



# RAPPORT ANNUEL DU **DELEGATAIRE**



**Service de l'Eau Potable  
Communauté d'Agglomérations  
du Centre de la Martinique  
AEP DE LA VILLE DE  
SCHOELCHER  
Exercice 2007**



Ce document a été :

	Nom et fonction	Date	Visa
Etabli par	José MIRE – Chef de Secteur	29 MAI 2008	
Vérifié par	José MIRE – Chef de Secteur	29 MAI 2008	
Approuvé par	Vincent PONZETTO – Directeur Général	30 MAI 2008	

**Liste de diffusion :**

- Monsieur le Président de la CACEM
- Monsieur le Président d'ODYSSI
- Monsieur le Maire de SCHŒLCHER

## Sommaire

	Pages
<b>1 PREAMBULE .....</b>	<b>5</b>
<b>2 LA SYNTHESE DE L'EXERCICE .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 LES CHIFFRES CLES .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE CONFORMITE DU FP2E .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 LES FAITS MARQUANTS .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE L'EXPLOITANT .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5 LES NOUVEAUX TEXTES REGLEMENTAIRES .....</b>	<b>18</b>
<b>3 L'ORGANISATION DE SAUR .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 PRESENTATION DE LA SOCIETE .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 LE PERSONNEL .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3 LES MOYENS .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5 LA DEMARCHE DE MANAGEMENT .....</b>	<b>31</b>
<b>4 LE CONTRAT .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 LES INTERVENANTS .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2 LE CONTRAT .....</b>	<b>34</b>
<b>4.3 VIE DU CONTRAT .....</b>	<b>34</b>
<b>4.4 ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES .....</b>	<b>34</b>
<b>5 LA GESTION CLIENTELE .....</b>	<b>37</b>
<b>5.1 NOMBRE DE BRANCHEMENTS .....</b>	<b>37</b>
<b>5.2 NOMBRE DE CONTRATS – ABONNES .....</b>	<b>37</b>
<b>5.3 NOMBRE DE CLIENTS .....</b>	<b>38</b>
<b>5.4 LES VOLUMES COMPTABILISES .....</b>	<b>38</b>
<b>5.5 ETAT DES RECLAMATIONS CLIENTS .....</b>	<b>40</b>
<b>5.6 LE PRIX DE L'EAU .....</b>	<b>41</b>
<b>5.7 SPECIMEN DE FACTURE .....</b>	<b>43</b>
<b>5.8 SITE INTERNET SAUR .....</b>	<b>45</b>
<b>6 LE PATRIMOINE DU SERVICE .....</b>	<b>46</b>
<b>6.1 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>46</b>
<b>6.2 LES INSTALLATIONS SUR LE RESEAU .....</b>	<b>47</b>
<b>6.3 LES OUVRAGES DE STOCKAGE .....</b>	<b>47</b>
<b>6.4 LE RESEAU .....</b>	<b>49</b>
<b>6.5 LE PATRIMOINE IMMOBILIER .....</b>	<b>51</b>

	Pages
<b>6.6 LA CONFORMITE DES INSTALLATIONS AU REGARD DES NORMES ENVIRONNEMENTALES ET DE SECURITE .....</b>	<b>51</b>
<b>6.7 LES BIENS DE REPRISE .....</b>	<b>52</b>
<b>7 BILAN DE L'ACTIVITE .....</b>	<b>53</b>
<b>7.1 LES VOLUMES D'EAU.....</b>	<b>53</b>
<b>7.2 L'ENERGIE ELECTRIQUE .....</b>	<b>60</b>
<b>8 LA QUALITE DU PRODUIT.....</b>	<b>62</b>
<b>8.1 SYNTHESE.....</b>	<b>62</b>
<b>9 LES OPERATIONS REALISEES PAR SAUR.....</b>	<b>63</b>
<b>9.1 MAINTENANCE DU PATRIMOINE .....</b>	<b>63</b>
<b>9.2 TACHES D'EXPLOITATION .....</b>	<b>63</b>
<b>9.3 PROGRAMME CONTRACTUEL .....</b>	<b>64</b>
<b>10 LES TRAVAUX REALISES DANS L'ANNEE .....</b>	<b>64</b>
<b>10.1 SUR LES RESERVOIRS .....</b>	<b>64</b>
<b>10.2 SUR LE RESEAU .....</b>	<b>66</b>
<b>11 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE) .....</b>	<b>68</b>
<b>12 GLOSSAIRE .....</b>	<b>74</b>
<b>13 ANNEXES .....</b>	<b>79</b>

## 1 PREAMBULE

Le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, publié au Journal officiel du 18 mars 2005, après avis du Conseil d'Etat, est relatif au Rapport annuel du Déléguétaire d'un service Public Local. Le SPDE (Syndicat Professionnel des Entreprises des Services d'Eau, devenu depuis Juillet 2006 la FP2E, Fédération Professionnelle des Entreprises de l'EAU) a publié le 31 janvier 2006, une doctrine venant préciser pour ses adhérents, le nouveau cadre pour la présentation de leurs Rapports annuels.

Le décret comprend 3 chapitres :

Le premier traite des données comptables.

Le deuxième concerne l'analyse de la qualité du service par référence aux indicateurs de qualité, dont la liste sera prochainement publiée par décret et qui devraient être applicables à compter de l'exercice 2008.

Le troisième concerne les annexes.

Le premier chapitre comprend 8 alinéas de a) à h).

**L'alinéa a)** demande l'établissement d'un Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation, le CARE. Le cadre de ce CARE a été élaboré par la FP2E et s'applique pour l'ensemble de ses entreprises adhérentes. Le CARE figure en fin de notre Compte Rendu Annuel du Déléguétaire.

**L'alinéa b)** précise l'établissement d'une note de présentation des méthodes de calculs économiques annuels et pluriannuels, retenus pour l'établissement du CARE. Les éléments correspondants sont repris à la suite du CARE.

**L'alinéa c)** traite des variations du patrimoine immobilier de la collectivité, confié au déléguétaire, ou du fait d'un investissement concessif du déléguétaire.

**L'alinéa d)** concerne les biens nécessaires à l'exploitation du service. On y trouve d'une manière générale les installations de production, de traitement, de distribution. On y trouve également le parc compteur et le détail des branchements. On y trouve enfin le réseau et les différentes installations sur le réseau.

Le détail des biens nécessaires à l'exploitation du service, équipement par équipement est repris en annexe 1.

Certains équipements ou certaines installations ne sont plus conformes aux normes environnementales ou aux normes de sécurité en vigueur et des mises en conformité doivent être opérées. Ces non-conformités sont identifiées et présentées dans le rapport.

**L'alinéa e)** concerne les travaux réalisés dans le cadre de programme contractuel de renouvellement ou de fonds contractuel de renouvellement. Il concerne également les programmes de premier investissement, c'est-à-dire, les éventuels engagements pris par le Déléguétaire à l'origine du Contrat. La méthode de calcul utilisée pour calculer la charge financière associée à ces fonds et à ces programmes doit être présentée.

**L'alinéa f)** fait référence aux travaux réalisés dans le cadre d'une garantie de renouvellement.

**L'alinéa g)** demande le détail des biens de retour et des biens de reprise.

Pour les biens de retour, il s'agit des biens qui appartiennent à la collectivité et doivent être restitués à la Collectivité à l'issue du contrat. Pour les biens de reprise, il s'agit des biens qui appartiennent à SAUR et qui doivent être vendus à la Collectivité à l'issue du contrat. L'ensemble des biens nécessaires au service sont présentés, et parmi ceux-ci, un détail sera fait pour les biens de reprise.

**L'alinéa h)** décrit les engagements à incidence financière, c'est-à-dire les engagements devant être repris à l'échéance du contrat, afin d'assurer une continuité de service. On y trouve notamment les

conventions qui peuvent avoir une durée différente du contrat, certaines règles concernant le personnel du Déléguétaire.

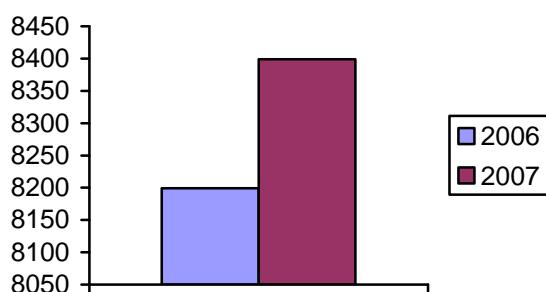
Pour ce qui concerne le troisième chapitre, les différents éléments demandés figuraient déjà dans le rapport technique annuel remis par SAUR. On notera cependant un chapitre concernant les tarifs pratiqués, leur mode de détermination, et leur évolution. Ces éléments sont fournis dans l'annexe 2.

## 2 LA SYNTHESE DE L'EXERCICE

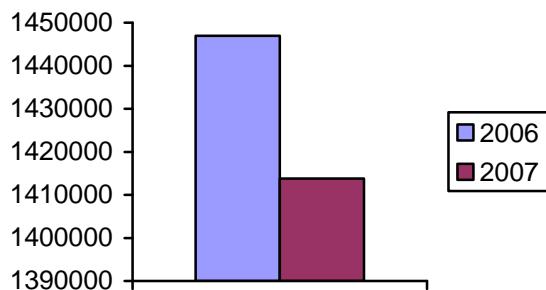
### 2.1 LES CHIFFRES CLES

	2006	2007	Evolution N/N-1
<u>Données techniques</u>			
Nombre de stations de production	0	0	-
Nombre de stations de surpression-reprise	7	7	0 %
Nombre d'ouvrages de traitement sur réseau	0	0	-
Nombre d'ouvrages de stockage	24	24	0 %
Volume de stockage (en m3)	17 116	17 116	0 %
Linéaire de conduites (en ml)	112 197	112 772	1 %
<u>Données clientèles</u>			
Nombre de contrats - abonnés	8 288	8 497	3 %
Nombre de clients	8 199	8 399	2 %
Volumes consommés hors VEG (en m3)	1 446 977	1 413 793	-2 %
<u>Indicateurs quantitatifs</u>			
Volumes produits (en m3)	0	0	-
Volumes exportés (en m3)	0	0	-
Volumes importés (en m3)	1 960 496	1 892 366	-3 %
Volumes mis en distribution (en m3) sur l'année civile	1 960 496	1 892 366	-3 %
Volumes mis en distribution (en m3) calculés sur la période de relève des compteurs	1 863 333	1 850 308	-1 %
Consommation moyenne par client	176	168	-5 %
Nombre total de branchements	8 352	8 561	3 %
Dont branchements en plomb	0	0	-
Dont branchements neufs	99	238	140 %
Dont branchements en plomb renouvelés	0	0	-
Nombre de compteurs	8 622	8 845	3 %
Dont compteurs renouvelés	392	297	-24 %
Soit % du parc compteur	4,55 %	3,36 %	-26 %
Rendement primaire du réseau	78%	76%	-2 %
Indice linéaire de pertes (en m3/j/km)	10,4	10,7	3 %
<u>Indicateurs qualitatifs (hors eau brute)</u>			
Nombre total d'échantillons validés	Total	Conforme	% conformité
Nombre d'échantillons contrôle sanitaire DDASS	323	323	100,0 %
Dont analyses physico-chimiques	13	13	100,0 %
Dont analyses bactériologiques	13	13	100,0 %
Nombre d'échantillons surveillance de l'exploitant	6	6	100,0 %
Dont analyses physico-chimiques	310	310	100,0 %
Dont analyses bactériologiques	310	310	100,0 %
	0	0	100,0 %

Nombre de clients



Volumes consommés (en m3)



## 2.2 INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE CONFORMITE DU FP2E

### INDICATEURS FNCCR DE PERFORMANCE DES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

**Au 31/12/07**

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Qualité de l'eau potable	<b>Conformité réglementaire de l'eau distribuée (microbiologie) (%)</b> <i>Définition :</i> Proportion des analyses microbiologiques conformes par rapport au nombre total d'analyses microbiologiques réalisées au cours d'une année. Les contre-analyses sont incluses lorsqu'elles sont validées par la DDASS. <i>Commentaires :</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• pour calculer cet indicateur, on considère le <u>nombre d'analyses</u> et non pas le <u>nombre de paramètres contrôlés</u> pour chaque analyse.</li><li>• les analyses d'auto surveillance réalisées par l'exploitant n'entrent pas dans le calcul de l'indicateur, à l'exception de celles qui font partie du programme réglementaire défini par arrêté préfectoral conformément au II de l'article 18 du décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001 (décret relatif à la qualité de l'eau potable).</li></ul>	<u>45 (nb conforme)</u> <u>45 (nb total)</u>	100%
	<b>Conformité réglementaire de l'eau distribuée (paramètres chimiques) (%)</b> <i>Définition :</i> proportion 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 la DDASS ne sont pas prises en compte dans le calcul.	<u>45 (nb conforme)</u> <u>45 (nb total)</u>	100%

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Maintenance du réseau et durabilité du service	<p><b>Rendement net d'utilisation de la ressource (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : volume consommé comptabilisé (1) plus volume autorisé non compté (2), divisé par le volume mis en distribution [= vol produit en sortie d'usine (3) + volume acheté en gros (ou volume importé) (4) - volume d'eau vendu en gros (ou volume exporté) (5)]</p> $\frac{(1) + (2)}{(3) + (4) - (5)}$ <p><u>Commentaire</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour l'exactitude du calcul, les périodes de relève de la consommation doivent être en correspondance avec celles de la relève en production (et celles des achats et ventes en gros).</li> <li>- L'année de référence est donc celle entre deux relèves de consommation, et non pas l'année civile.</li> <li>- S'il n'y a pas 12 mois consécutifs entre deux relèves, le volume sera ramené à une année en appliquant la règle du prorata temporis.</li> <li>- Si les relèves en consommation sont étaillées sur plus d'un mois, le début de l'année de référence sera fixé au milieu de la période de relève et il faudra veiller à préciser dans les commentaires que des décalages peuvent apparaître entre la mesure des volumes consommés et mis en distribution.</li> </ul> <p>ce cas, une analyse interannuelle pourra révéler des anomalies, avec une surestimation du volume consommé une année, suivi par une estimation l'année suivante.</p>	<p><b>1413793</b> <b>1850308</b></p> <p><b>76.41%</b></p>	
Maintenance du réseau et durabilité du service	<p><b>Indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptabilisée (m<sup>3</sup>/km/j)</b></p> <p><u>Définition</u> : quotient du volume annuel mis en distribution moins le volume annuel consommé comptabilisé par la longueur de réseau hors branchements (6).</p> $\frac{[(3) + (4) - (5)] - (1)}{(6) \times 365}$ <p><b>Indice linéaire annuel de réparations du réseau (réparations/km/an)</b></p> <p><u>Définition</u> : 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 hors branchements (conduites principales).</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les travaux programmés effectués sur le réseau (renouvellement, renforcement) ne sont pas pris en compte.</li> <li>• Seules sont comptabilisées pour le calcul de cet indicateur les interventions imprévues.</li> </ul>	<p><b>1850308 - 1413793</b> <b>112.772 x 365</b></p> <p><b>10.61</b></p>	

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
	<p><b>Indice de connaissance du réseau (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : indice chiffré de 0 à 100 % attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau (avec pondération par la longueur concernée en cas de suivi différencié suivant les zones de réseau).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 % = absence de plan ou documents incomplets ;</li> <li>- 20 % = plan complet, mais informations incomplètes sur les tronçons (diamètre, âge et matériau des canalisations) ;</li> <li>- 40 % = plan du réseau avec informations complètes sur chaque tronçon (diamètre, âge, matériau), mais autres informations incomplètes (positionnement des ouvrages annexes : vannes de sectionnement, compteurs de secteur,... ; servitudes de passage en terrain privé s'il y a lieu) ;</li> <li>- 60 % = informations descriptives complètes sur le réseau (plan mis à jour, descriptions détaillées de chaque tronçon indiquant le diamètre, le matériau et l'année de mise en place, localisation précise et description de tous les ouvrages annexes tels que vannes, ventouses, compteurs,...) et localisation des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement ...) ;</li> <li>- 80 % = informations complètes sur le réseau, comprenant un descriptif complet (cf. ci-dessus) et la localisation des interventions, et existence d'un plan pluriannuel de renouvellement.</li> <li>- 100% = descriptif complet (cf. ci-dessus) et la localisation des interventions + mise en œuvre du plan pluriannuel de renouvellement</li> </ul>		60%
Maintenance du réseau et durabilité du service	<p><b>Taux moyen de renouvellement du réseau sur 5 ans (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : moyenne sur 5 ans du quotient de la longueur des canalisations renouvelées au cours de l'année par la longueur du réseau (hors branchements).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réhabilitation des canalisations est assimilée à leur renouvellement si elle a pour effet d'en prolonger la durée de vie d'une manière à peu près équivalente.</li> <li>- Les interventions ponctuelles effectuées pour réparer une fuite ne sont pas comptabilisées dans le renouvellement.</li> </ul>		
Gestion économique et financière	<p><b>Taux d'impayés (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : Au 31 décembre de l'année <math>n</math> = stock des impayés relatifs à l'année <math>n-1</math> / montants des factures d'eau émises au cours de l'année <math>n-1</math>.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cet indicateur a l'avantage de présenter l'impact économique des impayés (comptabilisés en montant) qui est plus important que de juger la diligence des services financiers à recouvrer les factures impayées, même les plus petites.</li> <li>• cet indicateur porte sur le recouvrement des factures périodiques adressées aux abonnés (factures pour le règlement de l'abonnement et de la consommation d'eau potable).</li> <li>Les autres factures telles que les factures (construction de nouveaux branchements, travaux divers demandés par les abonnés) ne sont pas prises en compte.</li> <li>• il s'agit du montant incluant toutes taxes et redevances figurant sur les factures d'eau ;</li> <li>• toute facture dont le paiement n'a pas été reçu en totalité au plus tard le 31 décembre de l'année <math>n</math>, est considérée comme non recouvrée quelle qu'en soit la cause (erreur de facturation, litige avec l'abonné, insolvenabilité ou disparition de l'abonné, etc.).</li> </ul>		1,7%

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Relations avec les usagers	<p><b>Coût par m<sup>3</sup> de la solidarité (€/m<sup>3</sup>/an)</b></p> <p><u>Définition</u> : Somme annuelle des montants versés à un fonds de solidarité et des abandons de créance, divisée par le volume consommé comptabilisé.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les versements pris en compte sont ceux effectués - par la collectivité et/ou le déléguétaire (s'il y a lieu) au profit d'un fonds créé en application de l'article L 261-4 du code de l'action sociale et des familles pour aider les personnes en difficulté à faire face à leurs dépenses d'eau potable (fonds « Solidarité-Eau »),</li> <li>- au profit de fonds destinés à améliorer l'accès à l'eau potable dans des pays en développement ;</li> <li>• les abandons de créance sont ceux qui ont été votés au cours de l'année par l'assemblée délibérante de la collectivité, auxquels s'ajoutent, en cas de concession ou d'affermage, les abandons de créance décidés par le déléguétaire (c'est-à-dire les montants HT de sa propre rémunération qu'il renonce à percevoir, et dont il fournit le détail par abonné).</li> </ul>	<p><b>1692</b> <b>1413793</b></p>	<b>0.0012€</b>
Relations avec les usagers	<p><b>Efficacité du traitement des demandes écrites des usagers (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : Nombre de demandes <u>écrites</u> des usagers auxquelles il a été répondu dans un délai de 15 jours calendaires / nombre total de demandes des usagers.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un enregistrement des demandes écrites des usagers est nécessaire au calcul de cet indicateur</li> <li>• les seules demandes écrites sont prises en compte, mais cela inclus non seulement les courriers postaux, mais aussi les fax et les mails.</li> </ul> <p>Les réponses par mails à des mails sont prises en compte, la date d'envoi du mail étant alors considérée comme date de "départ de la réponse" ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les demandes incluent non seulement les réclamations, mais également toute autre sollicitation des services par l'usager nécessitant une réponse (par exemple demande d'information sur la qualité de l'eau, demande d'envoi d'un formulaire, etc.) ;</li> <li>• il est utile de suivre par ailleurs les réponses partielles et les réponses d'attente parmi celles renvoyées dans le délai de quinze jours, l'objectif étant d'en limiter au maximum la proportion ;</li> <li>• il doit être répondu par écrit aux demandes écrites.</li> </ul>	<p>* Réponses dans les 8j</p> <p><b>70</b> <b>93</b></p>	<b>75%</b>
Relations avec les usagers	<p><b>Taux de respect du délai de fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés (%)</b></p> <p><u>Définition</u> : Nombre de nouveaux abonnés qui ont eu l'eau au plus tard 1 jour ouvré après la date convenue ensemble / total des nouveaux abonnés.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les demandes qui ne peuvent être satisfaites qu'après la construction d'un nouveau branchement ou une extension de réseau ne sont pas prises en compte.</li> <li>• 90 % de réussite dans le délai de fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés a été considéré comme un bon niveau de performance par le groupe AFNOR – Villes de l'Ouest ;</li> <li>• dans le cas où il n'y a pas coupure de l'eau entre le départ et l'arrivée de deux abonnés successifs, on considère que la remise en eau est immédiate et donc le délai de 1 jour respecté.</li> </ul>	<p><b>Nbre</b> <b>d'abonnement : 971</b> <b>Aucune réclamation</b> <b>n'a été enregistrée</b> <b>pour les mises en</b> <b>service.</b> <b>Conformément au</b> <b>contrat les mises en</b> <b>service sont</b> <b>effectuées dans les</b> <b>24 h ou le jour</b> <b>même ou à la date</b> <b>souhaitée par le</b> <b>client.</b></p>	<b>100%</b>

