

Le service de l'eau

Rapport annuel du déléataire 2016

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



**SOCIETE
MARTINIQUE
DES EAUX**



Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1	L'essentiel de l'année	7
1.1.1	Gouvernance du contrat	7
1.1.2	Production d'eau potable	9
1.1.3	Distribution d'eau potable	9
1.1.4	Services à la clientèle	10
1.1.5	Gestion de crise.....	10
1.1.6	Prix du service de l'eau.....	11
1.2	Les chiffres clés.....	12
1.3	Les indicateurs de performance	13
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	14
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	15
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les indicateurs spécifiques du contrat.....	16
1.5	Les évolutions réglementaires	16
1.6	Les perspectives	17

2 | Présentation du service 19

2.1	Le contrat	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	21
2.2.1	La gestion de crise.....	21
2.2.2	La relation clientèle.....	22
2.3	L'inventaire du patrimoine	24
2.3.1	Le système d'eau potable	25
2.3.2	Les biens de retour	26

3 | Qualité du service..... 45

3.1	Le bilan hydraulique	47
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable	47
3.1.2	Les volumes prélevés	62
3.1.3	Les volumes d'eau brute importés et exportés	62
3.1.4	Les volumes d'eau potable produits	63
3.1.5	Les volumes d'eau potable importés et exportés	63
3.1.6	Les volumes mis en distribution	65
3.1.7	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève	65
3.1.8	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	65
3.1.9	L'ILC et rendement grenelle 2.....	66
3.2	La qualité de l'eau	67
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	67
3.2.2	Le programme ARS	67
3.2.3	Le plan vigipirate	67
3.2.4	La ressource.....	68
3.2.5	La production.....	70
3.2.6	La distribution	71
3.2.7	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007	73
3.3	Le bilan d'exploitation.....	74
3.3.1	La consommation électrique	74
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	77
3.3.3	La production des boues d'eau potable.....	77
3.3.4	Les contrôles réglementaires	78
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution	78
3.3.6	La recherche des fuites.....	81
3.3.7	Les interventions en astreinte	82
3.3.8	Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage.....	83
3.4	Le renouvellement.....	86
3.4.1	Les opérations réalisées	86
3.4.2	La situation du fonds de renouvellement.....	89

3.5	Les autres missions du service	90
3.5.1	Les actions de communications pour votre contrat.....	90
3.5.2	Notre démarche développement durable	92
3.6	Le bilan clientèle.....	94
3.6.1	Le nombre de clients	94
3.6.2	Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros	95
3.6.3	Mouvement des abonnements.....	95
3.6.4	Les volumes vendus.....	96
3.6.5	Les volumes vendus aux gros consommateurs.....	99
3.6.6	La typologie des contacts clients	101
3.6.7	Les principaux motifs de dossiers clients	101
3.6.8	L'activité de gestion clients	102
3.6.9	La relation clients.....	103
3.6.10	L'encaissement et le recouvrement.....	105
3.6.11	Le fonds de solidarité.....	106
3.6.12	Les dégrèvements	106
3.6.13	La mesure de la satisfaction client	106
3.6.14	Le prix du service de l'eau potable.....	111

4 | Votre déléataire 115

4.1	Notre organisation	117
4.1.1	L'entreprise régionale OUTRE-MER	117
4.1.2	Présentation de la SME	117
4.1.3	Nos moyens humains	117
4.1.4	Nos moyens logistiques	118
4.1.5	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	119
4.2	La relation clientèle	120
4.2.1	Le site internet et l'information client	120
4.3	Notre système de management	123
4.4	Notre démarche développement durable de Suez Eau France.....	124
4.4.1	Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	126
4.4.2	Agir en faveur de la biodiversité.....	129
4.5	Nos offres innovantes.....	130
4.5.1	Notre organisation VISIO	130
4.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	132

5 | Glossaire 133

6 | Annexes 145

6.1	Annexe 1 Synthèse Réglementaire.....	147
-----	--------------------------------------	-----

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

1.1.1 Gouvernance du contrat

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

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

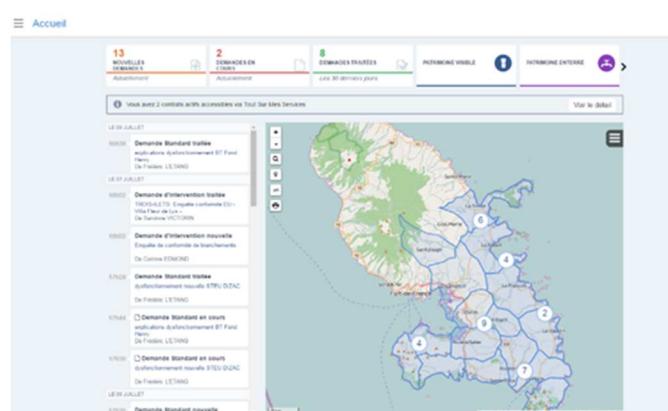


Pour 2016, le contrat a défini de **nouvelles exigences** à la SME; pour améliorer le suivi, un comité de pilotage trimestriel a été mis en place. Ce dernier s'assure du suivi des engagements et définit les orientations stratégiques. Dans ce cadre, 4 faits marquants sont à souligner :

- **L'état des lieux initial des 215 ouvrages de la collectivité** : 100% des sites ont été visités conjointement en 2016. Les fiches de visite ont été remises le 29 mars 2016.



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



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



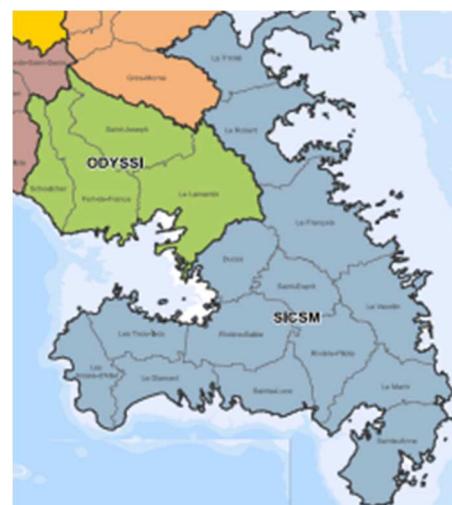
- **Le renouvellement de notre Centre de Relation Téléphonique** : avec la mise en place de nouvelles fonctionnalités telles que l'indication du temps d'attente ou la possibilité d'être rappelé. Ce nouvel outil en cours de mise en place est dimensionné pour traiter 80% des appels entrants en moins de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



Sur le plan de la gouvernance, l'année 2016 a également été marquée par de nombreux échanges de courriers sur le calcul des pénalités applicables au titre de l'ancien contrat. Si plusieurs points ont pu être validés avant la fin de l'année, **un litige subsiste** toujours entre le SICSM et la SME sur les éléments à prendre en compte dans le calcul du **rendement du réseau** et le **renouvellement du parc compteurs**.

Sur les relations entre le SICSM et la CACEM qui impactent significativement la gestion du service, **il reste à souligner qu'aucun accord n'a pu aboutir sur les conditions de vente d'eau en gros**. En 2016, la Chambre Régionale des Comptes (CRC) a audité l'ensemble des parties prenantes (SICSM, SME et CACEM) et rendu un avis sur ce sujet.

A noter qu'en 2016, aucun compteur n'a pu être installé aux limites des deux collectivités pour comptabiliser les volumes destinés à l'alimentation en eau potable des consommateurs du Lamentin et de Saint Joseph gérés et facturés par ODYSSI.



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

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



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

1.1.2 Production d'eau potable

En 2016, pour assurer l'alimentation des usagers des 14 communes du SICSM ainsi que des communes du Lamentin et de Saint Joseph, la production d'eau potable a été assurée par les deux usines de traitement d'eau brute appartenant au SICSM sur les sites de RIVIERE BLANCHE et DIRECTOIRE et un achat de plus de 3 millions de m³ d'eau potable à la CTM (propriétaire de l'usine de VIVE).



Près de **16 millions de m³ d'eau potable** ont ainsi été introduits dans le réseau.

1.1.3 Distribution d'eau potable

En 2016, la vente en gros à la **commune de SCHOELCHER** a été **définitivement fermée** suite à une demande écrite de SMDS et ODYSSI. Ainsi en 3 ans, la fourniture d'eau annuelle a été réduite de 533 000 à 0 m³.



En revanche, sur la même période, les volumes d'eau fournis pour les communes du LAMENTIN et de SAINT-JOSEPH s'élèvent à **plus de 5,2 millions de m³**. (En l'absence de compteurs, il s'agit d'une estimation basée sur l'historique des consommations antérieures). Plusieurs indices, tels que des fuites non réparées, nous laissent penser que les volumes réellement consommés par ODYSSI seraient plus élevés. **La pose des 10 gros compteurs aux limites permettra de clarifier ce point.**



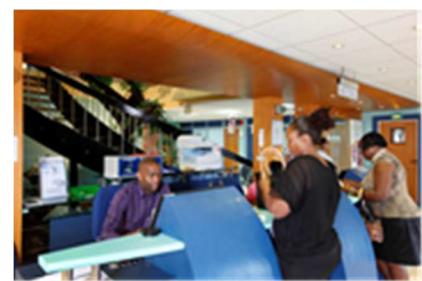
L'inexistence de ces compteurs de vente en gros ne permet malheureusement pas de calculer avec précision l'évolution du rendement du réseau sur le service du SICSM. Ce dernier reste toutefois proche de **76%** soit le plus performant de Martinique.

Quant à la **qualité de l'eau** distribuée en 2016, elle s'avère totalement irréprochable avec un **taux de conformité bactériologique et physico-chimique de 100%**. (Taux mesuré par l'ARS, autorité sanitaire réglementaire, à partir de ses 289 prélèvements de contrôle)



1.1.4 Services à la clientèle

Le taux de mutation des clients sur 2016 représente près de **7 000 mouvements** soit près de 10% du nombre de clients.



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

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

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

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

L'enquête réalisée en 2016 par LHDom auprès de 400 clients sur le SICSM fait apparaître une **remontée de la satisfaction globale à 6,7/10**.



1.1.5 Gestion de crise

Sur 2016, les lavages ont été interdits par un **arrêté sécheresse** du 2 mai au 23 juin.



Fin septembre 2016, pour accélérer le rétablissement de la distribution d'eau aux 10 000 habitants concernés par l'impact du **cyclone MATTHIEW**, et le limiter à 72h, plusieurs groupes électrogènes ont été mis en place par les services d'urgence de la SME.

En effet, ce dernier, avait très fortement perturbé la distribution d'eau par la rupture des lignes EDF qui alimentent les stations de pompage.



1.1.6 Prix du service de l'eau

Par rapport à 2015, alors que l'évolution des indices de l'INSEE (panier de la ménagère) sont en hausse de + 0,5% en Martinique, **le prix de l'eau potable est en baisse de -1,8%**. Il est ainsi passé à **2,84€/m³ en 2016**.

La consommation moyenne des usagers domestiques en Martinique continue à se réduire, sur 2016 elle s'établit ainsi à 116 m³/an. Sur cette base de consommation annuelle, **le prix moyen TTC du service de l'eau potable = 0,90 €/jour pour 318 litres livrés potables 24h/24**.



1.2 Les chiffres clés

Le Service assuré concerne au 31/12/2016 :

- 158 747 habitants,
- 71 888 abonnés,
- 8 927 209 m³ consommé (hors vente en gros),
- 5 205 480 m³ vendu en gros à la CACEM sous forme d'un forfait en l'absence de comptages,
- 374 440 m³ vendu en gros au SCNA,
- 2 usines de traitement,
- 71 stations de pompage,
- 126 réservoirs,
- 1622 km de réseau.

1.3 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat sont des reprises des éléments transmis le 30 Avril dernier dans le document « Contribution au rapport du président sur le prix et la qualité du service 2016 » (RPQS). Ces indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance répondent au **décret du 2 mai 2007**.

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

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Code	Indicateurs	Résultats
D101.1	Nombre d'habitants desservis	158 747
D102.0	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ au 1/01/2017	2,84 €
P101.1	Taux de conformité microbiologique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	99,3 %
P102.1	Taux de conformité physico-chimique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	98,6 %
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	95 %
P104.3	Rendement du réseau contractuel	76,6 %*
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	7,91 m ³ /km/j*
P106.3	Indice linéaire de perte	7,61 m ³ /km/j*
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux (hors branchements)	Le renouvellement des canalisations est du ressort de la collectivité
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	80 %
P109.2	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	3 919 407 €
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau N-1	5,9 % hors vente en gros CACEM 9,9 % avec vente en gros CACEM

* Les indicateurs P104.3, P105.3 et P106.3 sont calculés avec le volume forfaitaire de 5 205 480 m³/an vendu à la CACEM. En réalité, le volume acheté par la CACEM est largement supérieur.

