attentif la satisfaction client sur l'ensemble du parcours client SME (abonnement, relève, facturation, encaissement, recouvrement, traitement des demandes clients)
- ⇒ En respectant les obligations contractuelles en termes de qualité et réactivité du service rendu
- ⇒ En mettant en œuvre les projets d'innovation permettant d'enrichir l'expérience client
- ⇒ En garantissant l'égalité d'accès et la continuité du service rendu à l'usager

2. Organiser le déploiement et la maintenance de notre parc compteur :

- ⇒ En développant nos compétences en fonction des nouvelles technologies de comptage et mesure
- ⇒ En respectant les obligations contractuelles de renouvellement du parc,
- ⇒ En développant la performance de nos interventions
- ⇒ En veillant à la sécurité de nos interventions

3. Participer à la vie des contrats

- ⇒ En assurant l'équilibre économique du service public (facturation et encaissement des factures d'eau)
- ⇒ En contribuant à la performance économique de l'entreprise (PRC, nouveaux services, gestion des impayés, maîtrise du coût client)
- ⇒ En assurant le reporting nécessaire auprès de nos clients collectivités (RAD, suivi trimestriel, audit)
- ⇒ En participant aux revues de contrat et à l'élaboration des offres

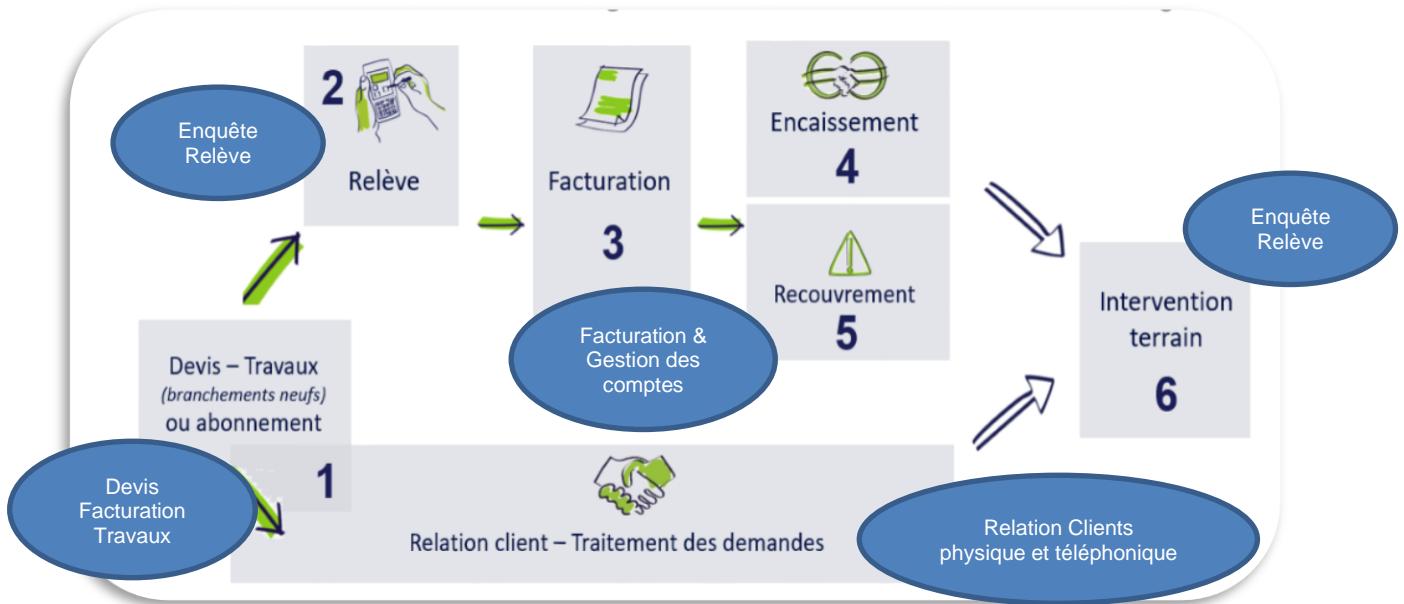
4. Maîtriser les risques opérationnels

- ⇒ Documenter et mettre en œuvre de manière optimisée les processus métiers clientèle
- ⇒ Piloter le bon fonctionnement des outils et SI
- ⇒ Piloter les sous-traitants
- ⇒ Garantir la bonne adéquation besoins/ressources