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
	<p><b>Taux global de réclamations écrites (nombre/1000 abonnés)</b></p> <p><u>Définition</u> : Nombre de réclamations écrites (lettre, fax, mail) tous thèmes confondus / nombre d'abonnés divisé par 1000.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il donne une image globale de la satisfaction des usagers, indépendamment des thèmes des réclamations.</li> <li>• toutes les réclamations, même injustifiées, sont prises en compte.</li> <li>• une typologie des réclamations, permettant de définir ce qui rentre dans l'indicateur, pourra être fournie si nécessaire. Par exemple, pour le service de l'eau : réclamations concernant la qualité de l'eau, la pression, les coupures d'eau, une fuite, ou portant sur les travaux (RV manqué, nuisance pour bruit, odeur; etc.).</li> </ul>	<p><b>Nbre réclamations écrites : 12</b></p> <p><b>Nbre abonnés : 8497</b></p>	0.000014
	<p><b>Taux de procédures par lettres recommandées pour factures impayées (nombre/1000 abonnés)</b></p> <p><u>Définition</u> : Nombre d'abonnés qui ont reçu au moins une lettre recommandée avec accusé de réception pour non paiement de facture / nombre d'abonnés divisé par 1000.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les rappels de factures et relances par lettres simples ne sont pas pris en compte.</li> <li>• c'est bien uniquement la première relance recommandée qui est prise en compte : un abonné n'est compté qu'une seule fois même s'il a reçu plusieurs lettres recommandées pour non paiement à partir du moment où ces lettres successives sont relatives à la même facture.</li> <li>• le nombre de factures impayées déclenchant des procédures est un indicateur très significatif des relations entre les abonnés et les gestionnaires du service d'eau potable.</li> </ul> <p><i>Si la proportion de ces procédures paraît anormalement élevée, il faut en rechercher les causes (prix considéré comme trop élevé par les abonnés, procédures de recouvrement inadaptées, proportion importante de personnes en situation économique et sociale difficile ...)</i></p>	<p><b>Nbre de relance : 4886</b></p> <p><b>Nbre mise en demeure : 2869</b></p> <p><b>Nbre d'avis de coupure : 243</b></p> <p><b>Nbre abonnés : 8497</b></p>	0.00094

**EAU POTABLE : INDICATEURS FNCCR DE PERFORMANCE**  
**Territoire CACEM**

**Autres informations utiles**

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
	<p><b>Nombre d'abonnés (nb)</b>  <u>Définition</u> : nombre de personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement (qu'il soit écrit ou non) et auxquelles une facture d'eau est envoyée.  Les services d'incendie ne sont pas des abonnés (fourniture d'eau sans facturation).  <u>Commentaires</u> :  • le nombre d'abonnés est normalement égal au nombre de compteurs qui sont relevés pour procéder à la facturation (toutefois, certains services acceptent de globaliser la facture des abonnés alimentés à partir de plusieurs compteurs et le nombre d'abonnés est alors légèrement inférieur à celui des compteurs relevés) ;  • le nombre d'abonnés peut varier légèrement au cours d'une même année, mais cette variation est faible et il paraît donc inutile de se préoccuper de la date précise à laquelle le nombre d'abonnés est calculé.</p>		<b>8 497</b>
Caractéristiques physiques	<p><b>Nombre de branchements (nb)</b>  <u>Définition</u> : nombre de canalisations, munies en principe d'un robinet d'arrêt sous bouche à clé, qui relient le réseau public d'eau potable aux installations privées des abonnés.  <u>Commentaires</u> :  • dans le cas des immeubles collectifs dont les occupants bénéficient d'abonnements individuels à l'eau potable, les canalisations intérieures ne constituent pas des branchements. Il y a donc un seul branchements par immeuble ;  • dans le cas des voies privées, les canalisations d'eau implantées sous ces voies font partie du réseau public lorsqu'elles alimentent plusieurs abonnés distincts. Il y a donc autant de branchements que de bâtiments desservis le long d'une voie privée ;  • les branchements de tous types sont pris en compte, y compris les branchements pour l'alimentation des fontaines publiques et des poteaux d'incendie, l'arrosage, etc. ;  • les branchements qui ne sont pas en service ne sont pas comptabilisés (en effet, ils sont parfois difficiles à dénombrer). Ces branchements hors services sont ceux dont l'usage est devenu caduc (il ne s'agit pas de ceux fermés de manière transitoire, entre le départ et l'arrivée de deux abonnés successifs).</p>		<b>8 399</b>
Caractéristiques physiques	<p><b>Nombre d'habitants par abonné (hab. /abon.)</b>  <u>Définition</u> : quotient du nombre d'habitants inclus dans le périmètre de gestion.  <u>Commentaire</u> :  bien que le nombre d'habitants soit issu d'une estimation, la connaissance de ce quotient permet d'interpréter certains indicateurs de performances, notamment en cas de fort pourcentage de logement locatif.  L'individualisation progressive des contrats devrait permettre de ne plus s'attacher à ce chiffre.</p>	<b>20908</b> <b>8497</b>	<b>2.46</b>

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	<p><b>Longueur de réseau (hors branchements) (km)</b></p> <p><u>Définition</u> : longueur de la totalité des canalisations constituant le réseau public d'eau potable, à l'exclusion des branchements.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toutes les canalisations publiques d'eau potable, quels que soient leur matériau constitutif et leur diamètre, sont prises en compte pour calculer la longueur du réseau.</li> <li>• le réseau d'adduction secondaire (entre usine et château d'eau) est inclus.</li> <li>• Mais est exclu le réseau d'adduction primaire (entre une source et l'usine de traitement par exemple) car le volume produit est comptabilisé en sortie d'usine.</li> <li>• il serait utile de distinguer les longueurs de canalisations constituées de différents matériaux : fonte, acier, PVC, amiante-ciment, etc.</li> <li>• il peut être utile de donner la proportion de longueur du réseau en adduction pure, si elle est importante.</li> </ul>		112 772
Caractéristiques physiques	<p><b>Densité linéaire d'abonnés (abon. /km)</b></p> <p>nombre d'abonnés / longueur du réseau (km)</p>	<u>8497</u> <u>112.772</u>	75.35
Caractéristiques physiques	<p><b>Volume annuel consommé comptabilisé (= vol facturé) (m<sup>3</sup>)</b></p> <p><u>Définition</u> : volume résultant des relevés des appareils de comptage des abonnés.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ce volume correspond à la consommation annuelle d'eau des abonnés de la collectivité (ou du service).</li> <li>Il ne comprend pas les volumes d'eau vendus en gros à d'autres services.</li> <li>• les volumes mesurés par les compteurs des abonnés correspondent en principe aux volumes facturés (toutefois, certains services ne facturent pas la totalité du volume mesuré lorsque celui-ci est très supérieur à la consommation habituelle de l'abonné en raison d'une fuite d'eau importante).</li> <li>• les volumes d'eau fournis aux services d'incendie et utilisés pour la maintenance du réseau (purges de certains tronçons, rinçage des canalisations après travaux,...) ne sont pas inclus dans le volume consommé comptabilisé.</li> </ul> <p>La régularité de la période de mesure des volumes (12 mois entre deux mesures) est un aspect important.</p> <p>En cas de relèves décalées d'une année sur l'autre, il faut au moins procéder à une réaffectation prorata temporis (et au mieux utiliser le profil de consommation ou de production type pour répartir les volumes sur les deux exercices) pour retomber sur une période de 12 mois.</p>		1 413 793

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	<p><b>Volume annuel autorisé non compté (m<sup>3</sup>)</b></p> <p><u>Définition</u> : Volume estimé résultant de la somme du volume livré aux consommateurs sans comptage (volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation) et des volumes de service du réseau (volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution).</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le volume des consommateurs sans comptage inclut, par exemple les volumes fournis aux fontaines publiques ou aux bornes incendies non équipées de compteurs ;</li> <li>• ce volume résulte d'estimations souvent peu précises qui manquent de fiabilité. C'est pourquoi il n'est pris en compte, en déduction des pertes, que dans l'indicateur « rendement net d'utilisation de la ressource » et non dans l'indicateur « indice linéaire de pertes et d'eau consommée non comptabilisée ».</li> </ul>	$  \begin{aligned}  & (1850308 \times 2\%) \\  & + \\  & (1850308 \times 0.5\%) \\  & + \\  & (1413793 \times 0.5\%) \\  & =   \end{aligned}  $	53327
Caractéristiques physiques	<p><b>Volume annuel acheté (ou volume importé) (m<sup>3</sup>)</b></p> <p><u>Définition</u> : volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur (ou de producteurs d'eau privés).</p> <p><u>Commentaire</u> :</p> <p>le volume acheté en gros est mesuré par les compteurs placés aux points d'entrée dans le réseau.</p>		1 892 366
Caractéristiques physiques	<p><b>Volume journalier d'eau potable maximum disponible (m<sup>3</sup>)</b></p> <p><u>Définition</u> : volume maximal d'eau potable qui peut être introduit dans le réseau, en une journée, à partir des installations de production de la collectivité (ou du service) et des points d'importation d'eau en gros.</p> <p>Il est estimé par le débit horaire des pompes disponibles, ou bien par l'arrêté d'autorisation de prélèvement si la ressource est limitant.</p> <p><u>Commentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il prend en compte les achats d'eau en gros.</li> <li>La logique est de regarder la sécurité globale du service, du point de vue de l'usager, et non pas seulement les ressources propres.</li> <li>• Les achats d'eau en gros sont pris en compte de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de convention spécifiant une autorisation d'importation maximale, c'est ce volume qui est pris en compte</li> <li>- à défaut, le service doit se mettre en relation avec les gestionnaires du service auprès duquel il achète l'eau, afin de définir quel est le volume journalier maximum qu'il peut importer en période de pointe.</li> </ul> </li> <li>• La capacité journalière maximum disponible d'eau potable va servir pour le calcul d'un indicateur sur la sécurité du service, en période de pointe.</li> </ul>		5200

Catégorie	Indicateur (intitulé, unité, définition, mode de calcul, commentaires : précisions utiles à l'application des calculs)	SAUR	
		Détail du calcul	résultat
Caractéristiques physiques	<p><b>Coefficient de pointe journalière</b>  <i>(volume produit + acheté en gros) pendant le jour de pointe x 365 / (volume annuel produit + volume annuel acheté en gros).</i></p> <p><u>Commentaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le jour de pointe est la période de 24h consécutives pendant lesquelles les volumes d'eau introduits dans le réseau atteignent leurs valeurs maximales. Chaque collectivité détermine elle-même cette période en fonction des données dont elle dispose ;</li> <li>• le volume produit pendant le jour de pointe est mesuré comme le volume produit annuellement.</li> <li>• le volume acheté en gros pendant le jour de pointe est mesuré comme le volume acheté en gros annuellement.</li> <li>• il est préférable de mesurer la pointe par rapport aux volumes produits et achetés en gros, car la consommation mensuelle d'eau des abonnés n'est généralement pas mesurée ;</li> <li>• dans les services de petite taille, une casse entraînant des fuites importantes peut expliquer la pointe journalière, plus que l'effet "consommation" ;</li> <li>• le coefficient de pointe journalière peut, le cas échéant, être faussé dans le cas où une fuite importante a eu lieu un jour donné.</li> <li>• la disponibilité de cette information sera à tester.</li> </ul> <p>Le coefficient de pointe journalière peut éventuellement être estimé en appliquant un coefficient multiplicatif approprié au coefficient de pointe mensuelle (ce coefficient est usuellement de l'ordre de 1,25).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le coefficient de pointe journalier devrait rester légèrement supérieur à 1 dans le cas des collectivités dont la consommation d'eau potable est à peu près constante toute l'année.</li> </ul> <p>Il prendra des valeurs nettement plus élevées dans le cas des collectivités dont la consommation est caractérisée par des variations saisonnières significatives (services desservant des zones géographiques à forte fréquentation touristique).</p>	<p><b>5200x365</b>  <b>1850308</b></p>	1.02
Caractéristiques physiques	<p><b>Longueur du réseau d'amenée d'eau brute (km)</b></p> <p><u>Définition :</u> longueur totale des canalisations qui amènent l'eau brute depuis les points de prélèvement jusqu'aux installations de production d'eau potable de la collectivité (ou du service).</p> <p><u>Commentaire :</u></p> <p>la connaissance de la longueur du réseau d'amenée d'eau brute permettra de différencier les collectivités qui disposent de ressources en eau à proximité immédiate et celles qui sont obligées d'utiliser des ressources relativement éloignées.</p> <p>Elle ne rentre pas dans la longueur totale du réseau.</p>		<p><b>15 km de canalisation amenant l'eau traitée depuis la station de pompage de St Joseph jusqu'au réservoir de Ravine Touza bas.</b></p>

## 2.3 LES FAITS MARQUANTS

### LES FAITS MARQUANTS

Les points essentiels qui ont marqué l'année 2007 sont :

- La société Saur a été conviée à plusieurs réunions de travail et surtout à des visites de constat suite à des manques d'eau à l'hôtel Batelière.

Nous rappelons que l'alimentation de l'hôtel Batelière par le réservoir Plateau Fofo n'était que provisoire.

La distribution du quartier Plateau Fofo s'effectue a partir de trois canalisations diamètre 200 ; une seule parmi arrive au terme de la zone de desserte ce qui provoque des manques d'eau aux heures de pointe.

- Suite au rapport des pompiers concernant les protections d'incendie présentés sur le réseau de Schœlcher, plus de 80 % d'entre eux sont en état de dysfonctionnement ou au pire hors service ; comme déjà signalé dans les CRT antérieurs.  
ODYSSY intègre le calcul de la défense incendie lors du calcul du diamètre des canalisations.
- Suite au cyclone DEAN, la société SAUR a pu rétablir la distribution d'eau potable sur l'intégralité de la ville une semaine après le passage du phénomène.  
Notre cellule de crise interne a du faire fonctionner le service avec des équipes en trois huit pour pallier aux ruptures d'alimentation EDF (n'ayant pas de groupe de secours) et aux différents défauts des lignes de France télécom.  
Un dossier complet relatant l'ensemble des dégâts a été transmis à la collectivité de manière à ce que soient pris en charge les travaux de remise en état adéquats. A ce jour, la Société SAUR n'a pas eu de retour et se trouve donc obligée de faire certaines interventions à sa charge afin de maintenir une continuité de service.
- Suite au tremblement de terre du 29 novembre 2007, nous avons répertorié une trentaine de casses sur réseau et de nombreuses fuites cachées. Les réseaux les plus touchés sont essentiellement la FONTE DUCTILE et le PVC COLLE.

L'association de ces deux phénomènes naturels explique la dégradation du rendement de réseau 2007.

## 2.3.1 Les ouvrages et les installations mis hors service

Le réservoir de NORLEY a été mis hors service ne pouvant assurer la distribution d'une eau de bonne qualité.

Le maître d'ouvrage a mandaté un bureau d'étude afin de remettre en service le réservoir et reprendre la distribution sur fond Lahaye, anse Colas et Norley.

## 2.3.2 Les ouvrages et les installations mis en service

Neant

## 2.4 LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION DE L'EXPLOITANT

### LES PROPOSITIONS D'AMENAGEMENT DE L'EXPLOITANT

- Sécuriser les pompages avec des groupes électrogènes.
- Equiper l'ensemble des sites d'une clôture. Cette demande a déjà été formulée lors des CRT précédents.
- Equiper l'ensemble des sites d'un système anti-intrusion. Cette demande a déjà été formulée lors des CRT précédents.  
A ce jour, la pénétration d'individus nous ayant été signalées dans les réservoirs de LACROIX et HILTON.

SAUR Martinique a mis en place sur Lacroix des capteurs reliés directement à la télégestion de la base nous informant immédiatement de l'ouverture de ce site.

De plus, des cadenas supplémentaires ont été posés sur les tampons.

Sur le site d'Hilton, la clôture et les échelles devront être reposés.

- Reprendre l'adduction depuis le Rond Point de Ravine Touza en direction des réservoirs Norley, Almont, Fond Rousseau, Démarche Bas et Colline.
- Reprendre les distributions des terrains privés de l'ensemble de la commune et renouveler les plus vétustes. Cette opération devra être réalisée en parallèle avec le programme sur l'adduction.
- Equiper tous les réservoirs et pompages de systèmes de régulation et de comptage pour une meilleure compréhension du fonctionnement du réseau ce qui permettrait de mieux prioriser les travaux à effectuer à l'avenir. Cette demande a déjà été formulée lors des CRT précédents.
- Etudier la possibilité de s'alimenter en plus grande quantité par le biais d'ODISSY et éventuellement par la mise en service des forages de Case Navire et Fond Lahaye. SAUR Martinique propose une alimentation de 33% sur St Joseph, 33% sur ODYSSY et 33% des forages (Case navire et Fond Lahaye).
- Créer deux réservoirs à Ravine Touza afin d'anticiper sur l'urbanisation de cette zone. Un réservoir de 1000 M3 placé 30 mètre plus haut que celui de Ravine Touza Haut et un autre de 1000 M3 placé non loin du réservoir Ravine Touza Bas.
- Créer un réservoir à Démarche Haut et d'un réseau d'adduction et de distribution.
- Remettre en service le réservoir Norley.
- Augmenter la capacité des réservoirs suivants :
  - o Almont, Cabre, Bénédictins, Norley, Démarche Bas, Colline.
- Etudier la possibilité d'augmenter la zone de distribution des réservoirs d'Hilton en équipant le site d'un accélérateur et d'un groupe électrogène.
- Etudier le passage de certain quartier sur la distribution du réservoir au dessus afin augmenter la pression pour les habitations proche.

## 2.5 LES NOUVEAUX TEXTES REGLEMENTAIRES

### REGLEMENTATION SPECIFIQUE EAU POTABLE

Décret 2007-49 du 11 janvier 2007 relatif à la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine

Modification du régime applicable à l'alimentation en eau potable, codifié aux articles R. 1321-1 et suivants du code de la santé publique :

- Modifications apportées au contenu de la demande d'autorisation et à la procédure d'autorisation d'utiliser l'eau en vue de la consommation humaine.
- Mise en place de procédures exceptionnelles en cas de risques ou de problèmes avérés de qualité de l'eau.
- Sur les unités desservant plus de 10 000 habitants, obligation de réaliser régulièrement une étude caractérisant la vulnérabilité des installations vis-à-vis des actes de malveillance.

Arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-7 et R. 1321-38 du code de la santé publique

Les limites et références de qualité applicables à l'eau distribuée en vue de la consommation humaine ainsi que les limites applicables aux eaux brutes sont désormais fixées par un arrêté du 11 janvier 2007.

Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution, pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

Les dispositions relatives aux programmes de prélèvement et d'analyses sont fixées par le présent arrêté.

Arrêté du 12 février 2007 relatif aux conditions auxquelles doivent satisfaire les laboratoires réalisant les prélèvements et les analyses de surveillance des eaux en application des articles R. 1321-24 et R. 1322-44 du code de la santé publique

Définition des conditions auxquelles doivent satisfaire les laboratoires réalisant les prélèvements et les analyses de surveillance de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Circulaire du 13 juin 2007 relative au contrôle et à la gestion du risque sanitaire liés à la présence de radionucléides dans les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exception des eaux conditionnées et des eaux minérales naturelles

Précisions sur les indicateurs de qualité radiologique des eaux destinées à la consommation humaine.

Arrêté du 20 juin 2007 relatif à la constitution du dossier de la demande d'autorisation d'utilisation d'eau destinée à la consommation humaine mentionnée aux articles R. 1321-6 à R. 1321-12 et R. 1321-42 du code de la santé publique

Circulaire du 26 juin 2007 concernant l'application de l'arrêté du 20 juin 2007

Définition du contenu du dossier de demande d'autorisation d'utiliser l'eau en vue de la consommation humaine.

Décret n°2007-1581 du 7 novembre 2007 relatif aux servitudes d'utilité publique instituées en vue d'assurer la protection de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et modifiant le code de la santé publique (dispositions réglementaires)

Sont précisées les modalités de publicité et d'opposabilité de l'acte déclarant d'utilité publique des travaux de prélèvement d'eau destinée à l'alimentation des collectivités humaines.

Arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique

Sont définies les modalités de prise en compte de la surveillance de l'exploitant dans le cadre du contrôle sanitaire réglementaire ainsi que le contenu du dossier de demande de prise en compte.

## GESTION SERVICES PUBLICS

Décret n°2007-675 du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 et modifiant les annexes V et VI du code général des collectivités territoriales

Ce décret modifie les données et indicateurs de performance techniques et financiers devant obligatoirement figurer dans ces rapports : modifient les annexes V (service public d'eau potable) et VI (service public de l'assainissement collectif et non collectif) du CGCT.

Arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

Le présent arrêté pris en application du décret 2007-675 du 02/05/2007 précise les données et les indicateurs de performance mentionnés aux annexes V et VI du CGCT :

- indicateurs communs aux services publics d'eau potable et d'assainissement
- indicateurs spécifiques aux différents services eau potable – assainissement collectif – assainissement non collectif
- indicateurs pour l'évaluation des services publics d'eau potable et d'assainissement dans une stratégie de développement durable.