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Thème	Numéro Indicateurs	Indicateur	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)	-	B
Indicateur de performance	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	25,6	15,8	/ 1000 abonnés	B
Indicateur de performance	P152.1	Taux de respect d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100,0	100,0	%	B
Indicateur de performance	P155.1	Taux de réclamations	7,2	6,44	/ 1000 abonnés	A
Indicateur de performance		Existence d'un dispositif de mémorisations des réclamations écrites reçues	oui	oui	oui/non	A
Indicateur de performance		Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	Sans objet	Sans objet	Nombre	-
Indicateur de performance		% branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	Sans objet	Sans objet	Nombre	-
Indicateur de performance		% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés au 1 ^{er} Janvier de cette année	Sans objet	Sans objet	Nombre	-

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Thème	Indicateur	2015	2016	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	66,0	66,8	%	A
Indicateur FP2E	Existence d'une CCSPL	oui	oui	-	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	oui	oui	-	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	oui	oui	-	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	non	non	-	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	oui	oui	-	A

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Engagement	Date d'engagement	Délai de mise en œuvre	Date d'achèvement	Avancement
Mise en place du logiciel OPTIAQUA (Nouveau nom ; Aquadvance)	01/04/2015	1 an	31/03/2016	Outil déployé et paramétré
Amélioration de la sectorisation	01/04/2015	2 ans	31/03/2016	En attente des investissements du maître d'ouvrage
Prélocalisation permanente (capteurs acoustiques)	01/04/2015	2 ans	31/03/2016	En attente des investissements du maître d'ouvrage
Zone pilote de modulation de pression	fourniture du modèle hydraulique par le SICSM	1 an		En attente des investissements du maître d'ouvrage
Utilisation du logiciel PREVOIR pour Plan renouvellement canalisation SICSM	01/01/2015	Chaque année	31/03/2019	Nouvelle version présenté aux services du SICSM en 2016

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

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

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

1.6 Les perspectives

La séparation opérationnelle des services d'eau potable du SICSM et de la Communauté d'Agglomération du Centre Martinique ne tient que sur une note rédigée entre les services d'exploitation de la SME et d'Odyssi. De ce fait, il est nécessaire que les maîtres d'ouvrage signent une convention de gestion des réseaux entre eux et une convention de vente d'eau en gros.

De même, la reprise de la compétence eau par les Communautés d'Agglomérations du Centre et du Sud de la Martinique et celle de Cap Nord nécessite la préparation et la signature de conventions entre ces 2 maîtres d'ouvrage.

2 | Présentation du service



2.1 Le contrat

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

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

2.2.1 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

2.2.2 La relation clientèle

• L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

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

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

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

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

Le service d'astreinte de la SME permet de répondre à toutes les urgences, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Cependant, si le client appelle notre standard, en dehors des horaires de « réception client », il a la possibilité d'être réorienté directement sur notre service d'astreinte.

• L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

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

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

Aux heures d'ouvertures suivantes :

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

• LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

Organisation de l'astreinte

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

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

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

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

☞ L'organigramme d'astreinte

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

➤ le responsable d'astreinte (cadre) :

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

➤ l'astreinte téléphonique :

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

➤ l'astreinte d'encadrement :

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

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

➤ l'astreinte d'intervention :

➤

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

L'astreinte mobilise au total 21 personnes par semaine.

☞ Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

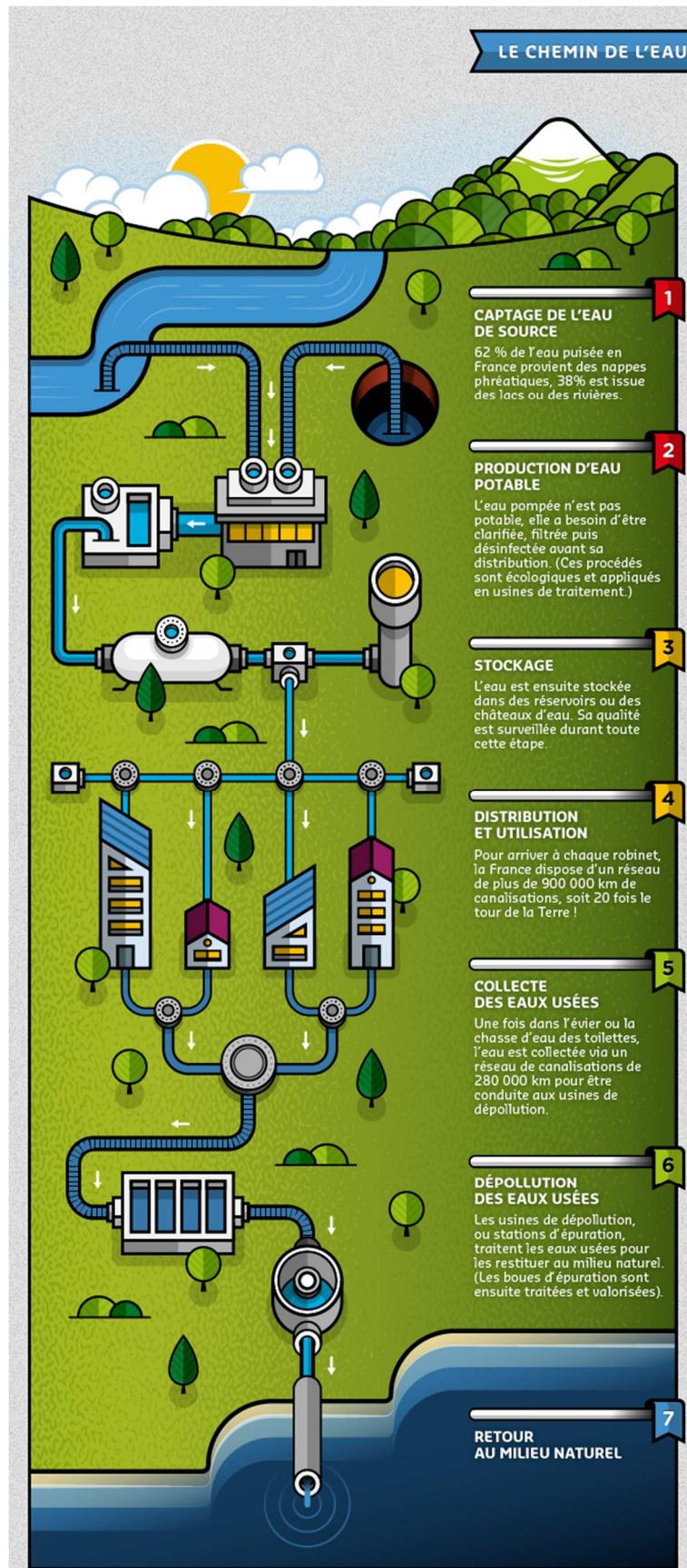
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

• LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire des installations de production/traitements

Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
LE LAMENTIN	Usine Directoire	1973	30 000	m ³ /j
SAINT-JOSEPH	Usine de Rivière Blanche	1950	16 000	m ³ /j

• LES RESERVOIRS

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

Inventaire des réservoirs

Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
DUCOS	Réservoir Bac Coco	1991	300	m ³
DUCOS	Réservoir Durivage	1979	300	m ³
DUCOS	Réservoir Lourdes	1977	700	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Carette	1977	300	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Privat	1977	150	m ³
DUCOS	Réservoir Morne Vert	1977	300	m ³
DUCOS	Réservoir Vaudrancourt	1989	2000	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 1	1996	1000	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Beauséjour 2	1996	500	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Brin d'Amour	1977	200	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Desmarinières	1977	1000	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir La Crique	1990	1000	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Congo	1992	500	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Figue	1980	1000	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 1	1977	400	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Morne Pavillon 2	1976	200	m ³
LA TRINITÉ	Réservoir Petit Galion	1982	150	m ³

Inventaire des réservoirs

Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LA TRINITÉ	Réservoir VVF Tartane	1980	1000	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Ancinel	1976	100	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Anse Cafard	1977	500	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant La Croix	1992	800	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 1 Nord	1992	300	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2	1977	400	m ³
LE DIAMANT	Réservoir La Chery	1977	700	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Bas	1977	500	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Mare Poirier Haut	1977	300	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Morne Constant	1980	100	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Tamarin	1977	200	m ³
LE DIAMANT	Réservoir Taupinière	1977	200	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Baldara	1977	60	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Bois Soldat	1977	500	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Bourg François	1977	1000	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Cap Est	1988	400	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Dostaly	1978	500	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Acajou	1979	200	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Courbaril	1977	800	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Franc	1977	300	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Morne Gamelle	1977	300	m ³
LE FRANÇOIS	Réservoir Trianon (Vapeur Est)	1991	1000	m ³
LE LAMENTIN	Réservoir Bois Rouge	1977	300	m ³
LE LAMENTIN	Réservoir Directoire	1977	1000	m ³
LE MARIN	Réservoir Bourg Marin	1980	700	m ³
LE MARIN	Réservoir Cap Ferré	1978	200	m ³
LE MARIN	Réservoir Cap Marin	1977	500	m ³
LE MARIN	Réservoir Duprey	1977	300	m ³
LE MARIN	Réservoir Mondésir	1992	1000	m ³
LE MARIN	Réservoir Mongérald	1975	500	m ³
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 1	1976	300	m ³
LE MARIN	Réservoir Morne Courbaril 2	1978	300	m ³

Inventaire des réservoirs

Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LE MARIN	Réservoir Morne Gommier	1980	400	m ³
LE MARIN	Réservoir Morne Sulpice	1979	200	m ³
LE ROBERT	Réservoir Augrain	1978	300	m ³
LE ROBERT	Réservoir Bourg Robert	1970	700	m ³
LE ROBERT	Réservoir Boutaud	1987	150	m ³
LE ROBERT	Réservoir chapelle Villarson	1979	200	m ³
LE ROBERT	Réservoir Duchène 1	1976	100	m ³
LE ROBERT	Réservoir Duchène 2	1976	400	m ³
LE ROBERT	Réservoir Estrade (Mont Vert)	1978	500	m ³
LE ROBERT	Réservoir Fonds Nicolas	1988	500	m ³
LE ROBERT	Réservoir Four à Chaux	1980	300	m ³
LE ROBERT	Réservoir Moulin à Vent	1991	1000	m ³
LE ROBERT	Réservoir Pointe La Rose	1978	300	m ³
LE ROBERT	Réservoir Pointe Lynch	1977	700	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Baie des Mulets	2005	350	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Beaujolais	1977	300	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Bourg Vauclin	1970	1000	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)	1978	300	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir La Montagne	1981	200	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Macabou	2003	500	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Morne Escarvaille	1982	300	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Placide	1979	150	m ³
LE VAUCLIN	Réservoir Sigy	2008	1000	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bas Morne	1993	550	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Bourg Anses-d'Arlet	1977	470	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Chataigne	1992	1000	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Fond Fleury		1000	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Gallochat	1977	300	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Morne Bigot	1978	300	m ³
LES ANSES-D'ARLET	Réservoir Petite Anse	1977	500	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 1	1977	2000	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bois d'Inde 2	1977	1050	m ³

Inventaire des réservoirs

Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
LES TROIS-ILETS	Réservoir Bourg Trois-Îlets	1976	550	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir Grand Maison	1978	300	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir La Ferme	1977	500	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir L'Armée	1977	200	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir Les Hameaux	1977	600	m ³
LES TROIS-ILETS	Réservoir Morne Clouette	1999	1000	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Anse Figuier	1978	300	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Bourg Pomponne	1977	700	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir En camée	1975	300	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Josseaud	1979	400	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Honoré	1979	1000	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne Roches	1979	500	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 1	1978	300	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Morne WAN 2	1983	300	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Saint Vincent	1977	300	m ³
RIVIÈRE-PILOTE	Réservoir Vieille Citerne	1985	100	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Courbaril	1979	200	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Dédé	1975	400	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Desmarinière Bas	1980	200	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Desmarinière Haut	1979	500	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Fond Masson	1977	200	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 1 Sud	1979	500	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Laugier 2 Nord	1979	850	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Médecin	1977	200	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Petit Bourg	1995	550	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Sans Pareil	1990	1500	m ³
RIVIÈRE-SALÉE	Réservoir Thoraille	1977	300	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Baie des Anglais	1990	200	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne	1978	400	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne	1978	500	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 1	1977	500	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier 2	1983	300	m ³

Inventaire des réservoirs

Commune	Site	Année de mise en service	Volume utile	Unité
SAINTE-ANNE	Réservoir Club Méditerranée	1980	1000	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Crève coeur	1991	200	m ³
SAINTE-ANNE	Réservoir Poirier	1978	300	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bellevue	1980	300	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Bourg Sainte-Luce	1977	400	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Corps de Garde	1978	1000	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Epinay	1991	500	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Morne des Pères	1977	500	m ³
SAINTE-LUCE	Réservoir Trois Rivières	1997	500	m ³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Bourg Saint-Esprit	1977	1000	m ³
SAINT-ESPRIT	Réservoir Morne Lavaleur	1975	300	m ³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche	1977	1500	m ³
SAINT-JOSEPH	Réservoir Rivière Blanche 8000	2009	8000	m ³

• LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	Station de pompage de Barington	1993
DUCOS	Station de pompage de Fond d'Or	1996
DUCOS	Station de pompage de Morne Carette	1990
DUCOS	Station de pompage de Morne Vert	1991
DUCOS	Surpresseur Bac Coco	1977
DUCOS	Surpresseur Fond Panier	1998
DUCOS	Surpresseur La Marie	2010
LA TRINITÉ	Station de pompage de Anse L'Etang	1991
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Congo	
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Figue	1992
LA TRINITÉ	Station de pompage de Morne Pavillon 1	1990
LE DIAMANT	Station de pompage de Ancinel	1983
LE DIAMANT	Station de pompage de Anse Cafard	1991

