



SOCIÉTÉ MARTINICAISE DES EAUX



Syndicat des Communes
de la Côte Caraïbe Nord-Ouest

Rapport Annuel du Délégué 2014

Activité Eau potable



Eboulement sur le captage de Verrier (Bellefontaine) - 7 janvier 2015

SOMMAIRE

1	COMMENTAIRES GENERAUX	5
1.1	PRESENTATION GENERALE DU SERVICE	5
1.1.1	Description	5
1.1.1.1	Présentation générale de la SME	6
1.1.1.2	Moyens en personnel.....	6
1.1.1.3	Organisation interne.....	7
1.1.1.4	Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable (affermage).....	9
1.1.2	La démarche sécurité.....	9
1.1.2.1	Rappel réglementaire.....	9
1.1.2.2	La démarche d'évaluation des risques.....	10
1.1.2.3	Document unique SCCCNO	11
1.1.3	La qualité de service.....	12
1.1.3.1	La démarche qualité de la SME	12
1.1.3.2	Le baromètre satisfaction clients.....	13
1.1.3.3	Le service client	17
1.1.4	La communication externe	20
1.2	LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2014.....	22
1.2.1	Principaux événements.....	22
1.2.2	Avancées principales 2014	22
1.2.3	Evolutions de la réglementation Eau et Assainissement.....	24
1.2.4	Indicateurs de performance de l'année 2014	32
2	PRODUCTION.....	39
2.1	SITUATION	39
2.2	TABLEAU DES VOLUMES PRODUITS.....	46
2.3	CONSOMMATION EN CHLORE PAR SITE.....	47
2.4	CONSOMMATION ELECTRIQUE	47
2.5	TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE SUR POINTS DE PRODUCTION	49
3	STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS.....	51
3.1	STATIONS DE POMPAGE	52
3.1.1	Consommation électrique et volumes.....	52
3.1.2	Travaux d'entretien et de maintenance sur les stations de pompage	53
3.2	RESERVOIRS DE STOCKAGE	53
3.2.1	Inventaire des réservoirs	53
3.2.2	Travaux d'entretien et de maintenance sur les réservoirs.....	54
4	RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.....	56

4.1	INVENTAIRE DES CONDUITES ET EQUIPEMENTS DU RESEAU	56
4.1.1	Linéaire total du réseau d'eau potable (source SIG).....	56
4.1.2	Inventaire par commune des principaux équipements hydrauliques du réseau (source SIG).....	57
4.1.3	Inventaire du nombre de branchements.....	57
4.1.4	Pyramide des compteurs de vente d'eau (données au 31/12/2014)	58
4.1.5	Macrocomptages.....	58
4.2	INTERVENTIONS REALISEES SUR LE RESEAU D'EAU POTABLE	59
4.3	TRAVAUX NEUFS REALISES SUR RESEAU.....	60
4.3.1	Les nouveaux branchements.....	60
4.3.2	Travaux à l'initiative de la Collectivité	60
4.3.2.1	Les extensions de réseau	60
4.3.2.2	Travaux de renouvellement/ renforcement	60
4.4	BILAN DES VOLUMES ET RENDEMENT DE RESEAU	62
4.5	PLAN D'ACTION POUR L'AMELIORATION DU RENDEMENT DE RESEAU.....	65
5	LES ABONNES.....	66
5.1	NOMBRE D'ABONNES	66
5.2	GROS CONSOMMATEURS	66
5.3	VOLUMES FACTURES.....	68
5.4	REPARTITION DES VOLUMES VENDUS.....	69
5.5	PRINCIPAUX INDICATEURS RELATIFS A LA GESTION DES ABONNES.....	70
5.5.1	Communication clientèle.....	70
5.5.2	Tarification clientèle.....	70
5.5.3	Prix de l'eau (facture 120 m³).....	72
6	QUALITE DE L'EAU	74
6.1	EAUX BRUTES (SOURCE ET FORAGE).....	74
6.2	EAU TRAITEE ET DISTRIBUEE (SOURCE ET FORAGE)	75
6.2.1	Analyses bactériologiques.....	75
6.2.1.1	Analyses bactériologiques points de production	75
6.2.1.2	Analyses bactériologiques réseaux de distribution.....	75
6.2.2	Analyses physico-chimiques	75
6.2.2.1	Analyses physico-chimiques points de production	75
6.2.2.2	Analyses physico-chimiques réseaux de distribution	76
6.2.3	Autosurveillance	77
6.2.4	Purges	77
7	TRAVAUX RENOUVELLEMENT REALISES	78
7.1	TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL - PRODUCTION.....	78

7.2 TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL - CHLORATION.....	78
7.3 TRAVAUX DE REHABILITATION ET DE RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL EFFECTUES SUR LES STATIONS DE POMPAGE.....	78
7.4 TRAVAUX DE REHABILITATION ET DE RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL EFFECTUES SUR LES RESERVOIRS	79
7.5 LES RENOUVELLEMENTS ET RENFORCEMENTS DE RESEAU	79
7.5.1 Renouvellement de branchements, compteurs et organes hydrauliques.....	79
7.5.2 Renouvellement de réseau à l'initiative du Fermier (Fond de renouvellement).....	80
7.5.2.1 Situation du Fond de Renouvellement (Fond de Travaux contractuel)	80
7.5.2.2 Travaux réalisés par le fermier dans le cadre du Fond de Travaux contractuel	82
7.5.3 Programme de renouvellement ou de renforcement de réseau à l'initiative du SCCCNO	82
8 INFORMATIONS RELATIVES AUX SERVICES	83
8.1 EVOLUTION GENERALE DES OUVRAGES	83
8.2 LIMITES DES INSTALLATIONS ET AMELIORATIONS PROPOSEES	83
8.2.1 Installation de production d'eau	83
8.2.2 Installations de type réservoir et station de pompage.....	84
8.2.3 Installation réseau.....	84
8.3 PROPOSITIONS D'AMELIORATION	87
ANNEXES.....	89

1 COMMENTAIRES GENERAUX

1.1 Présentation générale du service

1.1.1 Description

La SOCIETE MARTINICAISE DES EAUX (SME) assure pour le compte du Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord-Ouest (SCCCNO) la gestion complète du service de l'eau potable, réparti sur les 7 communes de la Côte Nord Caraïbe dans le cadre d'un contrat de délégation du service public dont l'échéance est fixée au 31 décembre 2016.

Le Service assuré concerne au 31/12/2014 :

Communes	Bellefontaine	Carbet	Case Pilote	Fonds Saint Denis	Prêcheur	Saint Pierre	Morne Vert	TOTAL
Population totale recensée au 01/01/2014 (source INSEE)	1 557	3 806	4 546	853	1 688	4 452	1 894	18 796
Nombre d'abonnés	891	1 749	2 048	386	883	2 489	989	9 435
m ³ consommés	184 622	354 104	272 996	41 810	93 655	332 508	113 507	1 393 202
Réservoir	4	4	12	3	3	2	3	31
Station de pompage	1	3	6	2	2	2	-	16
Site de production	1	-	-	1	-	3	2	7

Le personnel qui assure la production, la distribution, la facturation de l'eau potable des 18 796 habitants du Syndicat (recensement 2013), bénéficie du soutien logistique du Siège Social de la SME.

1.1.1.1 Présentation générale de la SME

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

La SME assure le service de l'eau pour 23 communes à travers 2 syndicats :

☞ les 16 communes du SICSM (Syndicat Intercommunal du Centre et du sud de la Martinique), la gestion du service de l'eau sur les communes du Lamentin et de Saint-Joseph se fait à travers le syndicat mixte SICSM/ CACEM (Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique) ;

☞ les 7 communes du SCCCNO (Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord Ouest) ; Elle assure également le service de l'assainissement sur le périmètre du SICSM, du SCCCNO, ainsi que la commune du Morne Rouge sous forme d'un contrat de prestation de service.

Le contrat de l'Assainissement de la ville du Lamentin en relation avec la CACEM a été résilié au 31/12/2012.

Les ressources humaines, financières et techniques de la SME lui confèrent le rôle d'un acteur économique de premier plan en Martinique.

Depuis le 23 mars 2010, la Lyonnaise des Eaux est l'actionnaire unique de la Société Martiniquaise des Eaux.

De par son lien avec le groupe Suez-Environnement- Lyonnaise des Eaux, la société peut accéder aux moyens de ce grand groupe, réputé pour son expérience dans les métiers de l'eau et l'assainissement, leur expertise technique, leur solidité économique et leur stabilité financière.

En outre, la SME adhère à la Fédération Professionnelle des Entreprises d'Eau et applique la Convention Collective des Distributeurs d'Eau.

1.1.1.2 Moyens en personnel

La compétence professionnelle et le niveau d'expertise des collaborateurs de la Société Martiniquaise des Eaux sont le résultat d'une politique de gestion des ressources humaines axée à la fois sur la mise en place d'actions de formation adaptées et pertinentes et sur le partage d'expérience de chacun. Une expérience acquise au sein de l'entreprise, ou auprès d'entreprises du même secteur d'activité en local et à l'international.

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

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

D'un effectif de **211** au 31 décembre 2014, les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

Ouvriers – employés :	150
Agents de maîtrise :	42
Contrats de qualification :	6
Cadres :	13

Dont l'effectif en charge de la gestion du service pour sur le périmètre du SCCCNO :

Ouvriers – employés :	10
Agent de maîtrise :	5
Cadre	1

L'organigramme du service est consultable en annexe du présent document.

1.1.1.3 Organisation interne

La SME est organisée par Agences et Direction.

Le siège social, situé à Place d'Armes au Lamentin, accueille tous les services centraux :

- ◆ la Direction Générale de la société,
- ◆ la Direction Administrative et Financière,
- ◆ l'Agence Clientèle,
- ◆ la Direction des Ressources Humaines,
- ◆ la Direction de la Performance et des Travaux
- ◆ la Direction Technique et Environnement.

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

- ☞ **Agence Centre-Nord** dont le siège situé dans les locaux de Place d'Armes regroupe les zones Centre (Lamentin et Saint-Joseph), Nord (Bellefontaine, Carbet, Case-Pilote, Fonds-Saint-Denis, Morne-Vert, Prêcheur et Saint-Pierre) et Nord Atlantique (François, Robert et Trinité) ;
- ☞ **Agence Sud** dont le siège situé à Petit-Bourg regroupe les zones Sud (Marin, Rivière-Pilote, Sainte-Anne, Sainte-Luce et Vauclin) et Sud Caraïbe (Anses-d'Arlet, Diamant, Ducos, Rivière-Salée, Saint-Esprit et Trois-Ilets).

Organisation de l'astreinte

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

Le service d'astreinte (20 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année.

Le service d'astreinte de la SME est joignable au **0596 56 99 20**

Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées.

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

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

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

L'organigramme d'astreinte

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

- le responsable d'astreinte (cadre) :

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

- l'astreinte téléphonique :

L'objectif est de fournir à tous clients ou tiers, qui appelle sur un numéro d'urgence, un interlocuteur physique et ce 24 h/ 24.

L'astreinte téléphonique prend le relais du standard de la SME ; la réception des alarmes techniques est centralisée vers les électromécaniciens en fonction de zones géographiques pré-définies.

- l'astreinte d'encadrement :

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

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

- l'astreinte d'intervention :

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

- L'astreinte mobilise au total 20 personnes par semaine.

Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

- téléphones à domicile et téléphones portables,
- P.C. portables de télésurveillance,
- véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,
- fourgons-ateliers, mini pelles et camions benne,
- mallettes d'astreinte (adresses, téléphone, consignes d'intervention ...),
- camion hydrocureur d'intervention,
- téléphones satellites en cas de nécessité.

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

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

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

1.1.2 La démarche sécurité

1.1.2.1 Rappel réglementaire

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

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 31 Aout 2014 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2015.

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

1.1.2.2 La démarche d'évaluation des risques

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

Le canevas actuellement utilisé est celui de la Lyonnaise des Eaux et non plus celui de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Martinique.

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

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

Pour les réseaux et ouvrages d'assainissement : postes de refoulement et stations d'épuration des eaux usées, les activités SME qui y seront analysées sont les suivantes :

- Activité administrative
- Déplacement pour une intervention ou un trajet
- Relation clients : par téléphone et à l'accueil
- Visite de terrain ou de chantier
- Exploitation d'une station d'épuration
- Entretien d'un réseau assainissement

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

- des responsables de services sur le terrain, une fois par mois (VSS : Visites Santé et Sécurité),
- du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT),
- de la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS),

- de l'inspection du travail,
- de la médecine du travail,
- du préventeur hygiène, sécurité et conditions de travail.

2) suite aux nouveaux textes réglementaires,

3) suite aux sensibilisations, formations et QHS (Quart d'heure sécurité) : durant lesquelles remontent des remarques d'agents et d'intervenants extérieurs,

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

5) suite aux réunions du CHSCT,

6) suite aux contrôles de chantiers et descentes dans les postes,

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

8) suite aux accidents du travail.

1.1.2.3 Document unique SCCCNO

En annexe le document unique SCCCNO (activités eau et assainissement). Le canevas utilisé est, depuis 2014, celui de la Lyonnaise des Eaux et non plus celui de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de la Martinique.

1.1.3 La qualité de service

1.1.3.1 La démarche qualité de la SME

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

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

Ce certificat a été renouvelé en novembre 2013 et concerne :

la production et la distribution d'eau potable,

la gestion administrative des clients,

la collecte et le traitement des eaux usées,

l'entretien et l'inspection des réseaux.

L'analyse des eaux de baignade

La politique d'entreprise définit différents axes :

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

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

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

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

Le dernier audit externe a eu lieu en Décembre 2014.

1.1.3.2 Le baromètre satisfaction clients

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

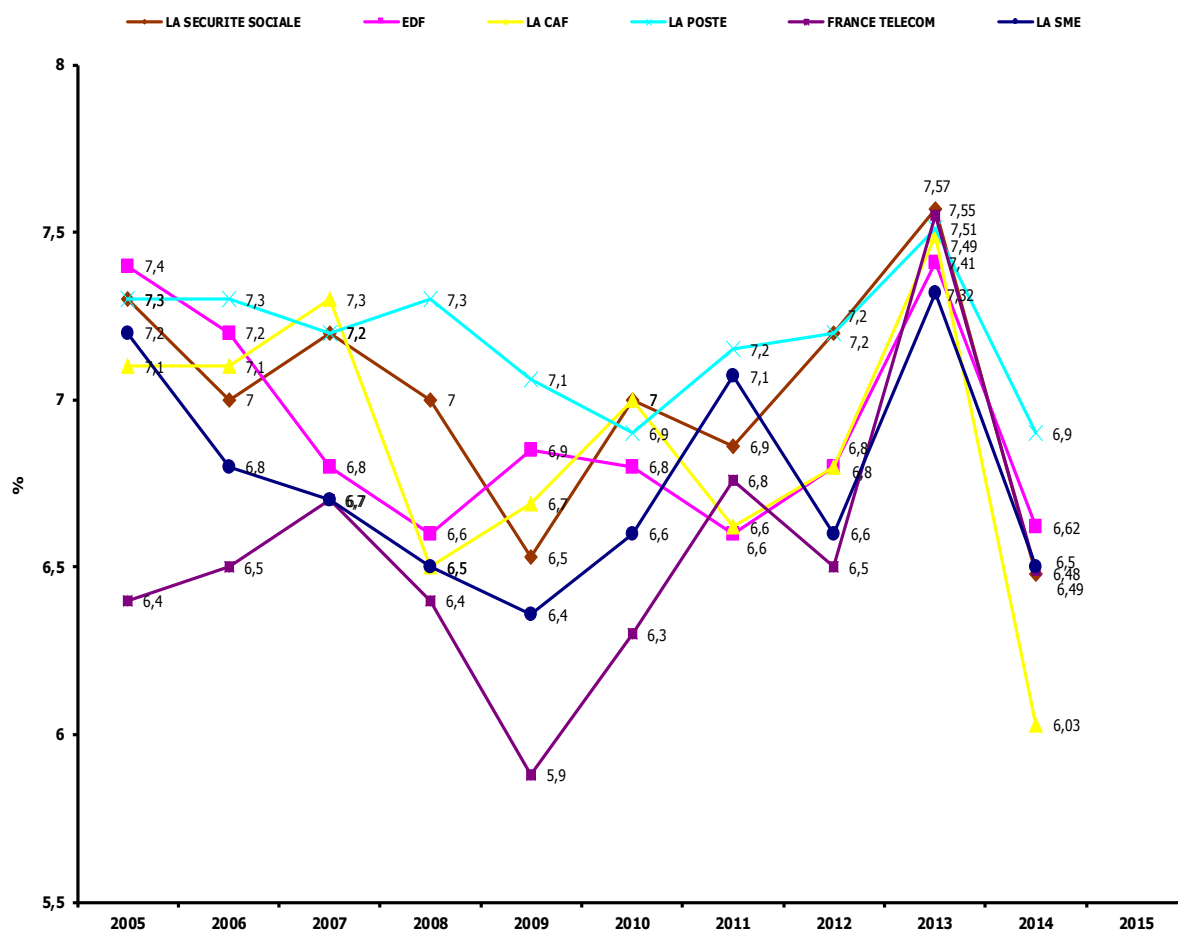
L'enquête a été réalisée par l'institut de sondage LH2Dom durant les mois de novembre et décembre 2014.

On peut retenir les résultats suivants :

Image comparative avec d'autres services publics

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

La SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 6,5 / 10 ; ce qui la place en 3ème position après La Poste et EDF.



Echantillon 2014 : 200 interviewés

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

Pour les clients SICSM, on note cependant que la baisse des résultats concerne davantage les indicateurs liés à l'image institutionnelle que ceux liés à la qualité de service qui n'enregistrent qu'une baisse limitée.