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- ⇒ des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- ⇒ des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- ⇒ des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- ⇒ des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont orientés vers les clients pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client et améliorer la satisfaction client :



L'organisation interne est ainsi le reflet du parcours client :

La relation clients : Les services Relation Client Physique et Relation Client Téléphonique traitent les demandes clients et développent les services à la clientèle. Les collaborateurs engagés dans ces services sont garants de la satisfaction client. Ces 2 services sont :

- La relation client physique : service qui traite les demandes clients bout en bout et garantie la satisfaction des clients se rendant dans nos bureaux d'accueil physique ou écrivant à la SME
- La relation client téléphonique : service qui traite les demandes clients bout en bout et garantie la satisfaction des clients appelant notre plateforme d'appel ou correspondant par mails.

L'Enquête/Relève : Ce service pilote les interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce service a pour responsabilité

- D'assurer l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.
- De coordonner les projets de modernisation des interventions clientèle ou du comptage client (télérelève, nouveaux outils de relève, ...).
- De garantir les délais et la qualité des interventions clientèle de relève, enquête ou maintenance compteur.

La facturation : Le service est garant de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services. Il est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrier, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques. Il doit s'assurer de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.

La gestion des comptes et recouvrement : Le service s'assure de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Il assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique. Il s'assure du fonctionnement, de la modernisation et de la diversification des moyens de paiement à l'attention de la clientèle (mensualisation prélèvement, paiement CB téléphone et site internet,

La SME a mis en place en 2019 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers. Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndics, bailleurs, professionnels...)

La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs, quel que soit leur métier au sein de la SME, organisés autour de 6 missions :

- 1- Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
- 2- Faciliter la relation avec nos clients**
- 3- Optimiser la gestion client**
- 4- Accompagner les clients fragiles**
- 5- Informer et alerter nos clients**
- 6- Ecouter nos clients pour nous améliorer**

5.3.2 Mesurer et maîtriser les consommations d'eau

➤ LA RELEVE : UN RELEVE DES COMPTEURS OPTIMISE

- ✓ Les releveurs : des équipes dédiées & expérimentées, formées aux règles de sécurité

SME déploie sur le terrain des équipes d'agents chaque semestre pour relever les compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
 - le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
 - L'enrichissement de la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
 - une réponse adaptée aux questions des clients.
-
- ✓ Planification de la relève : la fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle pour les gros consommateurs, semestrielle pour les autres.
 - ✓ Le compte-rendu de relève (carton) en cas d'absence ou d'anomalie suspectée. L'ensemble des agents de relève disposent de cartons d'information qu'ils mettent en boîte aux lettres soit pour avertir de leur passage infructueux (pour les compteurs inaccessibles non relevés au premier coup, mise d'un carton pour informer du passage ou inciter l'abonné à fournir l'index) soit pour alerter sur une hausse particulière de la consommation (présomption de fuite).

➤ ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU

Sur le site internet smeaux.fr sont présentés les clés pour comprendre sa consommation et maîtriser son débit pour faire des économies. Chaque année, l'Agence Clientèle contribue à des temps de sensibilisation des abonnés à la compréhension du service de l'eau, de leur compteur, de leur consommation et de son impact sur la facture.



➤ **RELATION MULTICANALE : TELEPHONE, COURRIERS, E-MAILS, AGENCES PHYSIQUES**

LA GESTION DES COURRIERS

Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec La SME.