Commune	Site	Année de mise en service
LE DIAMANT	Station de pompage de Chalopin	1994
LE DIAMANT	Station de pompage de Fond Fleury	1999
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Bas	1993
LE DIAMANT	Station de pompage de Mare Poirier Haut	1993
LE DIAMANT	Station de pompage de Tamarin	1983
LE DIAMANT	Station de pompage du Bourg La Croix	1992
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Bossou	1993
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Chopotte	1978
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Dostaly	1995
LE FRANÇOIS	Station de pompage de Morne Gamelle	1993
LE LAMENTIN	Station de pompage de Boutaud	1973
LE LAMENTIN	Station de pompage de Directoire - Belle Ile	1973
LE MARIN	Station de pompage de Duprey	1983
LE MARIN	Station de pompage de Mongérald	1979
LE MARIN	Station de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril	1991
LE MARIN	Station de pompage de Morne Sulpice	1986
LE ROBERT	Station de pompage de Chapelle Villarson	1980
LE ROBERT	Station de pompage de Estrade (Mont Vert)	1995
LE ROBERT	Station de pompage de Four à Chaux	1980
LE VAUCLIN	Station de pompage de Beaujolais	1978
LE VAUCLIN	Station de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)	1978
LE VAUCLIN	Station de pompage de Grand Boucan	2000
LE VAUCLIN	Station de pompage de Placide	1982
LE VAUCLIN	Station de pompage de Ravine Plate	2008
LE VAUCLIN	Surpresseur Sigy	2009
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Bas Morne	1993
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	
LES ANSES-D'ARLET	Station de pompage de Gallochat	2002
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur Fond Fleury	2015
LES ANSES-D'ARLET	Surpresseur Morne Bigot	2005
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de La Ferme	2009
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux - Armée	1993
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Les Hameaux Gallochat	2006

Commune	Site	Année de mise en service
LES TROIS-ILETS	Station de pompage de Morne Clouette	2002
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 1	2000
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Josseaud 2	2000
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Morne Roches	1978
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage de Saint Vincent	1979
RIVIÈRE-PILOTE	Station de pompage du Bourg Pomponne	2001
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Croix Godet	2004
RIVIÈRE-PILOTE	Surpresseur Morne Roches	
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Courbaril	1991
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Dédé	1979
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Desmarinière Bas	1980
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Fond Masson	2006
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Sans Pareil	1990
RIVIÈRE-SALÉE	Station de pompage de Thoraille	1976
RIVIÈRE-SALÉE	Surpresseur Petit Bourg	2006
SAINTE-ANNE	Station de pompage de Cap Ferré	
SAINTE-ANNE	Station de pompage de Cap Ferré	2009
SAINTE-ANNE	Station de pompage de Crève Coeur	1976
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Bourg Sainte-Luce	1991
SAINTE-LUCE	Station de pompage de Corps de Garde	1981
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Bourg Saint-Esprit	1990
SAINT-ESPRIT	Station de pompage de Veille Citerne	1985
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Balata Chapelle	1993
SAINT-JOSEPH	Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles	1991

- **LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS**

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

Les variations sur les installations			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
Sans objet			

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

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

Inventaire des installations de traitement sur réseau

Commune	Site	Année de mise en service
DUCOS	Chloration Bac Coco	2008
LA TRINITÉ	Chloration Desmarinière	2008
LE FRANÇOIS	Chloration Dostaly	2008
RIVIÈRE-SALÉE	Chloration Fleury	2008

- **LES POINTS DE MESURE**

Les points de mesure sont détaillés dans le tableau suivant.

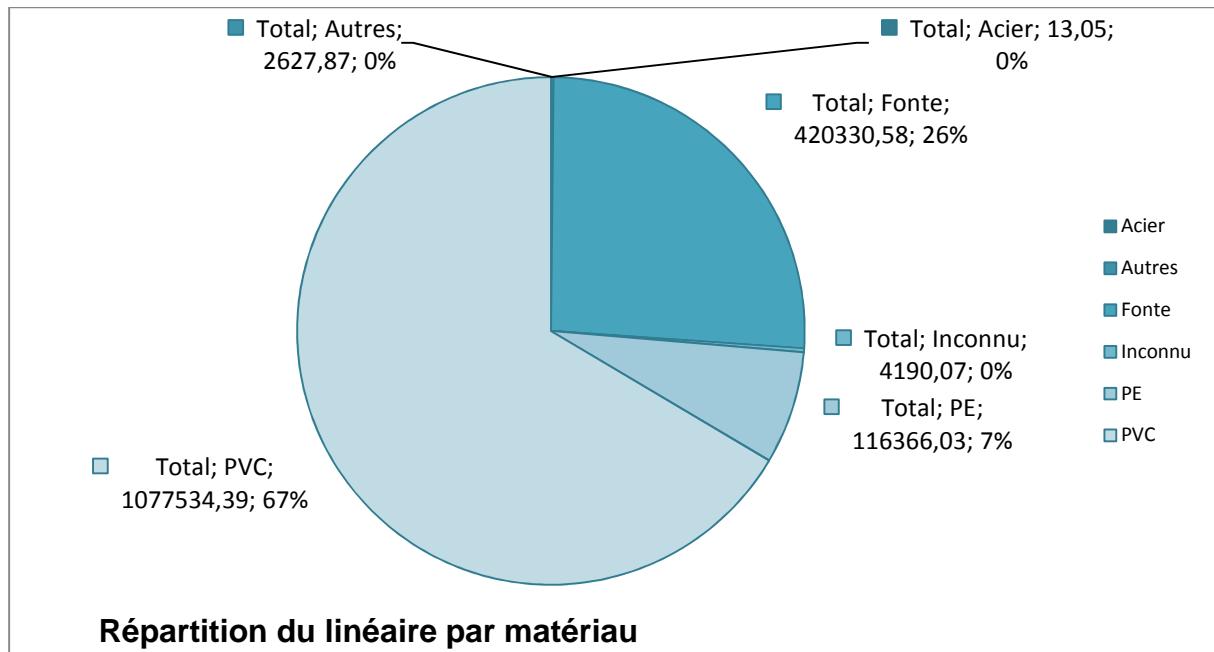
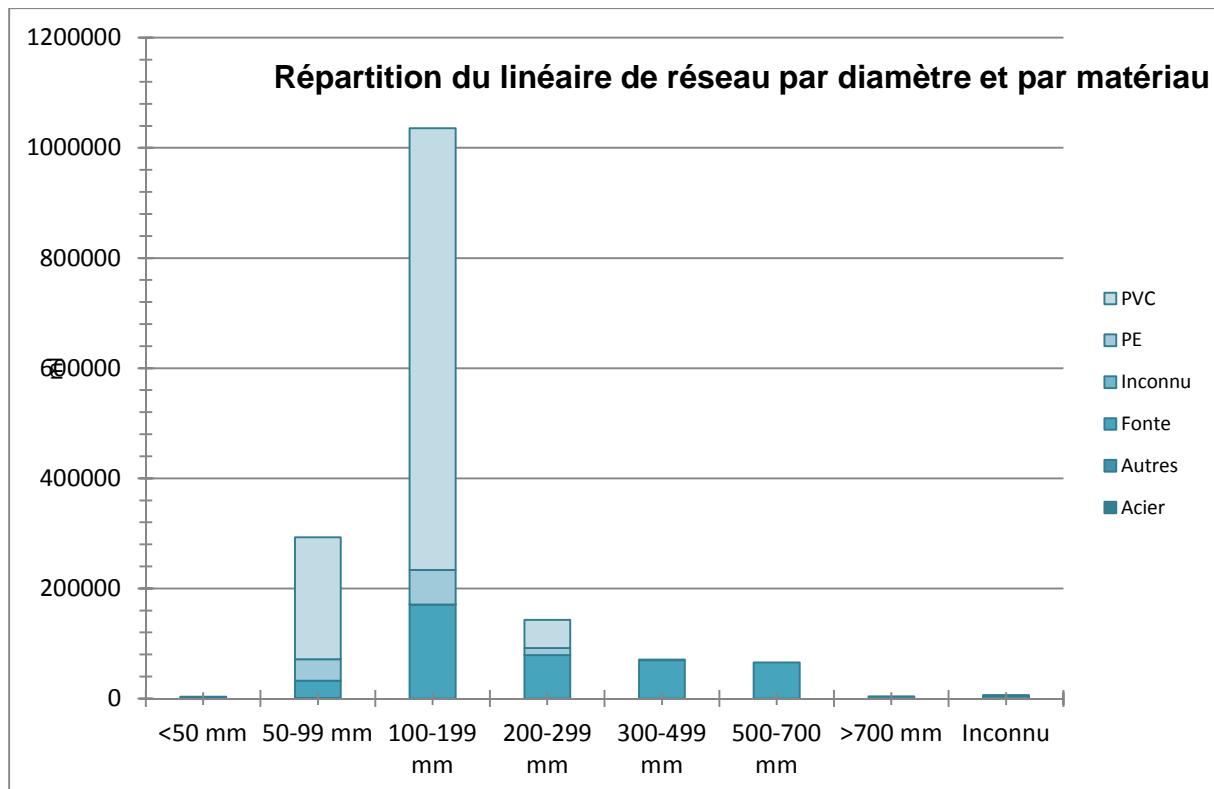
Commune	Site
LA TRINITÉ	Comptage Achat Cosmy
LE DIAMANT	Comptage Taupinière
LE FRANÇOIS	Comptage 4 croisées
LE LAMENTIN	Comptage Pelletier Réseau
LE LAMENTIN	Comptage Soudon
LE MARIN	Comptage Gendarmerie Marin
LE MARIN	Comptage Morne Flambeau
LE ROBERT	Comptage Chapelle Villarson
LE ROBERT	Comptage Estrade
LE ROBERT	Comptage Robert Caraïbes
RIVIÈRE-PILOTE	Comptage Mare Capron
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Jonction
SAINT-JOSEPH	Comptage Vente Schoelcher

- LES CANALISATIONS**

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)										
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total	
<50 mm	-	461	-	1 676	-	-	1 243	-	3 380	
50-99 mm	31 265	39 033	-	221 530	-	-	1 140	-	292 969	
100-199 mm	170 723	62 928	-	802 353	-	-	-	165	1 036 169	
200-299 mm	78 994	12 955	-	51 597	13	-	-	10	143 569	
300-499 mm	69 453	1 125	-	-	-	-	-	-	70 579	
500-700 mm	66 134	-	-	-	-	-	-	-	66 134	
>700 mm	4 139	-	-	-	-	-	-	-	4 139	
Inconnu	264	-	-	1 459	-	-	244	3 916	5 884	
Total	420 974	116 503	-	1 078 614	13	-	2 628	4 091	1 622 823	

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	-	5 141	45 447	45 632	62 828	37 313	2 015	36	198 412
Fonte grise	-	83	8	119	-	-	-	-	210
Fonte indéterminée	-	26 042	125 268	33 242	6 625	28 821	2 124	229	222 351
PE bandes bleues	182	30 482	43 103	9 491	1 125	-	-	-	84 384
PE indéterminé	278	8 551	19 825	3 464	-	-	-	-	32 118
PVC mono-orienté	1 676	221 530	801 313	50 100	-	-	-	1 459	1 076 078
PVC bi-orienté	-	-	942	1 497	-	-	-	-	2 439
PVC indéterminé	-	-	98	-	-	-	-	-	98
Acier	-	-	-	13	-	-	-	-	13
Autre	1 243	1 140	-	-	-	-	-	244	2 628
Inconnu	-	-	165	10	-	-	-	3 916	4 091
Total	3 380	292 969	1 036 169	143 569	70 579	66 134	4 139	5 884	1 622 823



- LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

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

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	1 617 908
Situation actuelle	1 617 908

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	1 617 908
Régularisations de plans	4 915
Situation actuelle	1 622 823

La répartition par commune des variations sur les canalisations		
Commune	Motif	ml
DUCOS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	153 474
LA TRINITÉ	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	114 620
LE DIAMANT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	80 082
LE FRANÇOIS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	186 415
LE LAMENTIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	28 142
LE MARIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	88 841
LE ROBERT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	162 276
LE VAUCLIN	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	116 902
LES ANSES-D'ARLET	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	57 266
LES TROIS-ILETS	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	90 103
RIVIÈRE-PILOTE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	138 245
RIVIÈRE-SALÉE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	137 658
SAINTE-ANNE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	75 620
SAINTE-LUCE	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	90 924
SAINT-ESPRIT	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	89 113
SAINT-JOSEPH	Linéaire total de canalisation de l'année précédente	8 228

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau				
	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation		12	11	- 8,3%
Détendeurs / Stabilisateurs		449	450	0,2%
Equipements de mesure de type compteur		106	106	0,0%
Equipements de mesure de type qualité		1	1	0,0%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)		1 636	1 742	6,5%
Régulateurs débit		16	17	6,3%
Vannes		5 298	5 342	0,8%
Vidanges, purges, ventouses		5 288	5 312	0,5%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune

DUCOS	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
DUCOS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	0,0%
DUCOS	Détendeurs / Stabilisateurs	12	12	0,0%
DUCOS	Equipements de mesure de type compteur	9	9	0,0%
DUCOS	Régulateurs débit	3	3	0,0%
DUCOS	Vannes	667	671	0,6%
DUCOS	Vidanges, purges, ventouses	507	512	1,0%

LA TRINITÉ	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LA TRINITÉ	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	0,0%
LA TRINITÉ	Equipements de mesure de type compteur	10	10	0,0%
LA TRINITÉ	Régulateurs débit	1	1	0,0%
LA TRINITÉ	Vannes	459	459	0,0%
LA TRINITÉ	Vidanges, purges, ventouses	335	335	0,0%

LE DIAMANT	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE DIAMANT	Détendeurs / Stabilisateurs	20	20	0,0%