Image institutionnelle

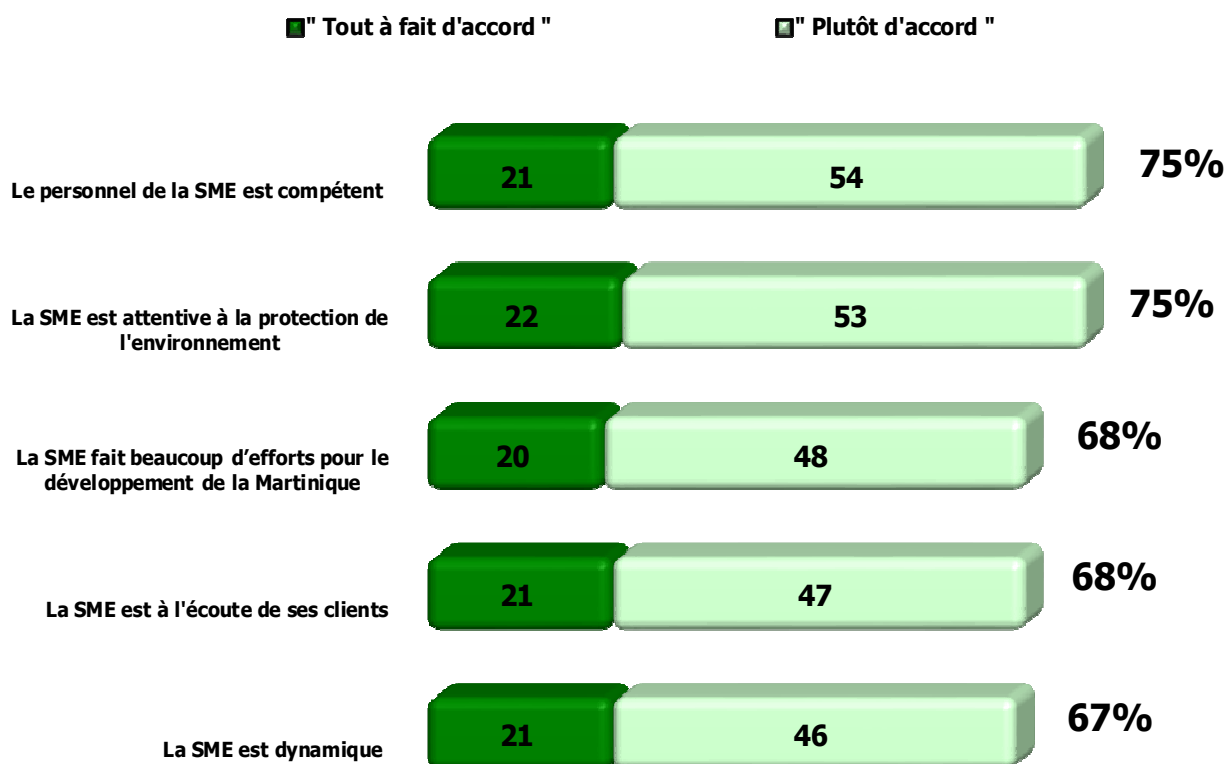
Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent une baisse significative entre 2013 et 2014 :

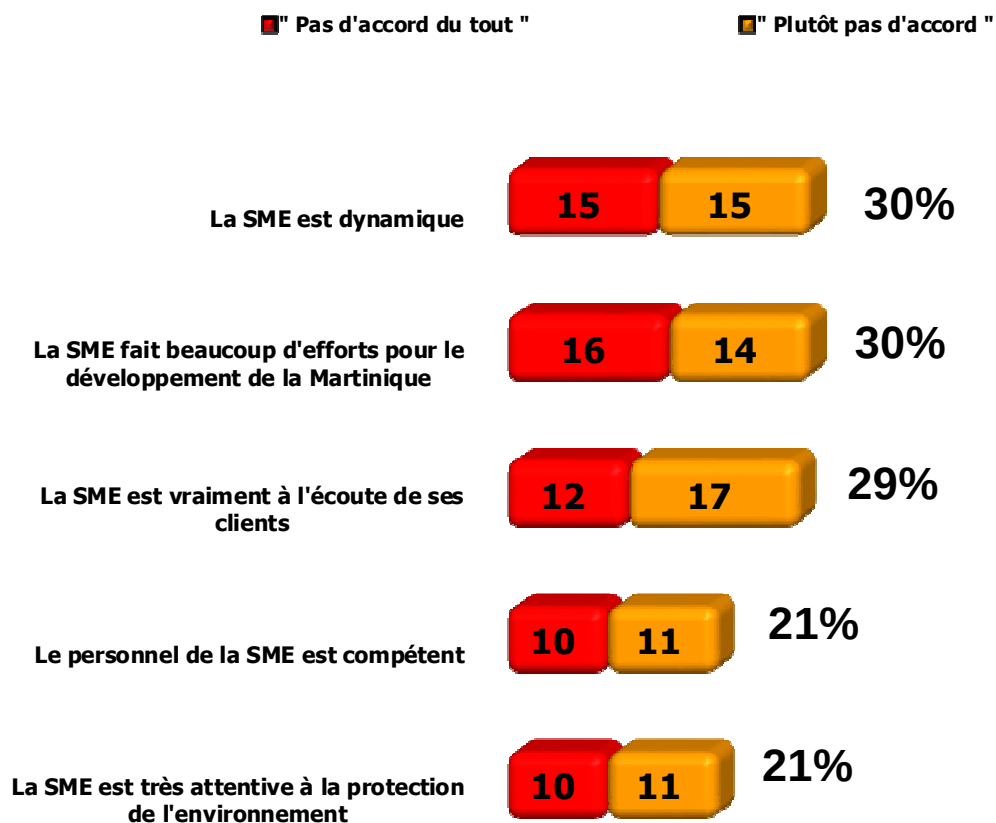
Les baisses les plus notables (baisses de 10 à 17 points) concernent :

- La SME est dynamique
- La SME est vraiment à l'écoute de ses clients
- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique

Les autres indicateurs enregistrent des baisses, moins marquées, de 5 à 7 points, par rapport à 2013 :

- La SME est très attentive pour la protection de l'environnement.
- Le personnel de la SME est compétent.





Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

Les indicateurs liés à la qualité de service enregistrent une baisse inférieure à 0,3 pour la pression et la qualité de l'eau. Cette baisse est plus marquée pour les autres items, notamment « l'efficacité des dossiers administratifs » et « l'information sur les prix » qui connaissent des baisses supérieures à 1.



Notes moyennes sur 10

Echantillon 2014 : 200 interviewés

Les souhaits des abonnés

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

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

1.1.3.3 Le service client

- **Accueil de la Clientèle :**

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

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

Aux heures d'ouverture suivantes :

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

Le numéro de l'accueil téléphonique de Place d'Armes est le 05 96 51 80 51

Pour l'exploitation des services de l'assainissement et de l'eau potable, les abonnés du Nord peuvent également se rendre à notre agence située à l'adresse :

12, rue Schoelcher
LE CARBET

Aux heures d'ouverture suivantes :

- ▶ Service technique : 7h00 – 14h30, les lundis, mardis et mercredis
7h00 – 13h00 les vendredis
- ▶ Service clientèle : 7h30 – 12h30, les lundis, mercredis et vendredis
7h30 – 12h30 et 14h30 – 16h30, les mardis et jeudis

Le numéro de l'accueil téléphonique des bureaux du Carbet est le 05 96 78 08 00

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

Le numéro de téléphone en dehors des heures ouvrées est le 05 96 56 99 20.

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

- **Information de la Clientèle**

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

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

Mise à jour, à chaque événement, d'une carte interactive www.smeaux.fr informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable.

envoi aux abonnés de factures au format recto-verso. Cette facture présente l'historique des consommations, des messages personnalisés, et une plus grande lisibilité des prestations facturées.

- **Une démarche de progrès**

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

- * Amélioration de l'accueil téléphonique

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

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

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

- * Mise en place de nouveaux moyens de paiement

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

- a/ Les bornes de paiement

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

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

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

Le paiement est possible uniquement par carte bleue.

- b/ Le télépaiement

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

- c/ Le paiement en ligne

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

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

* Information des abonnés par d'autres vecteurs

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

* Système d'information Clientèle : e-GEE

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

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

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

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

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

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

Les principales avancées sont :

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

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



- Une image facture revisitée

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



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

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

1.1.4 La communication externe

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

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

En 2014, les opérations suivantes ont été réalisées :

Relations publiques

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

Partenariats

- Sponsoring sportif :
- Criterium des quartiers (Lamentin Avril 2014)
- Longvilliers club (Lamentin)
- Club Franciscain (François)
- Club Ufolep (Robert)
- Sprint Club de Saint Joseph
- Club des Gommiers de la Martinique

- Partenariats éducatifs :
- Participation à l'organisation des cérémonies de remise des prix de plusieurs collèges (Collège Petit Manoir du Lamentin, Collège de Ducos, Collège de Sainte-Luce, Collège George Elisabeth , Collège Place d'armes, Lycée Acajou 2, ...)
- Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
- Accueil de lycéens de seconde dans le cadre de stages d'immersion dans le cadre de la Bourse d'études Alizés
- Ateliers découverte du cycle de l'eau en école maternelle (Dostaly – François)

Relations presse

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

Publicité

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

Coopération internationale

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

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

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

1.2 Les faits marquants de l'année 2014

1.2.1 Principaux événements

-  13 Janvier 2014 : Décès brutal de M. Jean-Michel MARTINEZ, Chef d'Agence Clientèle SME.
-  28 février 2014 : Le conseil communautaire de la CACEM vote la reprise en régie de la distribution d'eau du Lamentin et de Saint-Joseph. La régie communautaire Odyssi devra gérer le réseau au 1er janvier 2015. Des agents SME devront être transférés à la Régie Odyssi.
-  Mars 2014 : Déclaration d'Utilité Publique des Forages de Pecoul (SAINT-PIERRE).
-  Avril 2014 : Arrêté Préfectoral portant la Martinique en zone d'alerte sécheresse.
-  7 mai 2014 : Casse sur l'adduction du captage de Yang-Ting FOND-ST-DENIS, survenue en pleine forêt. Malgré les conditions difficiles d'accès et d'acheminement du matériel, les réparations ont pu être réalisées dans les 24 heures, limitant ainsi les manques d'eau.
-  Juillet et Septembre 2014 : Mouvements sociaux à la SME.
-  Décembre 2014 : Vote par le Conseil Communautaire de Cap Nord de la prise de compétence Eau et Assainissement sur son périmètre. Ceci concerne l'ensemble des périmètres du SCCNO, SCNA, du Morne Rouge, du Robert et de Trinité.
-  19 mars 2015 : Signature de contrats de délégation de service publics pour les services d'eau et d'assainissement du SICSM, pour une durée de 12 ans chacun.

De façon générale, la SME a connu une année 2014 très difficile, marquée par plusieurs événements de nature différentes, qui ont affecté la bonne marche de l'entreprise et ont gravement pesé sur ses résultats techniques et économiques.

Malgré ce cumul de difficultés de natures différentes rencontrées sur l'exercice 2014, le rendement de réseau du SCCNO, est toujours en progression et est proche de l'objectif contractuel. L'objectif d'ILP est quant à lui atteint.

1.2.2 Avancées principales 2014

-  Sur le périmètre SCCNO l'objectif contractuel de l'ILP a été atteint en 2013 (5,10 M3/jour/km). En 2014 il est de **4,12** m3/j/km.
-  En 2014 le rendement de réseau est proche de l'objectif contractuel.
-  La SME a entièrement repensé son organisation logistique achats au cours de l'année 2013. L'efficacité de cette nouvelle organisation a pu être éprouvée en 2014, à l'occasion des diverses situations de crise que l'entreprise a notamment gérées.

Rappel de l'organisation logistique-achats en place depuis 2013 :

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

Les articles stockés sont mis à disposition des utilisateurs, soit par la mise à disposition dans le cadre d'un magasin secondaire dépendant des Agences Territoriales (comme c'est le cas du magasin du Carbet), soit par la mise à disposition directement sur chantier.

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



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

En complément, ont été mis en place au cours de l'année 2013 :

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



Livraison d'un conteneur de tuyau PHED stock stratégique



Ouverture du conteneur

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

- un catalogue informatisé des pièces stockées :

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

CATALOGUE Articles stockés MARTINIQUEAISE DES EAUX

COLLIERS A SANGLE



CODES SME	CODES SOMPAC	DESIGNATION ARTICLES
COLSAG417G	\$05051	COLLIER A SANGLE ØB 45 à 175
COLSAG417P	\$05051	COLLIER A SANGLE PB 45 à 175
COLSAG435G	\$05052	COLLIER A SANGLE ØB 45 à 350
COLSAG435P	\$05052	COLLIER A SANGLE PB 45 à 350

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE A GRANDE TOLERANCE



CODES SME	CODES SOMPAC	DESIGNATION ARTICLES
VCGT100090	\$03022	COLLIER PRISE Ø.T. 106/128X80
VCGT100280	\$04797	COLLIER PRISE Ø.T. 106/128X80
VCGT150090	\$03027	COLLIER PRISE Ø.T. 165/165X80
VCGT150100	\$03028	COLLIER PRISE Ø.T. 165/165X100
VCGT200100	\$03035	COLLIER PRISE Ø.T. 211/231X100
VCGT200150	\$03036	COLLIER PRISE Ø.T. 211/231X150
VCG000000	\$03074	COLLIER A PRISE SPECIFIQUE DE 600X300

1.2.3 Evolutions de la réglementation Eau et Assainissement

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

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

Droit national :

- Gestion des services publics de l'eau au regard de leurs relations avec les usagers : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon »)
- Modification des conditions de recevabilité des candidatures : loi du n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014
- Introduction des actions de groupe : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon ») et décret n°2014-1481 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

- Ouverture du recours en contestation de la validité d'un contrat à l'ensemble des tiers : CE, 4 avril 2014, *Département Tarn et Garonne*, n°358994
- Adaptation de la réforme « construire sans détruire » : décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

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

Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peuvent désormais créer une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP), revêtant la forme d'une SA, avec au moins un actionnaire opérateur économique sélectionné après une mise en concurrence en vue de la conclusion et de l'exécution d'un contrat. L'objet unique de ce contrat, qui ne peut être modifié durant toute la durée du contrat, peut concerner, notamment, la gestion d'un service public pouvant inclure la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service.

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

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

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

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

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

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

Deux conditions encadrent ce recours :

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

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

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

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

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

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

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

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

Plafonnement du chiffre d'affaires :

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

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

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

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables. Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

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

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

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

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

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

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

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

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

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

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

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

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

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

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

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

> Arrêté du 25 juin 2014 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

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

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

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

- une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;

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

INSTALLATIONS CLASSEES

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

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

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

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

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

SDAGE

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

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

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

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

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

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

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

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

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

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

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

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

Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalizations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012) ;
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents ; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux ;
- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;
- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets ;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;
- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RdICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

S'agissant des arrêtés, celui du 18 juin 2014 améliore l'encadrement des travaux urgents, limite l'obligation d'investigations complémentaires aux chantiers les plus sensibles, modifie les formulaires CERFA, définit les obligations des prestataires d'aide aux déclarants pour la partie de leur activité relevant du service public et révisé les règles de certification des prestataires en localisation de réseau.

L'arrêté du 19 juin 2014 définit les formats des fichiers permettant un envoi dématérialisé des déclarations préalables aux travaux et des avis de travaux urgents, indépendamment du mode de transmission électronique utilisée.

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2.4 Indicateurs de performance de l'année 2014

IP1	Taux de conformité des analyses réglementaires microbiologiques	Unité = 100 %
Définition : proportion des analyses microbiologiques conformes par rapport au nombre total d'analyses microbiologiques réalisées au cours d'une année.		
Les analyses microbiologiques non validées par l'ARS ne sont pas prises en compte dans le calcul.		

IP2	Taux de conformité des analyses réglementaires physico-chimiques	Unité = 100 %
Définition : proposition des analyses des paramètres chimiques conformes par rapport au nombre total des analyses des paramètres chimiques réalisées au cours d'une année. Les analyses des paramètres chimiques non validées par l'ARS ne sont pas prises en compte dans le calcul.		

Remarque : Il est important de noter que la SME est destinataire des résultats du laboratoire indépendant qui analyse les prélèvements de l'année n, mais que les conclusions de l'ARS, qui font foi, ne lui parviennent qu'au milieu de l'année n+1, soit après la date de remise du RADE.

Il arrive que certains résultats apparus non conformes pour le laboratoire, ne sont finalement pas retenus par l'ARS dans son Bilan de la qualité de l'eau de distribution publique.

Afin de permettre au Fermier de calculer les indicateurs IP1 et IP2 sur la base des résultats publiés dans le Bilan de la qualité de l'eau de distribution publique publié par l'ARS, l'ARS s'est engagée à fournir son bilan avant la date de remise du RADE définitif.

IP3	Taux d'occurrence des interruptions non programmées du service	Unité = 9,22 / 1000 abonnés
Définition : quotient du nombre de coupures d'eau, non programmables, au cours de l'année, dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance par le nombre d'abonnés divisé par 1000. Les coupures d'eau ne concernant qu'un abonné ne sont pas prises en compte.		

En 2014, 87 coupures non programmables pour 9435 abonnés

IP4	Taux de réclamations écrites	Unité = 1,91 / 1000 abonnés
Définition : quotient du nombre total de réclamations écrites tous thèmes confondus, par le nombre d'abonnés (au 31 décembre de l'année n-1) divisé par 1000. Les réclamations écrites peuvent être formulées par lettre, télécopie ou message électronique.		

En 2014, nous avons reçu 18 réclamations sur le périmètre SCCCNO.

IP5	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable NB. Cet indicateur RPQS (P103.2) a été modifié par arrêté du 02/12/2013 (*) Faisant suite à la réunion d'information du 03 avril 2014 avec l'ODE et la DEAL, un séminaire détaillant la méthodologie de calcul de l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable a eu lieu à l'initiative de l'ODE et la DEAL en juin 2014. Suite à un long travail de recensement, la SME a finalisé le calcul de cet indicateur pour l'année 2013, conformément à l'évolution réglementaire. Les résultats ont été transmis par email à la Collectivité le 30/09/2014. Le résultat pour l'exercice 2014 est présenté ci-contre.	Unité = 90 (*) (Total MAX : 120)
Définition prise à compte à compter du 02/12/2013 : Indice obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes : - o 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. - o 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 (VP.236) : 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 que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable • 5 points (VP.237) : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R.554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année Nota : La définition d'une telle procédure suppose qu'elle existe et soit mise en oeuvre. En l'absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée. Partie B : Inventaire des réseaux (30 points) • 10 points (VP.238, VP.239 et VP.240) - les 10 points sont acquis si les 2 conditions suivantes sont remplies : - o Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code (VP.238) 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 (VP.239) - o La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux. (VP.240) • De 1 à 5 points (VP.239) : Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux : Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 1 point supplémentaire		

Matériaux et diamètres connus pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 2 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 3 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 4 points supplémentaires

Matériaux et diamètres connus pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 5 points supplémentaires

• **De 0 à 15 points (VP.241) :**

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. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un **point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%**. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

Dates ou périodes de pose connues pour moins de 50% du linéaire des réseaux : 0 point

Dates ou périodes de pose connues pour 50% à 59,9% du linéaire des réseaux : 10 points

Dates ou périodes de pose connues pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 11 point

Dates ou périodes de pose connues pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 12 points

Dates ou périodes de pose connues pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 13 points

Dates ou périodes de pose connues pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 14 points

Dates ou périodes de pose connues pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 15 points

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

- **10 points (VP.242) :** 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 (VP.243) :** 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

Nota : en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée

- **10 points (VP.244) :** Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.245) :** Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.246) :** 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 (VP.247) :** Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement
- **10 points (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)
- **5 points (VP.249) :** Existence et mise en oeuvre 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

Nota : les variables mentionnées ci-dessus sous le nom VP.xxx permettent de faire le lien avec le site de l'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) qui propose la saisie des indicateurs et données du RPQS.

IP6	Indice linéaire de pertes	Unité = 6,04 m3/jour/km
Définition : quotient du volume mis en distribution moins le volume consommé par la longueur de réseau = volume mis en distribution – volume consommé/365 /longueur du réseau (hors branchement), Avec volume mis en distribution = volume produit + volume exporté		

IP6 Bis	Indice linéaire de pertes (y compris branchement)	Unité = 4,12 m3/jour/km
Définition : quotient du volume mis en distribution moins le volume consommé par la longueur de réseau = volume mis en distribution – volume consommé/365 /longueur du réseau (y compris branchement), Avec volume mis en distribution = volume produit + volume importé – volume exporté		

On note que l'objectif contractuel fixé en dessous de 5,5 m3/jour/km est atteint depuis 2013 pour l'indice linéaire de pertes (y compris branchement).

IP7	Indice linéaire des réparations du réseau	Unité = 0,37 réparations/km
Définition : quotient du nombre de réparations effectuées au cours d'une année sur le réseau et ses accessoires (vannes, ventouses, etc...), par la longueur du réseau au 31 décembre de l'année n-1. NB. Le calcul de l'IP7 ne comprend pas le linéaire branchements. En 2014, Nous avons effectué 87 réparations réseau pour 235 km de réseau.		