Décret n° 2007-1400 du 28 septembre 2007 relatif à la définition des besoins prioritaires de la population et aux mesures à prendre par les exploitants d'un service destiné au public lors de situations de crise, pris en application du I de l'article 6 de la loi n°2004-811 du 13 août 2004

Sont précisées les obligations à la charge des exploitants des services publics de l'eau et de l'assainissement lors des situations de crise.

Ces obligations doivent être reprises dans le cadre du contrat de délégation de service public.

## ENVIRONNEMENT

### **TEXTES RELATIFS AU REGIME DE L'EAU ET DES MILIEUX AQUATIQUES**

Décret n°2007-397 du 22 mars 2007 relatif à la partie réglementaire du code de l'environnement

Sont désormais codifiés, dans la partie réglementaire du code de l'environnement, les décrets intéressant les activités d'exploitation des ouvrages relevant du régime issu de la loi sur l'eau (voir ouvrages de prélèvement).

Les références du code de l'environnement se substituent aux références des décrets ainsi abrogés.

### **TEXTES PRIS EN APPLICATION DE LA LOI SUR L'EAU ET LES MILIEUX AQUATIQUES**

Décret 2007-443 du 25 mars 2007 relatif à l'office national de l'eau et des milieux aquatiques

Les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema) sont précisées.

Les missions du Conseil Supérieur de la Pêche (dissous au 27/04/2007) sont transférées à l'Onema.

Décret n°2007-598 du 24 avril 2007 relatif à la transaction pénale en matière de police de l'eau et de police de la pêche en eau douce

Circulaire du 14 mai 2007 relative à la transaction pénale dans le domaine de l'eau et de la pêche

Sont définies les modalités pratiques de la conclusion d'une transaction pénale concernant les infractions à la police de l'eau (délit général de pollution de l'eau, infractions définies par le régime issu de la loi sur l'eau) et à la police de la pêche (délit d'atteinte aux poissons).

Décret n° 2007-796 du 10 mai 2007 relatif au comptage de la fourniture d'eau froide dans les immeubles à usage principal d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation

Obligation, pour les permis de construire déposés après 01/11/2007, que l'installation permettant de déterminer la quantité d'eau froide dans les immeubles à usage principal d'habitation puisse être relevée sans avoir à pénétrer dans les locaux occupés à titre privatif.

Arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé

Sont définies les modalités de plafonnement de la part fixe de la facture d'eau.

Décret n° 2007-1213 du 10 août 2007 relatif aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux et modifiant le code de l'environnement

Le présent décret fixe les règles applicables à la délimitation du périmètre du SAGE, à son élaboration, à son contenu ainsi les règles de fonctionnement de la Commission locale de l'Eau

Décret n° 2007-1311 du 5 septembre 2007 relatif aux modalités de calcul des redevances des agences de l'eau et modifiant le code de l'environnement

Ce décret vient préciser les modalités de calcul de chacune des redevances perçues par les agences de l'eau dont les redevances liées aux industriels. Il prévoit également un dispositif de plafonnement de l'augmentation des redevances qui pourrait survenir du fait de la modification des modalités de calcul.

Décret n° 2007-1339 du 11 septembre 2007 relatif aux redevances d'assainissement et au régime exceptionnel de tarification forfaitaire de l'eau et modifiant le code général des collectivités territoriales

Par ailleurs, il est rappelé que la tarification forfaitaire (tarification ne comportant pas de terme directement proportionnel au volume total consommé) est exceptionnelle et en fixe le cadre.

Décret n° 2007-1357 du 14 septembre 2007 relatif aux modalités de recouvrement des redevances des agences de l'eau et modifiant le code de l'environnement

Ce décret vient préciser le régime des obligations déclaratives ainsi que les modalités de contrôle et de recouvrement applicables aux diverses redevances perçues en faveur des agences de l'eau.

Arrêté du 9 novembre 2007 relatif aux modalités de calcul de l'assiette de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau

Prescriptions techniques applicables aux dispositifs de comptage des volumes d'eau prélevées pour l'activité eau potable à prendre en compte dans le cadre de l'exploitation à compter du 01/01/2008.

## TEXTES RELATIFS AUX INSTALLATIONS CLASSEES POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Décret n° 2006-435 du 13 avril 2006 fixant les modalités du contrôle périodique de certaines catégories d'installations classées soumises à déclaration

Décret n° 2006-678 du 8 juin 2006 modifiant la nomenclature des installations classées et fixant les catégories d'installations classées soumises à des contrôles périodiques

Circulaire n° BPSPR/2005-371/LO du 08/02/07 relative à la cessation d'activité d'une installation classée - Chaîne de responsabilités - Défaillance des responsables

Définition des directives à suivre lorsqu'un exploitant est défaillant et manque à ses obligations de remise en état d'une installation classée au titre des ICPE. L'Etat peut être amené à intervenir pour garantir la protection de la population et de l'environnement.

Décret 2007-1467 du 12 octobre 2007 relative au livre V de la partie réglementaire du code de l'environnement et modifiant certaines autres dispositions de ce code / Annexe au décret n° 2007-1467

Le décret 2007-1467 achève le code de l'environnement en instaurant un livre V dans la partie réglementaire du code, concernant la prévention des pollutions, des risques et des nuisances (voir décrets intéressant les ICPE).

Arrêté du 17 octobre 2007 modifiant l'arrêté du 23 décembre 1998 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 1172 relative au stockage et à l'emploi de substances ou préparations dangereuses pour l'environnement A, très toxiques pour les organismes aquatiques

Ont été pris les arrêtés précisant les prescriptions faisant l'objet d'une vérification de conformité de l'installation lors du contrôle périodique applicable à certaines ICPE soumises à déclaration.

## **SECURITE AU TRAVAIL**

Arrêté du 22 février 2007 définissant les travaux de confinement et de retrait de matériaux non friables contenant de l'amiante présentant des risques particuliers en vue de la certification des entreprises chargées de ces travaux

Pris en application du 4<sup>e</sup> du III de l'article R. 231-59-10 du Code du travail, cet arrêté définit les travaux de confinement et de retrait de matériaux non friables présentant des risques particuliers et nécessitant une qualification.

Arrêté du 4 mai 2007 relatif à la mesure de concentration en fibres d'amiante sur les lieux de travail et aux conditions d'accréditation des laboratoires

Il précise la taille des fibres d'amiante à prendre en compte pour calculer le niveau d'empoussièvement en amiante dans les lieux de travail et apporte des précisions sur les modalités de prélèvement et d'analyse, l'accréditation des laboratoires et l'exploitation des résultats.

Décret n°2007-1340 du 11 septembre 2007 relatif à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules affectés aux transports routiers de marchandises ou de voyageurs

Ce décret précise qu'à compter du 10 septembre 2009, les conducteurs des véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes devront, préalablement à l'exercice de leur activité de conduite, suivre une formation initiale minimale et effectuer un stage de formation continue obligatoire tous les 5 ans.

L'article 7 du décret du 11 septembre 2007 prévoit des équivalences à la qualification initiale. Les dispositions relatives à la formation continue seront applicables à compter du 10 septembre 2012.

Décret n° 2007-1404 du 28 septembre 2007 relatif à l'arrêt temporaire d'activité mentionnée au II de l'article L. 231-12 du code du travail et modifiant le code du travail (deuxième partie : Décrets en Conseil d'Etat)

Arrêté du 28 septembre 2007 relatif aux mentions figurant sur les décisions prévues aux articles R. 231-12-18 et R. 231-12-10 du Code du travail

Ce décret autorise l'inspecteur du travail à faire cesser temporairement l'activité d'une entreprise lorsqu'il constate que des salariés se trouvent dans une situation dangereuse résultant d'une exposition à certaines substances chimiques cancérogènes, mutagènes ou toxiques.

Pris en application de ce décret, l'arrêté précise les mentions devant figurer sur les décisions d'arrêt d'activité, d'autorisation de reprise d'activité et de refus d'autorisation de reprise d'activité.

Décret n° 2007-1539 du 26 octobre 2007 fixant les valeurs limites d'exposition professionnelle contraintes pour certains agents chimiques et modifiant le Code du travail (deuxième partie: Décrets en Conseil d'Etat)

Le décret ajoute à l'article R. 231-58 du Code du travail une liste des VLEP pour une série d'agents chimiques dont les concentrations ne doivent pas dépasser certains niveaux dans la zone de respiration des travailleurs.

Il porte ainsi à 58 le nombre de substances chimiques qui sont désormais soumises à une VLEP contrainte.

Arrêté du 26 octobre 2007 modifiant l'arrêté du 30 juin 2004 établissant la liste des valeurs limites d'exposition professionnelle indicatives en application de l'article R. 232-5 du Code du travail

Ce texte ajoute une nouvelle liste de valeurs limites indicatives concernant certaines substances au tableau annexé à l'arrêté du 30 juin 2004. Ces valeurs limites indicatives constituent des objectifs de prévention conformément à l'article R. 232-5 du Code du travail.

Rappel : Obligations de repérage de l'amiante dans les immeubles bâtis à la charge des propriétaires.  
Décret n°2001-840, décret n°2002-839

La réglementation demande et impose aux propriétaires, public ou privé, d'immeubles bâtis, dans le cadre de l'interdiction d'utiliser de l'amiante de faire réaliser par un organisme agréé un Dossier Technique Amiante (DTA), celui-ci devant être transmis à l'occupant du bâtiment, notamment pour lui permettre de prendre les mesures nécessaires à la protection des personnes appelés à intervenir sur des matériaux amiantés.

Sont concernés les seuls bâtiments répondants aux critères cumulatifs suivants :

- Bâtiments étant soumis à l'obligation de permis de construire avant le 01/07/1997 : **sont par conséquent exclus** les ouvrages souterrains de stockage de gaz ou de fluides et les canalisations ; les ouvrages techniques nécessaires au fonctionnement des services publics d'alimentation en eau potable et assainissement dont la surface au sol est < à 20 mètres carrés et la hauteur < à 3 mètres ;
- Bâtiments dont le permis de construire a été délivré avant le 01/07/1997.

## 3 L'ORGANISATION DE SAUR

### 3.1 PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

La société SAUR dont le siège est à Saint Quentin en Yvelines assure une couverture nationale du territoire grâce à 6 Directions Régionales et 32 centres opérationnels d'exploitation (dont 2 dans les DOM) qui ont en charge la bonne exécution des contrats.

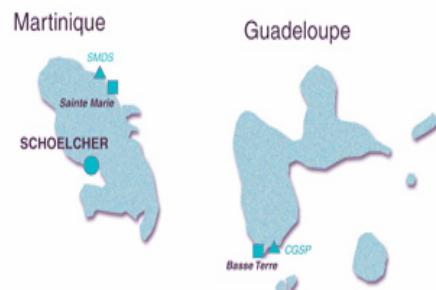
L'implantation de ces centres opérationnels d'exploitation assure une proximité et une réactivité au service de ses clients collectivités et consommateurs.

#### Présentation générale

La Région SAUR Antilles

SAUR Antilles, basée à Schœlcher est composée de 3 entités :

- Le Secteur de SAUR Martinique
- Schœlcher, Martinique
- La SMDS
- Sainte Marie, Martinique
- La CGSP
- Basse Terre, Guadeloupe



Les caractéristiques générales sont les suivantes :

Indicateur de capacité	Valeur
Communes desservies	17
Clients eau potable	44800
Usagers assainissement	8500

## Missions

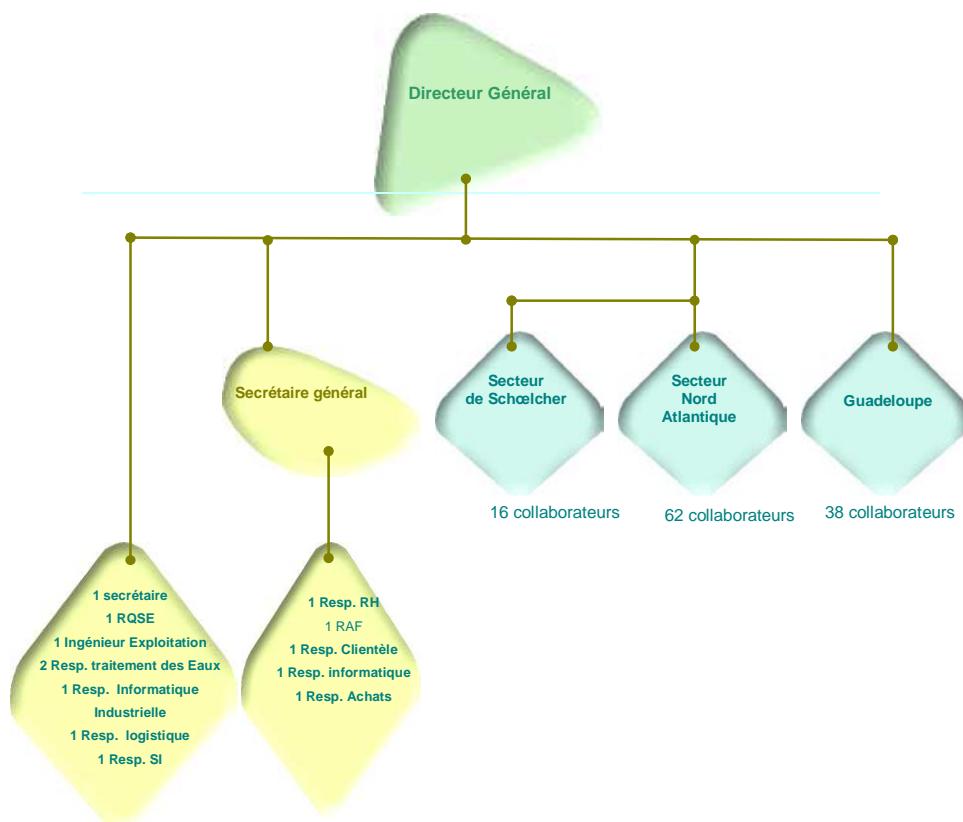
Les missions de SAUR Antilles permettent de :

- Assurer le soutien technique des différentes entités via sa Direction d'Exploitation
- Contrôler le suivi et la bonne exécution des contrats
- Mener les réflexions et les études d'améliorations techniques d'exploitation (sécurité, qualité,...)
- Assurer les relations administratives et techniques avec les collectivités et les services de contrôle
- Etablir les comptes annuels
- Gérer le suivi clientèle (accueil, renseignements, rendez-vous téléphoniques, courriers...)

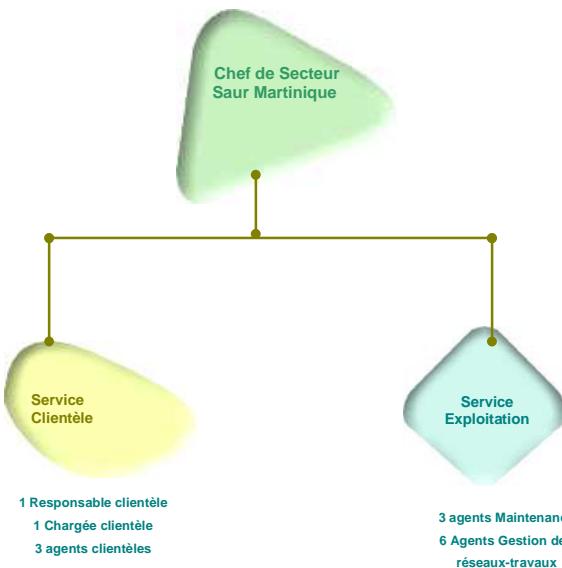
## 3.2 LE PERSONNEL

### 3.2.1 Organisation régionale

#### Organigramme



### 3.2.2 Organisation du secteur



### 3.2.3 Personnel affecté au contrat

L'établissement, géré par Monsieur José MIRE, chef de secteur, est organisé en filières métiers :

- **Filière fonctions supports** : composé d'un responsable administratif, d'une comptable et d'une secrétaire. L'équipe assure la gestion de l'établissement.
- **Filière Clientèle** : animée par un responsable, l'équipe est composée d'un chargé clientèle qui assure la gestion et relation clientèle, trois agents qui réalisent l'ensemble des missions sur terrain.
- **Filière Maintenance** : Deux électromécaniciens sont responsables de l'exécution des travaux de maintenance, d'installation et d'optimisation de matériel électromécanique, hydraulique et automatisme suivant les plans et les directives donnés par le chef de secteur et du directeur d'exploitation.
- **Filière Exploitation** : composée de 6 agents des réseaux qui assurent les tâches relatives à l'entretien des réseaux.

## 3.3 LES MOYENS

### 3.3.1 Les laboratoires d'analyses SAUR accrédités COFRAC

SAUR dispose d'un réseau de trois laboratoires d'analyses accrédités COFRAC intervenant régulièrement sur le périmètre du contrat. En cas de pollution accidentelle, ces laboratoires sont sollicités pour détecter dans les plus brefs délais le type de produits incriminés.

LABORATOIRE REGIONAL SAUR OUEST  
56005 VANNES CEDEX

LABORATOIRE REGIONAL SAUR SUD EST  
30936 NIMES CEDEX 09

LABORATOIRE REGIONAL SAUR NORD ILE DE FRANCE NORMANDIE ET NATIONAL  
78312 MAUREPAS

Ces laboratoires assurent une astreinte continue et peuvent être sollicités 24h/24.

### 3.3.2 Les directions support du groupe SAUR

Le siège SAUR met à la disposition des Directions Régionales et des centres opérationnels d'exploitation son expertise dans de nombreux domaines, et notamment :

1. Traitement des eaux
2. Hydraulique
3. Informatique industrielle
4. Logiciels métiers
5. Logistique et achats

### 3.3.3 Les logiciels métier du groupe SAUR

SAUR a développé et mis en œuvre toute une gamme de logiciels spécialisés dans le domaine de l'exploitation des services publics :

SAPHIR	Gestion de la clientèle
J@DE	Gestion des achats et de la comptabilité
MIRE QUALITE PRODUIT	Gestion de la qualité de l'eau
MIRE PRODUCTION	Gestion de la production et du traitement de l'eau
MIRE FORCE MOTRICE	Gestion de l'énergie électrique
MIRE EQUIPEMENTS DE MESURE GERES	Gestion des équipements de mesures
MIRE PATRIMOINE	Gestion des équipements techniques
MIRE RENOUVELLEMENT	Gestion du renouvellement des matériels électromécaniques
MIRE RAD	Génération des rapports annuels du déléguétaire destinés aux collectivités
GEF et GEF PREVENTIF	Gestion de la maintenance
VAL	Gestion des épandages agricoles
OLGUAA	Gestion de l'assainissement non collectif (partenariat avec l'APAVE)
CART@JOUR	Gestion de l'assainissement non collectif (partenariat avec G2C Environnement)
AQUASOFT	Modélisation et optimisation des réseaux d'eau sous pression, y compris de la qualité de l'eau
BACARA	Calcul du traitement de mise à l'équilibre des eaux
NET & GIS	Cartographie informatisée des réseaux
WINRAM	Calcul de la protection des réseaux d'eau sous pression
CHARLINE	Calcul des lignes d'eau dans les usines de traitement
STANDARDS	Contrôle commande des installations déléguées à l'aide d'automates programmables
D'AUTOMATISMES	Système de supervision locale des installations de production ou traitement
ELOISE et SCOPE	Télésurveillance à distance et gestion des alarmes des installations de production ou traitement
GEREMI32	Mise à disposition de nos clients collectivités via Internet de données issues de notre système d'information : cartographie des réseaux d'eau, suivi de la production et du fonctionnement des
@collectivité	

installations

### 3.3.4 Les ressources matérielles du contrat

Description	Quantité	Date Acquis
Logiciels DAO	1.00	01/01/2000
PC OPTIPLEX GX60	1.00	14/05/2004
PC OPTIPLEX GX 280	1.00	17/02/2005
ECRANS 19" DAEWOO	2.00	16/03/2005
D A O KAYAK XA + TABLE	1.00	01/01/2000
CLIMATISEUR CHUNLAN CARTO	1.00	04/01/2003
FONTAINE EAU GLACEE	1.00	01/08/1996
PC OPTIPLEX GX60	1.00	14/05/2004
COPIEUR LANIER LD024C	1.00	17/02/2005
PC AMD PRISME SEMPRON	1.00	06/06/2005
HUB DLINK 24 PORT GIGABIT	1.00	13/06/2005
HUB DLINK 24 PORT GIGABIT	1.00	13/06/2005
AUTOCOM E-DIATONIS	1.00	01/01/2005
Imprimante h.H.P. Laserjet 4000	1.00	16/02/1998
Climatiseur CT WEST Miré José	1.00	24/04/2001
Climatiseur PANASONIC Sal Réun	1.00	05/11/2001
RETROPROJECTEUR SCHLEICHER	1.00	17/04/2002
PHOTOCOPIEUR TOSHIBA NUMERIQUE	1.00	17/04/2002
FAX LASER 5100 SAMSUNG	1.00	17/04/2003
PC DELL	1.00	22/04/2003
Serveur IBM XSERIE 225	1.00	16/09/2003
Vidéoprojecteur TLPS41	1.00	13/11/2003
Bureau Compta Gris Ambré	1.00	23/03/2000
Bureau Thézé Gris ambré	1.00	23/03/2000
Armoire bas 2 port rideaux LERO	1.00	23/03/2000
BUREAU PERFORMER LEROUX	1.00	19/06/2002
ARMOIRES BASSES (MIRE José)	1.00	30/01/2004
ARMOIRE BASSE MIRE	1.00	09/03/2004
Logiciel Photoshop	1.00	28/06/2004
Logiciel exploit relevé mesure	1.00	31/05/2000
Hangar Dépôt Matériel	1.00	27/04/2001
ELECTROPOMPES + ACCESSOIRES	1.00	21/10/2004
Détecteur de Bouches à Clé	4.00	29/10/2004
Superviseur TOPKAPI	1.00	29/11/2004
Moniteur AMI TRIDES	1.00	21/04/2005
APP DETECT CANAL SEVERIN	1.00	31/12/1999
Releveur mesures METROLOG	1.00	31/05/2000
Pack Portatif GP340	1.00	05/02/2001
PERFO. 322 SDS PACK	1.00	09/06/2001
CARTE PERAX RES LACROIX P200XM	1.00	21/03/2002
CARTE PERAX RES RAV-TOUZA P200	1.00	21/03/2002
NETTOYEUR HAUTE PRESSION	1.00	14/03/2003
PULVERISATEUR BAS PRESSION	1.00	31/07/2003
Compresseur Kaeser M38 WKAOF09	2,00	01/01/2004
Marteau Piqueur	2,00	10/02/1998
Plaque vibrante	1.00	10/02/1998
TRONCONNEUSE BETON PARTNER	4,00	27/01/2000