LE DIAMANT		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE DIAMANT		Equipements de mesure de type compteur	8	8	0,0%
LE DIAMANT		Régulateurs débit	2	2	0,0%
LE DIAMANT		Vannes	290	290	0,0%
LE DIAMANT		Vidanges, purges, ventouses	335	339	1,2%

LE FRANÇOIS		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE FRANÇOIS		Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	0,0%
LE FRANÇOIS		Détendeurs / Stabilisateurs	54	54	0,0%
LE FRANÇOIS		Equipements de mesure de type compteur	16	16	0,0%
LE FRANÇOIS		Régulateurs débit	2	2	0,0%
LE FRANÇOIS		Vannes	511	511	0,0%
LE FRANÇOIS		Vidanges, purges, ventouses	564	564	0,0%

LE LAMENTIN		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE LAMENTIN		Détendeurs / Stabilisateurs	2	2	0,0%
LE LAMENTIN		Equipements de mesure de type compteur	3	4	33,3%
LE LAMENTIN		Vannes	44	44	0,0%

LE MARIN		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE MARIN		Détendeurs / Stabilisateurs	18	18	0,0%
LE MARIN		Equipements de mesure de type compteur	7	7	0,0%
LE MARIN		Régulateurs débit	2	2	0,0%
LE MARIN		Vannes	231	231	0,0%
LE MARIN		Vidanges, purges, ventouses	279	279	0,0%

LE ROBERT		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE ROBERT		Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	0,0%
LE ROBERT		Détendeurs / Stabilisateurs	40	40	0,0%
LE ROBERT		Equipements de mesure de type compteur	9	9	0,0%
LE ROBERT		Régulateurs débit	2	2	0,0%
LE ROBERT		Vannes	522	521	- 0,2%
LE ROBERT		Vidanges, purges, ventouses	494	494	0,0%

LE VAUCLIN		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LE VAUCLIN	Détendeurs / Stabilisateurs		42	41	- 2,4%
LE VAUCLIN	Equipements de mesure de type compteur		1	1	0,0%
LE VAUCLIN	Vannes		368	368	0,0%
LE VAUCLIN	Vidanges, purges, ventouses		359	359	0,0%

LES ANSES-D'ARLET		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LES ANSES-D'ARLET	Détendeurs / Stabilisateurs		26	26	0,0%
LES ANSES-D'ARLET	Vannes		159	160	0,6%
LES ANSES-D'ARLET	Vidanges, purges, ventouses		201	201	0,0%

LES TROIS-ILETS		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
LES TROIS-ILETS	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation		2	2	0,0%
LES TROIS-ILETS	Détendeurs / Stabilisateurs		22	23	4,5%
LES TROIS-ILETS	Equipements de mesure de type compteur		9	9	0,0%
LES TROIS-ILETS	Vannes		418	449	7,4%
LES TROIS-ILETS	Vidanges, purges, ventouses		391	400	2,3%

RIVIÈRE-PILOTE		Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-PILOTE	Détendeurs / Stabilisateurs		87	87	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type compteur		4	4	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Equipements de mesure de type qualité		1	1	0,0%
RIVIÈRE-PILOTE	Vannes		302	303	0,3%
RIVIÈRE-PILOTE	Vidanges, purges, ventouses		481	482	0,2%

RIVIÈRE-SALÉE	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
RIVIÈRE-SALÉE	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Détendeurs / Stabilisateurs	37	37	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Equipements de mesure de type compteur	4	4	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Régulateurs débit	1	1	0,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Vannes	421	425	1,0%
RIVIÈRE-SALÉE	Vidanges, purges, ventouses	443	443	0,0%

SAINTE-ANNE	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINTE-ANNE	Détendeurs / Stabilisateurs	6	6	0,0%
SAINTE-ANNE	Equipements de mesure de type compteur	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Régulateurs débit	3	3	0,0%
SAINTE-ANNE	Vannes	245	246	0,4%
SAINTE-ANNE	Vidanges, purges, ventouses	244	244	0,0%

SAINTE-LUCE	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINTE-LUCE	Détendeurs / Stabilisateurs	27	27	0,0%
SAINTE-LUCE	Equipements de mesure de type compteur	9	9	0,0%
SAINTE-LUCE	Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1	-	- 100,0%
SAINTE-LUCE	Vannes	304	304	0,0%
SAINTE-LUCE	Vidanges, purges, ventouses	274	274	0,0%

SAINT-ESPRIT	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINT-ESPRIT	Détendeurs / Stabilisateurs	36	36	0,0%
SAINT-ESPRIT	Equipements de mesure de type compteur	5	5	0,0%
SAINT-ESPRIT	Vannes	336	338	0,6%
SAINT-ESPRIT	Vidanges, purges, ventouses	378	384	1,6%

SAINT-JOSEPH	Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
SAINT-JOSEPH	Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	2	2	0,0%
SAINT-JOSEPH	Equipements de mesure de type compteur	1	1	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vannes	21	21	0,0%
SAINT-JOSEPH	Vidanges, purges, ventouses	3	3	0,0%

- **LES BRANCHEMENTS**

Communes	Branchement neufs en 2016	Branchements renouvelés en 2016
ANSES D'ARLET	40	21
DIAMANT	44	4
DUCOS	110	53
FRANCOIS	112	14
MARIN	48	19
RIVIERE-PILOTE	53	13
RIVIERE-SALEE	70	158
ROBERT	95	50
SAINTE-ANNE	34	13
SAINT-ESPRIT	36	21
SAINTE-LUCE	53	14
TRINITE	36	10
TROIS-ILETS	45	45
VAUCLIN	57	15
TOTAL ANNEE	833	450
TOTAL CUMULE	56 185	

- **LES COMPTEURS**

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

Diamètre compteurs	1999 et antérieur	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total général
15	2121	580	1763	1990	3135	4493	4085	2760	2654	3167	2114	7327	8501	4986	5525	7089	5703	4316	72309
20	39	11	15	18	25	21	32	24	14	11	13	15	18	49	46	198	45	31	625
30	16	2	2	7	13	8	17	23	26	20	13	10	17	25	22	62	30	12	325
40	17	1	3	1	14	9	14	15	18	21	14	31	23	34	23	73	27	24	362
60	8			1	1		3	2	2	4	2	1	1	4	16	22	22	17	106
80		1			2		2	2	3	5	3	1	2	5	6	2	9	2	45
100		3				1			3	3		2	2	4	2		2		22
150		1												1					2
200															1				1
Total général	2205	595	1783	2017	3190	4532	4153	2826	2720	3231	2159	7387	8564	5108	5641	7446	5836	4404	73797

La base est en cours de mise à jour par un prestataire extérieur. De ce fait, une pyramide actualisée sera transmis aux collectivités avant le 30 Juillet 2017.

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Une visite conjointe SICSM / SME a été réalisée sur chacun des ouvrages en 2015. Une fiche « visite initiale » a été établie pour chacun des ouvrages. Les fiches validées par le service du contrôle de la Délégation de Service Public ont été transmises le 29 Mars dernier 2016 au Président du SICSM.

IP5	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable NB. Cet indicateur RPQS (P103.2) a été modifié par arrêté du 02/12/2013 (*) Faisant suite à la réunion d'information du 03 avril 2014 avec l'ODE et la DEAL, un séminaire détaillant la méthodologie de calcul de l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable a eu lieu à l'initiative de l'ODE et la DEAL en juin 2014.	Unité = 95 (*) (Total MAX : 120)
-----	---	---

Définition prise à compte à compter du 02/12/2013 :

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

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

Partie A : Plan des réseaux (15 points)

- **10 points (VP.236) : Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable** mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures que constituent par exemple le compteur du volume d'eau prélevé sur la ressource en eau, le compteur en aval de la station de production d'eau, ou les compteurs généraux implantés en amont des principaux secteurs géographiques de distribution d'eau potable
- **5 points (VP.237) : Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux** afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R.554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année

Nota : La définition d'une telle procédure suppose qu'elle existe et soit mise en œuvre. En l'absence de travaux, la mise à jour annuelle est considérée comme effectuée.

Partie B : Inventaire des réseaux (30 points)

- **10 points (VP.238, VP.239 et VP.240) - les 10 points sont acquis si les 2 conditions suivantes sont remplies :**
 - **Existence d'un inventaire des réseaux** identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code (VP.238) et **pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux**, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution (VP.239)
 - **La procédure de mise à jour** du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux. (VP.240)
- **De 1 à 5 points (VP.239) : Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%.**

Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 1 point supplémentaire

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

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

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

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

- **De 0 à 15 points (VP.241) :**

L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50%) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10% supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux :

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

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

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

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

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

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

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

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

- **10 points (VP.242) :** Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux
- **10 points (VP.243) :** Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution

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

- **10 points (VP.244) :** Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.245) :** Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur ; (**seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item**)
- **10 points (VP.246) :** Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite
- **10 points (VP.247) :** Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement
- **10 points (VP.248) :** Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)
- **5 points (VP.249) :** Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux

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

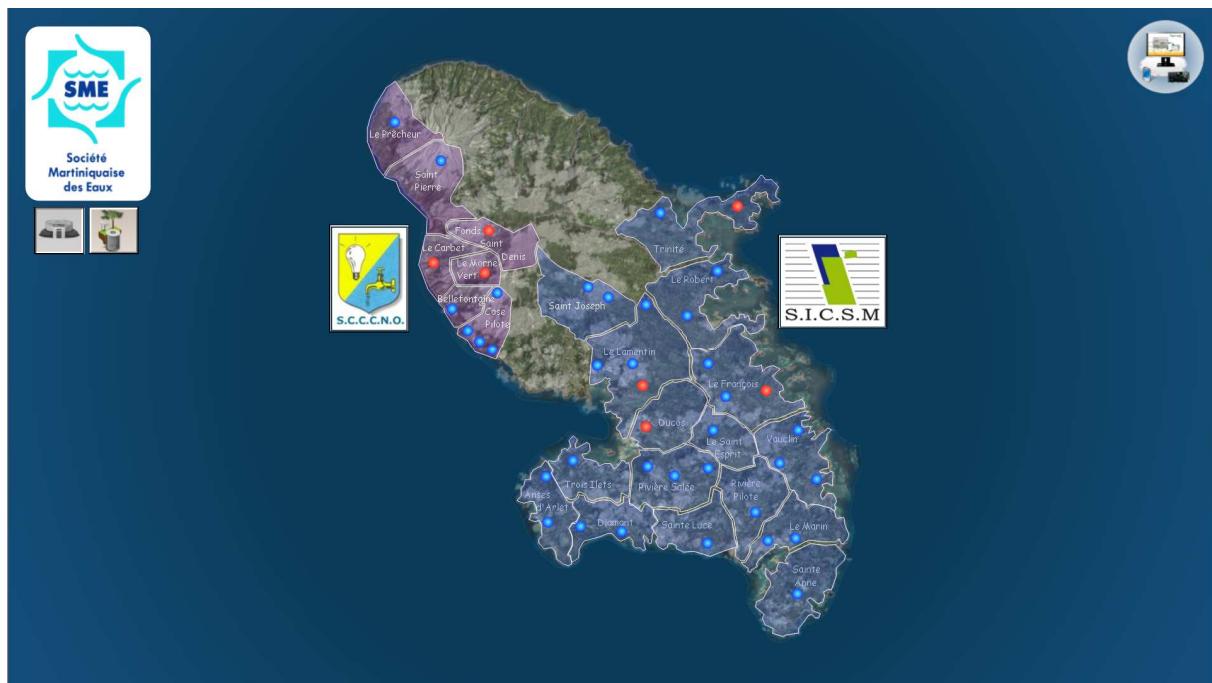
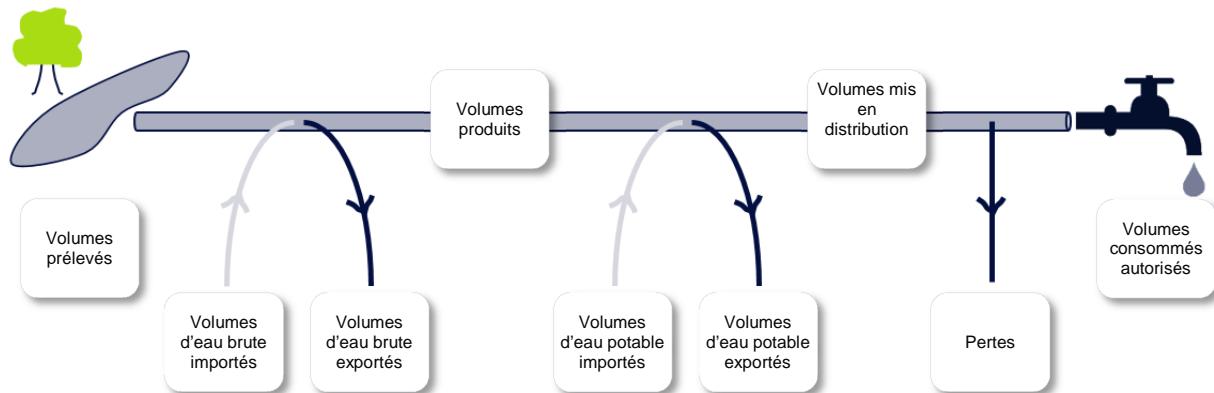
3 | Qualité du service