P107.2 (IP8)	Taux moyen de renouvellement du réseau	0.70 %
Définition : Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte		

A la demande de la DAAF, à compter de l'exercice 2013, l'indicateur IP8 est remplacé par l'indicateur P107.2

Un travail de collecte des données des années précédentes tant du côté du SCCCNO que de la SME, a permis de remonter jusqu'en 2007 pour les linéaires réseau renouvelés.

Voici donc la synthèse des données permettant de calculer pour 2011, 2012, 2013 et 2014 l'indicateur P107.2 :

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Linéaire de réseau (km)	200	202	212	214	234	246	235	235
TOTAL Linéaire réseau renouvelé ML :	931,9	825,9	2185	1837	1237	4591	523	0
Linéaire rnvlt FDT :	931,9	825,9	0	1427	1237	2047	266	0
Linéaire rnvlt SCCCNO :			2185	410		2544	257	
Linéaire moyen renouvelé les 5 dernières années (km)					1,40	2,14	2,07	1,64
(IP8) - P107.2 Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable					0,60%	0,87%	0,88%	0,70%

IP9	Indice d'avancement de la protection de la ressource	Unité = 30,4 %
<i>*Noté : suivant connaissance du délégataire, dossier suivi par le syndicat</i>		
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 :

La DAAF a informé le Fermier par email le 21 mai 2014, des certaines mises à jour concernant l'avancement des PPI

L'indice d'avancement au 31/12/2014 de chaque ressource est le suivant :

- Pecoul : 60 % : le 24/03/2014, la Préfecture a émis l'arrêté N° 2014 059 – 0001 portant d'utilité publique les périmètres de protection du champ captant de Pecoul à Saint-Pierre et les servitudes afférentes.

L'arrêté a été transmis à la SME par la Préfecture le 14/04/2014.

- Morestin : 20 % : le rapport de l'hydrogéologue agréé n'est pas terminé. Des études complémentaires ont été demandées.

- Arrêté Préfectoral signé pour l'ensemble des autres ressources : 60 %

La SME reste dans l'attente des documents correspondants.

Production 2014 taux d'avancement	Morestin	Pecoul	Urion	Attila	Yang Ting	Verrier	Total
	1 528 338	49 513	165 763	188 493	102 066	34 261	2 068 434
	20	60	60	60	60	60	30,4
	305 668	29 708	99 458	113 096	61 240	20 557	629 725

Légende :

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 terrain, publicité foncière,...)
100	existence d'une procédure de suivi périodique

IP10	Rendement du réseau	Unité = 74,9 (*) %
Définition : volume consommé, divisé par le volume mis en distribution. Avec ▪ Volume consommé = volume comptabilisé + volume de service : essais des PI, purges de réseau, nettoyage des réservoirs.... Dûment justifiés ▪ Volume mis en distribution = volume produit + volume importé – volume exporté.		

Remarque :

En 2014, le Rendement du réseau de distribution (Indicateur P104.3) est de **69,8 %**

Le plan d'action pour l'amélioration du rendement du réseau sur le périmètre du SCCCNO, mis en place depuis 2010, continue de porter ses fruits. En effet, le rendement de réseau contractuel gagne encore 5 points par rapport à 2013 et l'objectif contractuel de l'ILP est atteint et continue de s'améliorer.

L'année 2014 est exceptionnelle car la consommation, en baisse jusqu'alors affiche une hausse de 5,1% due à un Carême particulièrement sévère. De plus les opérations de renouvellement des compteurs antérieurs à 1999 qui se sont achevées début 2014 ont porté leurs fruits. En effet, les compteurs âgés ont tendance à sous-compter les consommations. Aussi certains postes de comptage des gros consommateurs ou gros diamètres de compteurs ont fait l'objet d'un recalibrage qui a là aussi amélioré l'exactitude des comptages.

D102.0 (IP11)	Prix du service au m3 pour 120 m3	Unité = 2,89 €TTC /m3
Définition : Prix de l'eau au 1^{er} janvier de l'année n+1 pour une consommation annuelle de 120 m³		

A compter de l'exercice 2013, nous avons fait correspondre l'IP11 à l'indicateur D102.0 du RPQS.

Définition : Montant TTC de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1/120

Ainsi, au 1^{er} janvier 2015, le montant TTC d'une facture 120m³ est de 346,52 € soit un D102.0 de 2.89 €/m³

IP13	Recette unitaire	Unité = 2,87 € TTC/m3
▪ Définition : recette de la vente d'eau divisée par le volume vendu.		

En 2014 : CA TOTAL Eau EUR HT : **3 923 391,87** - TOTAL Eau EUR TTC : **4 005 783,10**

– Volume vendu : **1 393 202** m³

D'où une recette unitaire de **2,87 € TTC/m3 (2,81 €HT)**

IP16	Taux d'impayés, au 31/12/année (n), sur les factures de l'année (n-1)	Unité = 5,76%
	▪ Définition : Au 31 décembre de l'année n, stock des impayés relatifs à l'année n-1 /montant des factures d'eau émises relatives à l'année n-1	

Le montant TTC des impayés sur les factures Eau de 2013 au 31/12/2014 est de 212 770,50 € - Le montant TTC des factures Eau émises pour l'année 2013 est de 3 692 954 € d'où un IP16 de 5.76%

IP17	Somme annuelle des abandons de créance et des montants versés à un fonds de solidarité divisée par le volume consommé comptabilisé.	Unité = 0.0015 €/m3
	▪ Définition : Somme annuelle des abandons de créance et des montants versés à un fonds de solidarité divisée par le volume consommé comptabilisé.	

En 2014 :

Le montant des abandons de créances est égal à 0 €

Le montant versé à un fond de solidarité est de 2000,00 €. Avec un volume consommé comptabilisé de 1 373 047 m3, on obtient donc un IP17 de 0,0015 €/m3.

2 PRODUCTION

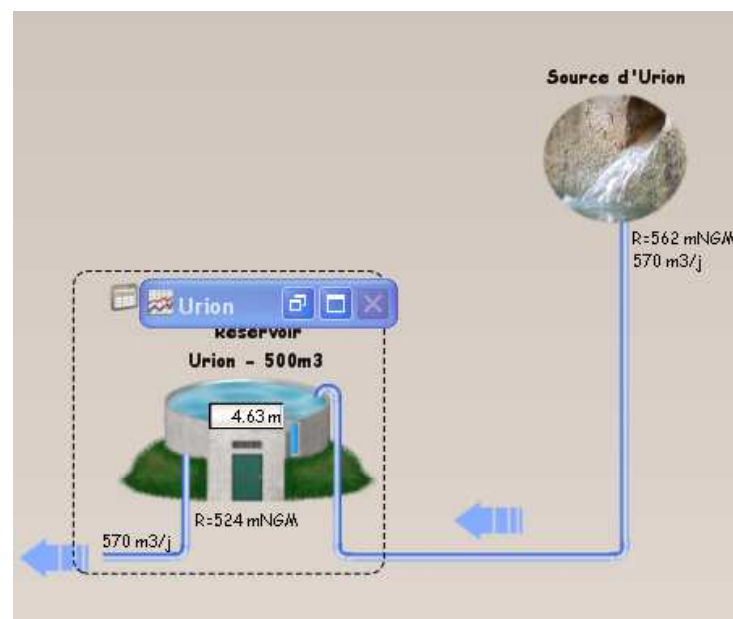
2.1 Situation

Le réseau de distribution d'eau potable du SCCCNO est alimenté par l'intermédiaire de :

- 1 usine de traitement par ultrafiltration :
 - * Urion (MORNE-VERT) (50 m³/h)
- 3 forages :
 - * Allée Pécoul FR1bis (SAINT-PIERRE)
 - * Allée Pécoul FR8 (SAINT-PIERRE)
 - * Allée Pécoul FR3 (SAINT-PIERRE) – PAS EN SERVICE
- 4 captages :
 - * Morestin (MORNE-ROUGE/ SAINT-PIERRE)
 - * Attila (MORNE-VERT)
 - * Yang Ting (FONDS-SAINT-DENIS)
 - * Verrier (BELLEFONTAINE)

Usine d'Urion (Morne Vert)

L'usine d'ultrafiltration d'Urion située sur la commune de MORNE-VERT, a été mise en service en 2002 et assure la production de 50m³/h d'eau potable (débit nominal) captée au niveau de la source d'Urion. L'eau ainsi traitée alimente le réservoir d'Urion situé sur le site.



Elle a permis un progrès considérable du service rendu aux abonnés desservis. En effet, avant la construction de l'usine, les abonnés se plaignaient fréquemment d'avoir une eau boueuse au robinet, dès qu'une variation importante de la turbidité se produisait.

Ce type d'incident ne s'observe plus depuis la mise en service.

Construite par DEGREMONT, cette usine est équipée de 10 modules d'ultra-filtration en Acétate de Cellulose fabriqués par la société Aquasource.

Le contrat de DSP qui lie le SCCNO et la SME précise que la durée de vie prévisionnelle de ces modules est de 10 ans. D'un point de vue exploitation, ces modules donnent toute satisfaction depuis leur mise en service.

Toutefois, l'échéance du contrat de DSP étant au 31/12/2016, la question de leur renouvellement se pose d'autant plus que la société Aquasource ne commercialisera plus les modules en Acétate de Cellulose à compter du 28/02/2015. En effet, les modules d'ultrafiltration produits par Aquasource seront désormais fabriqués en un nouveau matériau, le Polyethersulfone (PES).

Par ailleurs, l'usine d'Urion a été conçue pour recevoir 4 modules supplémentaires, permettant de passer d'un débit nominal de 50m³/h à 75m³/h.

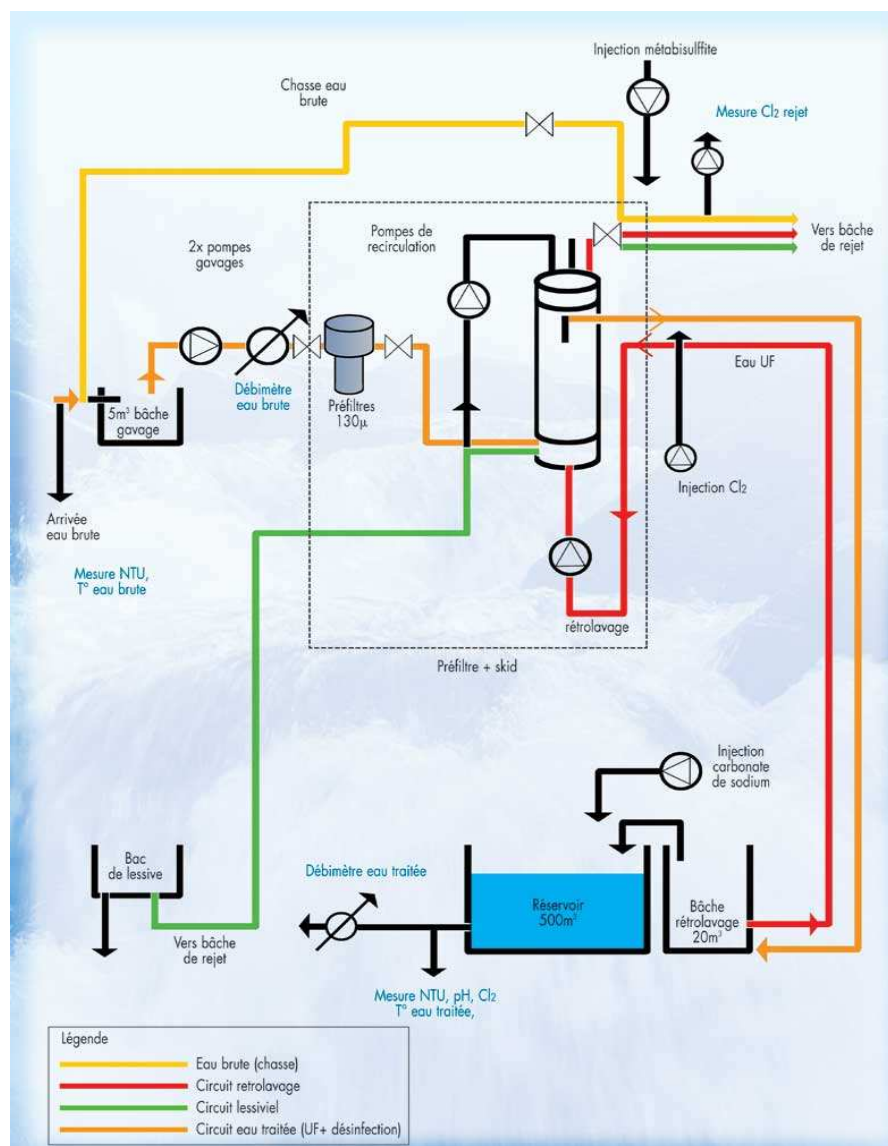
Au vu des opérations immobilières en cours ou à venir, et des prévisions d'aménagement urbain du PLU du Morne Vert, nous recommandons vivement à la Collectivité d'envisager la pose des 4 modules supplémentaires en même temps que le renouvellement des modules existants.

Afin de permettre à la Collectivité de prendre la décision la plus judicieuse possible entre un renouvellement des modules à l'identique (Acétate de Cellulose) et un renouvellement en nouveau matériau (PES), une visite du site par un expert Aquasource a donc été organisée le 14/01/2015.

Les modalités de renouvellement des modules ainsi que l'extension à 4 modules supplémentaire sont en cours de discussion avec la Collectivité. Ces opérations devraient être finalisées avant la fin de l'exercice 2015.



Schéma de principe Usine d'Urion



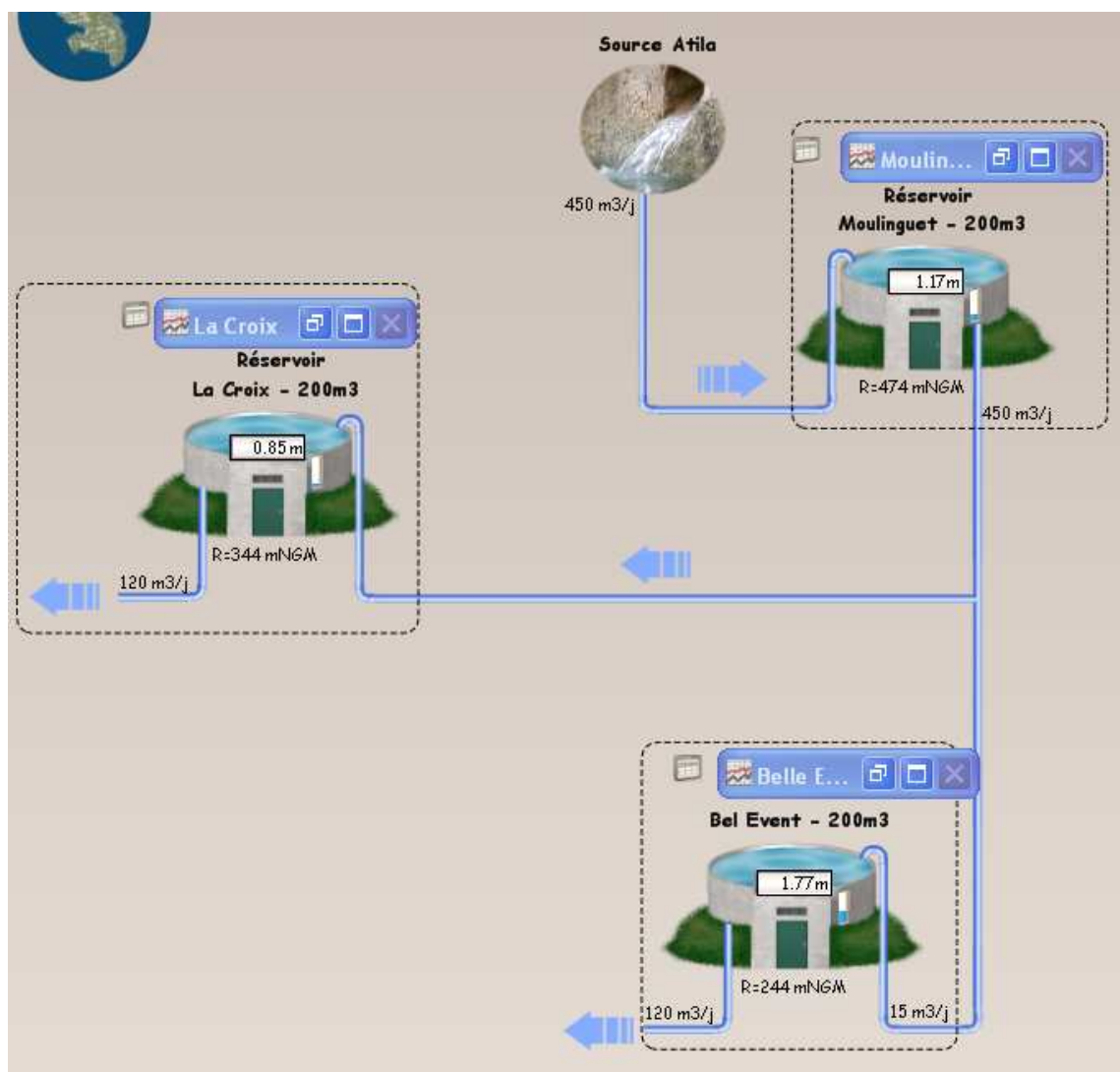
□ Source Attila (MORNE-VERT)

Cette source ATTILA, est située sur la commune du Morne-Vert, et alimente en partie le Morne Vert et le Carbet. La désinfection est assurée par l'intermédiaire d'une chloration gazeuse installée sur le réservoir de tête du réseau de distribution (Moulinguet).

Les caractéristiques de la prise d'eau d'ATTILA ainsi que les propriétés de la canalisation d'adduction en PVC diamètre 110, située entre la source et le réservoir de MOULINGUET, permettent actuellement une capacité de production de l'ordre de 24 m³/h. Rappelons de plus que la canalisation d'adduction traverse une ravine et est maintenue grâce à des câbles d'acier mis en place provisoirement suite aux dégâts causés par le cyclone DEAN, le pont métallique supportant la conduite ayant été emporté durant cette intempérie. En outre cette canalisation passe à travers bois, sur des terrains exposés aux glissements et difficilement accessibles.

Les sites de production du Morne-vert arrivent en limite de leur capacité au regard des développements immobiliers à venir sur les deux communes desservies. Il est important que le SCCCNO étudie la possibilité de renforcer et de fiabiliser le site de production d'ATTILA en y installant une station de pompage depuis la source qui

alimenterait un réservoir au lieu dit CAPELET. Ce projet devra prévoir également une partie de l'adduction qui partirait de ce nouveau réservoir, empruntera la voie communale pour alimenter ensuite le réservoir de MOULINGUET.



■ **Forages Pécoule (SAINT-PIERRE)** Voir synoptique en Annexe

Allée Pécoule FR1 bis

D'une capacité nominale de 50 m³/h, ce forage d'essai assure l'alimentation des communes du Prêcheur et de Saint-Pierre. Il vient en appoint de la source Morestin.

La désinfection est assurée par l'intermédiaire d'une injection de chlore gazeux en tête de forage depuis la mise en service.

Allée Pécoul FR8

Le forage FR8 a été mis en service en avril 2008 à l'initiative du SCCCNO. Il complète ainsi les installations du champ captant de l'Allée Pécoul, portant leur capacité de production à plus de 2 000 m³/ jour.

D'une capacité nominale de 50 m³/h, ce forage d'essai assure au même titre que le forage FR1 bis, l'alimentation des communes du Prêcheur et de Saint-Pierre.