- ⇒ **5263** courriers ont été traités en 2020 sur le territoire de l'Ex-SICSM
- ⇒ **52,88%** des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 10 jours
- ⇒ **17%** des contacts se font par courrier

Zoom sur les différents canaux de contact :

Contacter la SME

Nous appeler : 09 69 32 97 22

Ouverture :

Lundi - Mercredi : 7h45 - 14h30

Mardi et Jeudi : 7h45 - 17h

Vendredi : 7h45 - 13h

En dehors de ces plages horaires, la SME reste joignable en astreinte pour les urgences techniques

Via l'Agence en Ligne

Se connecter sur <https://www.sme-en-ligne.mq/>

Créer son compte en ligne avec sa dernière facture

Contactez nous via la rubrique du même nom

Nous rendre visite

Accueil du Lamentin : 7 rue Victor Lamon, 97232 Le Lamentin

Accueil du Carbet : Rue Schoelcher, 97221 Le Carbet

Accueil de Sainte Marie : Zac Belle Etoile, 97230 Sainte Marie

Ouverture :

Tous les jours en semaine de 8h à 12h dans le contexte Covid-19

Nous écrire

Adresse postale : 7 rue Victor Lamon, Place d'Armes, 97232 Le Lamentin

Adresse électronique : serviceclient@contact.sme.mq

- Un centre d'appel SME situé sur Place d'Armes au Lamentin
- 3 agences clientèles de proximité réparties sur le territoire pour un accueil de tous les publics
- Une Agence en ligne pour des démarches 100% digitalisées
- Une traçabilité complète du traitement des demandes

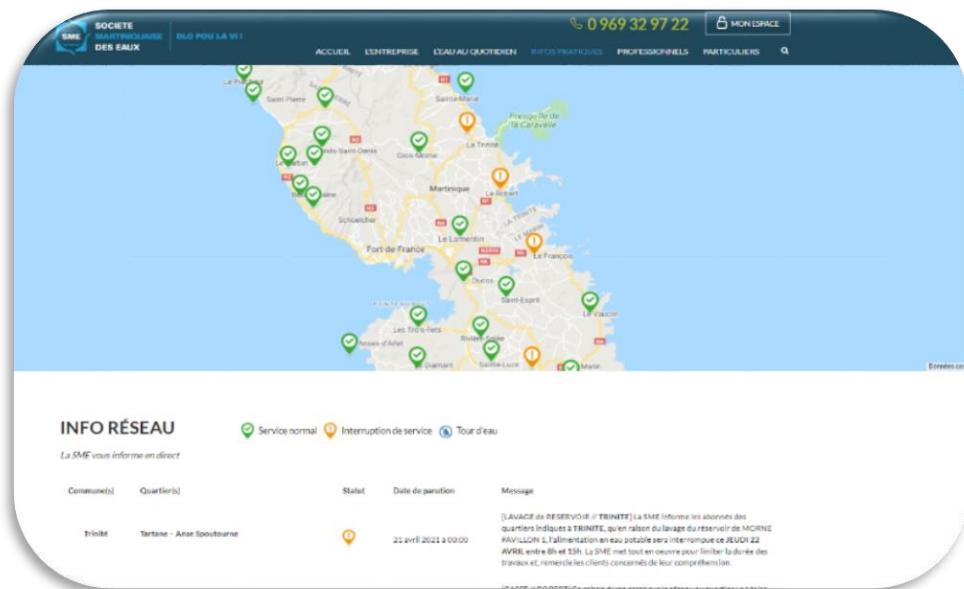
➤ SITE INTERNET SMEAUX.FR ET AGENCE EN LIGNE

Le site internet smeaux.fr est un site d'information et de services pour les abonnés.

En 2020, le site internet www.smeaux.fr a accueilli plus de 74 052 visiteurs uniques chaque mois, soit 115% visiteurs de moins que l'année précédente.

Il donne accès aux informations essentielles sur le service de l'eau pour la clientèle à savoir :

- Le règlement de service
- Les formulaires clientèles
- Les informations sur l'état de la distribution de l'eau sur le réseau
- Le planning de relève
- Les informations sur la qualité de l'eau
- Les informations sur les moyens de paiement (notamment la liste des partenaires commerçants ZAPAY)