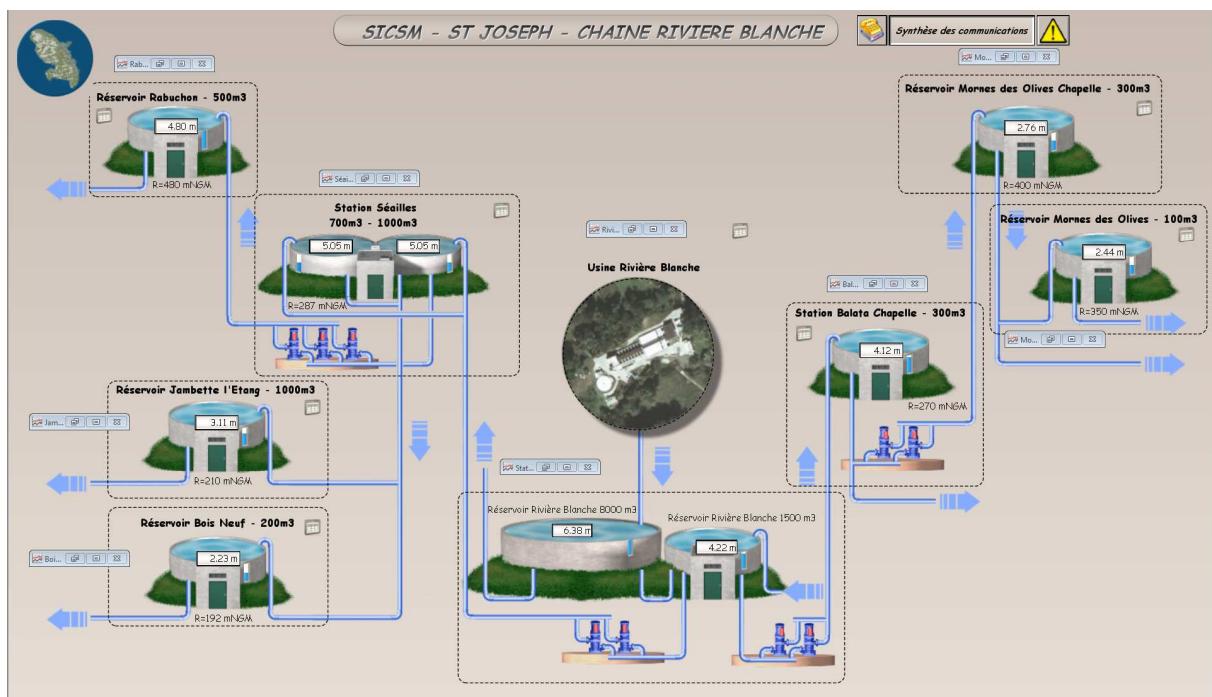
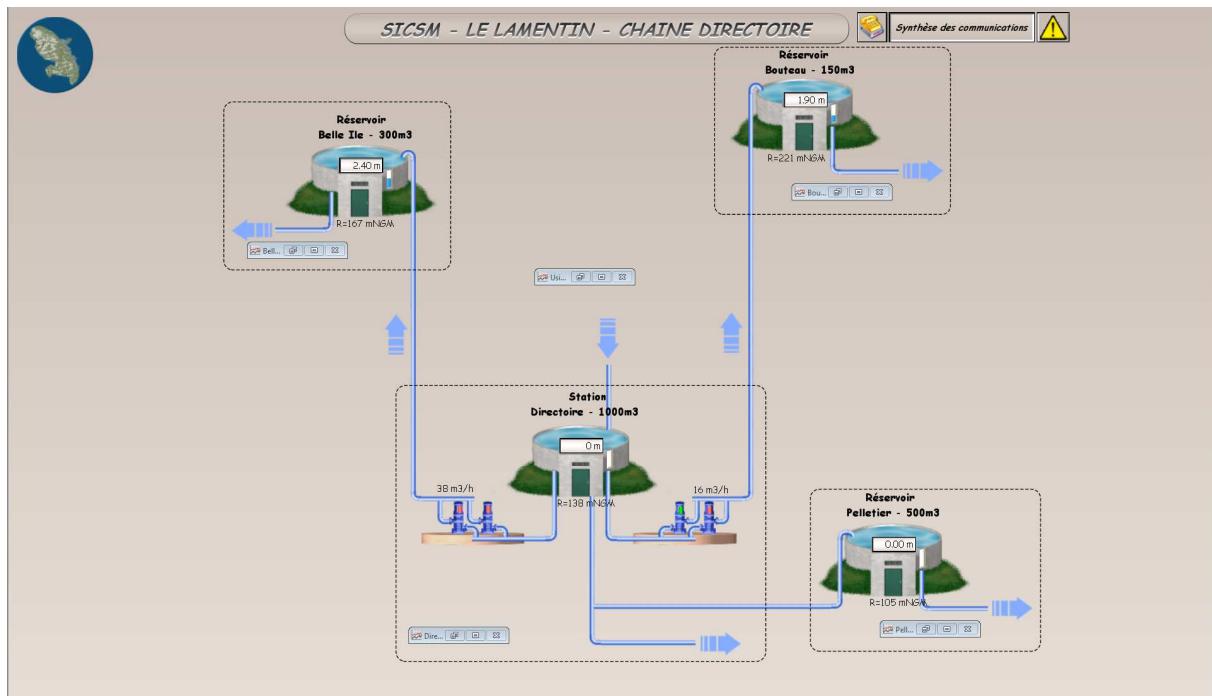


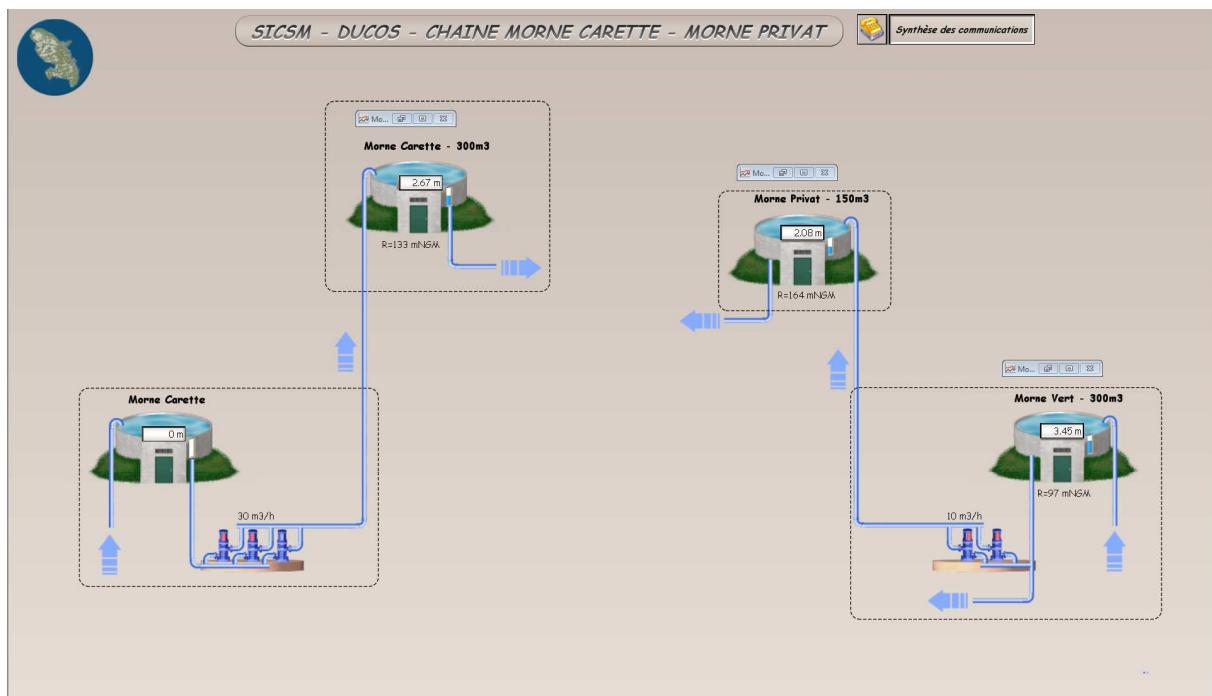
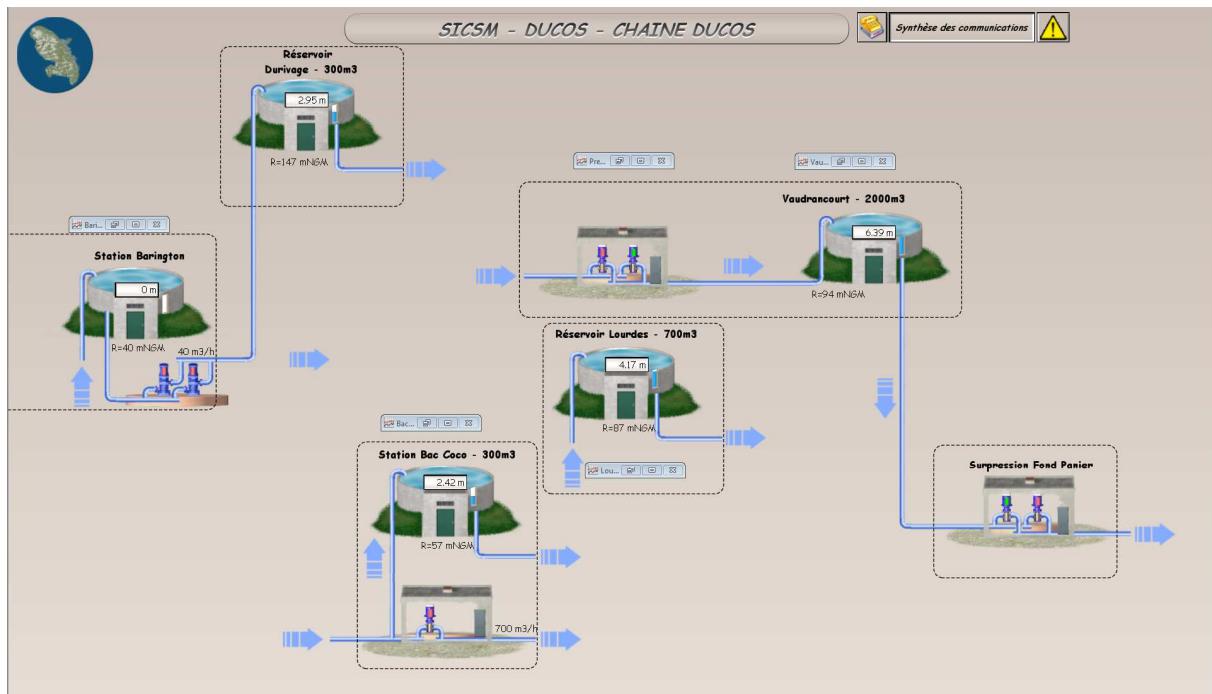
3.1 Le bilan hydraulique

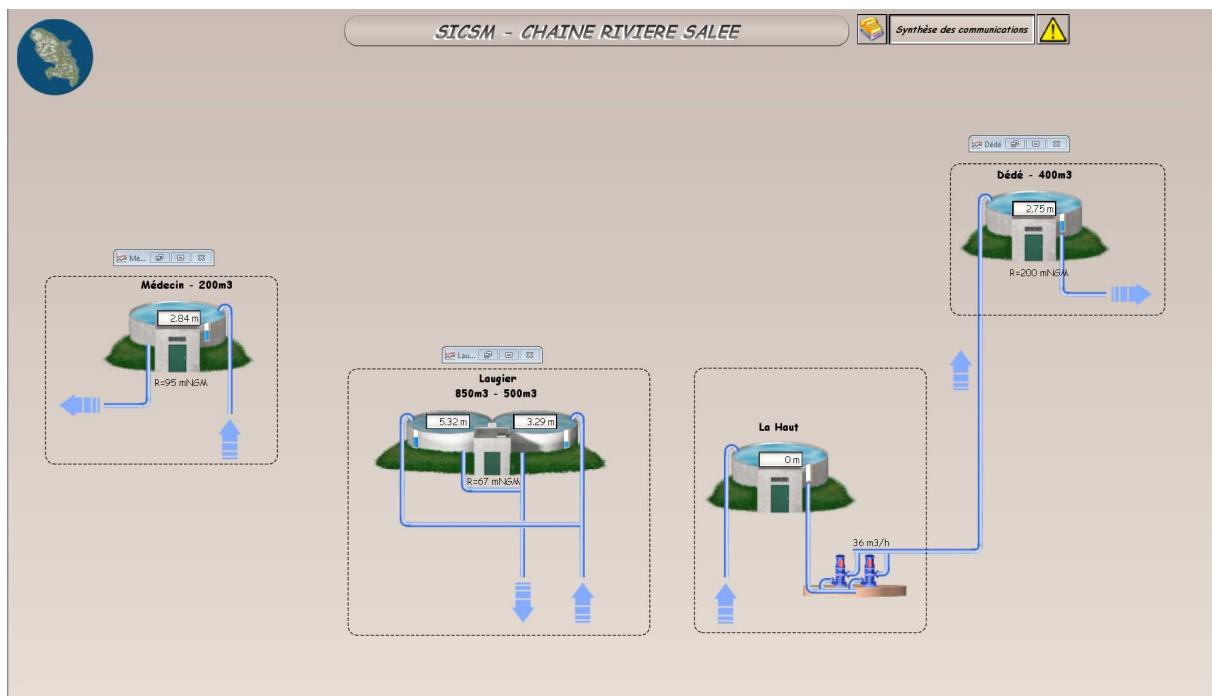
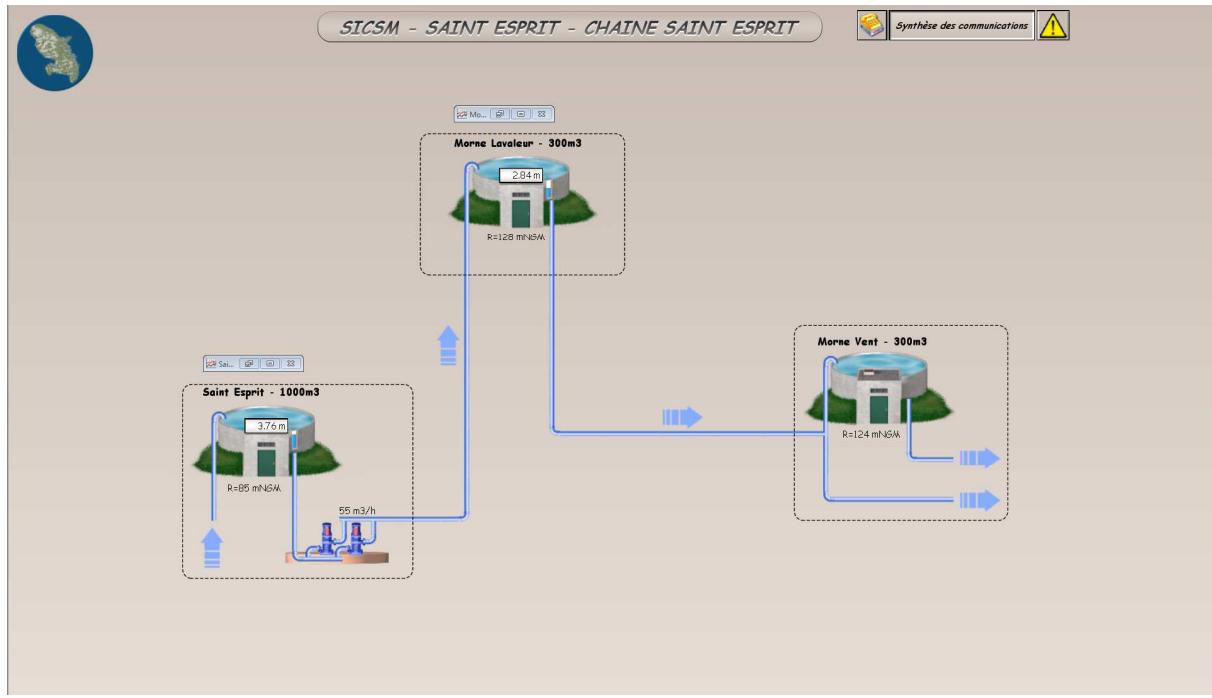
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