La désinfection est assurée par l'intermédiaire d'une injection de chlore gazeux en tête de forage depuis la mise en service.

Il appartient toujours au SCCCNO de régulariser avec l'habitation Depaz la situation foncière des parcelles concernées par la définition des périmètres de protection de ce forage. Des travaux pourront alors être engagés afin d'établir un champ captant muni de trois forages d'exploitation.

L'autorisation préfectorale provisoire d'un an pour l'exploitation du forage FR1 bis était arrivée à échéance en mars 2005. Les démarches administratives engagées par le SCCCNO pour une exploitation permanente ont finalement abouti en 2013 au dépôt du dossier auprès de la Préfecture en vue de la signature d'un arrêté Préfectoral.

Finalement, le 24/03/2014, la Préfecture a émis l'arrêté N° 2014 059 – 0001 portant d'utilité publique les périmètres de protection du champ captant de Pecoul à Saint-Pierre et les servitudes afférentes.

■ **Source Morestin (Morne-Rouge/ Saint-Pierre)** Voir synoptique en Annexe.

Cette source, située sur la commune du Morne-Rouge, est la principale alimentation du réseau de distribution du Syndicat, représentant 80 % de la production totale.

Depuis mai 2009, elle est équipée d'un traitement au chlore gazeux. Grâce à cet outil, la totalité de l'eau potable distribuée sur le périmètre du SCCCNO possède une désinfection.

D'un point de vue administratif, la démarche de protection de cette ressource a progressé puisqu'en 2013 le dossier a été déposé par la Collectivité en Préfecture.

En revanche, on constate que les dégradations sur les ouvrages supportant l'adduction provenant de la source MORESTIN sont de plus en plus fréquentes.

Le 29 mai 2013, suite aux intempéries qui ont touché le territoire, un effondrement de terrain s'est produit sur le chemin de MORESTIN, entraînant la chute d'un arbre et la casse de la canalisation principale. Malgré les conditions de terrain dangereux, les équipes de la SME sont parvenues à rétablir l'eau chez les abonnés 48h00 plus tard. Cependant la réparation qui a été effectuée n'est que provisoire et précaire.

Il appartient au SCCCNO d'effectuer une expertise du site et d'engager un programme de travaux en vue de :

- Couper les arbres qui se trouvent à proximité de la canalisation et qui risqueraient, lors d'un prochain effondrement ou glissement de terrain, d'emporter complètement une portion de conduite.

- Procéder à la fixation dans les règles de l'art de la conduite d'adduction qui a été réparée ; à ce jour cette conduite est maintenue via la racine d'un arbre, par un câble en acier tendu provisoirement par les équipes de CAN S.A.
- Procéder à l'inspection de la canalisation, en amont du lieu de la casse, sur une centaine de mètres, afin de vérifier si les supports en béton sont toujours opérationnels ou s'il y a lieu de les reprendre. Le déplacement de la conduite actuelle, consécutif à l'effondrement du terrain a causé la destruction de deux de ces supports.

Le 20 juin 2013, la Collectivité a fait savoir qu'un appel d'offres de maîtrise d'œuvre serait lancé très prochainement par le SCCCNO pour la sécurisation et le renforcement des ouvrages supports de l'adduction de la source Morestin. En effet, l'entreprise GEODE a été missionnée par la Collectivité pour réaliser l'étude préalable.

Les premiers repérages de GEODE sur site ont démarré en Février 2014.

Enfin, les difficultés d'accès à cette ressource ont de nouveau été soulevées par le Fermier par courrier du 5 février 2014. En effet, l'accès se fait par un chemin privé, actuellement fermé par un portail à l'entrée.

La présence d'un second portail situé plus loin sur la trace a été découverte début 2014.

Les agents SME connaissent bien les riverains à l'origine de la pose des 2 portails qui entravent le chemin.

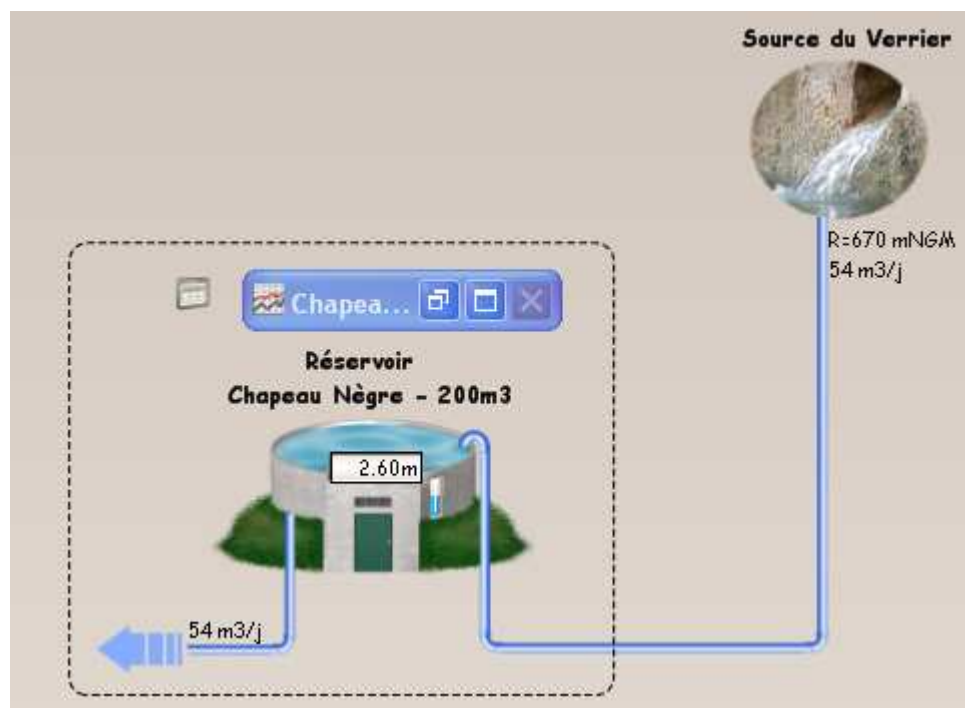
Toutefois, en cas d'impossibilité de joindre les riverains au téléphone pour ouvrir les portails, les délais d'intervention en cas de casse risquent d'être allongés.

■ **Source Yang Ting (FONDS-SAINT-DENIS)** Voir synoptique en Annexe

Cette source, située à Fond-Saint-Denis, fournit environ 20m³/h et alimente la totalité de la commune. Elle a subi de fortes dégradations lors du passage du cyclone Dean, diminuant sa capacité et altérant la qualité de l'eau. Des travaux effectués en 2009 ont permis de la réhabiliter totalement en qualité et en quantité d'eau fournie. La désinfection est assurée par l'intermédiaire d'une chloration gazeuse installée sur le réservoir de tête du réseau de distribution.

Suite à la visite conjointe de la DEAL et de l'ARS le 25/04/2012, un certain nombre d'actions ont été entreprises afin que l'exploitation de cette source soit conforme aux obligations relevant du PPI (Arrêté n° 09-02723 du 12 août 2009). Les travaux de réhabilitation ont été effectués par le SCCCNO en 2013.

▣ **Verrier (BELLEFONTAINE)**



Cette source, située sur la commune de Bellefontaine, fournit un débit moyen de 3m³/h qui alimente le réservoir de Verrier-Chapeau Nègre. Il est dédié aux quartiers hauts. En mars 2009, une unité de filtration a été ajoutée pour le traitement de cette ressource. La désinfection est assurée par l'intermédiaire d'une chloration gazeuse installée sur le réservoir de tête du réseau de distribution.

Le site de production de VERRIER, très sensible aux aléas climatiques a subi de fortes dégradations au cours de l'année 2013.

Un premier éboulement observé sur le captage en novembre 2012, nous a permis de constater une dégradation du captage due à une importante arrivée de gravas et de matériaux divers. En outre il a été constaté qu'une énorme roche située au dessus du captage menace de se détacher de la paroi montagneuse risquant une obstruction totale de ce dernier qui aurait des conséquences certaines sur l'approvisionnement en eau de la région.

La Collectivité a été alertée sur les risques d'une telle situation et le Fermier a préconisé une réhabilitation urgente.

Malheureusement le 18 avril 2013, un nouvel éboulement s'est produit suite à de fortes pluies, entraînant des perturbations sur la distribution de l'eau potable pendant plusieurs jours. La SME est parvenu à désobstruer le captage et rétablir le service grâce à l'intervention d'une entreprise spécialisée dans les opérations en milieux acrobatiques.

Le même type d'incident s'est produit de nouveau le 23 juillet 2013 avec les mêmes conséquences sur la distribution de l'eau potable aux usagers. Cette fois-ci c'est, en outre, la canalisation de distribution qui a été déboîtée en deux endroits.

Enfin le dernier incident en date, celui du 18 octobre 2013, a nécessité comme pour les incidents précédents, l'intervention d'une société spécialisée, afin de désobstruer la canalisation, entraînant la perturbation du service pendant plusieurs jours également.

A cette occasion, nous avons rappelé à la Collectivité l'urgence d'organiser une visite sur site afin d'évaluer précisément si des travaux de sécurisation pérenne du captage sont envisageables.

L'autre option pour alimenter le réservoir de Verrier serait par l'adduction de la Branche Sud via une station de pompage, comme cela est fait pour les quartiers de Citronnelle, Lotissement la Caraïbe ou les hauts de Maniba à Case-Pilote.

Nous invitons la Collectivité à réfléchir à cette possibilité au cas où les travaux de sécurisation de la source elle-même s'avèreraient impossibles car dangereux.

2.2 Tableau des volumes produits

SITE	MORESTIN	PECOUL	URION	ATTILA	YANG TING	VERRIER	TOTAL	Moyen/jour
							2014	2014
JANVIER	133 280	82	14 425	11 225	7 967	2 755	169 734	5 475
FEVRIER	120 264	16	13 347	9 458	7 522	2 569	153 176	5 282
MARS	129 096	11 753	18 944	9 910	6 296	3 182	179 141	5 779
AVRIL	148 269	144	21 955	9 504	5 556	3 444	188 878	6 296
MAI	135 023	1 167	16 193	20 336	4 781	3 090	180 590	5 825
JUIN	122 887	18 842	11 987	18 682	6 615	3 050	182 063	6 069
JUILLET	120 076	2 854	11 527	16 388	8 834	2 916	162 595	5 245
AOUT	130 747	3 421	12 127	18 553	10 326	2 794	177 968	5 741
SEPTEMBRE	118 310	10 733	11 098	19 057	12 748	2 470	174 416	5 814
OCTOBRE	125 327	501	12 318	18 792	12 315	2 781	172 034	5 549
NOVEMBRE	114 816	0	10 087	17 058	10 113	2 558	154 632	5 154
DECEMBRE	130 243	0	11 755	19 530	8 993	2 652	173 173	5 586
2014	1 528 338	49 513	165 763	188 493	102 066	34 261	2 068 434	5 651
2013	1 588 766	44 740	196 769	152 783	90 084	40 919	2 114 062	5 777

On remarque que la production moyenne journalière qui est passée en dessous de 6000 M3 depuis avril 2013, continue sa tendance à la baisse en 2014.

Au final, les volumes produits diminuent de 2,2 % entre 2013 et 2014. Cette baisse est moins importante que celle observée entre 2012 et 2013 (12,6%), mais en contrepartie, les volumes consommés ont augmenté de 5,1 %.

Cette augmentation de consommation s'explique d'une part par un Carême 2014 particulièrement sévère, et d'autre part par une amélioration de la précision des comptages due aux renouvellements de compteurs qui ont été réalisés en 2013 et 2014.

Ces deux effets combinés se traduisent par une nouvelle progression du rendement de réseau en 2014.

2.3 Consommation en chlore par site

SITE DE PRODUCTION	SITE DESINFECTION	NATURE	QUANTITE 2013	QUANTITE 2014
FR1BIS ET FR8	PECOUL	CHLORE GAZEUX	98 KG	98 KG
SOURCE MORESTIN	PECOUL	CHLORE GAZEUX	882 KG	882 KG
ATTILA	MOULINGUET	CHLORE GAZEUX	98 KG	98 KG
YANG TING	TROUVENT	CHLORE GAZEUX	98 KG	98 KG
VERRIER	VERRIER	CHLORE GAZEUX	98 KG	98 KG

2.4 Consommation électrique

Exercice 2014 :

Site	Qn m ³ /h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF			Rendement Wh/m ³ /m
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total	
FORAGE PECOUL FR8	50	78	18	25 620	926	26 546	6 682	241	6 923	3,13
FORAGE PECOUL FR1 BIS	50	78	18	6 384	16 583	22 967	2 342	8 426	10 768	5,63
STATION URION	--	--		96 851	68 912	165 763	361	423	784	-

Exercice 2013 :

Site	Qn m ³ /h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF			Rendement Wh/m ³ /m
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total	
FORAGE PECOUL FR8	50	78	18	14 729	4 785	19 514	3 842	1 248	5 090	3.34
FORAGE PECOUL FR1 BIS	50	78	18	25 049	177	25 226	9 189	65	9 254	4.7
STATION URION	--	--		108 125	88 644	196 769	524	451	975	--

Exercice 2012 :

Site	Qn m ³ /h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF			Rendement Wh/m ³ /m
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total	
FORAGE PECOUL FR8	50	78	18	0	0	0	0	0	0	
FORAGE PECOUL FR1 BIS	50	78	18	0	0	0	0	0	0	
STATION URION	--	--		102 100	100 196	202 296	499	516	1 015	--

Exercice 2011 :

Site	Qn m ³ /h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF			Rendement Wh/m ³ /m
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total	
FORAGE PECOUL FR8	50	78	18	16 651	7 089	23 740	4 366	1 858	6 194	3.34
FORAGE PECOUL FR1 BIS	50	78	18	1 758	0	1748	645	0	645	4.7
STATION URION	--	--		86 423	94 147	180 570	342	373	715	--

Exercice 2010 :

Site	Qn m ³ /h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF			Rendement Wh/m ³ /m
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total	
FORAGE PECOUL FR8	50	78	18	120	8 520	8 640	343	2 234	2 577	3,8
FORAGE PECOUL FR1 BIS	50	78	18	242 820	150 00	392 820	89 079	59 223	148 302	4,8
STATION URION	--	--		116 549	79 478	196 027	404	373	777	--

2.5 Travaux d'entretien et de maintenance sur points de production

Les principales opérations d'entretien et de maintenance réalisées sur les sites de production sont les suivantes :

Usine Urion :

POSTE	EQUIPEMENT(S)	OPERATION(S) DE MAINTENANCE	FREQUENCE
Poste de gavage	pompe 1 gavage Etachrom BC	contrôle isolement moteur	1/ an
	pompe 2 gavage Etachrom BC	contrôle isolement moteur	1/ an
	turbidimètre eau brute	nettoyage de la sonde	1/ mois
	turbidimètre eau brute	comparaison analyseur en ligne avec turbidimètre labo	1/ semaine
Skid général	Général	inspection visuelle	1/ semaine
		inspection détaillée	1/ mois
		vidange et mise en eau en manuel	1/ mois
	compresseur d'air	contrôle état filtre	1/ 100 heures
		Remplacement filtre	1/ an
		révision générale	1/ 5000 heures
Filtration	pré-filtres	contrôle du bon nettoyage des disques	1/ mois
		lubrification joints toriques du piston	1/ 6mois
	capteurs de pression et manomètres	purge et vérification cohérence de mesure entre capteur et manomètre	1/ semaine
	Modules	test d'intégrité et test auditif	1/ 3 mois
		nettoyage lessiviel	1/ an
	turbidimètre eau traitée	comparaison analyseur en ligne avec turbidimètre labo	1/ semaine
Rétrolavage	turbidimètre eau traitée	nettoyage sonde	1/ mois
	Général	imposer un rétrolavage de cycle	1/ semaine
Recirculation	pompe Etabloc (P3A)	contrôle isolement moteur	1/ an
	pompe de recirculation Etabloc (P2)	lancement recirculation	
Chloration/ rétrolavage et désinfection	chloromètre CIFEC	contrôle isolement moteur	1/ an
		nettoyage tubes gradués des débitmètres	1/ 2 mois
		remplacement joints	1/ 2mois
		nettoyage filtre à tamis et enturi de l'hydroéjecteur	1/ 3 mois
		changement joints de pointeau	1/ an
		révision CIFEC	1/ 4 ans
	analyseur de chlore eau de rejet	changement électrolyte	1/ an
		comparaison analyseur en ligne avec pocket HACH	1/ semaine
		nettoyage sonde	1/ mois
Chloration/ désinfection	débitmètre vanne modulante modulo+	remplacement joint supérieur et contrôle clapet hydroéjecteur	1/ 6 mois
		contrôle joints de pointeau	1/ 6 mois
		contrôle tube gradué débitmétrique	1/ 6 mois

POSTE	EQUIPEMENT(S)	OPERATION(S) DE MAINTENANCE	FREQUENCE
Chloration/ désinfection	débitmètre vanne modulante modulo+	contrôle positionnement vanne modulante par rapport au 4-20 mA	1/ 6 mois
		contrôle étanchéité	1/ 6 mois
		contrôle pointeau	1/ 6 mois
		remplacement joints siège pointeau	1/ 5 ans
	analyseur de chlore + pH eau traitée	changement électrolyte	1/ an
		comparaison analyseur en ligne avec pocket HACH	1/ semaine
		nettoyage sondes ph et chlore	1/ mois
		nettoyage sonde	
	eau motrice chlore	vérification mécanique surpresseur eau de service	1/ an
		vérification électrique surpresseur eau de service	1/ an
		vérification antibélier	1 / an
Poste métabisulfite	pompe métabisulfite Dosapro	contrôle apparition fuite	1/ mois
		vérification auditive	1/ 3 mois
		nettoyage clapet de pied et boîte de clapet	1/ 6 mois
		contrôle conformité du débit	1/ an
		remplacement ensemble siège bille ou lot de cartouche	1/ an
		remplacement membrane	1/ an
		remplacement soufflet d'étanchéité + vidange	1/ 2 ans
	agitateur VDE 1000	vérification usure des roulements	1/ mois
		nettoyage du ventilateur	1/ mois
		contrôle du blocage des ensembles de fixation	1/ an
		nettoyage grilles Johnson	1/ semaine
Captage		nettoyage tamis eau brute	1/ 3 mois
		nettoyage boîtes à boues	1/ mois
Stockage eau		nettoyage bâche eau brute	1/ an
		nettoyage bâche rétrolavage	1/ an
		nettoyage réservoir de distribution	1/ an
Alimentation électrique	Onduleur	nettoyage et dépoussiérage + essai de fonctionnement uniquement avec les batteries de l'onduleur	1/ an
Espaces verts		entretien abords + captage	1/ mois

Forage FR1 bis et FR8 et autres sources :

EQUIPEMENT	OPERATION(S) DE MAINTENANCE	FREQUENCE
Chloromètre CIFEC	nettoyage des tubes gradués des débitmètres	1/ 2 mois
	remplacement des joints	1/ 2 mois
	nettoyage du filtre à tamis et du venturi de l'hydroéjecteur + joint du clapet	1/ 3 mois
	changement des joints de pointeau	1/ an
	révision générale (remplacement de tous les joints + graissage des chloromètres)	1/ 4 an
Groupe électropompe*	contrôle d'isolement moteur	1/ an
Espaces verts	entretien des abords + captage	1/ mois

(*) uniquement pour les forages FR1 bis et FR8

Le nombre d'incidents recensés sur les sites de production au cours de l'exercice 2014 s'élève à **3**, soit une fréquence d'incident de **0,25 incident/ mois**.