GROUPE SOUDURE	1.00	27/01/2000
Lances Télescopiques BP 2 à 6	1.00	15/10/2001
Perforateur 322 SDS PACK	3,00	26/11/2001
SCIE A SOL	1.00	10/06/2003
Perforateur SPIT 372	1.00	29/01/2004
COMPRESSEUR 300 L	1.00	01/08/1992
P C OPTIPLEX GX60	1.00	14/05/2004
Serveur Ethernet DB25M MOXA	1.00	04/08/2005
VESTIAIRE	1.00	31/07/2002
AMENAGEMENT BUREAU CLIENTELE	1.00	05/12/2005
COPIEUR GESTETNER	1.00	17/02/2005
Clim G C WEST Clientele	1.00	24/04/2001
PC ATHLON XP2000	1.00	04/06/2003
PC ATHLON XP2000	1.00	04/06/2003
AMGT BUREAU MAINTENANCE	1.00	13/09/2005
PC AMD PRISME SEMPRON	1.00	06/06/2005
MOBILIERS TELEGESTION	1.00	30/01/2004

## INVENTAIRE DES VEHICULES

IMMATRICULATION	MARQUE	TYPE	FILIERE	SERVICE
231 AWP 972	RENAULT	CLIO	Exploitation	Structure régionale
635 AXC 972	PEUGEOT	206	Clientèle	Structure régionale
364 AXB 972	MITSUBISHI	PICK UP 4X4	Exploitation	Gestion des réseaux
178 AYC 972	RENAULT	KANGOO	Exploitation	Clientèle
439 AYS 972	NISSAN	PICK UP 4X4	Clientèle	Gestion des réseaux
49 AYV 972	RENAULT	KANGOO	Clientèle	Clientèle
279 AYV 972	RENAULT	KANGOO	Exploitation	Clientèle
272 AYC 972	RENAULT	KANGOO	Electromécanique	Maintenance
82 AZA 972	RENAULT	CLIO	Qualité	Structure régionale
807 AZK 972	NISSAN	XTRAIL	Direction	Structure régionale
51 AYV 972	RENAULT	KANGOO	Electromécanique	Gestion des réseaux
623 AYR 972	RENAULT	MASCOTT	Exploitation	Gestion des réseaux
439 AZR 972	RENAULT	CLIO	Cartographie	Structure régionale
670 WWR 972	NISSAN	PICK UP 4X4	Exploitation	Gestion des réseaux
687 BBP 972	RENAULT	CLIO	Administration	Structure régionale
240 BBH 972	NISSAN	QASH QAI	Administration	Structure régionale
496 BBM 972	RENAULT	KANGOO	Electromécanique	Maintenance

652 WWD 972	RENAULT	CLIO	Informatique	Structure régionale
129 WWE 972	RENAULT	CLIO	Administration	Structure régionale
875 AWT 972	NISSAN	PICK UP 4X4	Exploitation	Gestion des réseaux

## 3.4 L'ORGANISATION DE L'ASTREINTE

### 3.4.1 L'organisation régionale

#### *La permanence de service*

##### *Dispositif d'alerte*

- Pendant l'ouverture des bureaux, les interventions nécessaires à la continuité de service sont assurées par l'ensemble du secteur d'exploitation, relayé si besoin, par les services de SAUR Antilles.
- En dehors de ces horaires, les clients peuvent continuer à composer le n° d'accès à la plate forme clientèle indiqué sur leur facture :
  - ils sont mis en relation avec un responsable de **permanence 24h/24 et 7j/7**.
  - ce dernier déclenche l'intervention d'un agent ayant les compétences pour l'intervention mais peut également faire appel, si besoin, au renfort d'un électromécanicien d'astreinte ou d'un autre agent de terrain.
- L'électromécanicien de permanence peut également recevoir des informations transmises par notre système de télésurveillance (TOPKAPI).

##### *Les moyens humains*

- Le niveau II de permanence
  - reçoit les appels clients ainsi que les appels de télésurveillance
  - coordonne les interventions des niveaux III sur le terrain.
- En cas d'incident majeur (pollution, manque d'eau généralisée, accident...), le niveau II fait appel au **cadre de permanence** de niveau I, qui :
  - mettra en œuvre les dispositions d'urgence
  - assurera la liaison entre l'astreinte locale et les services de l'Etat

##### *Les moyens techniques*

- Un standard téléphonique
 

Depuis mi 2006, ce central permet de donner un **message d'information** paramétrable à distance par l'agent de permanence en cas de perturbation sur le réseau
- Un central de Supervision (TOPKAPI).

Il permet de traiter et prioriser toutes les alarmes et informations en provenance des installations gérées sur les Antilles.

## 3.4.2 L'organisation secteur

**Les moyens humains**

**Le secteur Schœlcher dispose en permanence de :**

- 1 électromécanicien de niveau III
- 1 agent de distribution de niveau III

## 3.5 LA DEMARCHE DE MANAGEMENT

### 3.5.1 Démarche Qualité ISO 9001 - 2000

La norme internationale ISO 9001 : 2000 définit les exigences que doit intégrer le Système de Management d'une entreprise pour garantir que la satisfaction des exigences contractuelles, réglementaires et de qualité du produit ou du service soit bien respectée.

Ces éléments constituent le fondement de l'organisation et des méthodes de travail de l'entreprise certifiée et assurent que cette dernière s'est également résolument engagée dans un processus d'amélioration continue.

Les apports concrets, pour une collectivité ou un syndicat de communes, de la prise en compte du **management de la qualité** dans les activités de services de l'eau potable, de l'assainissement et des travaux concernent notamment :

- La mise en place des outils de pilotage, contrôle et maintenance des installations et le reporting des informations de l'exploitation,
- La mesure en continu du degré de satisfaction des clients consommateurs (réclamations, enquêtes de satisfaction SOFRES et baromètre annuel), la prise en compte des attentes et besoins des clients décideurs (démarche écoute clients élus, qualitative et quantitative),
- Une information permanente à destination du client consommateur (site internet, plateformes téléphoniques, nombreux points d'accueil de proximité) et de la collectivité (rapport annuel du délégué),
- Une surveillance sanitaire permanente : de l'eau potable : la sécurisation du périmètre des ressources, l'analyse des risques sur le traitement et la distribution et la mise en place des moyens de pilotage et surveillance des points de contrôle critique, interconnexions entre sites isolés ou dépendant d'une ressource unique,
- Le suivi des niveaux de rejet dans le milieu naturel pour l'assainissement avec la mise en œuvre de l'autosurveillance, du diagnostic complet des installations et de leur environnement actif permettant en plus, une évaluation des risques sanitaires en vue de traiter les causes de la contamination bactériologique des eaux littorales et lacustres,
- La mise à disposition de laboratoires de contrôle et de recherche accrédités par le COFRAC selon la norme ISO 17025 : 2005 pour les eaux et les boues et assurant en complément un système d'astreinte pour le suivi des pollutions accidentielles chimiques ou microbiologiques,
- La préservation de la ressource en eau (amélioration des rendements de réseaux, recherche de fuites, inspections vidéo de canalisations, sectorisation du réseau, télérelevé, campagnes d'économies d'eau, mise en place avec les collectivités de chartes de protection de la ressource et des captages),

- Le respect des équilibres naturels (réutilisation des eaux épurées pour des usages spécifiques : arrosage d'espaces verts, de golfs, de terrains de sport) et des boues : production de compost conforme à la norme NFU44-095, mise en place de « technologies douces » de traitement des effluents et des sous-produits.
- La maîtrise des gestions de crises avec une procédure précisant les rôles à tenir, l'organisation d'une cellule de crise à différents niveaux mobilisant les meilleurs experts 7j/7, 24h/24 et la réalisation d'exercices réguliers de sensibilisation permettant de valider les dispositions prévues et d'entraîner les différents acteurs.

SAUR ANTILLES maintient son certificat ISO 9001 version 2000 délivré par l'AFAQ.

Notre engagement dans cette démarche de management, fortement mobilisatrice des compétences, est motivé par notre volonté constante d'amélioration de nos performances et de la qualité de nos prestations en tenant compte de la sécurité des collaborateurs et de notre environnement.

SAUR ANTILLES maintient son certificat ISO 9001 version 2000 délivré par l'AFAQ.

Notre engagement dans cette démarche de management, fortement mobilisatrice des compétences, est motivé par notre volonté constante d'amélioration de nos performances et de la qualité de nos prestations en tenant compte de la sécurité des collaborateurs et de notre environnement.

## 4 LE CONTRAT

### 4.1 LES INTERVENANTS

#### 4.1.1 La collectivité

**Nom de la collectivité :** Communauté d'Agglomérations du Centre de la Martinique

**Le Maire ou Président :** M. Serge LETCHIMY

**Le Secrétaire :**

**Siège :** Immeuble Châteaubœuf Est – BP407 – 97204 Fort-de-France cedex

**Téléphone :** 0596 75 82 72

**Télécopie :** 0596 75 87 06

**e.mail :**

#### 4.1.2 Les collectivités adhérentes

<b>Nom de la commune</b>	<b>Nom du (des) délégué(s)</b>	<b>N°téléphone Mairie</b>
SCHOELCHER	M. Alfred ALMONT	0596 72 72 72
SCHOELCHER	M. Lucien GROMAT	0596 72 72 72
SCHOELCHER	M. Eric JULTAT	0596 72 72 72

#### 4.1.3 Le service chargé du contrôle

**Organisme :** ODYSSI

**Interlocuteur :** Monsieur Yvan SOBESKY

**Adresse :** 7-9 rue des Arts et Métiers, Bât. Flore Gaillard, lot. Dillon-Stade – BP162 - 97202 Fort-de-France

**Téléphone :** 05.96.71.13.90

**Télécopie :** 05.96.71.20.15

**e-mail :** odyssi@odyssi.fr

#### 4.1.4 Le maître d'œuvre

**Organisme :** ODYSSI

**Interlocuteur :** Monsieur Yvan SOBESKY

**Adresse :** 7-9 rue des Arts et Métiers, Bât. Flore Gaillard, lot. Dillon-Stade – BP162 - 97202 Fort-de-France

**Téléphone :** 05.96.71.13.90

**Télécopie :** 05.96.71.20.15

**e-mail :** odyssi@odyssi.fr

#### 4.1.5 Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

**Interlocuteur :** Monsieur CAMY

**Adresse :** Avenue PASTEUR BP 658 97263 FORT DE FRANCE  
**Téléphone :** 05.96.60.60.08  
**Télécopie :** 05.96.60.60.12  
**e-mail :**

## 4.1.6 L'agence de l'eau

**Nom de l'Agence :** Office Départemental de l'Eau de la Martinique  
**L'interlocuteur :** Madame Jeanne DEFOI (Directrice)  
**Adresse :** 7 Avenue Condorcet - BP 32 - 97201 Fort-de-France  
**Téléphone :** 05.96.48.47.20  
**Télécopie :** 05.96.63.23.67  
**e-mail :** [ode972@wanadoo.fr](mailto:ode972@wanadoo.fr)

## 4.1.7 Le déléguataire SAUR

**Le chef de centre :** Monsieur José MIRE  
**Adresse :** Anse Gouraud – BP7213 – 97274 Schœlcher  
**Téléphone :** 0596 61 15 45  
**Télécopie :** 0596 61 62 69  
**e-mail :** [jmire@saur.fr](mailto:jmire@saur.fr)

## 4.2 LE CONTRAT

Nature du contrat :	Affermage
Date d'effet :	01/05/2006
Durée du contrat :	10 ans
Date d'échéance (intégrant les avenants éventuels) :	30/04/2016

## 4.3 VIE DU CONTRAT

### 4.3.1 Les avenants signés dans l'année

Néant

### 4.3.2 Les avenants

Néant

### 4.3.3 Les clauses de révision atteintes

Néant

## 4.4 ENGAGEMENTS A INCIDENCES FINANCIERES

## 4.4.1 Les conventions

Il s'agit des engagements devant être repris à l'échéance du contrat pour assurer la continuité de service.

### 4.4.1.1 *Les conventions de vente d'eau*

Sans objet.

### 4.4.1.2 *Les conventions d'achat d'eau*

Collectivité d'origine	Date de signature	Date échéance	Particularités
SICSM	21/03/1989	illimitée	
CACEM			Pas de convention d'importation avec la Ville de Fort-de-France (1,41 € le m <sup>3</sup> importé).

### 4.4.1.3 *Les conventions passées avec les gros consommateurs*

Sans objet.

### 4.4.1.4 *Les conventions de rejet*

Sans objet.

### 4.4.1.5 *Les conventions de traitement des boues, de traitements de déchets*

Sans objet.

## 4.4.2 Les biens de reprise

Il s'agit des biens qui appartiennent au déléguétaire et qui doivent être vendus à la Collectivité à l'issue du contrat. Les éléments concernant cet aspect sont repris dans le chapitre « Le Patrimoine du service – Les biens de reprise ».

## 4.4.3 Les engagements liés au personnel

**1<sup>er</sup> cas : Les conditions d'application des dispositions de l'article L122.12 sont réunies.**

Dès lors qu'il y a transfert d'une entité économique autonome disposant des moyens et du personnel spécifiquement affectés à la poursuite de l'activité, les moyens et le personnel sont transférés en application des dispositions du Code du Travail (article L 122-12).

Ces dispositions sont applicables à toutes les entreprises, qu'elles adhèrent ou non à la FP2E. Dans le cas de reprise de l'activité par une collectivité territoriale (retour en régie), le transfert est effectué en application des modalités prévues par l'article 20 de la loi du 26 juillet 2005.

**2<sup>eme</sup> cas : Les conditions prévues par l'article L 122.12 ne sont pas réunies**

## **2.1. Entreprises de la profession adhérentes à la FP2E.**

Dans le cas où les deux entreprises, (l'entreprise cédante et l'entreprise reprenant l'activité) adhèrent à la FP2E, celles-ci ont l'obligation d'appliquer les dispositions de l'article 2.5.2 de la Convention Collective de L'Eau et de l'Assainissement qui prévoit le transfert en fin de contrat du personnel spécifiquement affecté à l'activité.

## **2.2. Si l'une des deux entreprises est non adhérente à la FP2E.**

En ce cas, les entreprises concernées ne sont pas tenues d'appliquer les dispositions de l'article 2.5.2 précité, mais elles peuvent à leur guise et selon leur intérêt, en accepter ou en demander l'application.

### **4.4.4 Les flux financiers**

A l'issue de l'actuel contrat de délégation, les engagements financiers suivants devront faire l'objet d'un solde :

- Régularisation éventuelle de TVA (sur les investissements de la Collectivité, liés à l'exploitation du service, ayant fait l'objet d'une attestation délivrée par cette dernière),
- Régularisation des surtaxes collectées et reversées, après déduction des impayés éventuels,
- Transfert de propriété des biens de reprise éventuels,
- Régularisation des fonds et programme de renouvellement s'il y a lieu,
- Régularisation de tout autre type d'engagement contractuel spécifique (fond de travaux, fond d'investissement, ...).

## 5 LA GESTION CLIENTELE

### 5.1 NOMBRE DE BRANCHEMENTS

#### 5.1.1 Nombre total de branchements

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre de chaque année affichée.

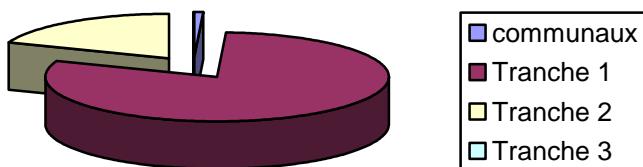
Commune	2005	2006	2007	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 355	8 352	8 561	2,50 %
Total de la collectivité	8 355	8 352	8 561	2,50 %
Evolution N/N-1	-	-0,04 %	2,50 %	

#### 5.1.2 Décomposition par type de branchements

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre de chaque année affichée.

	2007	Particuliers et Autres			Communaux
		Dont < 200 m3/an (tranche 1)	Dont 200 < conso < 6000 m3/an (tranche 2)	Dont conso > 6000 m3/an (tranche 3)	communaux
Total de la collectivité	8 561	6 865	1 618	11	67
Répartition	-	80,19 %	18,90 %	0,13 %	0,78%

Répartition par type de branchements



### 5.2 NOMBRE DE CONTRATS – ABONNES

Ce tableau présente le nombre de contrats au 31 décembre de chaque année affichée.

Commune	2005	2006	2007	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 291	8 288	8 497	2,52 %
Total de la collectivité	8 291	8 288	8 497	2,52%
Evolution N/N-1	-	-0,04 %	2,52 %	

## 5.3 NOMBRE DE CLIENTS

Ce tableau présente le nombre de clients au 31 décembre de chaque année affichée.

Commune	2005	2006	2007	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	8 203	8 199	8 399	2,44 %
Total de la collectivité	8 203	8 199	8 399	2,44%
Evolution N/N-1	-	-0,05 %	2,44 %	

## 5.4 LES VOLUMES COMPTABILISES

### 5.4.1 Les volumes consommés hors VEG (Vente d'Eau en Gros)

#### 5.4.1.1 Période de relève des compteurs

Les données de ce chapitre sont extraites sur la période comprise entre la date moyenne de la campagne de relève de l'exercice précédent et celle de cette année soit :

Du 30/10/2006 au 26/10/2007

#### 5.4.1.2 Les volumes consommés par commune hors VEG

Commune	2005	2006	2007	Evolution N/N-1
SCHOELCHER	1 488 013	1 446 977	1 413 793	-2,29 %
Total de la collectivité	1 488 013	1 446 977	1 413 793	-2,29 %
Evolution N/N-1	-	-2,76 %	-2,29 %	

#### 5.4.1.3 Les volumes consommés par type de branchement hors VEG

Commune	2007	Particuliers et autres			communaux
		Dont < 200 m3/an	Dont 200 < conso < 6000 m3/an	Dont conso > 6000 m3/an	
Total de la collectivité	1 413 793	628 332	625 348	121 420	38 693
Consommation moyenne par type de branchement	165	92	386	11 038	578

#### 5.4.1.4 Caractéristiques des consommations hors VEG

Ce tableau présente le nombre de branchements au 31 décembre ayant consommé ou non.

Commune	Nb branchements sans consommation	Nb branchements avec consommation
SCHOELCHER	160	8 401
Total de la collectivité	160	8 401

#### 5.4.1.5 Liste détaillée des consommations de plus de 6 000 m3/an hors VEG

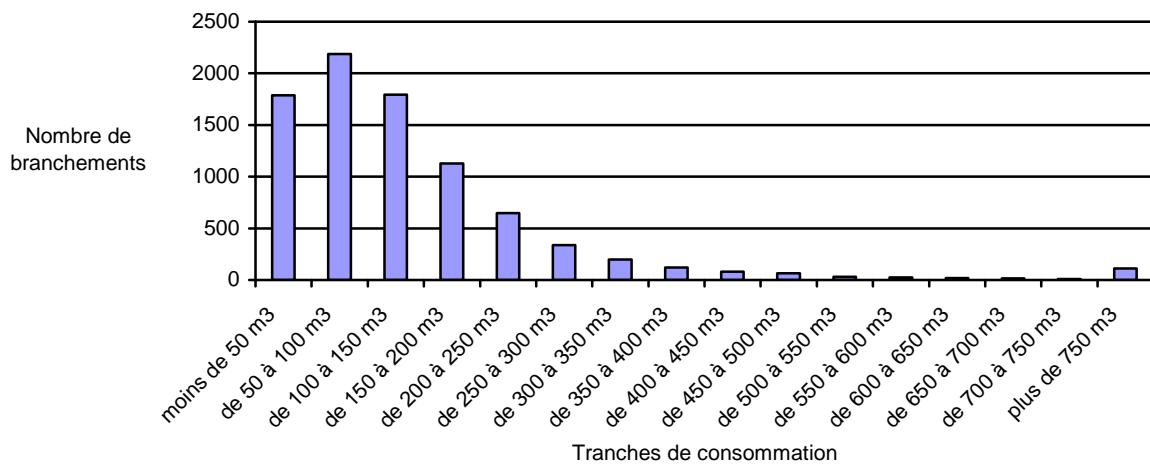
Ce tableau présente les clients ayant un branchement dont la consommation est supérieure à 6 000 m3.