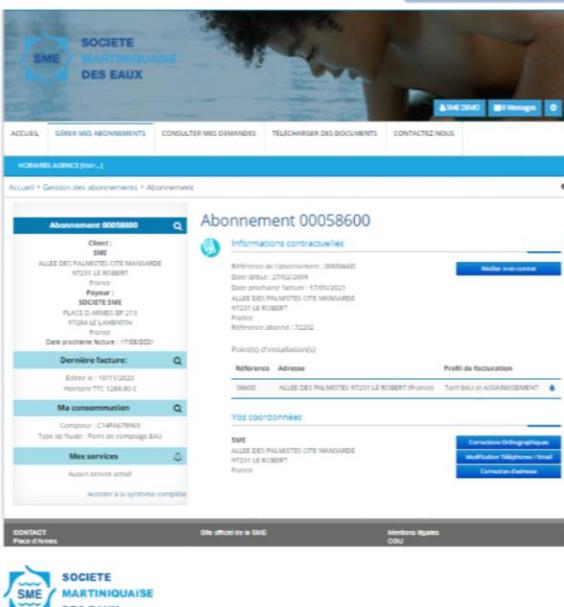


L'Agence en ligne SME www.agence-en-ligne@sme.mq accessible via ordinateur, smartphone ou tablette, apporte aux clients des informations en temps réel sur leur contrat et leur permet de le gérer en toute autonomie.

L'AEL permet de consulter sans contrainte 7 jours sur 7 et 24h sur 24 :

- Sa consommation d'eau
- Ses factures et les télécharger si nécessaire au format PDF
- Son historique de règlements

Que faire sur son compte en ligne ?



LIMITEZ VOS DÉPLACEMENTS

OPTEZ POUR NOS SERVICES À DISTANCE : SIMPLE, MODERNE ET FACILE !



Grâce à votre Agence en Ligne plus besoin de vous déplacer pour :

- Obtenir un duplicata de facture ou souscrire à la e-facture
- Gérer votre contrat (abonnement, résiliation, modification contrat)
- Visualiser ses consommations
- Poser des questions grâce à la messagerie
- Payer en ligne ou souscrire à la mensualisation

Zoom sur :

Les infos consommation et paiements

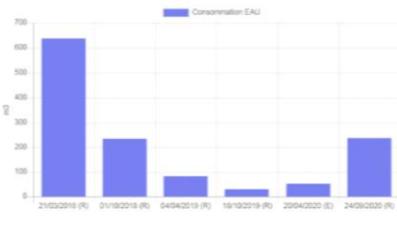
Vos consommations en m³

Vos consommations facturées

N°Compteur	Estimée/Relevée	Index	Consommation
C14FA678953	Relevée	2896	237
C14FA678953	Estimée	2629	52
C14FA678953	Relevée	2577	29
C14FA678953	Relevée	2548	83
C14FA678953	Relevée	2465	234
C14FA678953	Relevée	2231	638

Affichage de l'élément 1 à 6 sur 6 éléments

—> Précédent 1 Suivant —>



Factures et prélevements

Aucun solde restant du à régler

Mes factures

Référence	A payer avant le	Montant HT €	Montant TVA €	Montant TTC €	Restant dû €	Etat	Actions
1945420107472	25/11/2020	1262,49	26,31	1288,80	0,0	Réglé	
1945420601387	28/05/2020	304,55	6,35	310,90	0,0	Réglé	
1945419101117	07/11/2019	186,92	3,89	190,81	0,0	Réglé	
1945419503940	27/04/2019	458,26	9,53	467,79	0,0	Réglé	
1945418108742	24/11/2018	1215,76	25,34	1241,10	0,0	Réglé	
1945418100299	23/06/2018	430,65	8,98	439,63	0,0	Réglé	

Affichage de l'élément 1 à 6 sur 6 éléments

—> Précédent 1 Suivant —>

 Possibilité d'éditer un duplicata gratuitement de vos factures



L'Agence en ligne permet également à l'abonné de mettre à jour facilement et en toute sécurité ses données personnelles et numériques (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation).

Bien renseigner ses données numériques c'est avoir la garantie d'être alerté, informé sur les incidents et nouveauté du service de l'eau.

Donner ses contacts numériques

Donner ses contacts téléphoniques et mail c'est être :



Alerté en cas de crise (Campagne SMS, appels sortants)



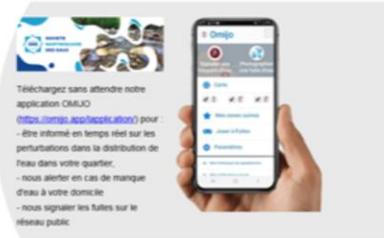
Tenu informé des actualités de la SME (PRC, Fermetures exceptionnelles)



Averti de l'arrivée de nouveaux services (OMIJO, e-facture)

Date d'expiration : 26/03/2023

je de réception.