Voici la liste des incidents recensés :

PRODUCTION NORD CARAÏBES SYNTHESE DES INCIDENTS ET NON CONFORMITEES					
	DATE	SITE	TYPE	Paramètres	Remarques / Interventions
1	29 Août - 14	URION	Electromécanique	vannes EV8A et EV8B : VANNES RETROLAVAGES	Vannes désaxés : remises en place vanne + resserrage
2	27 Nov - 14	URION	Capteur	Débitmètre EAU traitée	Pas d'affichage en local et pas de transmission sur la télégestion : renouvellement du débitmètre
3	30 Nov- 14	URION	Electromécanique	Démarrreur pompe recirculation	Renouvellement du démarrreur effectué

3 STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS

Le réseau de distribution du SCCCNO comporte :

- ☞ 16 stations de pompage et de surpression ;
- ☞ 31 réservoirs dont 7 équipés avec bâches de pompage.

Le système complet des équipements de télésurveillance (superviseur central et postes déportés) a été achevé au cours de l'exercice 2009.

L'ensemble des ouvrages du syndicat est relié au superviseur, installé au siège de la SME, par l'intermédiaire de supports de communication dédiés (lignes RTC, liaisons spécialisées, réseau GSM, liaisons radio).

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

Jusqu'en octobre 2012, le logiciel du système de supervision était le LERNE.

En Octobre 2012, le déploiement d'un nouveau système de supervision a été initié avec la mise en place de la plate forme de test du nouveau logiciel Topkapi. Plus pratique et plus convivial, le logiciel Topkapi permet d'avoir une vision schématique du réseau et des différentes chaines de réservoirs et de stations de pompage.

Le déploiement du logiciel Topkapi a été achevé en Février 2013 et est désormais complètement opérationnel.

Il constitue un véritable outil de décision en exploitation.

Les synoptiques Topkapi du SCCCNO sont fournis en annexe.

3.1 Stations de pompage

3.1.1 Consommation électrique et volumes

Le bilan annuel des volumes refoulés et des consommations électriques des stations de pompage est présenté dans le tableau ci-après :

Site	Qn m3/h	HMT m	P kW	Volume			Kilowattheures EDF		
				1°sem	2°sem	Total	1°sem	2°sem	Total
MOYENNE TENSION									
MORNE DES CADETS	24	150	18	17 573	54 354	71 927	23 559	67 666	91 225
**STATION MORNE ABEL	15	185	18	26 175	6 060	32 235	62 902	14 657	77 559
Total “moyenne tension” :				Volume		104 162	Kilowattheures		168 784
BASSE TENSION									
RESERVOIR MORNE ABEL	20	237	22	2 123	13	2136			
CHEVAL BLANC	60	120	30	18 184	17 546	35 730	9 750	9 200	18 950
CHOISEUL	30	214	26	7 562	10 192	17 754	6 615	6 811	13 426
CHARMEUSE	10	50	4	4 352	2 857	7 209	3 375	2 909	6 284
*** TROU VENT 1	5	46	1,5	2 414	1 377	3 791	4 332	2 465	6 797
BOUT BOIS 1	15	170	18	17 571	11 289	28 860	12 885	8 279	21 164
BOUT BOIS 2	12	114	11	5 517	5 031	10 548	5 044	4 625	9 669
* MORNE AUX BŒUFS	20	70	11	-	-	-	-	-	-
ANSE BELLEVILLE	18	65	7,5	12 546	17 244	29 790	6 986	8 329	15 315
GRAND FOND	48	195	37	47 902	35 402	83 304	1 696	1 254	2 950
HAUTS DE MANIBA	32	170	22	4 241	3 398	7 639	2 673	2 050	4 723
LOTISST CARAIBE	18	100	11	19 565	15 196	34 761	13 334	14 807	28 141
CITRONELLES HAUT	15	191	15	8 202	8 932	17 134	6 720	7 235	13 955
CITRONELLES BAS	25	193	22	8 309	9 151	17 460	12 701	7 561	20 262
Total “Basse tension” :				Volume		296 116	Kilowattheures		161 636

* Stations à l'arrêt ou non utilisée en 2014

** Stations à l'arrêt depuis août 2014 suite à la casse sur adduction Branche Sud.

*** Station à l'arrêt partiellement suite à la réfection du réservoir de Trou-Vent 1 (travaux SCCNO)

3.1.2 Travaux d'entretien et de maintenance sur les stations de pompage

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

Opération
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien de l'armoire électrique
Entretien des pompes
Gonflage du ballon anti-bélier
Entretien du robinet Hydrosavy ou altimétrique
Contrôle réglementaire des installations électriques par le bureau de contrôle
Contrôle réglementaire des récipients sous pression par le bureau de contrôle
Nettoyage et désinfection des bâches de reprise

3.2 Réservoirs de stockage

3.2.1 Inventaire des réservoirs

Les réservoirs du SCCCNO (non compris les bâches de reprise) sont recensés par commune dans le tableau ci-après :

	COMMUNE	Nom du réservoir	Volume de stockage (m3)	Cote trop plein	Cote radier	Hauteur de marnage disponible (m)
1	BELLEFONTAINE	Bourg	350	54,54	51,09	3,45
2	BELLEFONTAINE	Cheval Blanc	200	114,61	112,57	2,04
3	BELLEFONTAINE	Chapeau Nègre (Verrier)	200	589,43	586,56	2,87
4	BELLEFONTAINE	Lycée Cheval Blanc	500	203,39	198,99	4,40
5	CARBET	Bout Bois 2	50	260,84	258,31	2,53
6	CARBET	Morne Charlery	200	350,13	347,45	2,68
7	CARBET	Fromager	200	158,19	155,58	2,61
8	CARBET	Sanatorium	700	114,28	109,73	4,55
9	CARBET	Bel Event	200	243,65	241,55	2,10
10	CASE PILOTE	Grand Fond 1	500	116,92	113,41	3,51
11	CASE PILOTE	Grand Fond 2	200	116,49	114,23	2,26
12	CASE PILOTE	Gendarmerie	200	51,74	48,66	3,08
13	CASE PILOTE	Haut de Maniba	500	281,82	278,79	3,03
14	CASE PILOTE	Morne Caroline	300	447,19	443,90	3,29
15	CASE PILOTE	Choiseul 2	200	107,27	105,16	2,11
16	CASE PILOTE	Choiseul 1	100	107,43	104,95	2,48

	COMMUNE	Nom du réservoir	Volume de stockage (m3)	Cote trop plein	Cote radier	Hauteur de marnage disponible (m)
17	CASE PILOTE	Fond Bellemare	200	68,61	66,49	2,12
18	CASE PILOTE	Lotissement Caraïbe	200	193,52	191,07	2,45
19	CASE PILOTE	Citronnelles	250	473,84	470,12	3,72
20	CASE PILOTE	Abymes	50	274,36	272,19	2,17
21	FONDS SAINT DENIS	Morne des Cadets	200	509,37	507,17	2,20
22	FONDS SAINT DENIS	Trouvent 2	100	460,64	457,90	2,74
23	FONDS SAINT DENIS	Trouvent 1	250	413,45	410,49	2,96
24	MORNE VERT	Urion	500	528,34	523,28	5,06
25	MORNE VERT	Morne Moulinguet	200	473,12	470,51	2,61
26	MORNE VERT	La Croix	200	344,31	342,06	2,25
27	PRECHEUR	Anse Belleville	200	80,09	78,15	1,94
28	PRECHEUR	Bourg	550	38,24	34,31	3,93
29	PRECHEUR	Charmeuse	200	99,41	97,12	2,29
30	SAINT PIERRE	Pécoul	1000	78,37	72,98	5,39
31	SAINT PIERRE	Morne Abel	200	286,17	283,96	2,21

3.2.2 Travaux d'entretien et de maintenance sur les réservoirs

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

Opération
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien des panneaux solaires
Entretien du robinet Hydrosavy ou altimétrique
Nettoyage et désinfection des cuves

La liste des lavages de réservoirs réalisés au cours de l'exercice 2014 est présentée dans le tableau ci-dessous :

COMMUNE	RESERVOIR	CAPACITE (m3)	Date lavage programmé	DATE LAVAGE REALISE
Bellefontaine	Verrier	200	lundi 20 janvier 2014	lundi 20 janvier 2014
Bellefontaine	Verrier			Lundi 15 décembre 2014
Case Pilote	Fond Bellemare	200	mardi 21 janvier 2014	jeudi 23 janvier 2014
Case Pilote	Bâche Lot. La Caraïbe	50	mardi 21 janvier 2014	mercredi 22 janvier 2014
Case Pilote	Réservoir Lot. La Caraïbe	200	mercredi 22 janvier 2014	mercredi 22 janvier 2014
Case Pilote	Grand fond 500 m3	500	jeudi 23 janvier 2014	mardi 21 janvier 2014
Case Pilote	Grand fond 200 m3	200	vendredi 24 janvier 2014	vendredi 24 janvier 2014
Case Pilote	Choiseul 1	100	lundi 17 février 2014	lundi 17 février 2014
Case Pilote	Bâche de Micollo	8	mardi 18 février 2014	mardi 18 février 2014
Bellefontaine	Réservoir Cheval blanc	200	mercredi 19 février 2014	mercredi 19 février 2014
Bellefontaine	Bâche lycée	100	jeudi 20 février 2014	vendredi 21 février 2014
MorneVert	URION	500	vendredi 21 février 2014	jeudi 20 février 2014
Case Pilote	Réservoir Gendarmerie	200	lundi 7 avril 2014	lundi 07 avril 2014
Case Pilote	Réservoir Les hauts de Maniba	500	mardi 8 avril 2014	mardi 08 avril 2014
Case Pilote	Morne Caroline	300	lundi 12 mai 2014	
MorneVert	Moulinguet	200	mardi 13 mai 2014	
MorneVert	Bel event	200	mercredi 14 mai 2014	
MorneVert	La croix	200	mercredi 14 mai 2014	
CARBET	Bout-Bois 1 (bâche)	8	jeudi 15 mai 2014	
CARBET	Bout-Bois 2	50	vendredi 16 mai 2014	
CARBET	Morne Charlery	200	lundi 2 juin 2014	
Fond saint-Denis	Trou-vent 1	200	mardi 3 juin 2014	
CARBET	Sanatorium	700	mercredi 4 juin 2014	
Fond saint-Denis	Bâche Morne des Cadets	8	jeudi 5 juin 2014	
Fond saint-Denis	Réservoir morne des cadets	200	jeudi 5 juin 2014	
Fond saint-Denis	Trou-vent 2	200	vendredi 6 juin 2014	
Saint-Pierre	Bâche morne Abel	50	lundi 25 août 2014	
Saint-Pierre	Réservoir morne Abel	200	lundi 25 août 2014	
Bellefontaine	Réservoir du Bourg	200	mardi 26 août 2014	
Case Pilote	Réservoir Choiseul 2	100	mercredi 27 août 2014	
Case Pilote	Bâche Citronnelle 1	50	jeudi 28 août 2014	
Case Pilote	Bâche Citronnelle 2	200	jeudi 28 août 2014	
Case Pilote	Réservoir Citronnelle	300	vendredi 29 août 2014	
Bellefontaine	Lycée	300	lundi 15 décembre 2014	

NB. La totalité du programme 2014 de lavage des réservoirs n'a pu être réalisé du fait de l'application de l'arrêté sécheresse pris par la Préfecture à compter d'avril 2014.

4 RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

4.1 Inventaire des conduites et équipements du réseau

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

Depuis Mars 2012, la SME s'est dotée d'un nouveau logiciel de SIG dénommé APIC, plus adapté aux métiers de l'eau. La bascule du logiciel RESOCAD au logiciel APIC est un processus qui a demandé certaines adaptations de format de données car APIC est beaucoup plus précis en matière de base de données. Une reclassification des linéaires par diamètre ainsi qu'une reclassification des Maîtres d'Ouvrages a dû être effectuée afin de s'adapter aux exigences de précision des formats APIC.

En 2014, un travail de mise à jour des données réalisé en collaboration avec les agents du terrain a permis d'améliorer encore la précision du SIG du SCCNO.

Le tableau de répartition des conduites par diamètre et par nature est présenté ci-dessous. (Extraction APIC) :

Diamètre nominal (mm)	Autre	Fonte ductile	Fonte grise	Fonte indéterminée	Inconnu	PE bandes bleues	PE indéterminé	PVC bi-orienté	PVC classique (dit mono-orienté)	(vide)	Total
20						30,39					30,39
32									1761,82		1761,82
33	1688,26										1688,26
40									2265,86		2265,86
50	89,95					197,16	189,99		12900,38		13377,48
60		8,79	31,39	6298,73							6338,91
63					4,89	8162,54	4703,16		14508,64		27379,23
75						106,35			11754,11		11860,46
80		1346,69		8243,91							9590,6
90									15611,51		15611,51
100		3365,49		17582,31							20947,8
110						996,91	2299,92		33066,96	258,34	36622,13
125		1093,73		9950,28		237,72	55,75		13666,98		25004,46
140									6743,14		6743,14
150		2625,99		4873,7							7499,69
160						73,34		135,75	8955,09		9164,18
175				10163,14							10163,14
200		1268,66	419,94	4232,16		337,51	75,97		1548,57		7882,81
250		3393,56	1121,06	5736,87							10251,49
300		1168,31		1138,12		551,8					2858,23
400		5487,08									5487,08
(vide)					2819,13						2819,13
Total	1778,21	19758,3	1572,39	68219,22	2824,02	10693,72	7324,79	135,75	122783,06	258,34	235 347,80

Linéaire du réseau hors branchements : 235,3 km
 Linéaire des branchements : 110,0 km
 Linéaire total du réseau de distribution SCCNO : 345,3 km

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

	CASE PILOTE	BELLEFONTAINE	CARBET	SAINT PIERRE	PRECHEUR	MORNE VERT	FONDS SAINT DENIS	Total SCCNO
Hydrants	46	16	31	17	18	13	10	151
Régulateurs de pression	25	18	17	7	0	18	10	95
Vannes	187	83	160	173	69	89	43	804
Vidanges (décharge)	53	23	42	28	12	33	29	220
Ventouses	31	25	19	24	12	25	26	162

4.1.3 Inventaire du nombre de branchements

Le tableau ci-après présente le nombre de branchements neufs réalisés par commune et par année, ainsi que le nombre total cumulés de branchements présents sur le périmètre du SCCNO. Le linéaire total des branchements est estimé sur une moyenne de 10 ML par branchement.

COMMUNE	Insee 2014		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	Population	Logements								
Bellefontaine	1 557	551	11	11	5	14	4	8	1	7
Carbet	3 806	1 372	24	36	9	22	11	18	13	6
Case-Pilote	4 546	1 623	27	21	17	17	7	16	6	15
Fonds-Saint-Denis	853	360	5	8	0	4	0	2	0	1
Morne-Vert	1 894	792	27	22	1	9	4	9	4	7
Prêcheur	1 688	657	5	46	0	1	7	1	4	5
Saint-Pierre	4 452	1 817	15	18	2	14	11	4	3	4
Viabilisés ou sur colonne (non affectés par commune)			70	70	84	90	38	30	31	20
TOTAL	18 796	7 713	184	232	118	134	81	88	62	65
CUMULES			10 223	10 455	10 573	10 707	10 788	10 876	10 938	11 003
LINEAIRE ESTIME (km)			102	104	105	107	108	109	109,4	110,0

Le nombre de branchements par diamètre et par type n'est pas disponible actuellement.

Aucun branchement en plomb n'est recensé sur le réseau d'alimentation eau potable du syndicat.

4.1.4 Pyramide des compteurs de vente d'eau (données au 31/12/2014)

Le parc des compteurs est présenté ci-après, classé par âge et par diamètre :

diam	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
15	7	8	101	187	411	241	466	517	1076	952	507	1341	1087	1331	778	436	9446
20				6	4	3	2	5	3	9	5	5	2	8	8	12	77
30			1	6	1	2			2	6	5	1	8	1	8	5	48
40						1		1		1	3			3	6		18
60					1	2		3							2	2	12
80	1									1	1	1	2		1	2	9
100		1							1							2	5
Total	8	10	113	193	419	243	475	523	1093	966	514	1360	1091	1353	803	451	9615

4.1.5 Macrocomptages

A la demande de la DAAF, la liste des macro-compteurs est fournie ci-dessous. Les compteurs d'entrée dans le réseau servant au calcul du rendement sont surlignés en **bleu** :

INVENTAIRE DEBITMETRES								
Commune	n°	Sites	Marque	Modèle	Matricule	Tech	DN	
							Canal	Cpt
MNE VERT	1	URION EB	E+H	PROMAG 10 W	971D7319000	DEM	125	125
	2	URION ET	E+H	PROMAG 50 W	4500B6691000	DEM	125	125
	3	VERRIER APPRO		WPH	ZR0129	WOLT	50	50
	4	VERRIER DISTRI	SOCAM		E01XI2044455	WOLT	100	100
	5	MOULINGUET - APPRO	SOCAM		illisible	WOLT	125	125
	6	MOULINGUET - DISTRI	SAPPEL	WP		WOLT	100	100
BELLEFONTAINE	7	FOND CAPOT	FLUTEC	MDU N		US	300	300
	8	FOND BOUCHER				WOLT	300	300
FD ST DENIS	9	TROU VENT - APPRO	SENSUS		E04WI603084	WOLT		
	10	TROU VENT - DISTRI				WOLT	80	80
ST PIERRE	11	PECOUL - APPRO		WP		WOLT	200	200
	12	FORAGE FR1bis						
	13	FORAGE FR8						
	14	2 FORAGES						
	15	MORESTIN	E+H	PROMAG W50			250	250
	16	BR. SUD	E+H	PROMAG W50			200	200

4.2 Interventions réalisées sur le réseau d'eau potable

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

- ☞ Suivi des travaux réalisés par des tiers à proximité des ouvrages du SCCCNO,
- ☞ Repérage de canalisations ;
- ☞ Mise à jour des plans de réseau consistant au :
 - repérage et attachement sur le terrain,
 - collecte des plans de récolement auprès des entreprises et des tiers,
 - intégration dans la cartographie informatisée de la SME (SIG APIC),
 - tirage et diffusion des plans à jour ;
- ☞ **517** autocontrôles du résiduel de chlore en réseau ;
- ☞ Enquêtes à la demande des abonnés (déplacement d'un compteur, surconsommation, fuite, manque d'eau, manque de pression, qualité de l'eau),
- ☞ Recherche de fuites sur appel d'un client, ou par analyse des débits de nuit et des volumes journaliers enregistrés par le système de télégestion : utilisation de prélocalisateurs acoustiques, écoute au sol et corrélation acoustique ;
Un nouvel outil a été expérimenté sur le périmètre SCCCNO pour les recherches de fuites : la pré localisation et corrélation acoustique multi points simultanée.

Réparation de **87** fuites sur réseau ;

Réparation de **437** fuites sur l'ensemble branchements compteurs ;

Renseignement des fuites sur le SIG ;

Remplacement de **333** compteurs de vente d'eau ;

Renouvellement de **260** branchements ;

Remises à niveau de bouches à clé ;

Purges sur réseau

Entretien des réducteurs de pression ;

Entretien des ventouses principales sur réseau d'adduction ;

Entretien des boîtes à boue sur compteurs de réservoirs, sur réseau ou d'abonnés gros consommateurs.