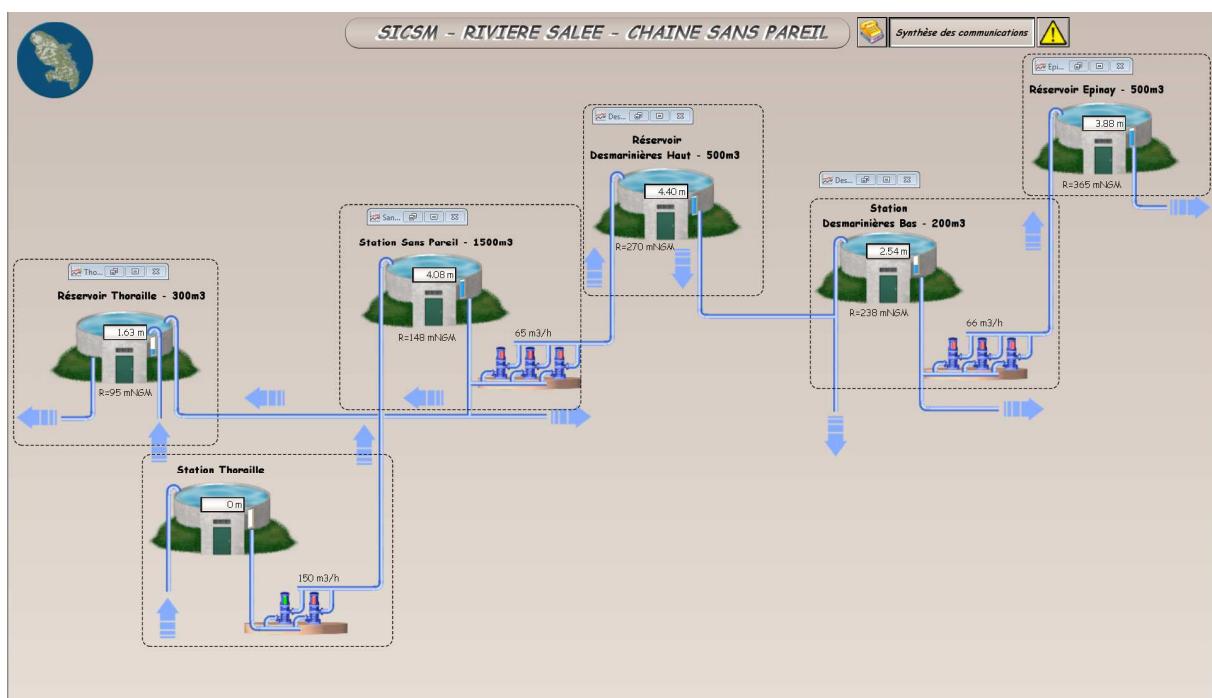
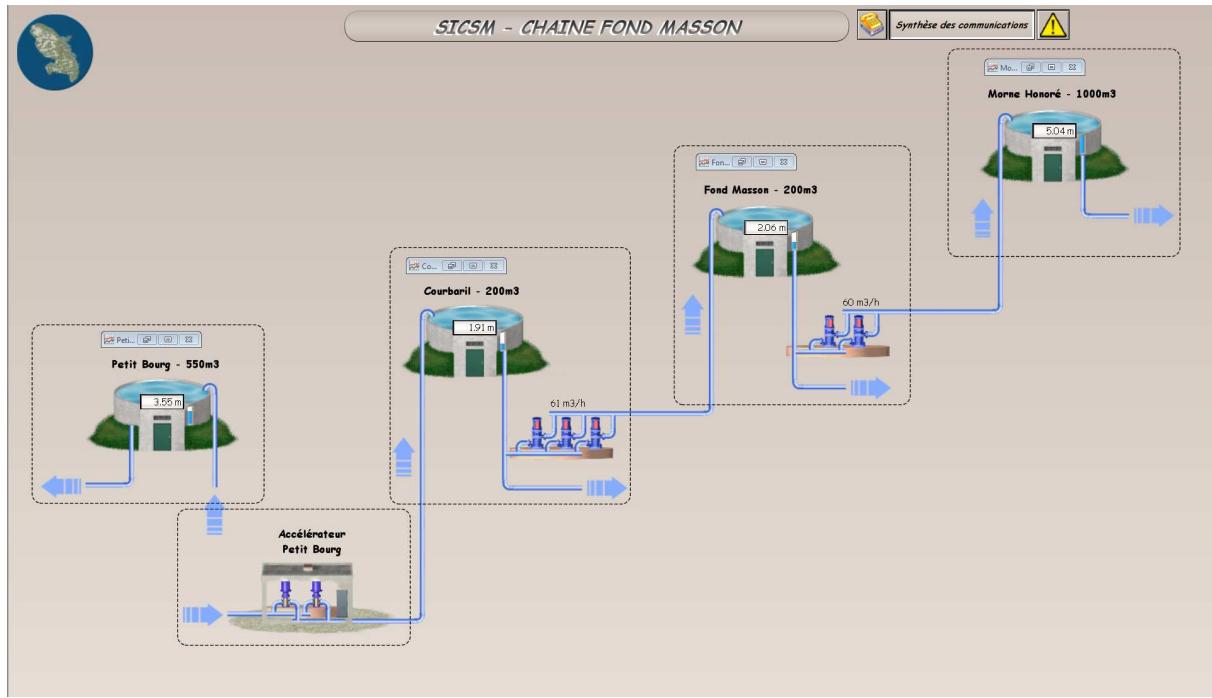
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

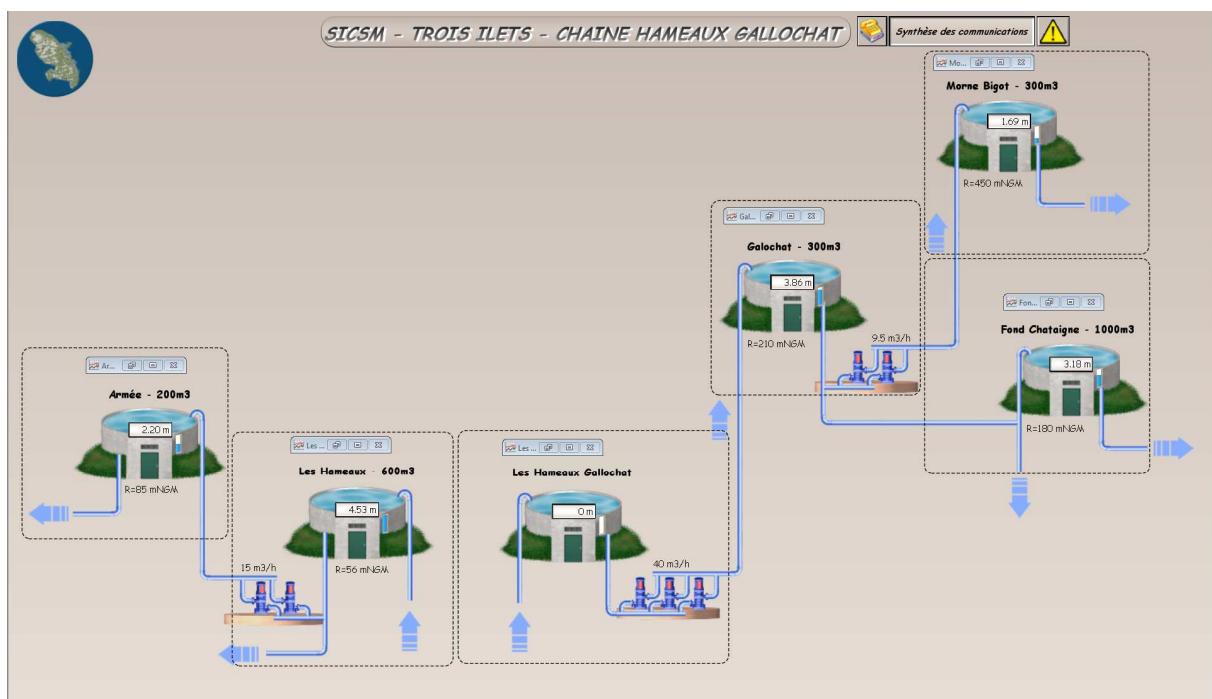
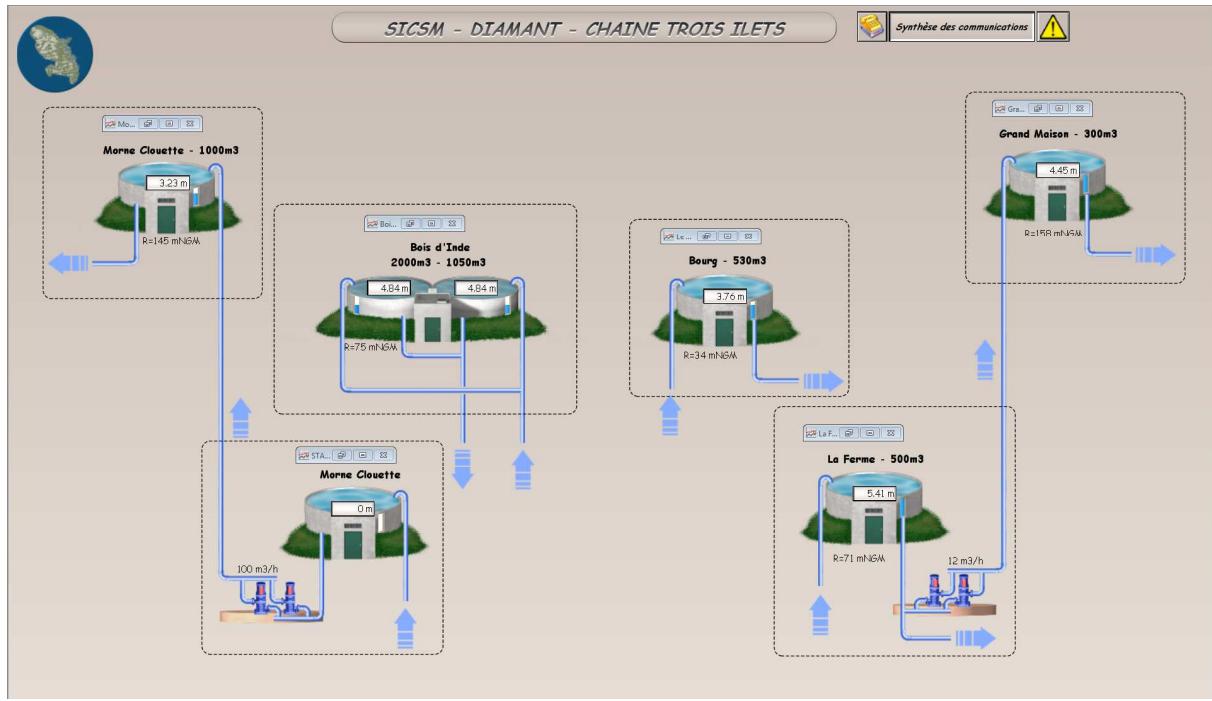