L'Agence en ligne permet enfin de réaliser en ligne et à tout moment un certain nombre **de transactions et souscriptions**

- paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
- dépose du relevé de compteur,
- souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
- souscription à l'e-facture.

Souscrire à la e-facture

Oubliez les piles de papiers et les problèmes d'acheminement de vos factures : passez à la e-facture.

Via mon Agence en Ligne je peux :

1

Me rendre dans mon espace personnel « Mes services » rubrique « Gérer mes services »

2

Souscrire à la efacture

3

Renseignez votre numéro ou mail pour être alerté quand votre facture est disponible

SOCIÉTÉ MARCHÉS SUD DE LA MARTINIQUE EX-SICSM

- AGENCES DE PROXIMITE**

Il s'agit de 3 agences d'accueil ouverts à tous et destinés à répondre à toutes les demandes clients concernant votre contrat au Carbet, au Lamentin et à Sainte Marie.

Le service d'accueil physique reçoit habituellement toutes les demandes des clients aux heures suivantes :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	7h45-12h30	7h45 à 12h30	7h45-12h30	7h45 à 12h30	7h45-12h30
Après-midi		13h45 à 17h		13h45 à 17h	

Dans le cadre de la crise sanitaire COVID 19, un plan de reprise d'activité a été mise en œuvre afin de garantir la continuité de l'accueil clientèle dans le respect des règles sanitaires en vigueur. Cette situation exceptionnelle a entraîné un changement des horaires d'ouverture de l'ensemble des accueils physiques.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	8h-12h	8h-12h	8h-12h	8h-12h	8h-12h
Après-midi					

Les abonnés qui se présentent à l'accueil peuvent réaliser les opérations suivantes :

- Les demandes d'abonnement et de résiliations de contrat
- Mensualisation ou prélèvement sur leur facture
- Demande de facilités de paiement et réalisation d'échéancier
- Demande de branchement ou de modification d'un branchement existant

Le nouvel accueil client SME de Sainte Marie



5.3.3 Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

La SME dispose d'un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des demandes travaux clientèle :

- ⇒ Branchements neufs
- ⇒ Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, ...)
- ⇒ Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

La SME propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, également des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné (*Internet / téléphone*), TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations ou encore paiement chez des commerçants partenaires.

Payer ma facture

Par Carte Bleue



Via notre site
www.smeaux.fr

En appelant le
0 810 30 11 30

En espèces



Sur nos **bornes** de paiement

Zapay



En se rendant chez
un de nos
52 partenaires



- **RECOUVREMENT**

La SME a mise en place une équipe dédiée et formée au recouvrement et à l'écoute de la situation du client.

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

La SME a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.

La SME propose notamment aux abonnés un paiement 4 fois sans frais directement accessible sur le site internet.



5.4 Notre système de management



POLITIQUE D'AMELIORATION

La SME, forte de ses 43 ans d'existence et de ses 235 salariés, est un acteur incontournable des services publics de l'eau et de l'assainissement en Martinique. Au cours des dernières années, sa transformation numérique et l'organisation des interventions centrée sur son service d'ordonnancement, ainsi que l'évolution rapide de son service Clientèle, lui ont donné les moyens modernes de tendre vers le niveau d'exigence sans cesse croissant de nos clients usagers et collectivités.

Nous avons lancé en Juillet 2020, une démarche largement participative de **construction de notre nouvelle Feuille de Route 2020-2023**, ambitieuse et réaliste à la fois, nécessaire pour faire face, unis, aux nombreux enjeux et opportunités qui nous attendent.

Je vous propose de nous rassembler autour de cette Feuille de Route, pour travailler plus harmonieusement, être plus performants, et tournés prioritairement vers la satisfaction de nos clients usagers, collectivités et autres parties intéressées pertinentes.