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

Détail des fuites ou ruptures :

Le détail des fuites réparées sur l'exercice 2014 par commune est le suivant :

	FUITES SUR CANALISATIONS		FUITES BRANCHEMENTS	FUITES COMPTEURS	RENOUVELEMENT BRANCHEMENT
	D < 150	D > 150			
SAINT-PIERRE	1	1	43	27	21
PRECHEUR	8	7	35	19	154
CARBET	23	1	101	37	48
FONDS SAINT-DENIS	13	0	15	8	4
MORNE-VERT	5	0	24	13	11
BELLEFONTAINE	3	1	19	16	3
CASE-PILOTE	23	1	36	44	19
TOTAL	76	11	273	164	260

On remarque que près des 40% des fuites réparées sur branchements sont concentrés sur le quartier de Bout-Bois au Carbet.

Le Fermier a sensibilisé le SCCNO sur cette problématique qui est due au fait que les habitations de ce quartier sont directement piquées sur l'adduction. Les branchements sont soumis à de très fortes pressions pouvant dépasser 16 bar.

Des travaux visant à poser une canalisation d'adduction et une distribution distincte, ainsi que des réducteurs de pression sur la distribution ont été suggérés au SCCNO depuis 2012.

Il serait souhaitable que ces travaux soient lancés dans les meilleurs délais étant donné l'impact négatif que ces fuites provoquent sur le rendement de réseau, ainsi que les fréquentes nuisances et manques d'eau chez les riverains.

4.3 Travaux neufs réalisés sur réseau

4.3.1 Les nouveaux branchements

65 branchements neufs ont été réalisés au cours de l'exercice 2014.

La liste détaillée et valorisée des branchements facturés en 2014 est consultable en annexe.

4.3.2 Travaux à l'initiative de la Collectivité

4.3.2.1 Les extensions de réseau

RAS en 2014

4.3.2.2 Travaux de renouvellement/ renforcement

RAS en 2014

RAPPEL :

Le 29 août 2013, la Collectivité a transmis au Fermier les informations manquantes concernant les chantiers suivants, réalisés à son initiative au cours des exercices précédents.

Nous avons fait figurer en vert les informations toujours manquantes à la date de rédaction du présent rapport :

Commune	Lieu-dit / Quartier	Opération	Diamètre	Linéaire (ml)	Plans	P.V. remise d'ouvrage (*)
CARBET	Lot. FROMAGER	Déviations d'une canalisation se situant en terrain privé	FT 200	118 ml	oui	Oui – 30/04/2012
CARBET	LA JUS	Déviations d'une canalisation se situant en terrain privé	PE 200	325 ml	oui	Oui – manque la date de réception
CARBET	Fond Savane	Renouvellement de canalisation avec mise en place d'un stabilisateur de pression	PE 63	200 ml	oui	Oui – 01/06/2012
SAINT PIERRE	Morne d'Orange	Mise en place d'un réseau de distribution	PE 63	1 400 ml	non	Oui – 16/05/2012
CARBET	Gros Couirou	Dévoiement de l'adduction fonte DN200	FT 200	393 ml	oui	NON
CARBET	Gros Couirou	Dévoiement de la distribution DN110 et DN63	110 63	108 ml	oui	NON

(*) Date de réception du chantier figurant sur le PV.

4.4 Bilan des volumes et rendement de réseau

Bilan des volumes :

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart
Volume produit	2 520 936	2 509 310	2 631 673	2 425 487	2 521 319	2 433 005	2 421 145	2 418 057	2 114 062	2 068 434	-45 628
Volume consommé facturé	1 580 061	1 558 006	1 583 543	1 479 335	1 436 578	1 435 182	1 347 925	1 349 528	1 331 708	1 345 515	13 807
Consommation sur 365 jours (y compris extourne)	1 593 219	1 578 757	1 608 206	1 481 183	1 427 158	1 434 333	1 362 810	1 346 595	1 325 972	1 393 202	67 230
Volume de services		36 752	38 000	38 500	42 657	47 657	143 092	269 486	146 598	155 987	9 389
Volume en perte m³/an	927 717	893 801	985 467	905 804	1 051 504	951 015	915 243	801 976	641 491	519 245	-122 247
Volume en perte m³/jour	2 542	2 449	2 700	2 475	2 880	2 605	2 507	2 197	1 758	1 423	-335
Rendement réseau	63%	63%	63%	63%	58%	61%	62%	67%	69,7%	74,9%	5%
Linéaire de réseau (km)	198	198	200	202	212	214	234	246	235	235	-0,10
Linéaire de branchement (km)	99	100	102	104	105	106	108	109	109,4	110,0	0,65
Linéaire TOTAL (km)	297	298	302	306	317	320*	342	355	344,8	345,4	0,55
Nombre de branchements	9 880	10 039	10 223	10 455	10 573	10 707	10 826	10 876	10 938	11 003	65
Indice de consommation (m³/jour/km)	14,7	14,85	14,93	13,57	12,41	12,28	10,88	10,39	10,53	11,05	0,52
ILP (Indice linéaire de pertes (m³/jour/km))	8,56	8,22	8,94	8,09	9,08	8,14	7,3	6,19	5,10	4,12	-0,98
Nombre de fuites sur conduite	64	77	97	96	105	109	90	88	59	87	28
Nombre de fuites sur conduite au km de réseau	0,22	0,26	0,32	0,31	0,33	0,5	0,38	0,36	0,25	0,37	0,12
Nombre de fuites sur branchement y compris sur compteur	934	1 015	1 104	918	496	664	592	545	360	437	77
Nombre de fuites pour 100 branchements	9,5	10,11	10,8	8,78	4,69	6,2	5,47	5,01	3,29	3,97	0,68

Remarques :

(a) Le rendement de réseau reporté dans le tableau ci-dessus correspond au rendement technique contractuel SME. Ce rendement tient compte des volumes perdus lors d'événements exceptionnels (voir définition ci-dessous).

(b) Conformément au décret du 27 janvier 2012 sur les rendements, l'Indice Linéaire de Consommation VP.224 est calculé sur la base du linéaire de réseau hors branchements, selon la formule :

= (Volume comptabilisé domestique et non domestique

+ Volume consommé sans comptage

+ Volume de service

+ Volume exporté)

/ Linéaire de réseau (hors branchements) / 365 jours

Selon cette formule, l'ILC VP.224 est de **16,80 m³/j/km en 2014**.

Rendement de réseau technique contractuel :

Rendement de réseau =

(Volume total consommé + volume exporté + volume consommé autorisés non comptés (1) + volume perdu lors d'événements exceptionnels (2)) / (Volume produit + volume importé)

(1) Estimation des volumes consommés autorisés non comptés (« volumes de service »):

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 est 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.

L'ASTEE, Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement (anciennement AGHTM) a défini à cet effet les principes d'estimation des volumes consommés autorisés non comptés.

La SME a appliqué autant que possible ces principes pour l'estimation de ces volumes pour le calcul du rendement de réseau depuis l'exercice 2011.

Le tableau ci-après présente les recommandations de l'ASTEE.

ESTIMATION DES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES NON COMPTES
Liste de principe à compléter par le service des eaux

	Volume utilisé par	Méthode d'estimation	Ordres de grandeur
VOLUME CONSOMMATEURS SANS COMPTAGE	Essai P/VBI	Evaluer avec le SDIS le nombre d'essais par an X Durée X 60 m ³ /heure	7 à 10 m ³ /an/unité
	Manœuvres incendie	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures X Durée X 60 m ³ /heure	
	Espace vert sans compteur	Deux méthodes possibles en collaboration avec Services des Espaces verts : Nombre d'ouvertures des bornes X Durée X débit à estimer	
	Fontaines sans compteur	Deux méthodes possibles : Nombre de fontaines par type X consommation à estimer pour chaque type	
	Lavage de la voirie	Avec Engins : Nb de camions x Nb rotations de camion/jour x Nb de jours de travail	2 m ³ /Rotation/ Camion
	Chasse d'eau sur le réseau d'assainissement	Nombre de réservoirs de chasse X Nombre d'actions X volume d'un réservoir	2 à 5 m ³ par jour et par unité
VOLUME DE SERVICE DU RESEAU	Nettoyage des réservoirs	Le volume correspond au volume perdu en vidange plus l'eau de lavage et de rinçage avant remise en service. Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : Niveau bas + 10% du volume total utile du réservoir
	Désinfection après travaux	- 8 volumes de canalisation (soit 1 volume de vidange, 3 pour le rinçage avant désinfection, 1 pour la désinfection et 3 pour le rinçage après désinfection) - pour les branchements : nombre de branchements X 0.20 m ³	
	Purge et lavage des conduites	Calcul précis de l'exploitant	Par défaut : - Nb de purges X Durée X 2.5 m ³ /h - Purges hors gel : 0.3 m ³ /heure X Nb de jours ouverture X Nb d'antennes équipées - Lavage eau-air-eau : 5 volumes de canalisation
	Surpresseurs et pissettes	Nombre de pompes X Débit à estimer ou nombre de pissettes X débit à estimer	90m ³ /an/pompe
	Analyseurs de chlore ou tout analyseur en ligne	Nombre d'analyseurs X Débit à estimer	65 à 80 l/h, soit 570 à 700 m ³ /an/Analyseur
	Autres consommations pour raison de service	Normalement marginal, sauf cas particulier à justifier. Exemple : mise en décharge pour problèmes de qualité	

P/VBI : poteaux / bornes incendie ; SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours

MEDAD- fiche détaillée : données et indicateurs des annexes V et VI du CGCT

(2) volume perdu lors d'événements exceptionnels non imputable à la SME :

Ces volumes correspondent aux exfiltrations d'ouvrages dues à des insuffisances du génie civil des réservoirs et aux événements exceptionnels tels que les casses qu'il n'a pas été possible de réparer sans délais du fait des manques d'autorisation d'accès. Ces volumes sont estimés.

Ces données font référence à l'Article 12.5 du contrat de Délégation de Service Public.

Rendement du réseau de distribution :

Définition :

Rendement de réseau =

$$\frac{\text{Volume total consommé} + \text{volume exporté} + \text{volume consommé autorisés non comptés (1)}}{\text{Volume produit} + \text{volume importé}}$$

Pour l'exercice 2014 ce rendement est de **69,8 %** soit une progression de 4,6 points par rapport à 2013.

Le tableau ci-après récapitule les volumes calculés, tenant compte des recommandations de l'ASTEE :

		2012	2013	2014	Méthode d'estimation ASTEE	Ordres de grandeur	Estimation SME avant 2011
1	Essais PI	2 940	3 000	3 020	Evaluer avec le SDIS le nombre d'essais par an x Durée x 60 m3/heure	7 à 10 m3/heure	
2	Exercices incendie	32 760	32 760	32 760	Evaluer avec le SDIS : Nombre d'ouvertures x Durée x 60 m3/heure		80 m3 /semaine /commune
3	Espaces verts sans compteur	0	0	0	Nbre ouverture des bornes x durée x débit estimé		
4	Fontaines sans compteur	0	0	0	Nbre fontaines x conso estimée		
5	Lavage voirie	5 000	5 000	5 000	Nbre camions + Nbre rotations/jr x Nbre jrs travail	2m3/rotation/camion	Forfait
6	Chasses d'eau assainissement	0	0	0	2 à 5 m3 /jour/unité		
7	Nettoyage réservoirs	4 013	3 218	1 608	Calcul précis de l'exploitant. Par défaut	niveau bas + 10 % volume utile	150 m3/lavage x Nbre réservoirs
8	Désinfection après travaux	97	28	0		8 volumes cana + 0,2 m3/branchement	
9	Purges et lavages conduites	220	380	435	Calcul précis de l'exploitant. Par défaut	Nbre purges x durée x 2,5 m3/h	
10	Surpresseurs et pissettes	2 534	1 449	2 244	Nbre pompes ou pissettes x débit à estimer	90 m3/an/pompe	
11	Analyseurs de chlore	4 800	4 800	4 800	Nbre analyseurs x débit à estimer	570 à 700 m3/an/appareil	
	Autres consommations pour raisons de service				A justifier		
12	Vols d'eau						
13	Exfiltrations ouvrages	67 452	56 502	36 792			
18	Chantier FDT non réalisé : les hauts de Maniba		39 420	39 420			
19	Avarie de chantier Le Cap			7 704			
20	Casses à répétition sur l'adduction de Bout Bois			22 205			
		269 486	146 598	155 987			

Commentaires :

En annexe, sont indiqués les éléments justificatifs pris en compte pour le calcul du rendement de réseau, à savoir :

- ☞ Liste des analyseurs de chlore.
- ☞ Tableau quantitatif des poteaux incendiés par commune.
- ☞ Liste des ouvrages présentant des exfiltrations.
- ☞ Le calcul des eaux de rinçage pour purge de canalisations
- ☞ Le calcul des volumes d'eau de nettoyage des réservoirs.
- ☞ Le calcul de l'incidence de la canalisation fuyarde des hauts de Hauts Maniba (Réseau en PVC collé, fortement enterré, passant en propriété privée et soumis à de fortes pressions par endroit).
- ☞ Les pertes dues aux casses répétées sur Bout Bois (branchements soumis à fortes pressions et piqués directement sur l'adduction)
- ☞ L'avarie de chantier Le Cap, Case Pilote.

4.5 Plan d'action pour l'amélioration du rendement de réseau

Un plan d'action d'envergure est actuellement en cours depuis le 2ème semestre 2010. Ce plan s'articule autour de 4 axes de travail, à savoir :

- ☞ Pertes de Comptage, Pertes Clientèles, Pertes Macro-Comptage
- ☞ Pertes Physiques (fuites)
- ☞ Les Vols d'eau et les volumes gratuits
- ☞ Gestion du patrimoine, Gestion des pressions

Le déploiement de la télésurveillance des installations d'eau potable permet désormais depuis le 2ème semestre 2010 de connaître précisément et de manière quotidienne les volumes transitant sur le réseau. Cet élément, base du travail pour l'amélioration du rendement de réseau permettra une réactivité plus importante en priorisant les axes de recherche pour la réduction des pertes physiques.

En 2014, le rendement contractuel est de 74,9 % pour un objectif contractuel fixé de 75 %.

L'indice Linéaire de Fuites ou Perte (ILF ou ILP) SCCCNO est de **4,12** m³/j/km (5,10 en 2013) pour un objectif de 5,5 m³/j/km.

L'objectif est donc atteint depuis 2013 pour l'ILP.

L'indice de consommation (ILC) SCCCNO est de **11,05** m³/j/km.

Ce qui classe le réseau SCCCNO en type « Intermédiaire » et classification « Satisfaisant »

ILC (m ³ /km/jour)	Type réseau	Classification Martinique du réseau en fonction de son ILF (m ³ /jour/km)			
		Préoccupant	Médiocre	Assez satisfaisant	Satisfaisant
ILC < 10	Rural	ILP > 5	3 < ILP < 5	2 < ILP < 3	ILP < 2
10 < ILC < 30	Intermédiaire	ILP > 11	8 < ILP < 11	4,5 < ILP < 8	ILP < 4,5
ILC < 30	Urbain	ILP > 16	13 < ILP < 16	10 < ILP < 13	ILP < 10

5 LES ABONNES

5.1 Nombre d'abonnés

COMMUNE	Population recensée au 01/01/2014 (source INSEE)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart 13/14
Bellefontaine	1 557	677	687	705	715	733	734	888	891	3
Carbet	3 806	1 610	1 619	1 673	1 702	1742	1740	1744	1749	5
Case-Pilote	4 546	1 898	1 891	1 946	2 010	2065	2029	2023	2048	25
Fond-Saint-Denis	853	376	382	384	388	390	389	385	386	1
Prêcheur	1 688	787	787	820	879	892	882	882	883	1
Saint-Pierre	4 452	2 261	2265	2 246	2 251	2359	2402	2488	2489	1
Morne-Vert	1 894	922	959	964	971	1007	991	986	989	3
TOTAL	18 796	8 531	8 590	8 738	8 916	9 188	9 167	9 396	9 435	39

Remarque :

L'écart significatif du nombre d'abonnés entre 2012 et 2013 à Bellefontaine s'explique en grande partie par l'individualisation des compteurs pour l'opération Cheval Blanc qui a eu lieu en 2013.

De même, l'écart observé à Saint-Pierre est dû à l'individualisation de l'opération Cocotteraie.

5.2 Gros consommateurs

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

Ils représentent :

un volume consommé annuel total de 151 197 m³,

une consommation journalière moyenne de 414 m³/j.

Ils sont classés selon le type d'activité :

Activité collectivités, hôpitaux

PDI	DESIGNATION	Ø Cr (en mm)	2012	2013	2014
104389	LYCEE POLYVALENT DE BELLEFONTAINE	60	6 759	7 185	9 077
106367	PISCINE DEPARTEMENTALE DU CARBET	40	9 896	6 134	6 221
106368	PISCINE DEPARTEMENTALE DU CARBET	40	9 549	6 674	
106544	SANATORIUM DEPARTEMENTAL (CENTRE HOSPITALIER NORD CARAIBES)	100	20 359	23 312	20 571
110118	CENTRE HOSPITALIER DE COLSON	20			15 257
110467	COMMUNE DE SAINT PIERRE	30		6 606	
104444	COMMUNE DE BELLEFONTAINE	30			6 293
Total activité « Collectivités »			46 563	49 911	57 419

Activité établissements industriels, hôtels et autres

PDI	DESIGNATION	Ø Cr (en mm)	2012	2013	2014
106349	HOTEL CLUB DU CARBET S.A	80	23 726	18 524	16 429
110019	DISTILLERIE DILLON SAS	40	6 625	8 935	9 748
104440	EDF CENTRALE DE BELLEFONTAINE	30	29 678	38 829	29 102
103055	STEP MANIBA	40	7 116	7 222	7 412
132211H	EIFFAGE TP	40		6 967	
132588T	EDF PEI BELLEFONTAINE	60		7 324	31 087
107706	STEP LA VIGIE	15		7 421	
Total activité « Industriels »			67 145	95 222	93 778

La consommation importante de la STEU Le Vigie qui lui a valu de passer dans la catégorie gros consommateurs en 2013 est due à un défaut de la sonde qui permet le déclenchement automatique du nettoyage du dégrilleur. En 2014, des solutions ont été mises en œuvre pour résoudre ce dysfonctionnement.