Commune	Nom du client	2006	2007	Evolution N / N -1
SCHOELCHER	ANTILLES GESTION IMMOBILIERE	6 565	8 520	29,78
SCHOELCHER	BRANCHEMENTS COMMUNAUX	37 402	36 150	-3,35
SCHOELCHER	CLINIQUE SAINT-PAUL	5 730	6 962	21,50
SCHOELCHER	CROUS-RESIDENCE-UNIVERSITE	24 744	30 695	24,05
SCHOELCHER	CSM SARL CLINIQUE STE-MARIE	12 471	13 974	12,05
SCHOELCHER	EHPAD TERREVILLE	7 768	8 067	3,85
SCHOELCHER	MADIANA CONGRES	12 055	10 975	-8,96
SCHOELCHER	SDC STUDIOTEL T2	6 323	7 767	22,84
SCHOELCHER	STE CARAIBES INVESTISSEMENT	21 499	20 145	-6,30
SCHOELCHER	STE PLISSON IMMOBILIER	6 250	7 098	13,57
SCHOELCHER	UAG - CUR	8 243	7 217	-12,45
Total de la collectivité		149 050	157 570	5,72 %

#### 5.4.1.6 Spectre des consommations hors VEG

Tranche	Volume consommé	Nombre de branchements
moins de 50 m <sup>3</sup>	43 615	1 788
de 50 à 100 m <sup>3</sup>	166 386	2 187
de 100 à 150 m <sup>3</sup>	224 449	1 795
de 150 à 200 m <sup>3</sup>	195 717	1 129
de 200 à 250 m <sup>3</sup>	144 073	647
de 250 à 300 m <sup>3</sup>	93 089	338
de 300 à 350 m <sup>3</sup>	63 443	197
de 350 à 400 m <sup>3</sup>	45 950	122
de 400 à 450 m <sup>3</sup>	34 345	80
de 450 à 500 m <sup>3</sup>	30 957	65
de 500 à 550 m <sup>3</sup>	16 268	30
de 550 à 600 m <sup>3</sup>	14 835	26
de 600 à 650 m <sup>3</sup>	11 191	18
de 650 à 700 m <sup>3</sup>	11 450	17
de 700 à 750 m <sup>3</sup>	7 245	10
plus de 750 m <sup>3</sup>	310 780	112

Spectre des consommations



#### 5.4.2 Les volumes facturés

Les volumes facturés sont présentés dans les états des décomptes.

### 5.5 ETAT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Réclamations récurrentes sur l'année	Nombre en 2006	Nombre en 2007
Facturation / Consommation / Consommation inhabituelle	18	4
Facturation / Consommation / Fuite avant compteur	62	6
Facturation / Facture / Délais de réception/Date de paiement	1	15
Facturation / Facture / Facturation assainissement à tort	3	-
Facturation / Prix / Prestations annexes non contractuelles	1	-
Facturation / Règlement / Autre	3	-
Facturation / Règlement / Prélèvement à tort	5	-
Facturation / Règlement / Relance à tort	53	6
Facturation / Règlement / Retard remboursement	2	-
FACTURATION ENCAISSEMENT / PRELEVEMENT ENCAISSEMENT / Délais réception / date paiement non conforme	-	1

FACTURATION ENCAISSEMENT / PRELEVEMENT ENCAISSEMENT / Erreur prélèvement	-	5
FACTURATION ENCAISSEMENT / RELANCE / Erreur relance	-	20
FACTURATION ENCAISSEMENT / VOLUME CONSOMMATION COMPTAGE / Relevé non effectué	-	2
Produit / Eau / Autre	1	-
Produit / Eau / Autres odeurs	1	-
Produit / Eau / Couleurs	13	-
Produit / Eau / Manque d'eau	26	2
Produit / Eau / Pression	27	4
PRODUIT / EAU POTABLE / Défaut de continuité du service	-	18
PRODUIT / EAU POTABLE / Goût couleur odeur	-	2
PRODUIT / EAU POTABLE / Pression trop faible	-	13
PRODUIT / EAU POTABLE / Pression trop forte	-	1
QUALITE DE SERVICE / DOMMAGE CAUSE / Branchement fermé à tort	-	1
QUALITE DE SERVICE / DOMMAGE CAUSE / Dommage propriété	-	1
QUALITE DE SERVICE / DOMMAGE CAUSE / Fuite regard suite intervention compteur	-	1
QUALITE DE SERVICE / ERREUR ADMINISTRATIVE / Erreur adresse facturation	-	1
RECLAMATIONS SUR RECLAMATIONS / RECLAMATION SUR RECLAMATION / Réclamation sur réclamation	-	1
Service / Compteurs / Autre	1	-
Service / Compteurs / Fonctionnement du compteur	10	2
Service / Compteurs / Relevé d'index	6	-
Service / Compteurs / Remplacement du compteur sans RDV	2	-
Service / Qualité / Délais d'intervention	4	1
Service / Qualité / Finitions	2	-

En 2007, SAUR MARTINIQUE a mobilisé son attention sur la définition, et l'enregistrement des réclamations clients.

SAUR MARTINIQUE met en place des actions correctives afin de réduire les principales réclamations pour les motifs « défaut de continuité de service », « erreur relance » et Délais de réception/Date de paiement.

## 5.6 LE PRIX DE L'EAU

### 5.6.1 Le prix de l'eau

#### TARIFS POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

Distribution de l'eau : **EXPLOITATION SAUR -MAITRISE D'OUVRAGE ODYSSI**

Collecte et traitement des eaux usées : **MAITRISE D'OUVRAGE & EXPLOITATION ODYSSI**

#### Evolution des prix entre le 29/12/2006 et le 29/12/2007

Date d'édition :  
23/04/2008  
Page : 41/80

29  
Décembre  
2006

29  
Décembre  
2007

%  
Evolution

<b>Eau potable</b>	Redevance investissement ODYSSI	0,22480	0,39810	77,02%
	Consommation part SAUR MARTINIQUE	1,00000	1,01110	1,11%
	Taxe sur la Consommation d'Eau (Ministère de l'Agriculture)	0,02134	0,02134	%
	Participation à la préservation de la ressource en eau ODE		0,10270	%
<b>Assainissement</b>	Consommation part ODYSSI	1,31000	1,40000	6,87%
	Participation à la préservation de la ressource en eau ODE		0,00000	%
	<b>Consommation Partenaire HT</b>	<b>1,53</b>	<b>1,90</b>	<b>23,85%</b>
	<b>Consommation Société HT</b>	<b>1,00</b>	<b>1,01</b>	<b>1,11%</b>
	<b>Consommation Organismes Publics HT</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>%</b>
	<b>TVA</b>	<b>0,05</b>	<b>0,06</b>	<b>14,75%</b>
<b>Consommation TTC (prix unitaire)</b>		<b>2,61</b>	<b>2,99</b>	<b>14,75%</b>
<b>Consommation TTC (base 120 m3)</b>		<b>313,18</b>	<b>359,38</b>	<b>14,75%</b>
<b>Eau potable</b>	Prime fixe part SAUR MARTINIQUE	16,66	16,83	1,00%
<b>Assainissement</b>	Prime Fixe part ODYSSI	13,33	13,33	%
	<b>Partie fixe Partenaire HT</b>	<b>13,33</b>	<b>13,33</b>	<b>%</b>
	<b>Partie fixe Société HT</b>	<b>16,66</b>	<b>16,83</b>	<b>1,02%</b>
	<b>TVA</b>	<b>0,63</b>	<b>0,63</b>	<b>0,57%</b>
<b>Partie fixe TTC (prix unitaire)</b>		<b>30,62</b>	<b>30,79</b>	<b>0,57%</b>
<b>Total TTC (base 120 m3)</b>		<b>343,80</b>	<b>390,17</b>	<b>13,49%</b>

## 5.6.2 Les composantes du prix de l'eau

La décomposition d'une facture d'eau pour une consommation annuelle de 120 m3 est la suivante :

Composante AEP :

Part ODYSSI : 48,78 € soit 12,50 %

Part SAUR : 141,06 € soit 36,15 %

Composante EU :

Part ODYSSI : 185,14 € soit 47,45 %

Part SAUR : 0,00 € soit 0,00 %

Composante taxes et redevances :

Part Taxe sur la Consommation d'Eau : 12,57 € soit 3,22 %

Part TVA : 2,62 € soit 0,67 %

Soit un montant total de 390,17 € soit 3,25 €/m3.

### 5.6.3 L'évolution du prix

Commune de SCHOELCHER

	2006	2007	Evolution N/N-1
Part AEP ODYSSI	26,98 €	48,78 €	80,80 %
Part AEP SAUR	136,66 €	141,06 €	3,22 %
Part EU ODYSSI	170,53 €	185,14 €	8,57 %
Part EU SAUR	0,00 €	0,00 €	0%
Part taxes	6,05 €	15,19 €	151,07 %
Total	340,22 €	390,17 €	14,68 %
Evolution	-	14,68 %	

En 2006 la Saur n'appliquait pas de TVA sur la part EU ODYSSI.

## 5.7 SPECIMEN DE FACTURE

Vos Contacts :

Accueil : Anse GOURAUD BP 7213  
97274 SCHOELCHER Cedex  
Lundi au Vendredi 07h30-12h00 et Lundi, Jeudi  
13h00-15h30

Téléphone : 05 96 61 15 45  
Lundi au Vendredi 7h30-12h00 - 13h00-17h00

Urgence 24h/24 : 05 96 61 15 45

Internet : [www.saur.com](http://www.saur.com)

**SPECIMEN**  
29 Décembre 2007

Référence à rappeler  
\*\*\*\*\*

71

DESTINATAIRE  
DE LA FACTURE

\*\*\*\*\*

NOM DU CLIENT

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

SAUR S.A.S. au capital de 101.529.000€ RCS Versailles 339 379 984 Siège Social Challenger, 1 avenue Eugène Freyssinet 78280 GUYANCOURT TVA Intracommunautaire n°FR 28 339 379 984 - N.A.R. Conformément à l'article 27 de la loi Informatiques et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès pour les données vous concernant qui ne feront l'objet de communication extérieure que pour les seules nécessités de facturation et de recouvrement. Vous pouvez exercer ce droit à tout moment et pour toute information à nous concernant, nous envoi-  
ssez un courrier à l'adresse suivante : SAUR S.A.S. 1 avenue Eugène Freyssinet 78280 GUYANCOURT. Nous vous informons que nous pouvons enregistrer sur nos bases vos numéros de téléphone (liste blanche uniquement). Vous pouvez refuser cet enregistrement en nous adressant un simple courrier à votre po

Distribution de l'eau :

Collecte et traitement des eaux usées facturés et encaissés  
pour le compte de :

**MAITRISE D'OUVRAGE & EXPLOITATION ODYSSI**

**EXPLOITATION SAUR -MAITRISE D'OUVRAGE ODYSSI**

**Ce document est une simulation de facture.**

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m3.

Abonnement TTC	30,79 €
Consommation TTC	359,37 €
<b>Total facture TTC</b>	<b>390,16 €</b>
	<b>390,16 €</b>

A NE PAS PAYER

SPECIMEN

A NE PAS PAYER

BRANCHEMENT	COMPTEUR		Consommation m3	Information
	Numéro	Diamètre		
SCHOELCHER	030033901	015 mm	120	Conso. simulée
<b>TOTAL CONSOMMATION</b>				120

SPECIMEN	FACTURE N° Simulation		Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
	Distribution de l'eau	198,25 € HT	202,41 € TTC					
Prime fixe part SAUR MARTINIQUE		09-2007 / 12-2007						16,83
Redevance investissement ODYSSI		09-2007 / 12-2007		120	0,3981	47,77		2,10
Participation à la préservation de la ressource en eau ODE		09-2007 / 12-2007		120	0,1027	12,32		2,10
Consommation part SAUR MARTINIQUE		09-2007 / 12-2007		120	1,0111	121,33		2,10

Collecte et traitement des eaux usées			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
	181,33 € HT	185,14 € TTC						
Prime Fixe part ODYSSI		09-2007 / 12-2007						13,33
Consommation part ODYSSI		09-2007 / 12-2007		120	1,4000	168,00		2,10

Organismes publics			Tranche	Quantité	Prix / U	Consommation	Abonnement	TVA
	2,56 € HT	2,61 € TTC						
Taxe sur la Consommation d'Eau (Ministère de l'Agriculture)		09-2007 / 12-2007		120	0,02134	2,56		2,10

<b>Total Facture</b>	<b>390,16 € TTC</b>
----------------------	---------------------

HT soumis à TVA : 382,14 €  
TVA sur les débits : 8,02 €

#### ABONNEMENT

Montant indépendant de la consommation correspondant à la mise à disposition des services et destiné à couvrir des charges fixes.

#### CONSOMMATION

Volume en m<sup>3</sup> enregistré par le compteur entre deux relevés. Lorsqu'il n'a pas été possible de relever le compteur, la consommation peut être estimée. La consommation eau constitue la base de calcul de la collecte et du traitement des eaux usées.

#### ORGANISMES PUBLICS

L'Office De l'Eau est un établissement public départemental qui a pour mission de favoriser une meilleure gestion des ressources en eau et préserver les milieux aquatiques.

### 5.8 SITE INTERNET SAUR

Saur met à la disposition de ses clients particuliers une agence en ligne, accessible à partir du portail [www.saur.com](http://www.saur.com).

**Le site clientèle Saur propose à ses clients une agence en ligne 24 heures sur 24.**

L'espace client est mis à jour quotidiennement grâce à une interface sécurisée entre les bases de données clients et le site.

L'internaute peut y effectuer à toute heure les opérations courantes nécessaires à la gestion de son compte et via les formulaires en ligne, contacter directement le service clientèle local concerné par sa demande. Il peut :

- changer son adresse de facturation,
- modifier son e-mail,
- modifier ou communiquer ses coordonnées bancaires,
- modifier son mode de paiement,
- communiquer le relevé de son compteur,
- souscrire à un nouvel abonnement,
- résilier son abonnement en cours,
- demander une fermeture temporaire de branchement,
- demander un devis pour un branchement,
- ou nous écrire, tout simplement.

Dans cet espace client, le client accède aussi à une information personnalisée sur l'eau dans sa commune. Il peut y retrouver :

- la qualité de l'eau dans sa commune,
- une description des installations (station de traitement ou d'assainissement, réseau...),
- les travaux prévus sur la commune (les interruptions de services y sont annoncées),
- des alertes en cas de coupure, de casse de réseaux, de pollution...

Dans les rubriques de « Toute l'info sur l'eau », l'internaute accède à une information détaillée sur les thèmes liés à l'eau :

- des conseils pratiques,
- un espace documentation pour le téléchargement des brochures Saur,
- des réponses aux questions les plus fréquentes,
- l'essentiel pour la préservation de l'eau dans l'environnement,
- les grands thèmes de la qualité de l'eau,
- un simulateur de consommation,
- une série de liens sur le thème de l'eau,
- et aussi un espace pour les enfants, qui y retrouvent les aventures d'Akwa le petit personnage créé par Saur pour les sensibiliser à la protection de l'eau.

Enfin, sous l'onglet « Saur », l'internaute retrouve les coordonnées et implantations de Saur en France.

## 6 LE PATRIMOINE DU SERVICE

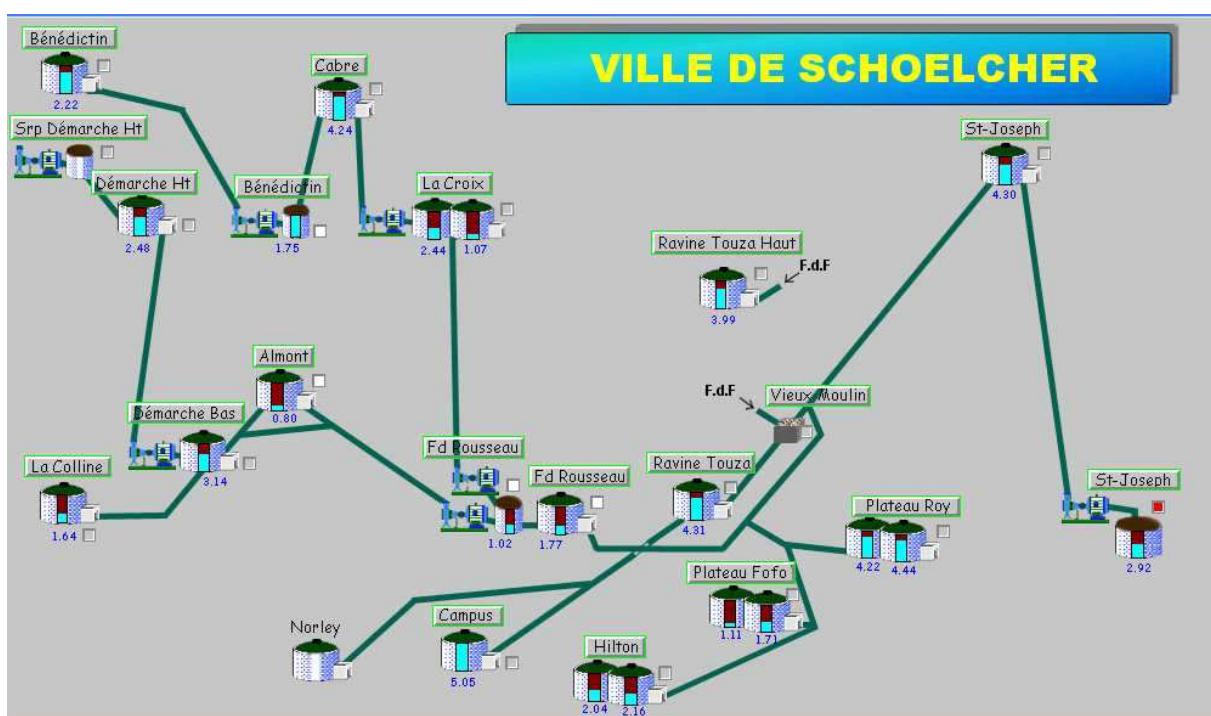
Le patrimoine de service est présenté par installation, ouvrage ou équipement et par type afin d'en avoir une vue synthétique.

On y trouve d'une manière générale les installations de production et/ou de traitement ainsi que les ouvrages de prélèvement de l'eau brute.

Au niveau du réseau de distribution, le détail porte généralement sur les stations de reprise/surpression, les traitements complémentaires éventuels ainsi que sur les châteaux d'eau et réservoirs. Nous trouvons enfin le détail des canalisations, des équipements de réseaux, des branchements et éventuellement des compteurs.

Le détail, équipement par équipement, est fourni en annexe 1.