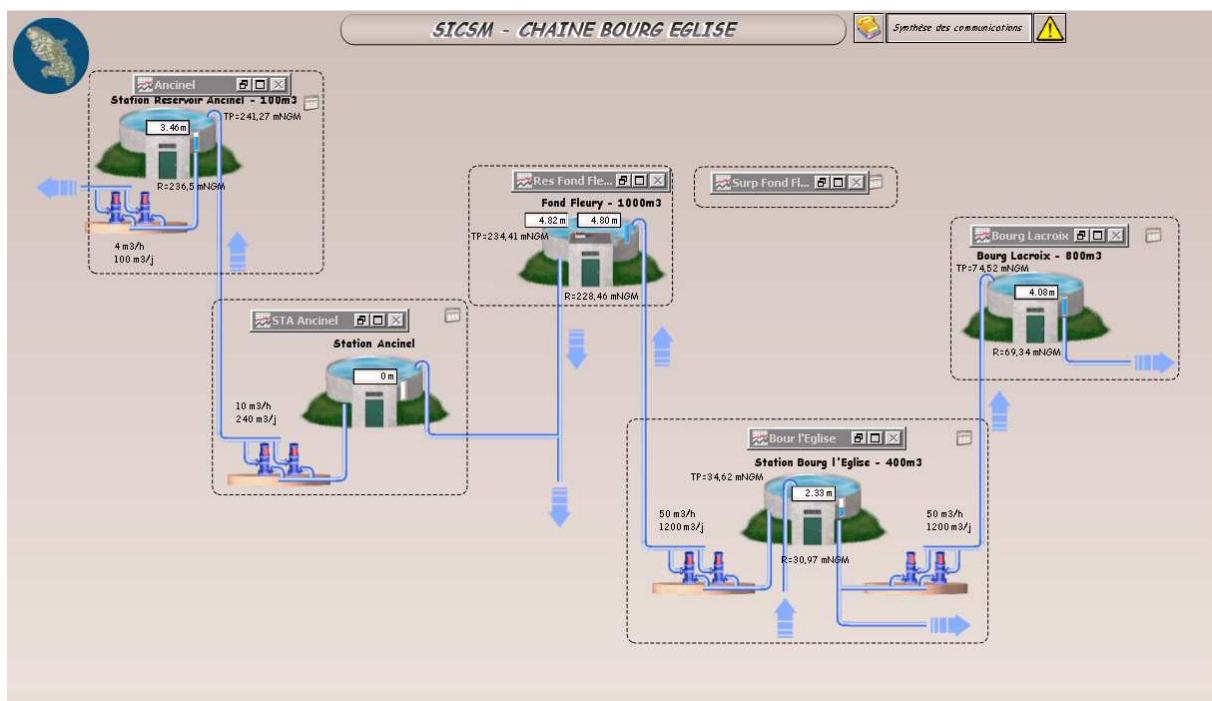
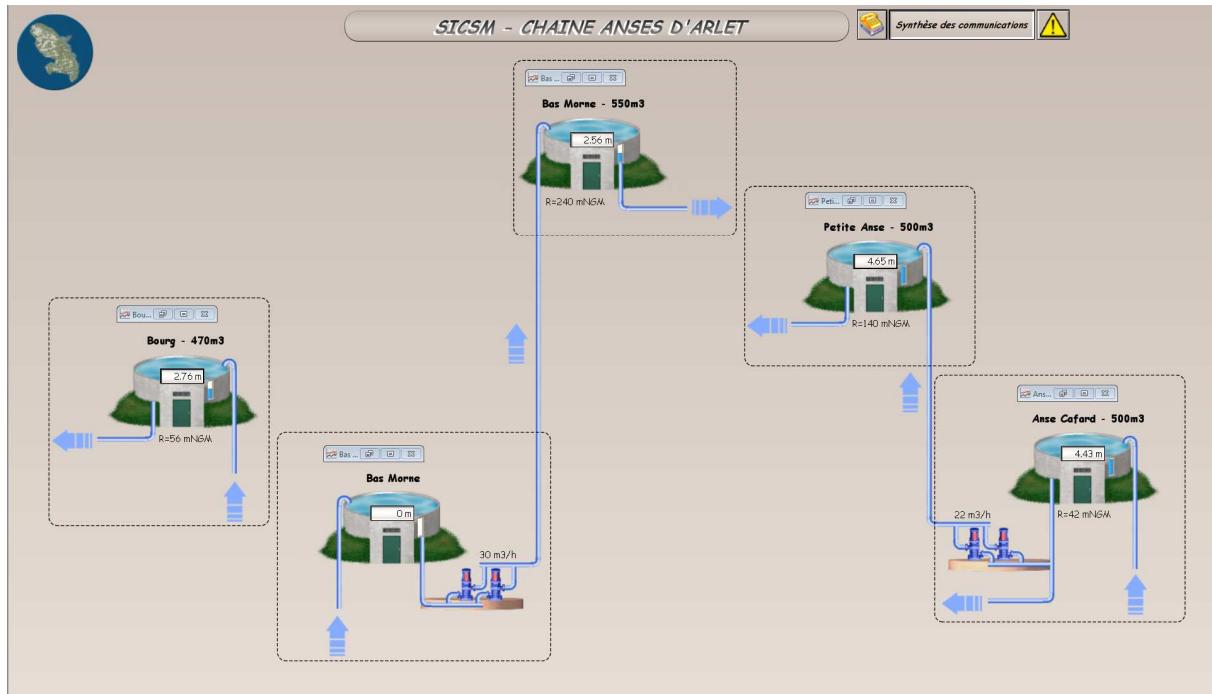


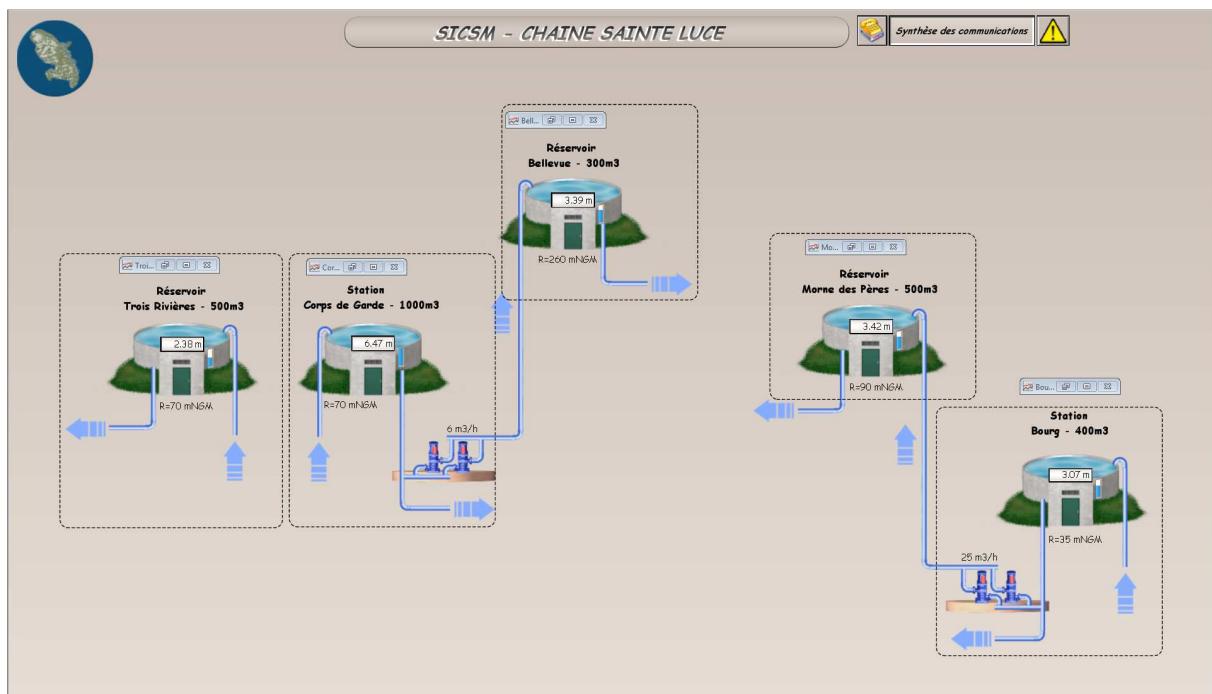
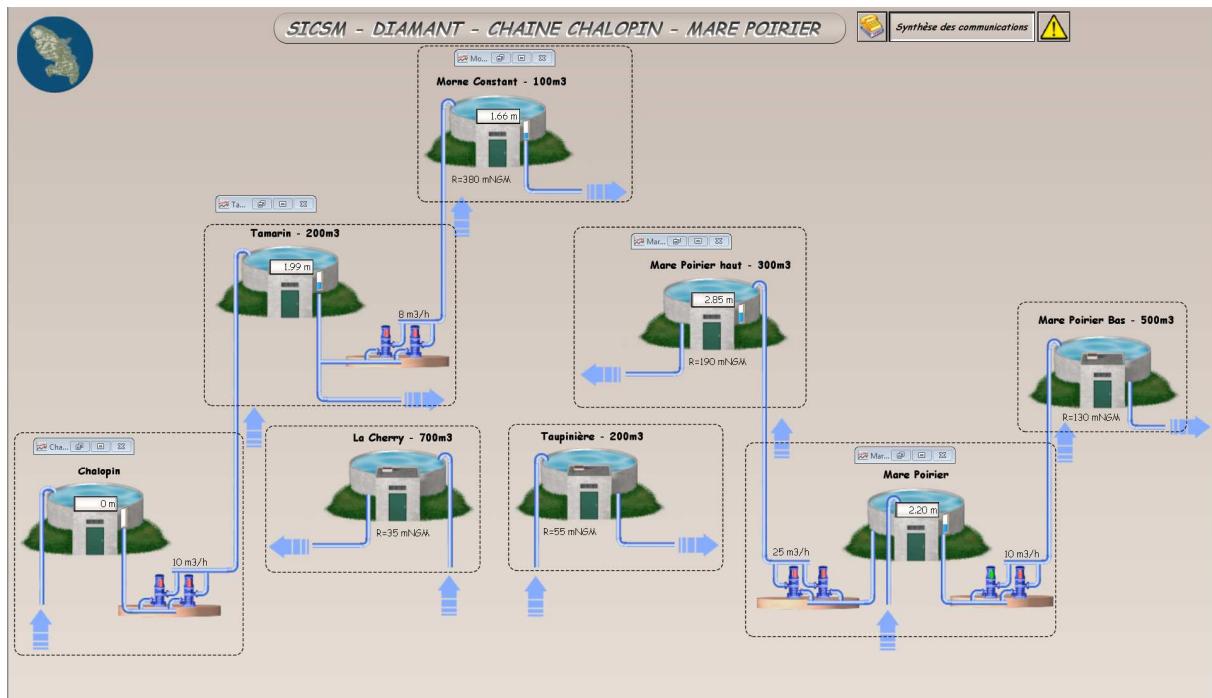


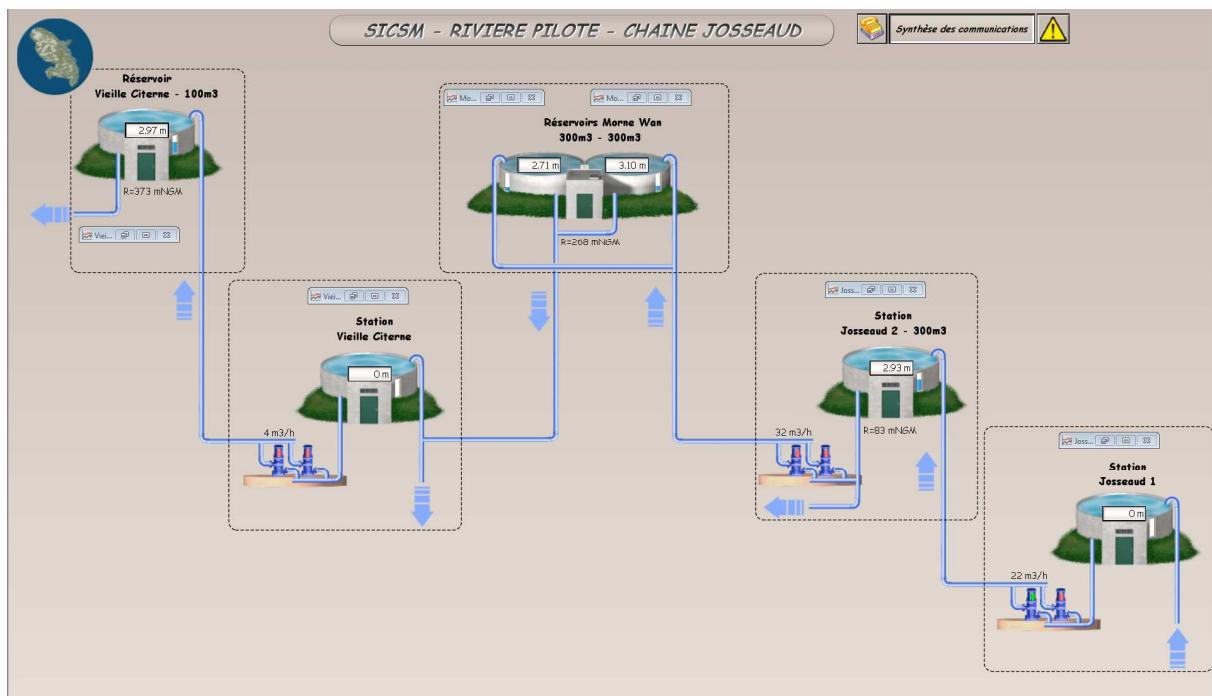
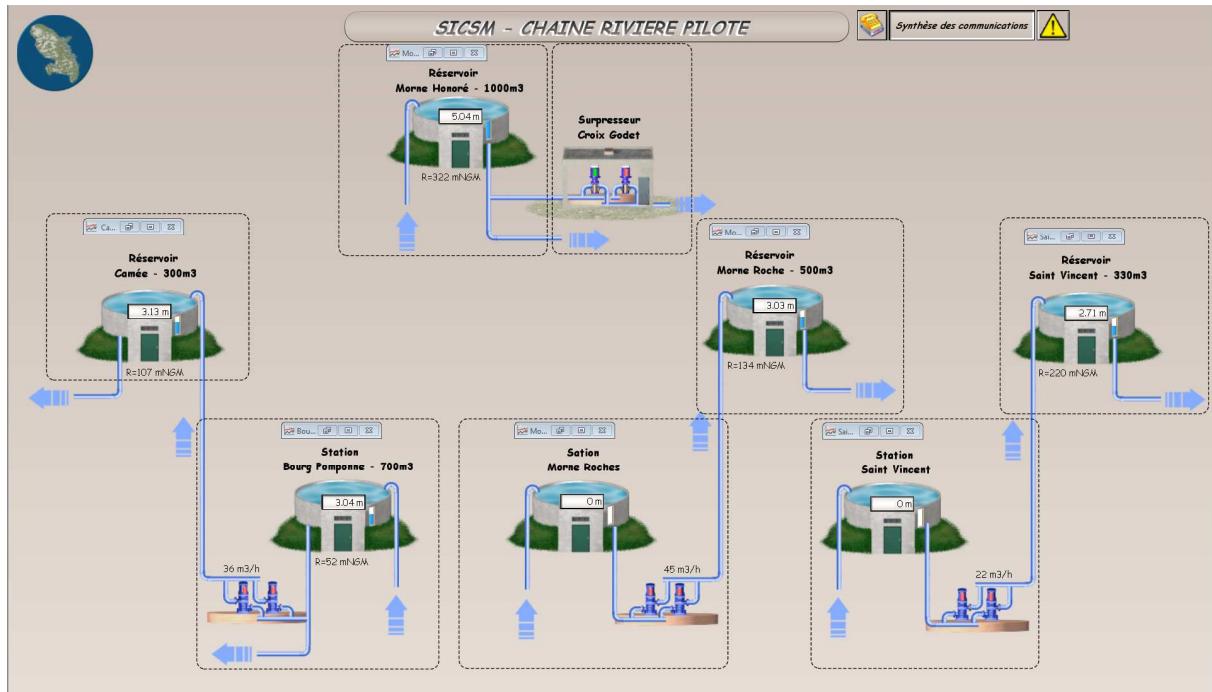