5.3 Volumes facturés

COMMUNES	1er SEMESTRE		2ème SEMESTRE		TOTAL (m³)		CONSOMMATION (m³) / JOUR		RATIO
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	
Bellefontaine	85 768	99 325	77 578	82 983	163 346	182 308	448	499	1,11
Case-Pilote	133 528	132 159	130 623	123 014	264 151	255 173	724	699	0,97
Fd-Saint-Denis	19 830	17 881	19 378	21 857	39 208	39 738	107	109	1,02
Carbet	182 042	167 455	155 118	170 065	337 160	337 520	924	925	1,00
Morne-Vert	54 426	54 977	59 444	56 359	113 870	111 336	312	305	0,98
Prêcheur	54 269	50 980	51 058	42 378	105 327	93 358	289	256	0,89
Saint-Pierre	155 759	172 483	152 887	153 599	308 646	326 082	846	893	1,06
TOTAL	685 62	695 260	646 086	650 255	1 331 708	1 345 515	3 649	3686	1,01

5.4 Répartition des volumes vendus

	2 009	2 010	2 011	2012	2013	2014	Ratio
Consommation domestique :							
Abonnés inf. à 6 000 m³/an	1 255 190	1 245 834	1 210 722	1 208 053	1 186 575	1 197 672	0,94%
Gros consommateurs sup. à 6 000 m³/an							
Lotissements, immeubles collectifs	0	0	0	7 052	0	0	
Total consommation domestique	1 255 190	1 245 834	1 210 722	1 215 105	1 186 575	1 194 318	0,65%
Consommation autres activités (supérieure à 6 000 m³/an) :							
Agricole		8 772	0	0	0	0	
Collectivités, lycées, hôpitaux, hôtels A compter de 2014, les hôtels passent dans la catégorie des Industriels	75 230	79 411	59 326	76 708	68 435	57 419	-16,10%
Etablissements industriels	106 158	100 316	77 877	57 715	76 698	93 778	22,27%
Etablissements municipaux	0	0	0	0			
Total consommation autres activités	181 388	188 499	137 203	134 423	145 133	151 197	4,18%
TOTAL TOUTES CONSOMMATIONS	1 436 578	1 434 333	1 347 925	1 349 528	1 331 708	1 345 515	1,04%
Consommation unitaire :							
Domestique :							
Nb abonnés < 6 000 m³/an	8 659	8 834	9 177	8 967	9 046	9 239	2,13%
Vol/abonné m³/an	145	162	132	135	131	130	-1,17%
Domestique :							
Gros consommateurs	0	0	0	1	0	0	
Vol/ abonné m³/an	0	0	0	7 052	0	0	
Domestique tous abonnés :							
Nbre d'abonnés	8 659	8 834	9 177	8 968	9 046	9 239	2,13%
Vol/ abonné m³/an	145	162	132	135	131	129	-1,45%
Autres activités (supérieure à 6 000 m³/an) :							
Agricole :							
Nbre abonnés	0	1	0	0	0	0	
Vol/ abonné m³/an	-	8 772	0	0	0	0	
Collectivités : Nbre abonnés							
Vol/ abonné m³/an	9 404	7 219	11 865	12 785	11 406	11 484	-16,67%
Industriels : Nbre abonnés							
Vol/ abonné m³/an	17 693	16 719	12 980	11 543	12 783	18 756	46,72%
Municipaux : Nbre abonnés							
Vol/ abonné m³/an	0	0	0	0	0	0	
Total gros consommateurs :							
Nbre abonnés	14	18	11	12	12	10	-16,67%
Vol/ abonné m³/an	12 956	10 472	12 473	11 790	12 094	15 120	25,01%
Consommation unitaire – moyenne générale :							
NOMBRE D'ABONNES	8 673	8 834	9 188	9 167	9 396	9 435	0,42%
VOL/ ABONNE m³/AN	166	162	147	147	142	143	0,62%

5.5 Principaux indicateurs relatifs à la gestion des abonnés

5.5.1 Communication clientèle

169 courriers ont été enregistrés au cours de l'année 2014.

18 réclamations ont été enregistrées sur l'année 2014.

Nombre de L.R.A.R. expédiées aux clients du S.C.C.N.O. au cours de l'année 2014 :

Commune	Nombre
Bellefontaine	367
Case-Pilote	542
Fonds Saint Denis	150
Le Carbet	709
Le Morne Vert	240
Le Prêcheur	372
St Pierre	1143
TOTAL	3523

5.5.2 Tarification clientèle

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

Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord-Ouest

Tarif

DISTRIBUTION EAU POTABLE SCCCNO

	Part du délégataire			Part de la	Part de la
	prix de base	prix actualisé	prix actualisé	Collectivité	Collectivité
	01/05/2005	01/01/2014	01/01/2015	01/01/2014	01/01/2015
Actualisation K	1,0000	1,2377	1,2498		
Part Fixe					
Abonnement cptr. 15 mm	15,90	19,68	19,87	14,52	14,52
Abonnement cptr. 20 mm	27,00	33,42	33,74	14,52	14,52
Abonnement cptr. 30 mm	45,30	56,07	56,62	14,52	14,52
Abonnement cptr. 40 mm	79,30	98,15	99,11	14,52	14,52
Abonnement cptr. 60 mm	147,25	182,25	184,03	14,52	14,52
Abonnement cptr. 80 mm	203,90	252,37	254,83	14,52	14,52
Abonnement cptr. 100 mm	408,00	504,98	509,92	14,52	14,52
Abonnement cptr. 150 mm	430,00	532,21	537,41	14,52	14,52
Consommation -					
Tranche semestrielle					
de 0 à 3000 m ³	1,0600	1,3120	1,3248	0,4944	0,4944
de 3001 à 12000 m ³	1,5000	1,8568	1,8747	0,4944	0,4944
de 12001 à 24000 m ³	1,3000	1,6090	1,6247	0,4944	0,4944
au-delà de 24000 m ³	0,9000	1,1139	1,1248	0,4944	0,4944

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2014	prix 01/01/2015	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2500	ODE
Taxe Préservation de la Ressource	0,0950	0,1450	ODE
TVA	2,1 %	2,1 %	Trésor public
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	Région

5.5.3 Prix de l'eau (facture 120 m³)

Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord-Ouest Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³ établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2015						
	M³	Prix unitaire	Montant	Prix unitaire	Montant	Evolution
		2015	2015	2014	2014	2015/2014
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		19,87	39,74	19,68	39,36	1,0%
Consommation tranche 0-3000m3 / semestre	120	1,3248	158,98	1,3120	157,44	1,0%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel		14,52	29,04	14,52	29,04	
Consommation	120	0,4944	59,32	0,4944	59,32	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2500	30,00	0,2500	30,00	
Taxe Prélèvement	120	0,1450	17,40	0,0950	11,40	52,6%
Droit Additionnel à l'Octroi de Mer : 1,5%			5,02		4,90	2,4%
Sous-total hors TVA			339,50		331,46	2,4%
TVA à 2,1 %			7,02		6,86	2,4%
Total TTC			346,52		338,32	2,4%
m3 TTC			2,89		2,82	2,4%
m3 TTC hors abonnement			2,29		2,23	2,9%

➤ Le tableau ci-dessous présente les Montants TTC Eau + Assainissement par commune, corrigés des erreurs de facturation et remises pour fuite après compteur.

Commune	frais	Eau	Ass	Total 2014	Total 2013
Bellefontaine	11 088	507 992	155 552	674 631	576 627
Case Pilote	19 441	928 962	295 771	1 244 174	1 061 429
Fond Saint Denis	3 464	117 988	6 501	127 954	124 311
Le Carbet	21 267	916 328	383 949	1 321 544	1 302 006
Morne Vert	8 254	324 860	14 757	347 872	345 589
Le Prêcheur	9 195	275 700	56 287	341 182	384 292
Saint Pierre	36 516	933 953	380 660	1 351 128	1 223 411
TOTAL	109 225	4 005 783	1 293 477	5 408 485	5 017 665

NB. Les montants facturés comprennent les ventes d'eau et les produits accessoires (frais mise en service, de relance, de fermeture et de rejets) émises en 2014.

➤ Montant des impayés à plus de 6 mois après la date de facturation :

La situation globale des impayés des clients des contrats d'affermage Eau et Assainissement SCCNO à la fin de l'exercice 2014 est la suivante :

TOTAL 31/12/2014	< 1 mois	entre 1 mois et 3 mois	entre 3 mois et 6 mois	entre 6 mois et 12 mois	entre 12 mois et 2 ans	entre 2 ans et 3 ans	> 3 ans	TOTAL
Bellefontaine	1 749	56 321	382	68 153	14 498	13 443	23 662	178 207
Case-Pilote	319 940	-4 328	67 807	64 982	43 312	26 505	70 353	588 571
Fonds Saint Denis	290	7 321	184	5 718	836	4 235	5 258	23 842
Le Carbet	3 480	162 975	2 352	61 133	91 917	28 177	169 832	519 867
St Pierre	5 192	199 326	2 589	141 603	98 686	89 783	125 291	662 470
Le Morne Vert	145	32 114	139	13 950	292	2 883	21 369	70 893
Le Prêcheur	-1 450	60 139	-1 983	54 135	39 553	-19 672	60 644	191 366
Total	329 346	513 868	71 470	409 673	289 094	145 354	476 410	2 235 215

6 **QUALITE DE L'EAU**

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

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

Les eaux destinées à la consommation humaine doivent :

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

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

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

6.1 **Eaux Brutes (source et forage)**

Des prélèvements réguliers sont effectués par l'ARS de Martinique sur les différents points de production du syndicat. 8 prélèvements ont été réalisés en 2014.

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

Comme le précédent exercice, l'eau brute utilisée pour la production d'eau potable est conforme aux normes en vigueur pour l'ensemble des paramètres mesurés.

6.2 Eau traitée et distribuée (source et forage)

6.2.1 Analyses bactériologiques

6.2.1.1 Analyses bactériologiques points de production

POINTS DE PRODUCTION S.C.C.C.N.O.				
Analyses bactériologiques – Année 2014				
	Norme	Nombre d'analyses	Nombre de NC	% conformité
Escherichia coli	0	21	0	100 %
Entérocoques	0	21	0	100 %

Commentaires :

En 2014, 21 analyses bactériologiques ont été réalisées sur les points de production du SCCNO.

Aucune analyse bactériologique non conforme en 2014 sur ces points de prélèvement.

6.2.1.2 Analyses bactériologiques réseaux de distribution

RESEAUX DE DISTRIBUTION S.C.C.C.N.O.				
Analyses bactériologiques – Année 2014				
	Norme	Nombre d'analyses	Nombre de NC	% conformité
Escherichia coli	0	73	0	100 %
Entérocoques	0	73	0	100 %

Commentaires :

En 2014, 73 analyses bactériologiques ont été réalisées sur les points de distribution du SCCNO.

Toutes les analyses ont été déclarées conformes par l'ARS.

6.2.2 Analyses physico-chimiques

6.2.2.1 Analyses physico-chimiques points de production

POINTS DE PRODUCTION S.C.C.C.N.O.						
Analyses physico-chimiques - Année 2014						
Valeurs moyennes	Norme	Station Verrier	Station Trou Vent	Station Moulinguet	Station Union	Station Morestin Pécoul
Nombre d'analyses		2	2	3	3	11
Chlore libre (mg/l)		1,14	0,72	0,5	0,59	0,6
Conductivité à 25°C (µS/cm)	200 à 1 100	87	134	123	77	175
pH	6,5 à 9	7,45	7,55	7,35	7,3	7,05
Température (°C)		22,7	22,7	21,5	21,3	26
Titre alcalimétrique(°F)		3,1	5,1	4,9	2,6	5,9
Turbidité (NTU)	1	0,24	0,17	0,11	0,04	0,1

Commentaires :

En 2014, 21 analyses physicochimiques ont été réalisées sur les points de production du SCCNO.

Aucune analyse physicochimique non conforme en 2014 sur ces points de prélèvement.

6.2.2.2 Analyses physico-chimiques réseaux de distribution

RESEAUX DE DISTRIBUTION S.C.C.C.N.O.													
Analyses physico-chimiques - Année 2014													
Valeurs moyennes par unité de distribution	Bellefontaine		Carbet Bourg	Case Pilote		Fds St Denis	Morne Vert			Saint Pierre			Prêcheur
	Bourg	Verrier		Bourg	Fond Bellemare		Bourg	Quartier Bas	Lacroix	Bourg	Saint James	Trois Ponts	
Nombre d'analyses	4	12	5	3	2	7	7	6	6	10	2	1	8
Chlore libre (mg/l)	0,42	0,72	0,56	0,55	0,17	0,77	0,49	0,47	0,52	0,48	0,6	0,47	0,51
Conductivité à 25°C (µS/cm)	175	87,8	176	177,5	185	136	78,5	108	124	184	179	176	182
pH	7,1	7,3	7,0	7,0	7,8	7,4	7,1	7,4	7,3	7,1	7,3	7,0	7,1
Température (°C)	27	24	29,1	25,6	28,7	24,5	23,7	26,8	23,5	26,6	26,8	28,3	27,9
Titre alcalimétrique (°F)	5,7	3,0	5,6	5,7	5,8	5,0	2,5	4,5	5,15	6,0	5,5	6,2	5,7
Turbidité néphélobimétrique (NTU)	<0,1	0,64	<0,1	0,1	<0,1	0,13	0,1	<0,1	<0,1	<0,1	0,1	0,12	<0,1

Commentaires :

En 2014, 73 analyses physicochimiques ont été réalisées sur les points de distribution du SCCNO.

Aucune non-conformité physicochimique n'a été relevée sur ces points de prélèvement

Conclusion :

Taux de conformité globale :

Au total, 73 analyses bactériologiques ont été réalisées sur les points de production et de distribution du SCCNO. 0 analyse déclarée non conforme, d'où un IP1 de 100%

Au total, 73 analyses physicochimiques ont été réalisées sur les points de production et de distribution du SCCNO. Aucune analyse déclarée non conforme, d'où un IP2 de 100%

6.2.3 Autosurveillance

La SME réalise un autocontrôle hebdomadaire du chlore libre en 7 points du réseau de distribution du SCCCNO (Union, Morestin, Pécou, Verrier, Trou Vent, Moulinguet et Grand Fond). Le syndicat s'étant doté d'une chloration sur l'eau provenant de la source Morestin à Pécou, et celle de Verrier, l'ensemble de l'eau potable distribuée sur la zone Nord Caraïbe est désormais désinfectée. L'eau brute ne fait pas l'objet de mesures d'autocontrôles. Tous les points de production sont depuis 2010 sous surveillance continue avec des analyseurs en ligne dont les valeurs sont transmises 24h/24 au superviseur. Une fois par semaine, les analyseurs en ligne sont vérifiés par rapport à un analyseur étalon.

Au total, ce sont **517** autocontrôles qui ont été réalisés sur le réseau en 2014.

Points d'autocontrôle	Consignes	Nombre de prélèvements réalisés	Nombre de prélèvements inférieurs à la consigne	Nombre de prélèvements supérieurs à la consigne
SAINT-PIERRE (Distribution 3 ponts)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
SAINT PIERRE (Réservoir Morne Abel)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
SAINT PIERRE (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
PRECHEUR (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
FOND-SAINT-DENIS (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
CARBET (locaux SME)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
MORNE-VERT (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
BELLEFONTAINE (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
Verrier (chez Mme Babin)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
CASE-PILOTE (Mairie)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0
CASE-PILOTE (Fond Bellemare)	0,1 mg/l < Cl ₂	47	0	0

6.2.4 Purges

Le nombre de purges réalisées sur le réseau de distribution du syndicat ne fait pas l'objet d'une programmation déterminée. Leur réalisation est déterminée tout au long de l'exercice à partir :

- des résultats d'autocontrôle de chlores résiduels réalisés;
- des prélèvements ARS de suivi de la qualité de l'eau;
- des réclamations clientèle ayant pour objet la qualité de l'eau distribuée ;
- des réparations de réseau réalisées au cours de l'exercice ;
- des branchements et raccordements réalisés au cours de l'exercice;
- des lavages de réservoirs réalisés au cours de l'exercice.

Ce paramètre ne fait pas partie des indicateurs d'activité compilés mensuellement.

7 TRAVAUX RENOUVELLEMENT REALISES

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

7.1 Travaux de renouvellement fonctionnel - production

Les travaux de renouvellement entrepris sur les ouvrages de production sont les suivant :

SITE	Installation	Date du chantier	Montant (€ HT)
URION	URION ACTIONNEUR VANNE	16/05/2014	11 424,85
URION	URION Chaise d'assise pour surpresseur chlore	22/09/2014	1 883,80
URION	USINE URION POMPE DE GAVAGE	28/04/2014	264,89

7.2 Travaux de renouvellement fonctionnel - Chloration

SITE	Installation	Date du chantier	Montant (€ HT)
MORESTIN	CHLOROMETRE MORESTIN ST PIERRE	12/08/2014	4 224,58
MOULINGUET	CHLOROMETRE MOULINGUET ETRIER	12/08/2014	662,63
TROU-VENT1	CHLOROMETRE TROU-VENT1 ETRIER	12/08/2014	680,14
VERRIER	CHLOROMETRE VERRIER ETRIER	12/08/2014	610,21
URION	CHLOROMETRE URION MNE VERT	12/08/2014	4 396,96

7.3 Travaux de réhabilitation et de renouvellement fonctionnel effectués sur les stations de pompage

Les travaux de renouvellement entrepris sur les ouvrages du type station de pompage sont les suivant :

SITE	Installation	Date du chantier	Montant (€ HT)
CHOISEUL	PPGE CHOISEUL Renouvellement pompe	04/09/2014	3 904,15
TROU VENT 1	PPGE Carottage pour aspiration pompes vers TV2 (Manchettes d'ancrage + étanchéité)	28/08/2014	1 462,21
ANSE BELLEVILLE	RENOUVELLEMENT PARTIEL POMPES	18/02/2014	1 605,78
CHOISEUL	CAPOT DE REGARD DE COMPTAGE	19/05/2014	1 793,75
GRAND FOND CAP	CAPOT/EHEL/CHEMINEE	19/05/2014	2 953,75
LES HAUTS DE MANIBA	ECHELLE	19/05/2014	1 875,95

7.4 Travaux de réhabilitation et de renouvellement fonctionnel effectués sur les réservoirs

Les travaux de renouvellement entrepris sur les ouvrages du type réservoirs sont les suivants :

SITE	Installation	Date du chantier	Montant (€ HT)
GENDARMERIE	RES GENDARMERIE ECHELLE	22/09/2014	2 103,80
SANATORIUM	RES SANATORIUM CHEMINEE	19/05/2014	1 427,63

7.5 Les renouvellements et renforcements de réseau

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

- ☞ les branchements qui ne sont pas renouvelés à l'occasion d'opérations de remplacement, déplacement, renforcement ou extension du réseau. Il s'agit donc généralement d'opérations ponctuelles de renouvellement total ou partiel de branchements fuyards ou à l'occasion, de travaux particuliers ;
- ☞ les mises à niveau de bouches à clé et de tampons hors opérations de voirie. Elles sont généralement dues à des réfections de revêtement routier réalisées sans que le fermier n'en soit préalablement informé ;
- ☞ les compteurs de vente d'eau aux abonnés. Le programme sera poursuivi d'année en année afin de respecter les engagements pris par la SME sur l'âge moyen et l'âge maximal du parc de compteurs en fin de contrat.
- ☞ les canalisations de réseau de distribution à hauteur des conditions contractuelles.

7.5.1 Renouvellement de branchements, compteurs et organes hydrauliques

Chantier	Description	Coût
compteurs	333 compteurs renouvelés	50 716,62 €
branchements	260 branchements	202 531,02 €
réseau (*)	Appareillage hydraulique	6 254,79 €

La liste détaillée des branchements et compteurs renouvelés au cours de l'exercice 2014 est consultable en annexe du présent rapport.

(*) Liste Renouvellement organes réseau :

Pose d'un réducteur de pression sur la distribution de Rivière Mahault à FOND SAINT-DENIS
Renouvellement vanne vidange Lotissement Caraïbe CASE-PILOTE
Renouvellement vanne lotissement le Parc de CHOISEUL CASE-PILOTE

Aucun branchement en plomb n'est recensé sur le réseau du Syndicat.

7.5.2 Renouvellement de réseau à l'initiative du Fermier (Fond de renouvellement)

7.5.2.1 Situation du Fond de Renouvellement (Fond de Travaux contractuel)

Depuis 2007, les opérations Fond de Travaux ont été valorisées sur la base de quantitatifs estimés. Aussi, le coefficient d'actualisation K travaux n'a pas toujours été actualisé.