Au sein de cette Feuille de Route, je rappelle en particulier que notre priorité à tous, permanente, est de veiller à rester en **bonne santé et sous bonne sécurité au travail, pour soi-même et pour autrui**.

Un enjeu essentiel, en cours depuis le mois d'Avril et ralenti par la crise Covid, est de **finaliser le démarrage du nouveau contrat Eau de Cap Nord** en même temps que l'intégration réussie de nos 45 nouveaux collègues.

Un autre enjeu essentiel, qui est aussi déjà lancé, est de **relever le défi majeur de la prochaine forte sécheresse potentielle lors du carême 2021 et des années suivantes**, en étant aujourd'hui tout juste sortis de la sécheresse 2020.

Je vous invite donc à travailler ensemble durant les trois prochaines années sur les cinq axes suivants :

- L'humain au cœur de nos projets,
- La satisfaction des clients usagers,
- La performance opérationnelle,
- L'expertise et l'innovation pour la protection de l'environnement et la transition énergétique,
- Le développement et l'ancre territorial.

Ces axes de travail sont le résultat de nos échanges en « focus groupes » et je vous remercie encore de vous être mobilisés pour cela. En découlent de nombreuses actions pertinentes, qui prennent place dans le référentiel ISO9001 version 2015, et qui nous permettront, une fois menées à bien, d'inscrire plus encore en profondeur la SME comme une référence en matière d'eau et d'assainissement en Martinique.

L'encadrement de la SME, épaulé par notre responsable QSE, est garant de l'application du système de management mis en place, et dispose des moyens, des compétences et de l'autorité nécessaires.

Le Personnel dispose des moyens et des compétences nécessaires au bon accomplissement de cette Feuille de Route, qui a besoin de la coopération de tous.

En tant que Directeur Général de la SME, je reste à votre écoute, et compte sur chacun d'entre vous afin que cette politique d'amélioration, intégrée à notre Feuille de Route 2020-2023, soit une réussite.

Roland CATIMEL

Le 27 Octobre 2020

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre certificat a été renouvelé en 2020. Nous sommes passés à la version 15 de la norme ISO 9001 en 2018.

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

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



Certificat

Certificate

N° 2001/16717.11

Page 1 / 1

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

SOCIETE MARTINIQUE DES EAUX

pour les activités suivantes :
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EFFLUENTS.

PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, INDUSTRIELLE ET ASSAINISSEMENT.
GESTION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE.

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

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

ISO 9001 : 2015

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

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

USINE DE RIVIERE BLANCHE FR-97212 SAINT JOSEPH

PETIT BOURG FR-97215 RIVIERE SALEE

6 RUE SCHOELCHER FR-97221 LE CARBET

USINE D'URION QUARTIER URION FR-97226 LE MORNE VERT

2 ALLEE DES PALMISTES QUARTIER MANSARDE FR-97231 LE ROBERT

ZONE ARTISANALE ARTIMER FR-97290 LE MARIN

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

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

2019-11-21

Jusqu'au
Until

2022-11-05

Signature Fournisseur

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



Flashez ce QR
Code pour vérifier la
validité du certificat

Sur le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, tel qu'en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate is available at www.afnor.org
à tout moment que l'on peut délivrer que le certificat électronique AFAQAC et le logo Certificat de Management. Please download our www.afnor.org
COPYRIGHT © AFNOR Certification. All rights reserved. Tous droits réservés. www.afnor.org
AFNOR est une marque déposée. AFAQ est un registered trademark - CERTI-FORUM/11/2014

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE DEMARCHE SECURITE

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

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DU EvRP)

Rappel réglementaire

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

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 10 octobre 2020 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2021.