### 6.1 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT



## 6.2 LES INSTALLATIONS SUR LE RESEAU

### 6.2.1 Les stations de surpression et de reprise

Description des stations de surpression et reprise

Désignation	Lieu	Débit nominal m <sup>3</sup> /h	HMT en mCE	Télésurveillan ce	Groupe électrogèn e	Description sommaire
Pompage St Joseph	SCHOELCHER	375	185	OUI	NON	Vers réservoir 3000m <sup>3</sup> quartier Séailles
Pompage Lacroix	SCHOELCHER	25	63	OUI	NON	pompage vers réservoir Cabre
Accélérateur de Plateau Roy (pompage)	SCHOELCHER	389	20	OUI	NON	augmenter la pression dans le réseau de distribution
Pompage de Démarche Bas	SCHOELCHER	39	150	OUI	NON	pompage vers réservoir Démarche Haut
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	SCHOELCHER	85	120	OUI	NON	Augmente la pression sur le réseau de Démarche haut
Station Pompage de BENEDICTINS	SCHOELCHER	16	58	OUI	NON	Pompage vers réservoir Bénédictin
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	SCHOELCHER	133	55	OUI	NON	pompage de 133m <sup>3</sup> /h à 55m vers Almont + pompage de 118m <sup>3</sup> /h à 142m vers Lacroix

## 6.3 LES OUVRAGES DE STOCKAGE

### 6.3.1 Châteaux d'eau et Réservoirs

Description des châteaux d'eau et de réservoirs

Désignation	Volume en m3	Cote trop plein	Cote sol	Cote radier	Télésurveillance
Réservoirs de PLATEAU FOFO \ Réservoir 1 de PLATEAU FOFO	1 000	103	98	97	OUI
Réservoirs de PLATEAU FOFO \ Réservoir 2 de PLATEAU FOFO	1 000	103	98	98	OUI
Réservoirs de HILTON \ Réservoir 1 de HILTON	1 000	44	39	39	OUI
Réservoirs de HILTON \ Réservoir 2 de HILTON	1 000	44	39	39	OUI
Réservoir de ST JOSEPH \ Réservoir de ST JOSEPH	3 000	278	272	272	OUI
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS \ Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	700	140	135	135	OUI
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT \ Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	100	203	200	199	OUI
Réservoir de CAMPUS \ Réservoir de CAMPUS	1 000	77	71	71	OUI
Réservoir de NORLEY \ Réservoir de NORLEY	350	72	70	68	OUI
Réservoirs de PLATEAU ROY \ Réservoir 1 de PLATEAU ROY	1 000	125	121	121	OUI
Réservoir de FOND ROUSSEAU \ Réservoir de FOND ROUSSEAU	1 000	145	138	140	OUI
Réservoir d'ALMONT \ Réservoir d'ALMONT	500	183	178	179	OUI
Réservoir de COLLINE \ Réservoir de COLLINE	80	134	129	131	OUI
Réservoir de DEMARCHE HAUT \ Réservoir de DEMARCHE HAUT	100	268	265	265	OUI
Réservoir de CABRE \ Réservoir de CABRE	700	306	302	302	OUI
Réservoir de BENEDICTINS \ Réservoir de BENEDICTINS	100	333	328	330	OUI
Réservoirs de PLATEAU ROY \ Réservoir 2 de PLATEAU ROY	1 000	125	121	121	OUI
Réservoir de LACROIX \ Réservoir 1 de LACROIX	1 000	258	253	253	OUI
Réservoir de LACROIX \ Réservoirs 2 de LACROIX	1 000	257	253	253	OUI
Réservoir de DEMARCHE BAS \ Réservoir de Démarche Bas	400	162	156	157	OUI

**6.3.2 Bâches de reprise / suppression**

Description des bâches de reprise et de surpression

Désignation	Volume en m3	Télésurveillance
pompage de ST JOSEPH \ Bâche de ST JOSEPH	1 000	OUI
Station Pompage de FOND ROUSSEAU \ Bâche de FOND ROUSSEAU	63	OUI
Surpresseur de DEMARCHE HAUT \ Bâche de DEMARCHE HAUT	16	OUI
Station Pompage de BENEDICTINS \ Bâche de BENEDICTINS	7	OUI

## 6.4 LE RESEAU

### 6.4.1 Les canalisations

#### 6.4.1.1 Linéaire de canalisation par diamètre et par matériaux

Descriptif des canalisations d'adduction existantes

Matériaux	Diamètre (mm)	Extension de l'année	Linéaire total (ml)
Acier	33	0	49
Acier	50	0	258
Fonte	50	0	275
Fonte	60	0	5 024
Fonte	70	0	505
Fonte	80	0	181
Fonte	100	0	16 717
Fonte	125	0	271
Fonte	150	0	10 305
Fonte	200	0	7 009
Fonte	250	0	1 669
Fonte	300	0	1 886
Fonte	400	0	9 173
Inconnue	0	0	25 733
Polyéthylène	50	0	342
Polyéthylène	63	0	866
Polyéthylène	75	0	154
Polyéthylène	90	0	17
Polyéthylène	110	0	71
Pvc	25	0	204
Pvc	40	0	820
Pvc	50	0	6 793
Pvc	63	0	3 331
Pvc	75	0	2 829
Pvc	90	0	1 040
Pvc	100	0	1 860
Pvc	110	0	12 882
Pvc	125	0	1 328
Pvc	140	0	376
Pvc	160	0	435
Pvc	200	0	372
Total		0	112 772

#### 6.4.2 Les équipements de réseau

Descriptif des organes hydrauliques du réseau

Désignation	nombre
Boite a boues	2
Bouche d'incendie	13
Compteur	14
Poteau d'incendie	146
Régulateur / Réducteur	6
Stabilisateur d'écoulement	5
Vanne / Robinet	371
Ventouse	43
Vidange / Purge	77

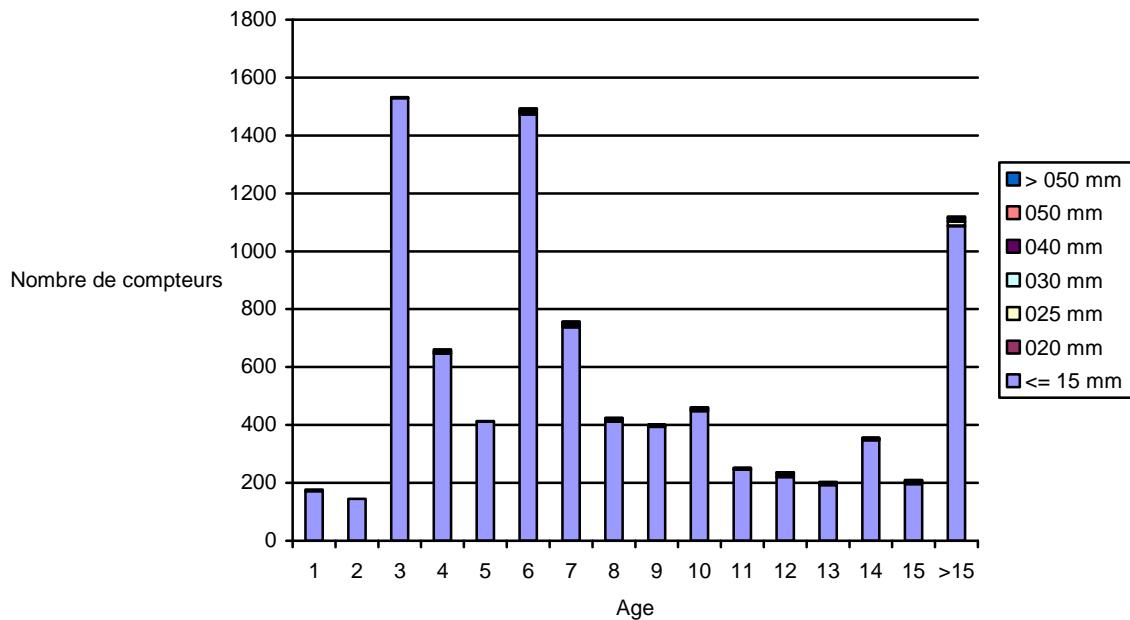
#### 6.4.3 Les branchements

#### 6.4.4 Les compteurs

##### 6.4.4.1 Répartition par âge et par diamètre

Diamètre nominal	<=15 mm	20 mm	25 mm	30 mm	40 mm	50 mm	>50 mm	Total
Age								
1	171	0	0	0	6	0	0	177
2	145	0	0	0	0	0	0	145
3	1 529	1	0	0	2	0	0	1 532
4	647	1	0	0	7	0	6	661
5	411	0	2	0	0	0	0	413
6	1 473	3	3	2	5	1	7	1 494
7	738	5	0	2	8	2	2	757
8	411	3	4	0	6	1	0	425
9	394	1	2	0	3	0	1	401
10	448	3	1	0	5	2	2	461
11	245	1	0	1	4	0	1	252
12	220	3	9	0	4	0	1	237
13	192	0	1	1	6	0	3	203
14	347	2	3	0	3	0	1	356
15	196	5	3	0	3	0	3	210
>15	1 087	2	14	1	11	1	4	1 120
Total par diamètre	8 654	30	42	7	73	7	31	8 844

Répartition des compteurs par âge et par diamètre



## 6.5 LE PATRIMOINE IMMOBILIER

Au cours de l'exercice considéré, il n'y a pas eu de variation du patrimoine immobilier de la collectivité, confié au déléguétaire, ou du fait du déléguétaire.

## 6.6 LA CONFORMITE DES INSTALLATIONS AU REGARD DES NORMES ENVIRONNEMENTALES ET DE SECURITE

### 6.6.1 Mise en sécurité des ouvrages

L'ensemble de tous les sites doit être doté de systèmes anti-intrusion performants. Cette demande a déjà été formulée lors de CRT précédents.

Afin d'éviter l'accès de tiers aux cuves, nous proposons la pose de clôtures autour des sites. Cette demande a déjà été formulée lors de CRT précédents.

### 6.6.2 Normes environnementales

R.A.S.

## 6.7 LES BIENS DE REPRISE

Les biens de reprise sont les biens qui appartiennent à SAUR et qui doivent être éventuellement repris à leur valeur par la Collectivité en cas de changement de Déléguétaire.

### 6.7.1 Les autres biens de reprise

Les biens de reprise identifiés sont :

LOCALISATION	DESCRIPTION DE L'EQUIPEMENT	DATE DE POSE
Station Pompage de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/01/1999
Station Pompage de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/01/1999
Réservoir de ST JOSEPH	Satellite de télégestion	01/04/2002
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	Satellite de télégestion	01/08/1998
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	Satellite de télégestion	31/12/2006
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	Satellite de télégestion	28/11/2003
Réservoir de CAMPUS	Satellite de télégestion	23/09/2004
Réservoir de PLATEAU FOFO	Satellite de télégestion	01/07/2002
Réservoir de HILTON	Satellite de télégestion	01/09/2002
Réservoir de PLATEAU ROY	Satellite de télégestion	01/08/2002
Réservoir de FOND ROUSSEAU	Satellite de télégestion	01/05/1996
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Satellite de télégestion	01/01/1976
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Satellite de télégestion	21/11/2005
Réservoir d'ALMONT	Satellite de télégestion	28/07/2003
Station Pompage de DEMARCHE BAS	Satellite de télégestion	01/06/1998
Réservoir de COLLINE	Satellite de télégestion	01/12/2003
Réservoir de DEMARCHE HAUT	Satellite de télégestion	01/01/1995
Suppresseur de DEMARCHE HAUT	Satellite de télégestion	01/01/2001
Station Pompage de LACROIX	Satellite de télégestion	01/01/2002
Réservoir de CABRE	Satellite de télégestion	01/12/2002
Station Pompage de BENEDICTINS	Satellite de télégestion	01/01/1999
Réservoir de BENEDICTINS	Satellite de télégestion	01/06/1998

## 7 BILAN DE L'ACTIVITE

### 7.1 LES VOLUMES D'EAU

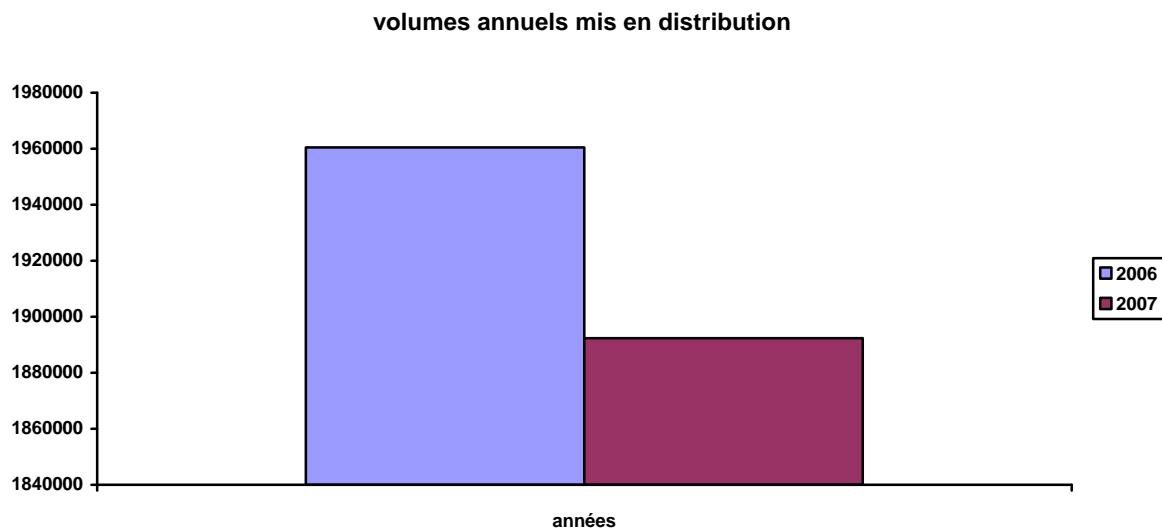
#### 7.1.1 Les volumes mis en distribution

Volumes mis en distribution = Volumes produits + Volumes importés – Volumes exportés

##### 7.1.1.1 *Les volumes annuels mis en distribution exprimés en m<sup>3</sup>*

Volume produit = Volume traité injecté dans le réseau

Désignation volume	2006	2007
Volume produit	0	0
Volume importé	1 960 496	1 892 366
Volume exporté	0	0
Total volume mis en distribution	1 960 496	1 892 366
Evolution N / N-1	-	-3,48 %



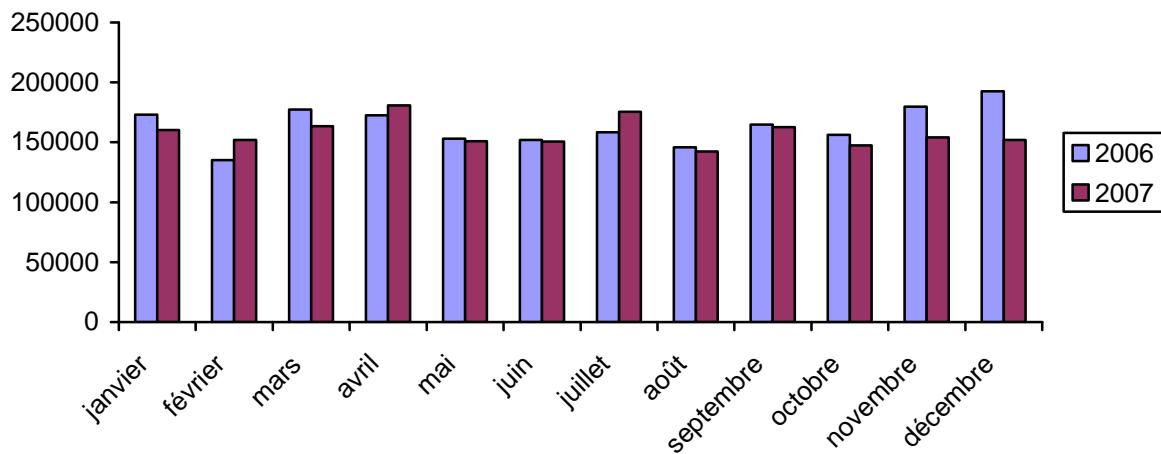
Suite au passage du cyclone DEAN sur notre département, nous avons constaté un changement de comportement des abonnés.

- 1 - De nombreux permis bioclimatique.
- 2 - Pose de citerne afin de récupérer les eaux de pluie.
- 3 - Récupération des eaux de pluie a contribué à modifier le comportement des clients.

#### 7.1.1.2 Les volumes mensuels mis en distribution

	2006	2007	Evolution N/N-1
Janvier	173 028	160 296	-7,36 %
Février	135 044	151 952	12,52 %
Mars	177 328	163 498	-7,80 %
Avril	172 412	180 797	4,86 %
Mai	153 074	151 013	-1,35 %
Juin	152 027	150 559	-0,97 %
Juillet	158 375	175 585	10,87 %
Août	145 829	142 490	-2,29 %
Septembre	164 884	162 642	-1,36 %
Octobre	156 230	147 418	-5,64 %
Novembre	179 743	154 019	-14,31 %
Décembre	192 522	152 097	-21,00 %
Total	1 960 496	1 892 366	-3,48 %

volumes mensuels mis en distribution



La diminution du volume mis en distribution en 2007 est due à une réduction de la consommation d'eau potable des clients.

La forte sensibilisation relative au développement durable :

- a) Economie d'eau
- b) Construction bioclimatique
- c) Récupération des eaux de pluie

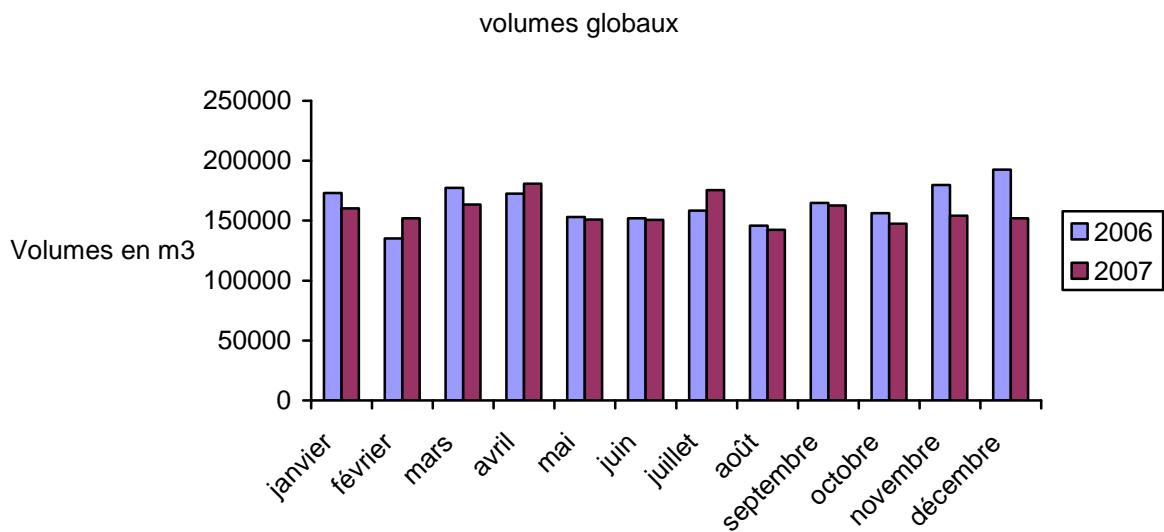
a contribué à modifier le comportement des clients.

#### 7.1.2 Les importations

### 7.1.2.1 Volumes globaux

Volumes mensuels importés exprimés en m<sup>3</sup>

	2006	2007
Janvier	173 028	160 296
Février	135 044	151 952
Mars	177 328	163 498
Avril	172 412	180 797
Mai	153 074	151 013
Juin	152 027	150 559
Juillet	158 375	175 585
Août	145 829	142 490
Septembre	164 884	162 642
Octobre	156 230	147 418
Novembre	179 743	154 019
Décembre	192 522	152 097
Total	1 960 496	1 892 366
Evolution N / N-1	-	-3,48 %

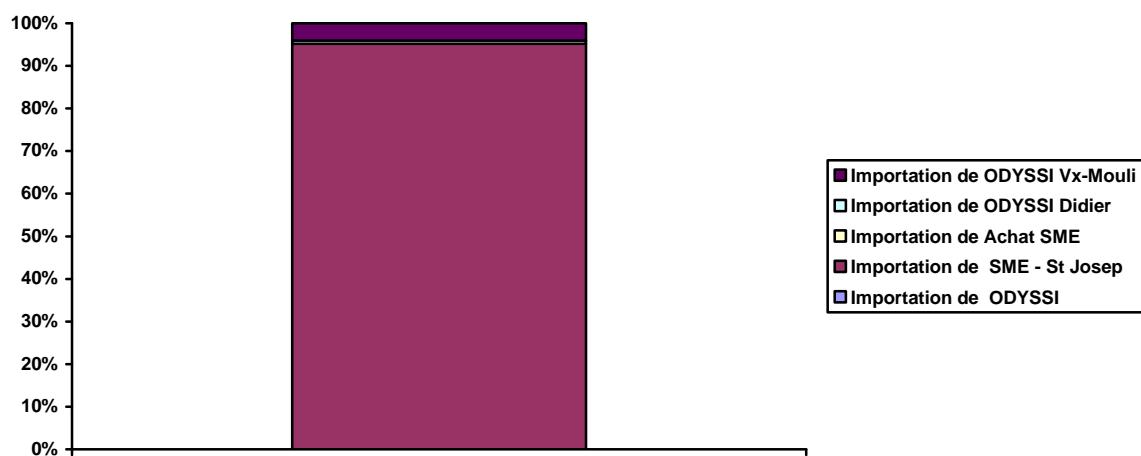


### 7.1.2.2 Synthèse par origine

Volumes annuels importés exprimés en m3

Désignation origine	2006	2007
Importation d'Achat SME	1 947 236	1 801 909
Importation d'ODYSSI Didier	13 260	14 004
Importation d'ODYSSI Vx-Moulin	0	76 453
Total	1 960 496	1 892 366

synthèse par origine



### 7.1.2.3 Détail par origine

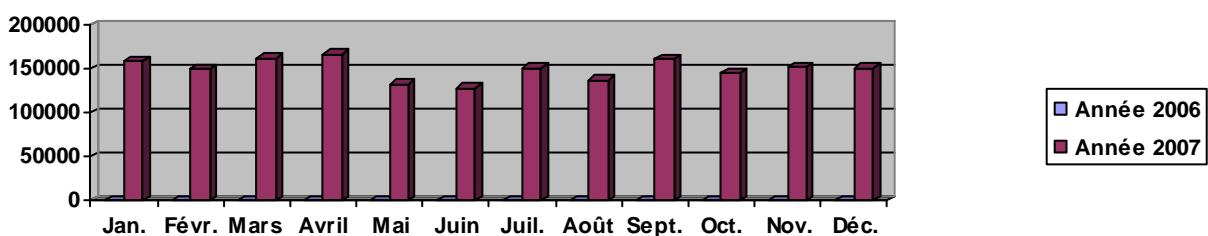
Volumes mensuels importés exprimés en m3