Un travail de relecture et de mise à jour a donc été entrepris sur les opérations de renouvellement contractuel réseau des exercices précédents depuis 2007 afin de :

Tenir compte de l'évolution du coefficient d'actualisation travaux.

Mettre à jour les factures détaillées des opérations fond de travaux, valorisées selon le bordereau de prix SCCNO et les quantitatifs réalisés.

Valoriser les renouvellements de branchements réalisés lors des renouvellements réseau et les ventiler sur le compte prévu à cet effet.

Ce travail a été achevé le 24/03/2014 et validé par la Collectivité sous contrôle de la DAAF.

Ci dessous figure le tableau récapitulatif de la situation financière du fond de travaux, mis à jour suite au travail de relecture.

Il en ressort **qu'au 31/12/2014**, le fond de travaux était déficitaire de **-79 721,37 € HT**

Suivi du fonds de renouvellement depuis l'origine du contrat SCCNO AEP (*) NB. Durée de la DSP : du 01/07/2006 au 31/12/2016

(*) Après relecture du bordereau FDT
et mise au point des chantiers qui n'avaient pas été facturés

Dotation de départ	80 000,00
---------------------------	------------------

(Dotation : cf contrat p. 24 : 160 000 € HT par an)

Exercice 2006	
Solde précédent	0
Dotation	80 000,00
Montant disponible	80 000,00
Montant des travaux	0,00
Solde brut au 31décembre	80 000,00

Exercice 2007	
Solde précédent	80 000,00
Dotation	160 000,00
Montant disponible	240 000,00
Montant des travaux	150 310,61
Solde brut au 31décembre	89 689,39

Exercice 2008	
Solde précédent	89 689,39
Dotation	160 000,00
Montant disponible	249 689,39
Montant des travaux	142 760,66
Solde brut au 31décembre	106 928,73

Exercice 2009	
Solde précédent	106 928,73
Dotation	160 000,00
Montant disponible	266 928,73
Montant des travaux	0,00
Solde brut au 31décembre	266 928,73

Exercice 2010	
Solde précédent	266 928,73
Dotation	160 000,00
Montant disponible	426 928,73
Montant des travaux	323 414,01
Solde brut au 31décembre	103 514,72

Exercice 2011	
Solde précédent	103 514,72
Dotation	160 000,00
Montant disponible	263 514,72
Montant des travaux	332 051,91
Solde brut au 31décembre	-68 537,19

Exercice 2012	
Solde précédent	-68 537,19
Dotation	160 000,00
Montant disponible	91 462,81
Montant des travaux	437 907,38
Solde brut au 31décembre	-346 444,57

Exercice 2013	
Solde précédent	-346 444,57
Dotation	160 000,00
Montant disponible	-186 444,57
Montant des travaux	53 276,80
Solde brut au 31décembre	-239 721,37

Exercice 2014	
Solde précédent	-239 721,37
Dotation	160 000,00
Montant disponible	-79 721,37
Montant des travaux	0,00
Solde brut au 31décembre	-79 721,37

7.5.2.2 Travaux réalisés par le fermier dans le cadre du Fond de Travaux contractuel

Le fond de renouvellement étant déficitaire en 2014, le Fermier n'a pas réalisé de travaux de renouvellement/ renforcement sur cet exercice

Il est utile de rappeler qu'en 2012 le programme de travaux a été réalisé en quasi-totalité dans les 6 premiers mois de l'année.

La SME a souhaité réaliser rapidement ces travaux afin de pouvoir observer sans tarder les effets sur le rendement de réseau. Ce programme de travaux était ambitieux et a rendu le fond de travaux déficitaire, prenant plus d'un an et demi d'avance.

Le choix a donc été fait de ne pas réaliser le dernier chantier programmé sur le FDT 2012, à savoir celui des Hauts de Maniba à Case Pilote, et ce pour des raisons financières. Ce chantier n'a pas été abandonné pour autant car nous avons suggéré au SCCCNO l'idée de la recherche de financements pour ces travaux, ainsi que d'autres travaux que nous avons estimés utiles pour améliorer le rendement de réseau (Ex : STAB Gros Couliroux et STAB Fond Savane).

Commune	Lieu-dit / Quartier	Opération	Diamètre	Linéaire (ml)
CASE PILOTE	Les Hauts de Maniba	Canalisations passant en terrain privé, fuyardes et de nombreuses difficultés d'accès pour intervention Renouvellement de canalisation en PEHD Mise en place d'un STAB	63 125	450 90

Ainsi, le 18/04/2012, nous avons transmis à la Collectivité un premier dossier de propositions de travaux en vue de demander le financement de ces travaux à l'ODE.

La SME a également suggéré au SCCCNO l'idée de réinvestir en travaux le montant des pénalités de non atteinte du rendement de réseau.

Aussi, le 08/10/2012, nous avons remis un dossier de propositions de travaux au SCCCNO pour présentation à l'ONEMA pour une demande de financement. Les travaux des Hauts de Maniba en faisaient partie également.

Au 31/12/2014, ce chantier de renouvellement de canalisations fuyardes en terrain privé n'était toujours pas réalisé. Il reste une proposition clé pour l'amélioration du rendement de réseau.

Les pertes en eau, enregistrées sur ce secteur par l'intermédiaire du débit de nuit du réservoir de rattachement (Maniba), sont prises en compte dans le calcul du rendement de réseau et de l'ILP contractuels 2014, de même qu'en 2013.

7.5.3 Programme de renouvellement ou de renforcement de réseau à l'initiative du SCCCNO

RAS en 2014.

8 INFORMATIONS RELATIVES AUX SERVICES

8.1 Evolution générale des ouvrages

Depuis octobre 2012, la SME a débuté la mise en place de l'outil Prevoir. Il s'agit d'un outil de gestion du patrimoine visible. La première commune à être recensée est Bellefontaine.

Le recensement se poursuit mais a pris du retard, du fait de la mobilisation des équipes sur les actions de sectorisation de nuit, de recherches de fuites et de maintenance des organes de régulation de pression.

L'objectif reste d'être en mesure d'établir un inventaire détaillé du patrimoine visible du SCCCNO (Usines, stations de pompage, réservoirs, macro comptages).

8.2 Limites des installations et améliorations proposées

8.2.1 Installation de production d'eau

Nous rappelons ci-dessous les principales opérations mentionnées lors des exercices précédents, qui restent à réaliser pour fiabiliser, en quantité et qualité, la distribution de l'eau potable dans la Région Nord Caraïbe :

- ☞ La mise en exploitation des nouveaux forages définitifs avec des crépines en inox et des diamètres égaux ou supérieurs à 300 mm n'est à ce jour pas encore réalisée sur le site dont le SCCCNO est propriétaire ;
- ☞ L'exercice 2014 n'a pas vu aboutir la démarche de recherche de nouvelles ressources. Au vu des opérations immobilières d'envergure sur le territoire du SCCCNO en cours de réalisation ou au stade de projet, il convient de prioriser cette activité au cours de l'exercice 2015 afin que la ressource puisse répondre à cette demande grandissante (MORNE-VERT, FOND-SAINT-DENIS) ;
- ☞ Renforcement de la branche Sud : au vu des problèmes effectifs de transit dans la branche maîtresse d'adduction et singulièrement dans le tronçon fonte Ø 175 mm entre le CARBET et BELLEFONTAINE, 6 000 ml de canalisation sont à renouveler ;
- ☞ Interconnexion entre les réseaux : assurer la liaison entre la distribution du réservoir Lacroix (MORNE-VERT) et le réservoir du Sanatorium (CARBET). Mettre en place la station de pompage de la branche Sud vers Jeannot (BELLEFONTAINE)
- ☞ Mise en place des périmètres de protection :

ATILLA : La traversée de la ravine au lieu-dit Capelet à l'aide de câbles métalliques reste précaire. Une autre solution consiste à mettre un pompage à la source, un réservoir à Capelet et mettre en place une nouvelle adduction qui suivrait la route.

SOURCE VERRIER : Bien que des travaux aient été effectués sur l'adduction et le captage, l'accès à cette ressource reste très dangereux pour les agents de la SME et de ce fait prolonge les temps d'intervention. Une solution partielle pour palier ce problème serait de mettre une station de pompage et un réservoir à Jeannot afin de desservir les habitants de ce quartier, ce qui minimiserait l'impact d'un dysfonctionnement de la source de Verrier.

8.2.2 Installations de type réservoir et station de pompage

- Fin 2013 le terrain des réservoirs de Grand Fond à CASE-PILOTE ont été clôturés ;
- Au cours de l'année 2013, le SCCCNO a procédé aux réhabilitations des stations de pompage de Lotissement la Caraïbe à CASE-PILOTE, Anse Belleville au PRECHEUR et des réservoirs de Fond Bellemare et Grand Fond (200 m3) à CASE-PILOTE ;
- Au cours de l'année 2014, le réservoir de TROU-VENT 1 à FONDS SAINT-DENIS a été réhabilité par le SCCCNO.

Nous rappelons les remarques des exercices précédents :

- difficultés d'accès aux réservoirs de Choiseul à CASE-PILOTE ;
- l'alimentation des quartiers Derrières L'enclos et Micolo à CASE-PILOTE se fait par l'intermédiaire d'une petite bache de 4 m³. Il conviendrait de créer un réservoir d'au moins 200 m³ pour desservir convenablement ces quartiers
- Mise en place de voies bétonnées pour l'accès aux réservoirs de Moulinguet au MORNE-VERT et de Cheval Blanc à BELLEFONTAINE
- Mise en place d'un escalier avec main courante pour l'accès au réservoir de LACROIX MORNE-VERT à prévoir afin de garantir la sécurité du personnel intervenant sur ce réservoir.

8.2.3 Installation réseau

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

▪ Logements de Préville au PRECHEUR

Nous rappelons que les points hauts de ce lotissement connaissent des difficultés d'alimentation importantes et régulières vis-à-vis de la côte du réservoir de Pécoul. Il conviendrait donc d'y installer un réservoir, en surpressant l'adduction au niveau du réservoir du Bourg PRECHEUR.

▪ Anse BELLEVILLE au PRECHEUR

Les canalisations de refoulement provenant de la station de pompage d'anse Belleville et la distribution provenant du réservoir d'Anse BELLEVILLE passe en terrain privé et à certains endroits sous une habitation. Il conviendrait de déplacer ces deux canalisations et les faire passer en zone publique.

- **Quartier Godinot au CARBET**

Le déplacement d'une conduite 125 mm en fonte existante, située en domaine privé et difficilement accessible, doit être envisagé. Le linéaire concerné est de l'ordre de 400 ml.

- **Quartier Beauregard au CARBET**

Ces quartiers, appelés à se développer rapidement, sont alimentés par des raccordements sur des canalisations d'adduction. Les variations de pression importantes constatées sur le réseau ne permettent pas une alimentation pérenne en eau. Des extensions du réseau de distribution devront être réalisées afin de sécuriser la desserte de ces quartiers.

Plus précisément, une canalisation devra être posée depuis la station de BOUT-BOIS 1 (environ 2 300 ml en PE 160 et 600 ml en PE 110), avec l'installation d'au moins 4 réducteurs de pression s. L'adduction située en amont de la station de pompage de BOUT-BOIS 1 devra être renouvelée en fonte 150 sur 2 300 ml.

- **Quartier Gros Coulirou au CARBET**

Le réseau de distribution alimentant le quartier Gros Coulirou a été repris par le SCCNO dans le cadre du marché à bon de commande : un stabilisateur de pression avec système anti-cavitation permet de réduire la pression subie sur tout ce quartier du CARBET.

- **Quartier La jus au CARBET**

Le réseau de distribution alimentant la partie basse du bourg du CARBET a été connecté en aval du stabilisateur de pression protégeant le quartier la jus. Ainsi la pression a été réduite sur les quartiers Le Coin, Grand Anse et du bourg, réduisant énormément les fuites sur ces zones.

- **Quartier Morne savane au CARBET**

Le réseau de distribution alimentant la partie basse de ce quartier reçoit une pression trop importante (environ 10 bars sur les branchements provenant du réservoir du SANATORIUM) provoquant de nombreuses fuites. De plus l'adduction branche sud passe en zone privé dans ce quartier. Il conviendrait d'effectuer un déplacement de l'adduction branche en zone publique et d'assurer la distribution de Morne savane par le réservoir de Fromager qui devrait être réhabilité.

- **Quartier Vié MAZI au CARBET**

Le réseau de distribution alimentant le quartier Vié MAZI (fonte de diamètre 125) passe en terrain privé. Il a été repris partiellement par le SCCNO en 2006 ; bout du réseau, il conviendrait de poursuivre ce déplacement jusqu'à la départemental RD19 environ 765 ml à reprendre.

- **Quartier Sainte Philomène à SAINT-PIERRE**

La conduite de distribution provenant du réservoir de PECOUL et assurant l'alimentation en eau potable de l'ensemble du PRECHEUR passe dans le lit de la rivière sèche. Elle est soumise aux mouvements de terrain du cours d'eau, de plus les engins chargés du curage peuvent l'endommager très facilement. Il conviendrait de la faire passer en encorbellement sur le pont.

▪ **Quartier Les hauts de MANIBA à CASE-PILOTE**

Le réseau de distribution de ce lotissement est soumis à de fortes pressions par endroit. De plus il est vieillissant et les réparations de fuites sont particulièrement délicates du fait que le réseau soit enterré profondément. Il faudrait reprendre une partie de réseau en PE 125 et PE 60 avec la pose d'un stabilisateur de pression.

▪ **Quartier Bourg à FOND SAINT-DENIS**

La conduite de distribution alimentant le bourg de FONDS SAINT-DENIS est en fonte 100 sur la quelle nous avons déjà dénombré de nombreuses fuites. De plus la canalisation est difficilement accessible puisqu'elle passe dans une ravine. Il conviendrait de la renouveler en PE 110 sur 600 ml en le faisant passer par la route.

▪ **Quartier St-James / Morne Abel à SAINT-PIERRE**

Depuis août 2014, un effondrement de terrain a provoqué une casse sur l'adduction branche sud alimentant la bache de Saint-James (SAINT-PIERRE). Afin de ne pas priver d'eau potable, les abonnés du quartier saint James et de Morne Abel à SAINT-PIERRE la SME a alimenté cette population via le réservoir du Morne des Cadets à FOND SAINT-DENIS.

Cette situation provisoire ne doit pas perdurer, car tout incident sur le captage de YANG-TING comme cela s'est produit durant le cyclone DEAN en 2007, priverait d'eau potable l'ensemble des habitants de FOND SAINT-DENIS et bien sûr ceux des quartiers St-James et Morne Abel à SAINT-PIERRE.

▪ **Adduction branche sud à SAINT-PIERRE**

Il n'existe pas de vanne permettant la fermeture de l'adduction en aval de la traversée de la rivière Roxelane. En cas d'intervention sur la conduite, cela oblige à fermer au niveau du réservoir de PECOUL (en amont de la rivière Roxelane) nécessitant la vidange d'une quantité d'eau non négligeable. De plus la conduite est mise en dépression, favorisant le risque de casse au niveau de la traversée de la rivière. Il est serait souhaitable de mettre une vanne PN 25 Bars à l'entrée du boulevard LAIGRET à SAINT-PIERRE.

8.3 Propositions d'amélioration

Le tableau ci-après dresse la liste des propositions de travaux prioritaires pour le SCCCNO avec estimation du coût et des prévisions d'échéances :

À l'initiative du SCCCNO dans le cadre du Marchés à bons de commande					
Année	Type travaux	Commune (site)	Libellé	Observations	Estimation montant
2014	Canalisation	CARBET (Lotissement Valentin)	Canalisation à sortir du domaine privé	Autorisation de passage à demander en mairie	180 k€
2014	Canalisation + pompage	CARBET (Fromager)	Raccordement du réservoir Fromager sur la branche Sud + distribution depuis ce réservoir	Etude à faire sur l'état du réservoir au préalable	300 k€
2014	Canalisation	BELLEFONTAINE (Cheval Blanc)	Reprise de l'alimentation des immeubles OZANAM en aval du STAB	Autorisation de passage à obtenir auprès d'OZANAM	22,5 k€

Travaux divers					
Année	Type travaux	Commune (site)	Libellé	Observations	Estimation montant
2014	Ressource	SAINT-PIERRE (Pécoul)	Forages définitifs à effectuer	Mise en place DUP + achat terrain	600 k€
2014	Ressource	BELLEFONTAINE et CASE-PILOTE	Recherche en eau sur secteur sud du SCCCNO	Suivant études BRGM	250 k€
2014	Ressource	SAINT-PIERRE (Pécoul)	Forages définitifs à équiper	-	250 k€
2015	Ressource	MORNE-VERT (Urion)	Mise en place d'un décanteur ou d'une filtration en amont de l'usine	-	120 k€

Travaux divers					
Année	Type travaux	Commune (site)	Libellé	Observations	Estimation montant
2015	Génie Civil	CASE-PILOTE (Les Abymes)	Réservoir définitif à créer + station de pompage	Bâche actuel de 7 m ³	1200 k€
2015	Ressource	SAINT-PIERRE (Pécoul)	Surpresseurs alimentant la branche sud depuis le réservoir	Secours en cas d'indisponibilité de la source Morestin	300 k€
2015	Génie Civil	PRECHEUR (Préville)	Création d'une station de pompage et d'un réservoir	Voir projet d'urbanisation de la mairie	1 000 k€
2014	canalisation	CARBET (Beauregard)	Mise en place d'un réseau de distribution depuis BOUT-BOIS avec reprise de l'adduction / refoulement	-	2 300 k€
2014	Ressource	BELLEFONTAINE et CASE-PILOTE	Forages définitifs et équipements hydrauliques	-	400 k€
2014	Canalisation	CARBET	Reprise de l'adduction DN 175 en DN 400	Passage en terrain privé : tracé cana peut être à revoir	3 000 k€
2014	Ressource	MORNE-VERT (Atilla)	Station de pompage sur la source + réservoir + canalisation de liaison avec Moulinguet	Achat terrain + autorisation ONF	1 500 k€
2014	Canalisation	FOND ST-DENIS	Reprise de la distribution depuis le réservoir de TROU- VENT 1 et alimentant le Bourg : 600 ml de PE 110 à poser	Canalisation actuelle en fonte 100 (en très mauvais état) passant en ravine	150 k€
2014	Canalisation	CASE-PILOTE	Reprise d'une partie de la distribution du lotissement les hauts de MANIBA : 500 ml en PE 63 et 100 ml en PE 125 avec mise en place d'un STAB	Réseau fuyard et soumis à une forte pression par endroit	170 k€

ANNEXES

- ☞ Organigramme de l'Agence SME Carbet
- ☞ Liste des risques professionnels
- ☞ Document unique SCCCNO (Evaluation des risques selon le canevas Lyonnaise des Eaux)
- ☞ Synoptiques Topkapi SCCCNO
- ☞ Liste des nouveaux branchements réalisés en 2014
- ☞ Liste des compteurs/branchements renouvelés en 2014
- ☞ Annexes pour le calcul du rendement de réseau :

Liste des analyseurs de chlore.

Tableau quantitatif des poteaux incendie par commune.

Liste des ouvrages présentant des exfiltrations.

Le calcul des volumes d'eau de nettoyage des réservoirs.

Le calcul de l'incidence de la canalisation fuyarde des hauts de Hauts Maniba (Réseau en PVC collé, fortement enterré, passant en propriété privée et soumis à de fortes pressions par endroit).

Les pertes dues aux casses répétées sur Bout Bois (branchements soumis à fortes pressions et piqués directement sur l'adduction)

L'avarie de chantier Le Cap, Case Pilote.