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

La démarche d'évaluation des risques

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

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

En ce qui concerne les activités de réseau eau potable et de production d'eau potable :

- Population exposée non spécifique à une activité (activité 00)
- Intervention dans un collecteur visitable (activité 02)
- Enquête terrain sur le réseau (activité n°03)
- Intervention sur un réseau de canalisations et d'équipements hydrauliques (activité 04)
- Intervention sur un poste de comptage (activité n°05)
- Réalisation et Contrôle de travaux réseaux (neuf ou pas) (activités n°06 et 07)
- Exploitation d'une usine d'Eau Potable (activité 08)
- Nettoyage d'un ouvrage de stockage Eau Potable (activité 09)
- Maintenance électrique et mécanique (activité n°14)
- Instrumentation (activité 15)
- Activité administrative/ Interventions informatiques/ Bureau d'étude (activités n°16 et 31)

- Mise en service et contrôle de travaux neufs « usines » (activité n°18)
- Relation clients : Par téléphone et à l'accueil (activité 19)
- Relation clients : Enquêtes terrain (activité 20)
- Relevé de compteur (activité 21)
- Télécontrôleur (activité 24)
- Déplacement pour une intervention ou un trajet (activité n°25)
- Visite de terrain ou de chantiers (activité n°26)
- Activité de laboratoire (activité n°27)
- Entretien des bâtiments (activité n°28)
- Activité magasin entrepôt ou parc matériaux (activité n°30)

1) suite aux visites :

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

2) suite aux nouveaux textes réglementaires,

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

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

5) suite aux réunions et remontées des représentants du personnel,

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

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

8) suite aux éventuelles crises (notamment, sanitaires) pouvant impacter les conditions de travail,

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

En annexe le document unique SME.

5.5 Nos offres innovantes

5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2018 la SME inaugure son premier centre de pilotage intelligent au siège de Place d'Armes au Lamentin

Le centre VISIO est pleinement au service de la révolution de la ressource.





Glossaire

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
L'unité est en m³/km/j)

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

ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m³/km/j).

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé - E**
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage) - F**
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé - H**
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté - C**
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé - B**
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé – A'**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit - A**
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production – A”**
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau - G**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.
- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
 - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
 - les redevances/taxes
 - le montant facture 120 m³

Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1) /120

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

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

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

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

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

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

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

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

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur) / linéaire de réseau hors branchements * 20

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Annexes

7.1 Annexe 1

COMMANDÉE PUBLIQUE

Entrée en vigueur du code de la commande publique

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1^{er} avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16

Seuils de procédure formalisée

A compter du 1^{er} janvier 2020 :

SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :	
POUVOIRS ADJUDICATEURS	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
ENTITÉS ADJUDICATRICES	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT	

Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V

Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances

Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative

Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	<u>Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</u>
Annexe n° 2	<u>Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</u>
Annexe n° 3	<u>Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</u>
Annexe n° 4	<u>Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique</u>
Annexe n° 5	<u>Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</u>
Annexe n° 6	<u>Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</u>
Annexe n° 7	<u>Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</u>
Annexe n° 8	<u>Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</u>
Annexe n° 9	<u>Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</u>
Annexe n° 10	<u>Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics</u>
Annexe n° 11	<u>Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</u>
Annexe n° 12	<u>Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</u>
Annexe n° 13	<u>Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</u>
Annexe n° 14	<u>Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</u>
Annexe n° 15	<u>Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</u>

Annexe n° 16	<u>Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</u>
Annexe n° 17	<u>Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</u>
Annexe n° 18	<u>Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</u>
Annexe n° 19	<u>Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</u>
Annexe n° 20	<u>Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé</u>
Annexe n° 21	<u>Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</u>

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1^{er} janvier 2020, 214 000 € HT.

Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3^e) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales

Affacturage inversé dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturage inversé dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures*

L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat.* »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Facturation électronique dans la commande publique

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste les mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

Montant des avances versées aux PME

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1^{er} janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'*« une commission chargée de remplir les fonctions »* de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1^{er} de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1^{er} juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1^{er} janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : *« Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026 ».

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Sort des syndicats

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1^{er} janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Tarification sociale

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

ASSAINISSEMENT

Aire de grand passage et services publics eau et assainissement

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/décret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

DERU et délimitation des zones sensibles

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive

Texte non paru au JO

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

EAU POTABLE

Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
 - Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
 - Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.
- Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique**

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ; Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

Délimitation des bassins ou groupements de bassins

Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OBF ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019

Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

URBANISME

Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/décret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

SECURITE DES INTERVENTIONS

Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiante effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

Art. R. 4412-97-3 (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1^{er} oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1^o En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2^o En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3^o Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4^o Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2^o de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièvement mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièvement estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

PROCEDURES CIVILES D'EXECUTION

Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1^{ère} instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