## Rapport Annuel du Déléguétaire



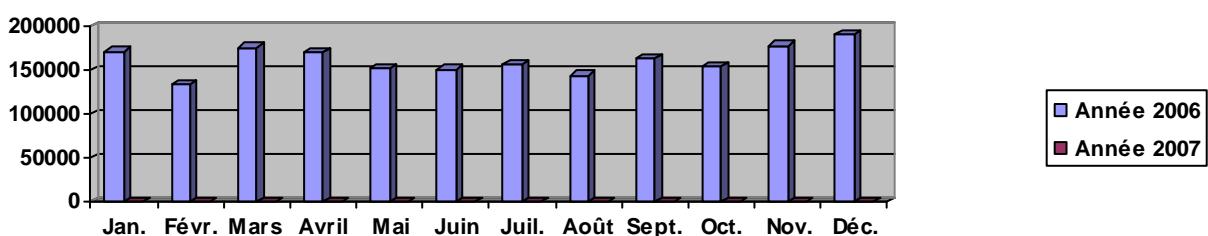
### Importation de SME - St Josep

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2006	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Année 2007	159197	150869	162341	167612	133493	128232	151191	137447	161453	146292	152858	150924	1801909



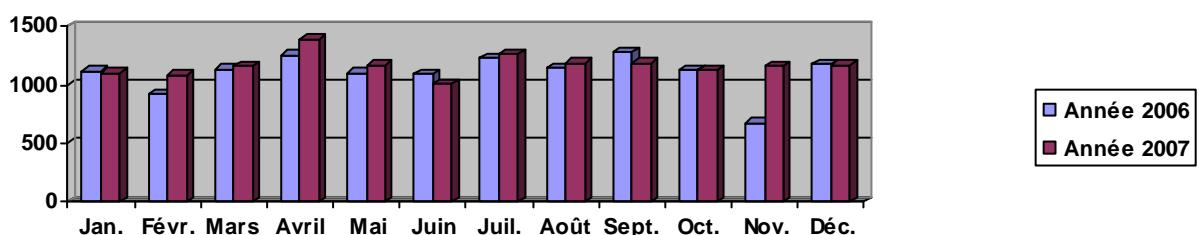
### Importation d'Achat SME

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2006	171906	134124	176196	171159	151971	150933	157149	144688	163600	155100	179070	191340	1947236
Année 2007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



### Importation d'ODYSSI Didier

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2006	1122	920	1132	1253	1103	1094	1226	1141	1284	1130	673	1182	13260
Année 2007	1099	1083	1157	1390	1169	1003	1267	1187	1189	1126	1161	1173	14004

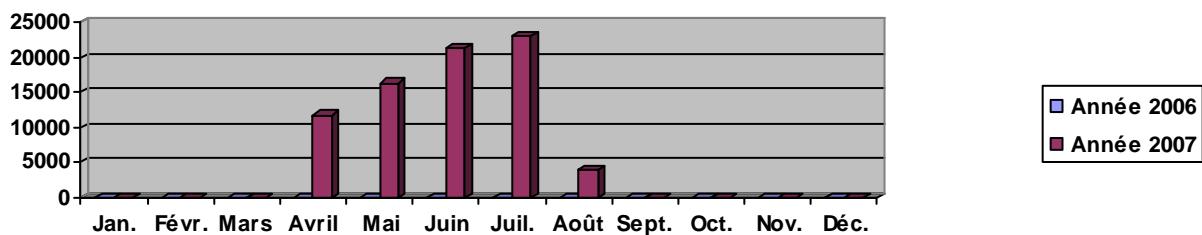


## Rapport Annuel du Déléguétaire



### Importation d'ODYSSI Vx-Moulin

	Jan.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	JUIL.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Année 2006	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Année 2007	0	0	0	11795	16351	21324	23127	3856	0	0	0	0	76453



### 7.1.3 Les volumes repris ou surpressés

Les volumes annuels pompés exprimés en m<sup>3</sup>

Désignation	Refoulement	Volume annuel en m <sup>3</sup>	Capacité journalière maximum
Station Pompage de BENEDICTINS	Compteur sortie pompage Bénédictins DN80	4 482	320
pompage de ST JOSEPH	Cpt DN 300 SME Bache St Joseph	0	0
pompage de ST JOSEPH	Cpt DN 250 SME Bache St Joseph	1 897 842	0
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Adduction réservoir Almont DN150	201 402	2 660
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Compteur add réservoir Lacroix DN150	273 830	2 660
Total		2 377 556	5 640

Remarque :

Le pompage de Démarche Bas vers Démarche Haut ainsi que le surpresseur de Démarche Haut n'étant pas équipés de compteurs, leurs volumes pompés ne figurent pas dans ce tableau.

### 7.1.4 Le rendement du réseau

#### 7.1.4.1 Période d'extraction des données

Les données de ce chapitre sont extraites sur la période comprise entre la date moyenne de la campagne de relève de l'exercice précédent et celle de cette année soit :

Du 30/10/2006 au 26/10/2007

Dans ce chapitre, le volume mis en distribution est calculé sur cette même période.

### **7.1.4.2 Rendement primaire**

Rendement primaire = volume consommé/ volume mis en distribution (définition DDAF) calculés sur la période d'extraction des données

Volume consommé = volume relevé + volume estimé des clients

Désignation	2006	2007
Volume consommé	1 446 977	1 413 793
Volume mis en distribution	1 863 333	1 850 308
Rendement primaire	78 %	76 %
Evolution N / N-1	-	-2 %

La baisse du rendement de réseau est due :

- Au passage du cyclone DEAN :
  - l'absence de groupes électrogènes sur les sites et les problèmes de liaisons téléphoniques entre les pompages et les réservoirs ont provoqué des trop plein de ces derniers.
- Au tremblement de terre
  - De nombreuses fuites ont été détectées.
- La casse sur l'adduction distribution Ravine Touza Norley a causé une perte de 15 000 m<sup>3</sup> d'eau.

### **7.1.4.3 Indice linéaire de pertes**

Ilp = (volume mis en distribution - volume consommé) / jour /Km de réseau hors branchemet calculés sur la période d'extraction des données

Ilc = volume consommé / jour /Km de réseau hors branchemet calculés sur la période d'extraction des données

Désignation	2006	2007
Volume mis en distribution	1 863 333	1 850 308
Volume consommé	1 446 977	1 413 793
Nombre de jours de facturation	356	361
Longueur du réseau (en ml)	112 197	112 772
Ilp (en m3/j/Km)	10,4	10,7
Ilc (en m3/j/Km)	36,2	34,7
Evolution Ilp N / N-1	-	3 %

Chiffres guides exprimés en m3/jour/km de réseau (Extrait de : Etude Inter Agence)

Classement des réseaux			
Valeur Ilc	< 10	10 < Ilc < 30	>30
Catégorie de réseau	Rural	Semi rural	Urbain

Classement des indices linéaires de pertes			
Catégorie de réseau	Rural	Semi rural	Urbain
Ilp Bon	< 1.5	< 3	< 7
Ilp Acceptable	< 2.5	< 5	< 10
Ilp Médiocre	2.5 < Ilp < 4	5 < Ilp < 8	10 < Ilp < 15
Ilp mauvais	> 4	> 8	> 15

## 7.2 L'ENERGIE ELECTRIQUE

### 7.2.1 Consommation globale d'énergie électrique

Désignation	2006	2007
Consommation d'énergie électrique en kWh	1 513 118	1 472 343
Evolution N / N-1		-2,69 %

### 7.2.2 Consommation d'énergie électrique des stations d'une puissance supérieure ou égale à 0 kW

Liste des stations de production / traitement et de reprise / surpression :

Station	Type de station	Consommation en kWh	Volume produit ou pompé en m <sup>3</sup>	kWh/m <sup>3</sup>
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	Station de reprise/surpression	17 199	-	-
Station Pompage de BENEDICTINS	Station de reprise/surpression	1 900	4 482	0,42
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	Station de reprise/surpression	241 672	475 232	0,51

Le Surpresseur de Démarche Haut n'est pas équipé de compteur.

## 8 LA QUALITE DU PRODUIT

### 8.1 SYNTHESE

#### 8.1.1 CONTRÔLE SANITAIRE

Point	Nb NC	Nb analyses	%NC	Commentaires
Schœlcher Démarche	0	5	0%	
PM Schœlcher	0	3	0%	
Schœlcher Fond La Haye	0	4	0%	
Hôtel Framissima	0	6	0%	
Terreville Maison des Aveugles	0	4	0%	
Schœlcher mairie	0	5	0%	
Schœlcher Ravine Touza Campus	0	3	0%	
Schœlcher Plateau Roy	0	7	0%	
Schœlcher La Colline	0	6	0%	

#### 8.1.2 AUTOCONTÔLE

Point de Prélèvement	Nb analyses tx chlore < 0,3 mg/l	Nb analyses total	% analyses taux chlore < 0,3mg/l	% analyses conforme	Détail des non-conformités
Réervoir Hilton - cuve n°1	0	37	0%	100%	
Réervoir Hilton - cuve n°2	0	37	0%	100%	
Réervoir Bénédictins	0	37	0%	100%	
Station de pompage Bénédictins	0	37	0%	100%	
Réervoir Cabre	0	37	0%	100%	
Réervoir Fond Rousseau	0	37	0%	100%	
Surpresseur Démarche Haut	0	37	0%	100%	
Réervoir la Colline	0	37	0%	100%	
Réervoir la Croix	0	37	0%	100%	

La réglementation n'impose pas en général de taux de chlore minimal, cependant, le niveau orange du plan VIGIPIRATE impose de renforcer la chloration à 0,3 mg/l minimum en sortie de réservoir. Les non-conformités ci-dessus correspondent à cette obligation provisoire.

## 9 LES OPERATIONS REALISEES PAR SAUR

### 9.1 MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Le bilan ci-dessous concerne la totalité des interventions sur le patrimoine, au cours de l'année civile écoulée. Il comprend la totalité des interventions, au titre des différentes clauses possibles, garantie, programme ou compte (ou fonds). Selon les clauses contractuelles applicables, le suivi détaillé des interventions au titre des programmes et compte (ou fonds) figure dans les chapitres suivants. Pour ce qui concerne les interventions au titre de la garantie, il s'obtient par déduction. Le montant des dépenses au titre de la garantie, le cas échéant, est indiqué dans le dernier paragraphe de cette partie.

### 9.2 TACHES D'EXPLOITATION

TABLEAU DE LAVAGE DES RESERVOIRS 2007

Réservoirs	janv-07	févr-07	mars-07	avr-07	mai-07	juin-07	juil-07	août-07	sept-07	oct-07	nov-07	déc-07
ST JOSEPH POMPAGE			27/28/3									
ST JOSEPH RESERVOIR												
PLATEAU ROY N°1										11/10		
PLATEAU ROY N°2											21/11	
PLATEAU FOFO N°1												
PLATEAU FOFO N°2												
HILTON N°1												
HILTON N°2												
RAVINE TOUZA HAUT												
RAVINE TOUZA BAS												
FOND ROUSSEAU RESERVOIR									13/9			
FOND ROUSSEAU POMPAGE									4/9			
CAMPUS												
NORLEY												
LA CROIX N°1								20/7				
LA CROIX N°2												
CABRE												
BENEDICTINS POMPAGE			23/3							6/9		
BENEDICTINS RESERVOIR												
ALMONT										19/9		
DEMARCHE BAS												
DEMARCHE HAUT												
DEMARCHE SUPPRESSEUR												
LA COLLINE												

## PLAN D'ACTION LAVAGE DES RESERVOIRS

Réservoirs	déc-07	janv-08	févr-08	mars-08									
ST JOSEPH POMPAGE													
ST JOSEPH RESERVOIR				11&12/03									
PLATEAU ROY N°1													
PLATEAU ROY N°2													
PLATEAU FOFO N°1			26/2										
PLATEAU FOFO N°2			13/2										
HILTON N°1				4/3									
HILTON N°2			12/2										
RAVINE TOUZA HAUT		23/1											
RAVINE TOUZA BAS		22/1											
FOND ROUSSEAU RESERVOIR													
FOND ROUSSEAU POMPAGE													
CAMPUS		17/1											
NORLEY													
LA CROIX N°1													
LA CROIX N°2		15/1											
CABRE	20/12												
BENEDICTINS POMPAGE													
BENEDICTINS RESERVOIR		9/1											
ALMONT													
DEMARCHE BAS		8/1											
DEMARCHE HAUT	19/12												
DEMARCHE SUPPRESSEUR	19/12												
LA COLLINE	13/12												

### 9.3 PROGRAMME CONTRACTUEL

VOIR ANNEXE

## 10 LES TRAVAUX REALISES DANS L'ANNEE

### 10.1 SUR LES RESERVOIRS

#### 10.1.1 Nouveaux aménagements et renforcements

La chambre de manœuvre des réservoirs N°1 et 2 ainsi que le surpresseur de Plateau Roy ont été mis hors d'eau.

Les vannes manuelles, les robinets type SAVY ont été renouvelés par des robinets altimétriques.

## AVANT



## APRES



## RESERVOIR N°2 ET SURPRESSEUR PLATEAU ROY



### 10.1.2 Nouvelles installations

NEANT

## 10.2 SUR LE RESEAU

POSE DE PVC DN 110 RUE DU COLIBRI



POSE DE PVC DN 125 IMPASSE SAPOTILLE



REGARD STAB AVAL FOND ROUSSEAU



POSE PVC DN 125 ROUTE DE TERREVILLE



**POSE DE PVC DN 110 RUE DES AMOURS**



**POSE PVC DN 110 ROUTE DE TERREVILLE**



## 11 COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE)

**SAUR Martinique**  
**COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION**  
**ANNÉE 2007**

(en application du décret du 14 mars 2005)

**GESTION DU SERVICE EAU POTABLE**

Région **LES ANTILLES**  
 Centre **SAUR Martinique**  
 Département **MARTINIQUE**  
 Collectivité **VILLE SCHOELCHER - EAU**

LIBELLÉ	en Euros	Année 2006	Année 2007	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>2 407,5</b>	<b>2 598,8</b>	<b>7,9</b>	
Exploitation du service	1 864,2	1 842,7	-1,2	
Collectivités et autres organismes publics	405,3	624,0	54,0	
Travaux attribués à titre exclusif	63,1	68,3	8,3	
Produits accessoires	74,8	63,7	-14,8	
<b>CHARGES</b>	<b>2 601,7</b>	<b>2 742,1</b>	<b>5,4</b>	
Personnel	707,4	751,0	6,2	
Energie électrique	103,6	114,6	10,7	
Achats d'eau	263,5	274,1	4,0	
Analyses	11,1	5,3	-52,0	
Sous-traitance, matières et fournitures	432,1	104,2	-75,9	
Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles (1)	29,1	28,2	-3,1	
Autres dépenses d'exploitation	333,9	263,3	-21,1	
- Télécommunications, poste et télégestion	33,7	27,3	-18,9	
- Engins et véhicules	103,3	83,0	-19,6	
- Informatique	100,0	70,1	-29,9	
- Assurances	4,3	4,4	2,5	
- Locaux	69,4	39,9	-42,5	
- Divers	23,3	38,6	65,5	
Contribution des services centraux et recherche	129,0	297,2	130,4	
Collectivités et autres organismes publics	405,3	624,0	54,0	
- Part collectivité	373,9	594,6	59,0	
- Autres organismes publics	31,4	29,4	-6,3	
Charges relatives aux renouvellements	141,5	216,0	52,7	
- Programme contractuel	28,9	44,1	52,7	
- Fonds contractuel	112,6	171,9	52,7	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	48,7	46,7	-4,0	
Perte sur créances irrécouvrables & contentieux	-3,6	17,4	-588,7	
<b>RÉSULTAT AVANT IMPÔT</b>	<b>-194,2</b>	<b>-143,4</b>	<b>-26,2</b>	
<b>Impôt sur les Sociétés (calcul normatif)</b>				
<b>RÉSULTAT</b>	<b>-194,2</b>	<b>-143,4</b>	<b>-26,2</b>	

Conforme à la circulaire FP2E du 31/01/2006

Réf : 171-071002-970100-01 2007105

(1) Si Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles y compris redevance domaniale : département, région, état et redevance d'occupation du domaine public de la collectivité.

(2) Si Annuités emprunt collectivité prises en charge comprennent : annuités d'emprunt, amortissements droits d'exploitation et charges financières contractuelles.

## 11.1 METHODES ET ELEMENTS DE CALCUL DU CARE

Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) ci joint est établi en application des dispositions de l'article 2 de la loi du 08/02/1995 qui dispose de l'obligation pour le délégué de service public de publier un rapport annuel destiné à informer le délégué sur les comptes, la qualité de service et l'exécution du service public délégué.

Sa présentation est conforme aux dispositions de la circulaire n°740 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et tient compte des recommandations émises par le Comité "Secteur public" de l'Ordre des experts comptables dans ses deux ouvrages que sont "Le rapport annuel du délégué de service public" et "L'eau et l'assainissement, déclinaison sectorielle du rapport annuel du délégué de service public", collection "Maîtrise de la gestion locale".

A cette circulaire s'est ajoutée celle du 31/01/2006, en application du décret 2005-236 du 14/03/2005. Les chiffres de l'année en cours y sont indiqués, et à partir de l'exercice 2006, ceux de l'année précédente y seront rappelés. La variation constatée (en pourcentage) entre l'année en cours et l'année précédente sera alors systématiquement indiquée.

Cette annexe au Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation a pour objet d'expliquer les modalités d'établissement de la partie financière du rapport annuel et de ses composantes avec, en préambule, une présentation des différents niveaux d'organisation de SAUR.

### MODALITES D'ETABLISSEMENT DU COMPTE ANNUEL DU RESULTAT DE L'EXPLOITATION ET COMPOSANTES DES RUBRIQUES

Le CARE regroupe, par nature, l'ensemble des produits et des charges imputables au contrat de délégation de service public permettant de déterminer l'économie du contrat.

1) Produits : la rubrique "Produits" comprend :

*Exploitation du Service* : le montant total, hors TVA, des produits d'exploitation (part fermière) se rapportant à l'exercice.

*Collectivités et autres organismes publics* : le montant total, hors TVA, des produits collectés pour le compte de la Collectivité ainsi que les diverses taxes et redevances perçues pour le compte des organismes publics.

*Travaux attribués à titre exclusif* : le montant total, hors TVA, des travaux réalisés dans le cadre du contrat, par application d'un bordereau de prix annexé à ce contrat.

*Produits accessoires* : les montants hors TVA facturés, conformément aux dispositions du contrat de délégation, aux clients abonnés au service, dans le cadre de prestations ponctuelles.

2) Charges : les charges relatives au contrat, reprises dans le CARE, conformément à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006 peuvent être classifiées de la manière suivante :

- *des Charges directement affectées au contrat* : il s'agit essentiellement des charges du Secteur, ainsi que celles des services mutualisés du Centre.

Elles comprennent :

- des charges directes faisant l'objet d'une comptabilisation immédiate sur le contrat,

– des charges réparties dont une quote-part est imputée au contrat en fonction de clés de répartition techniques, différentes selon la nature des charges afin de tenir compte de la clé économiquement la mieux adaptée (gestion technique, gestion clientèle, engins et véhicules...).

La gestion technique (ingénieurs et techniciens d'exploitation, chimistes, logiciels techniques, télégestion, cartographie...) est répartie sur chaque contrat en fonction du Chiffre d'Affaires du contrat par rapport au Chiffre d'Affaires du Centre.

La gestion clientèle (frais de personnel du service clientèle, plate forme téléphonique, frais de facturation, frais d'affranchissement, frais de relance...) est imputée sur chaque contrat proportionnellement au nombre de clients du contrat.

Les frais « engins et véhicules » sont imputés sur chaque contrat du Centre proportionnellement au coût de personnel d'exploitation du contrat par rapport au coût total du personnel d'exploitation du Centre.

- *des Charges réparties entre les contrats : ces charges sont réparties au prorata de la Valeur Ajoutée Analytique (VAA) du contrat. Il s'agit notamment :*
  - des « Frais de centre et de secteur » représentant des frais d'encadrement du contrat répartis par nature de charge,
  - des "Frais de structure centraux" représentant la contribution du contrat aux services Centraux et à la Recherche.
- *des Charges économiques calculées : il s'agit de charges (investissements réalisés par le déléguétaire) dont les paiements sont effectués à une périodicité différente de l'exercice. Afin de faire ressortir de façon régulière l'économie du contrat, ces charges sont lissées sur toute la durée de celui-ci.*

### 3) Commentaire des rubriques de charges

#### 1. Personnel :

Cette rubrique correspond au coût du personnel de la société, incluant les salaires et charges sociales et les frais annexes de personnel (frais de déplacement, vêtements de travail et de sécurité, plan d'épargne entreprise...) ainsi qu'au coût du personnel intérimaire intervenant sur le contrat.

L'imputation des frais de personnel d'exploitation est réalisée sur la base de fiches de pointage. Cela intègre également une quote-part d'encadrement, de personnel technique et clientèle.

Cette rubrique comprend également la « Participation légale des salariés aux résultats de l'entreprise ».

#### 2. Énergie électrique :

Cette rubrique comprend la fourniture d'énergie électrique exclusivement dédiée au fonctionnement des installations du service.

#### 3. Achats d'Eau :

Contrats d'eau : cette rubrique comprend les Achats d'eau en gros auprès de tiers ou auprès d'autres contrats gérés par l'entreprise effectués exclusivement pour la fourniture d'eau potable dans le cadre du contrat.

Contrats d'assainissement : cette rubrique comprend les Achats de Prestations de Traitement en gros auprès de tiers ou auprès d'autres contrats gérés par l'entreprise effectués exclusivement pour le traitement des effluents collectés dans le cadre du contrat.

## 4. Produits de traitement :

Cette rubrique comprend exclusivement les produits entrant dans le process de production.

## 5. Analyse :

Cette rubrique comprend les analyses réglementaires DDASS et celles réalisées par le Déléguétaire dans le cadre de son autocontrôle.

## 6. Sous Traitance, Matières et Fournitures :

Cette rubrique comprend :

- **Sous-traitance :** les prestations de sous-traitance comprennent les interventions d'entreprises extérieures (terrassement, hydrocurage, espaces verts, cartographie ...) ainsi que des prestations réalisées par des services communs de l'entreprise telles que des prestations d'hydrocurage, de lavage de réservoir, de recherche de fuites par corrélation acoustique.
- **Matières et Fournitures :** ce poste comprend :
  - la charge relative au remplacement de compteurs qui ne sont pas la propriété de l'entreprise.
  - la location de courte durée de matériel sans chauffeur.
  - les fournitures nécessaires à l'entretien et à la réparation du réseau.
  - les fournitures nécessaires à l'entretien du matériel électromécanique.
  - le matériel de sécurité.
  - les consommables divers.

## 7. Impôts locaux, taxes et redevances contractuelles :

Cette rubrique comprend :

- la taxe professionnelle.
- la taxe foncière.
- les redevances d'occupation du domaine public.

## 8. Autres dépenses d'exploitation :

- "Télécommunications, poste et télégestion" : ce poste comprend les frais de lignes téléphoniques dont ceux relatifs à la télésurveillance ainsi que les dépenses d'affranchissement (hors facturation).
- "Engins et véhicules" : les charges relatives aux matériels composant cette section sont les suivantes : amortissement, location longue durée des véhicules, consommation de carburant, entretien et réparations, assurances.
- Le total des charges de la section "Engins et véhicules" fait l'objet d'une imputation sur chacun des contrats du centre proportionnellement au coût de personnel d'exploitation du contrat par rapport au coût total du personnel d'exploitation du centre.
- "Informatique" : ce poste comprend les frais liés au matériel et logiciels des personnels intervenant sur le contrat. Il comprend également les frais liés aux logiciels métier, nécessaires à la réalisation du contrat ainsi que les frais de facturation :
  - SAPHIR, logiciel de gestion de la relation clientèle
  - MIRE et ses différents modules : suivi de la production, suivi de la qualité, suivi de la force motrice

- J@DE, logiciel de gestion et des achats
  - NET&GIS, logiciel de cartographie
  - GEREMI, logiciel de télésurveillance.
- "Assurances" : ce poste comprend :
    - la prime d'assurance responsabilité civile relative au contrat. Cette assurance a pour objet de garantir les tiers des dommages matériels, corporels et incorporels dont la responsabilité incomberait au déléguétaire
    - Les primes dommages ouvrages
    - Les autres primes particulières d'assurance s'il y a lieu
    - Les franchises appliquées en cas de sinistre.
  - "Locaux" : ce poste comprend les charges relatives à l'utilisation des locaux.
  - "Divers" : autres charges.

## 9. Frais de contrôle :

Ces frais concernent le contrôle contractuel du service, lorsque sa charge incombe au déléguétaire.

## 10. Contribution aux Services Centraux et Recherche :

Une quote-part de frais de structures nationale et régionale, telle que décrite au chapitre 1, est imputée sur chaque contrat.

## 11. Collectivités et autres organismes publics :

Ce poste comprend :

- la part communale ou intercommunale.
- les taxes
- les redevances

## 12. Charges relatives aux Renouvellements :

- "Garantie pour continuité de service" : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit "fonctionnel") dans laquelle le déléguétaire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le déléguétaire se doit de les assumer à ses frais sans que cela puisse donner lieu à un ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. Il s'agit d'un lissage des charges sur la durée du contrat. Il est à noter que la méthode de calcul de ce lissage a été améliorée conformément au décret n°2005-236 du 14 mars 2005 et au Rapport de l'Ordre des Experts Comptables : la méthode intègre les charges prévisionnelles selon un calcul fondé sur l'évaluation des risques à couvrir jusqu'à la fin du contrat. Depuis cet exercice, le calcul intègre également les charges effectivement constatées depuis le début du contrat. Ce calcul sera réactualisé chaque année pour tenir compte de l'évolution du patrimoine et des charges réellement constatées depuis le début du contrat.
- "Programme contractuel de renouvellement" : cette rubrique correspond aux engagements contractuels du déléguétaire, sur un programme prédéterminé de travaux. Il s'agit généralement d'un lissage économique sur la durée du contrat.
- "Compte (ou Fonds contractuel) de renouvellement" : le déléguétaire est tenu de prélever régulièrement sur ses produits un certain montant et de le consacrer aux dépenses de

renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans la mesure où l'obligation du déléguétaire au titre d'un exercice donné est strictement égale à la dotation au compte (ou fonds contractuel), c'est le montant de cette dotation qui doit alors figurer sur le CARE.

Pour un même contrat, plusieurs de ces notions peuvent exister.

## 13. Charges relatives aux Investissements :

Elles comprennent les différents types d'obligation existant au contrat :

- programme contractuel d'investissements
- fonds contractuel d'investissements
- annuité d'emprunts de la collectivité prises en charge par le déléguétaire
- investissements incorporels.

Les montants engagés par le déléguétaire au titre des investissements réalisés sur le contrat font l'objet d'un amortissement financier présenté sur le CARE sous forme d'une annuité constante.

Les charges relatives au remboursement d'annuités d'emprunts contractés par la collectivité et que le déléguétaire s'est engagé contractuellement à rembourser font l'objet d'un calcul actuariel consistant à ramener chaque annuité en investissement début de période et à définir le montant de l'annuité constante sur toute la durée du contrat permettant d'obtenir une Valeur Actuelle Nette (VAN) égale à zéro.

## 14. Charges relatives aux Investissements du domaine privé :

Le montant de cette rubrique comprend l'amortissement du matériel, du gros outillage, et des compteurs propriété de l'entreprise affectés au contrat ainsi que les frais financiers relatifs au financement de ces immobilisations calculés sur la base de la valeur nette comptable moyenne de celles-ci.

## 15. Perte sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement :

Ce poste comprend :

- les annulations de créances incluant notamment celles au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL Eau)
- les provisions pour créances douteuses
- les frais d'actes et de contentieux.

## 4) Résultat avant Impôt

Il s'agit de la différence entre les produits et les charges.

## 5) Impôt sur les sociétés

Cet impôt ne s'applique que pour les contrats ayant un Résultat avant Impôt bénéficiaire. Le taux d'impôt sur les sociétés appliqué au résultat des contrats est de 33.33%.

## 6) Résultat

Il s'agit du Résultat restant après éventuel Impôt sur les Sociétés.

## 7) Recalage de méthode d'élaboration

La circulaire du 31/01/2006 de la FP2E établie en respect des préconisations de l'Ordre des Experts Comptables, précise que la rubrique "Garantie pour continuité de service" correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le déléguétaire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Pour le CARE 2005, publié en 2006, cette précision n'avait pas été déployée et la rubrique correspondait à la prise en charge de l'ensemble des dépenses de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité de service. Par conséquent les dépenses d'entretien qui étaient dans le CARE 2005 inscrites dans les différents postes de charges directes précédents, sont dans le CARE 2006 regroupées et ajoutées à la charge prévisionnelle de garantie.

## 12 GLOSSAIRE

Ce glossaire récapitule pour les principaux termes utilisés dans les métiers de l'eau, et plus particulièrement dans ce compte rendu technique, la définition et éventuellement le mode de calcul des informations transmises :

Analyse de pilotage : Analyses réalisées par l'exploitant ayant pour objectif d'affiner et d'optimiser le réglage des installations. Ces données peuvent provenir de plusieurs sources :

- Instruments portables ou installés à poste fixe de mesure de la qualité de l'eau,
- Analyses de qualité de l'eau pratiquées selon des méthodes rapides adaptées au terrain ou effectuées dans des laboratoires d'analyses.

Branchement : Ensemble de canalisations et d'équipements reliant la partie publique du réseau de distribution d'eau à un réseau de distribution intérieur d'un client. Les équipements installés comprennent au minimum un robinet d'arrêt d'eau et un compteur.

Client : Personne physique ou morale consommant de l'eau et ayant au moins un contrat-abonné le liant avec le service de distribution de l'eau.

Compteur : Equipement faisant partie intégrante du branchement et qui permet de comptabiliser le volume consommé par le branchement.

Contrat-abonnés : Contrat associé à un branchement liant un client au service de distribution de l'eau.

Contrôle sanitaire : Ensemble des analyses réalisées par les DDASS afin de contrôler la qualité des eaux. Ces analyses sont effectuées dans des laboratoires agréés à partir d'échantillons prélevés sur différents points de contrôle (captage, installations de production/traitement, réseaux de distribution, points de consommation).

Echantillon : Volume d'eau prélevé dans le but d'analyser les caractéristiques de l'eau à l'endroit et au moment précis du prélèvement. Les caractéristiques de l'eau sont décomposées et quantifiées/évaluées par paramètre lors de leur analyse.

Indice linéaire de perte d'un réseau : Il traduit le volume des pertes en fonction de la longueur des canalisations, c'est-à-dire l'écart constaté entre le volume mis en distribution et le volume consommé par les clients ramené sur une période d'une journée et par kilomètre de réseau. En fonction du type de réseau (rural, semi-rural ou urbain), cet indice permet d'en évaluer la qualité.

Paramètre d'une analyse : Un paramètre correspond à une caractéristique précise ou à un composé spécifique dont la teneur dans l'échantillon d'eau est quantifiée/évaluée. Certains paramètres font l'objet d'une réglementation. Un paramètre réglementé peut donc pour un échantillon donné être conforme ou non-conforme.

Période de relève des compteurs : Les compteurs permettant de connaître la consommation de chaque branchement d'un client sont relevés régulièrement. La relève pour une année donnée de tous les compteurs de tous les clients s'étale sur plusieurs jours ou plusieurs semaines en fonction du nombre de compteurs concernés. Pour une relève donnée, la date moyenne de la campagne de relève peut ainsi être calculée. C'est cette date moyenne qui est utilisée année après année pour calculer la consommation moyenne d'une commune ou d'un contrat sur une période de temps correspondant sensiblement à une année.

Point de mise en distribution : Point de prélèvement d'échantillon le plus près possible de la production pour lequel la qualité de l'eau en ce point est considérée comme représentative de la qualité de l'eau sur le réseau de distribution d'une zone géographique déterminée.

Qualité eau au point de mise en distribution : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de mise en distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau brute : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau brute prélevée dans le milieu naturel avant tout traitement visant à la rendre potable. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau distribuée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau au point de consommation (robinet) par le client. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Qualité eau traitée : Evaluation qualitative de la qualité de l'eau en sortie des installations de production/traitement avant admission sur le réseau de distribution. Cette évaluation s'effectue pour chaque échantillon prélevé sur tous les paramètres analysés, éventuellement regroupés sous forme de rapports physico-chimiques et/ou bactériologiques.

Rapport bactériologique : Ensemble des paramètres de type bactériologique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport bactériologique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rapport physico-chimique : Ensemble des paramètres de type physico-chimique qui caractérisent un échantillon d'eau analysé. Un rapport physico-chimique est déclaré conforme si tous les paramètres unitaires qui le composent sont en conformité avec la réglementation.

Rendement hydraulique d'un réseau : Il correspond au rapport : (Volume consommé hors VEG + Volume eau exporté) / (Volume eau produite + Volume eau importée). Sa valeur permet d'évaluer la qualité du réseau même s'il est très influencé par les volumes besoin réseau.

Rendement hydraulique d'une installation : Il correspond au rapport Volume d'eau produite sur volume d'eau brute admis sur l'installation. Il traduit le rendement de conversion de l'eau potable à partir de l'eau brute.

Rendement hydraulique net d'un réseau : Il correspond au rapport : (Volume consommé hors VEG + Volume eau exporté + Volume besoin réseau) / (Volume eau produite + Volume eau importée). Sa

valeur permet d'évaluer la qualité du réseau et contrairement au rendement hydraulique d'un réseau, sa définition prend en compte les volumes Besoin Réseau.

Rendement net d'un réseau : Il correspond au rapport : Volume consommé hors VEG / (Volume mis en distribution – Volume besoin réseau). Sa valeur permet d'évaluer la qualité du réseau et contrairement au rendement primaire d'un réseau, sa définition prend en compte les volumes besoin réseau.

Rendement primaire d'un réseau : Il correspond au rapport entre le volume consommé hors VEG par les clients et le volume mis en distribution. Sa valeur permet d'évaluer la qualité du réseau même s'il est très influencé par les volumes besoin réseau.

Réseau de distribution : ensemble de canalisations transportant l'eau produite par les installations de production jusqu'au robinet du client.

Réseau de distribution intérieur : ensemble de canalisations et d'équipements placés sous la responsabilité d'un client. Le réseau intérieur d'un client commence après le compteur permettant d'évaluer la consommation du branchement associé à ce client.

Surveillance de l'exploitant : Elle comprend un examen régulier des installations, un programme de tests ou d'analyses et la tenue par l'exploitant d'un fichier sanitaire. Ces analyses viennent en complément de celles réalisées par les DDASS et contribue à la surveillance de la qualité des eaux.

Taux de mobilisation d'une installation : rapport exprimé en % entre le volume de pointe journalier constaté et la capacité nominale d'une installation. Un rapport proche de 100% est le signe d'une installation dont les réserves de capacité sont minimales, voire insuffisantes.

Terre de décantation : Ensemble des résidus de traitement collectés sur certains ouvrages (décanteurs, filtres, ...) des installations de production. Ces résidus, bien souvent connus sous le terme de boues d'eau potable, sont régulièrement évacués des installations.

Volume besoin réseau : Volume d'eau mise en distribution non disponible pour la consommation client du fait de son utilisation pour ou à partir du réseau de distribution. Ces volumes estimés incluent :

- l'eau nécessaire à la défense incendie
- l'eau utilisée par les agents d'exploitation lors d'opérations de purge des réseaux ou de nettoyage de certains ouvrages ou équipements (châteaux d'eaux, réservoirs, ...)
- l'eau utilisée pour certains besoins (fontaines, nettoyage de marchés, ...) et dont les points d'usage ne disposent pas de compteurs

Volume besoin usine : Volume d'eau traitée sur les installations de production qui est utilisé à l'intérieur de ces mêmes usines pour différents usages (préparation de réactifs chimiques, nettoyage, ...)

Volume consommé hors VEG : Volume d'eau potable consommé par des clients du périmètre du contrat. Ce volume n'inclut pas les Ventes d'Eau en Gros (VEG) ou Volume d'eau exportée.

Volume de pointe : Volume maximum journalier mesuré pendant l'année sur l'installation concernée.

Volume eau brute : Volume d'eau prélevé dans le milieu naturel (rivière, lac, barrage, nappe phréatique, ...). L'eau est qualifiée de brute pour signifier qu'elle n'a subi aucun traitement visant à la rendre potable. Outre les volumes d'eau prélevés dans le milieu naturel sur le périmètre du contrat, les volumes d'eau brute intègrent les éventuels achats d'eau brute hors périmètre du contrat auquel on retranche les éventuels volumes d'eau brute vendus hors périmètre du contrat.

Volume eau exporté : Volume d'eau produite (généralement potable) délivrée à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume eau importée : Volume d'eau (généralement potable) acheté à un client extérieur au périmètre du contrat (autre collectivité, syndicat ou commune).

Volume eau produite : Le volume d'eau produite sur les installations de production correspond au volume d'eau traitée auquel il faut retrancher les volumes d'eau besoin usine.

Volume mis en distribution : Volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution d'eau en vu d'être consommé par les clients inclus dans le périmètre du contrat . Le volume mise en distribution correspond au volume d'eau produite auquel on ajoute le volume d'eau importée et auquel on retranche le volume d'eau exportée.

Volume eau traitée : C'est le volume d'eau que les installations fournissent à l'aide de traitements plus ou moins complexes en fonction de la nature de l'eau brute que l'on souhaite rendre potable.

## 12.1 DETAIL DES BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION DU SERVICE

Désignation	Famille de biens	Nombre
pompage de ST JOSEPH	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	10
pompage de ST JOSEPH	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	8
pompage de ST JOSEPH	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	2
pompage de ST JOSEPH	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	7
pompage de ST JOSEPH	E [P] - Pompe-Elévation	2
pompage de ST JOSEPH	E [V] - Robinetterie-Régulation	11
Réservoir de ST JOSEPH	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de ST JOSEPH	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	7
Réservoir de ST JOSEPH	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	3
Réservoir de ST JOSEPH	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de ST JOSEPH	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoir de ST JOSEPH	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	2
Réservoir de ST JOSEPH	E [V] - Robinetterie-Régulation	3
Réservoir de ST JOSEPH	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	2
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	4
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	6
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Chambre de Vannes de VIEUX MOULINS	E [V] - Robinetterie-Régulation	6
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	16
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	7
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	2
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [V] - Robinetterie-Régulation	29
Réservoir de RAVINE TOUZA BAS	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	5
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	2
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [V] - Robinetterie-Régulation	1
Réservoir de RAVINE TOUZA HAUT	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	3
Réservoir de CAMPUS	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de CAMPUS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	4
Réservoir de CAMPUS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	3
Réservoir de CAMPUS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de CAMPUS	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoir de CAMPUS	E [V] - Robinetterie-Régulation	8
Réservoir de CAMPUS	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	2
Réservoir de NORLEY	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	1

# Rapport Annuel du Déléguétaire



Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [C] - Aéraulique	1
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	7
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	5
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [V] - Robinetterie-Régulation	28
Réservoirs de PLATEAU FOFO	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	8
Réservoirs de HILTON	E [C] - Aéraulique	2
Réservoirs de HILTON	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	4
Réservoirs de HILTON	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	3
Réservoirs de HILTON	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoirs de HILTON	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	2
Réservoirs de HILTON	E [V] - Robinetterie-Régulation	17
Réservoirs de HILTON	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	8
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [C] - Aéraulique	3
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	11
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	7
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [V] - Robinetterie-Régulation	26
Réservoirs de PLATEAU ROY	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	8
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	5
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	4
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	4
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [V] - Robinetterie-Régulation	17
Réservoir de FOND ROUSSEAU	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	4
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [C] - Aéraulique	1
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	8
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	5
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	2
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [P] - Pompe-Elévation	4
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [V] - Robinetterie-Régulation	29
Station Pompage de FOND ROUSSEAU	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	2
Réservoir d'ALMONT	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir d'ALMONT	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	5
Réservoir d'ALMONT	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	4
Réservoir d'ALMONT	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir d'ALMONT	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoir d'ALMONT	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Réservoir d'ALMONT	E [V] - Robinetterie-Régulation	17
Réservoir d'ALMONT	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	5
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	2
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [P] - Pompe-Elévation	2
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [V] - Robinetterie-Régulation	4
Réservoir de DEMARCHE BAS	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	4
Réservoir de COLLINE	E [A] - Brassage-Aération	1
Réservoir de COLLINE	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de COLLINE	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	2
Réservoir de COLLINE	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de COLLINE	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de COLLINE	E [V] - Robinetterie-Régulation	5
Réservoir de COLLINE	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	1
Réservoir de DEMARCHE HAUT	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de DEMARCHE HAUT	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de DEMARCHE HAUT	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoir de DEMARCHE HAUT	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de DEMARCHE HAUT	E [V] - Robinetterie-Régulation	5
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [C] - Aéraulique	1

Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	2
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	3
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [P] - Pompage-Elévation	3
Surpresseur de DEMARCHE HAUT	E [V] - Robinetterie-Régulation	13
Réservoir de LACROIX	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de LACROIX	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	7
Réservoir de LACROIX	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	4
Réservoir de LACROIX	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de LACROIX	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de LACROIX	E [P] - Pompage-Elévation	2
Réservoir de LACROIX	E [V] - Robinetterie-Régulation	20
Réservoir de LACROIX	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	10
Réservoir de CABRE	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de CABRE	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de CABRE	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	1
Réservoir de CABRE	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de CABRE	E [M] - Energie-Motorisation	1
Réservoir de CABRE	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de CABRE	E [V] - Robinetterie-Régulation	1
Réservoir de CABRE	E [X] - Tuyauterie-Canalisation	5
Station Pompage de BENEDICTINS	E [C] - Aéraulique	1
Station Pompage de BENEDICTINS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	4
Station Pompage de BENEDICTINS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	3
Station Pompage de BENEDICTINS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Station Pompage de BENEDICTINS	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	3
Station Pompage de BENEDICTINS	E [P] - Pompage-Elévation	2
Station Pompage de BENEDICTINS	E [V] - Robinetterie-Régulation	4
Réservoir de BENEDICTINS	E [C] - Aéraulique	1
Réservoir de BENEDICTINS	E [G] - Serrurerie-Menuiserie	3
Réservoir de BENEDICTINS	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	1
Réservoir de BENEDICTINS	E [K] - Télésurveillance-Télégestion	1
Réservoir de BENEDICTINS	E [N] - Electricité-Commande-Puissance	1
Réservoir de BENEDICTINS	E [V] - Robinetterie-Régulation	1
Réseau Schœlcher	E [I] - Instrumentation-Mesure-Laboratoire	2
Réseau Schœlcher	E [V] - Robinetterie-Régulation	172

## 13 ANNEXES