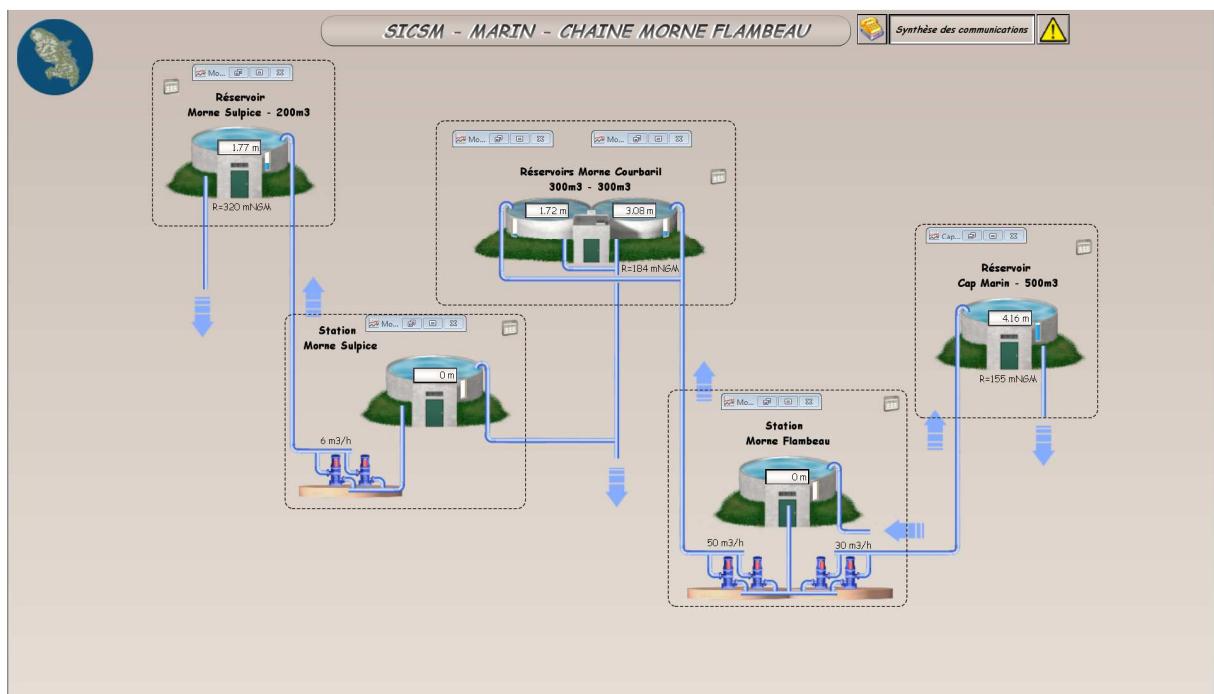
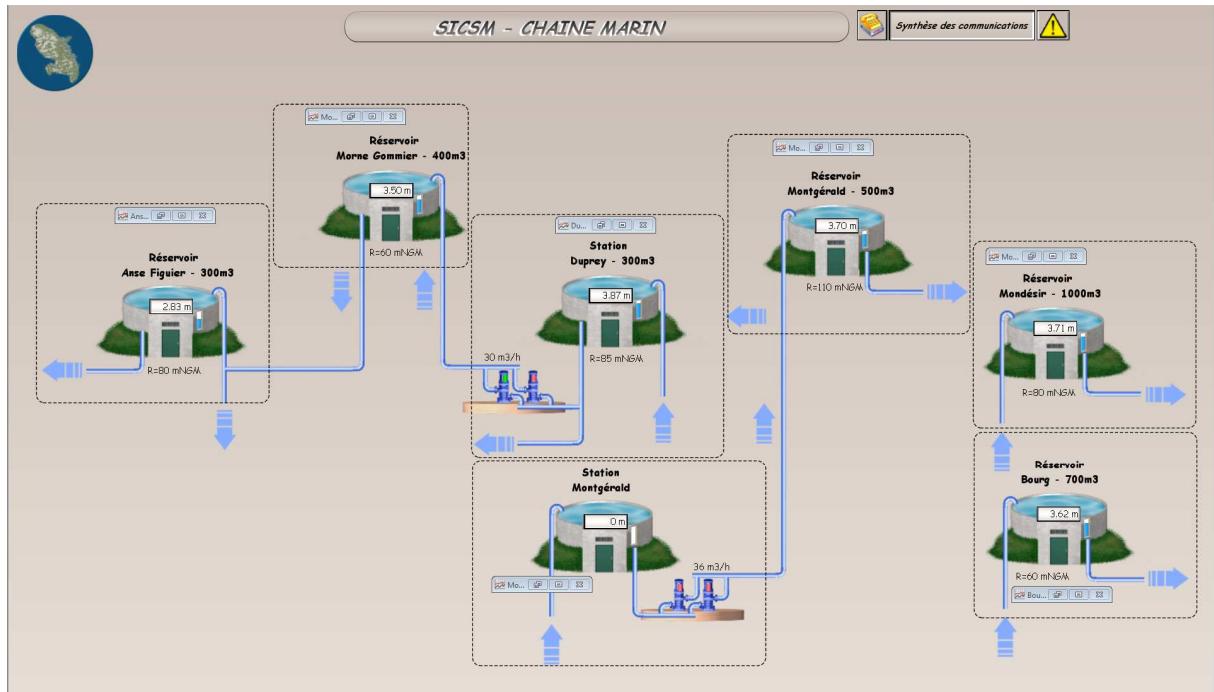


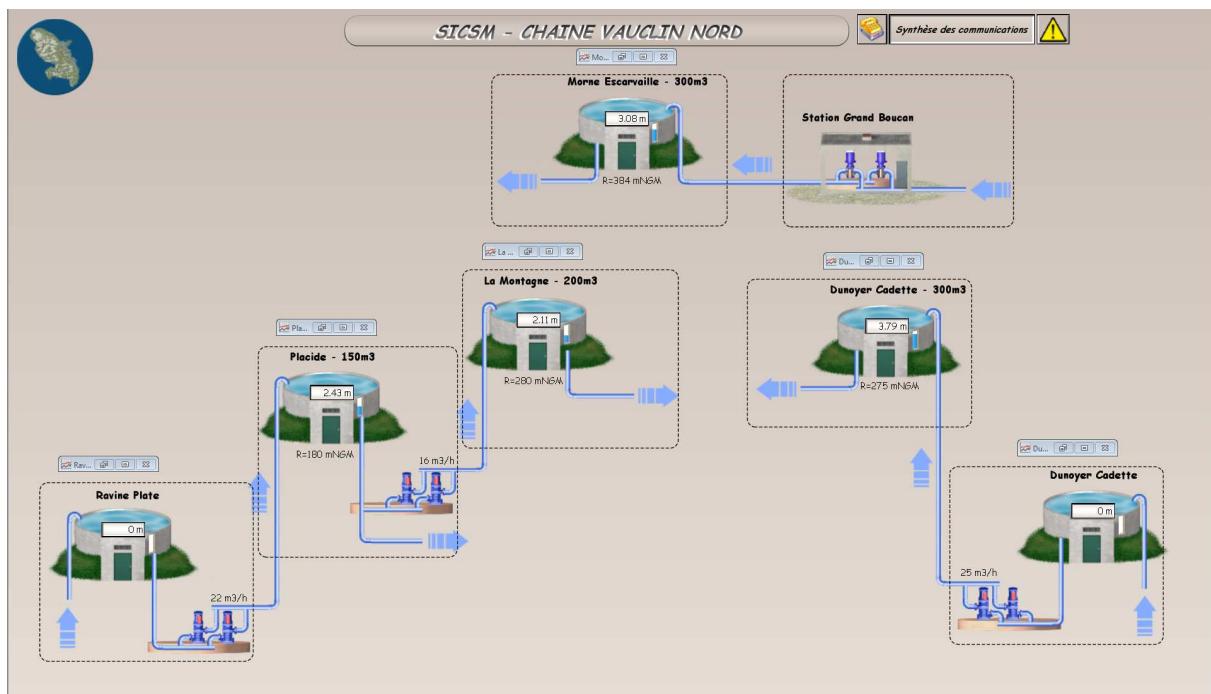
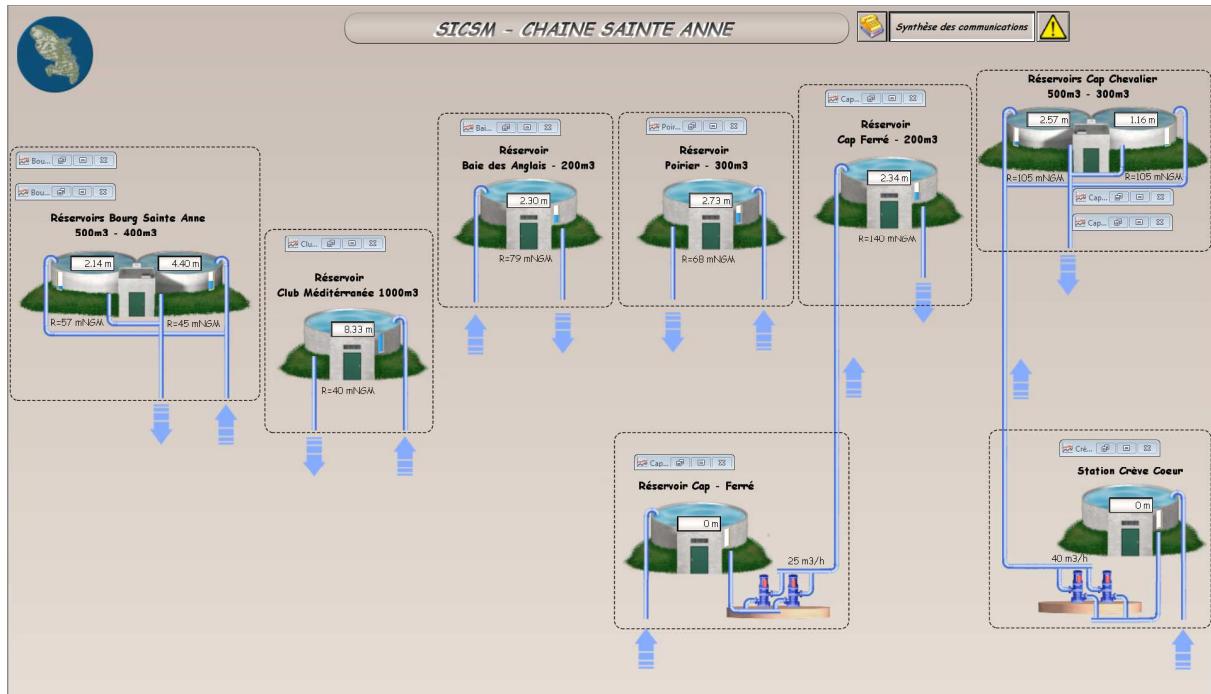


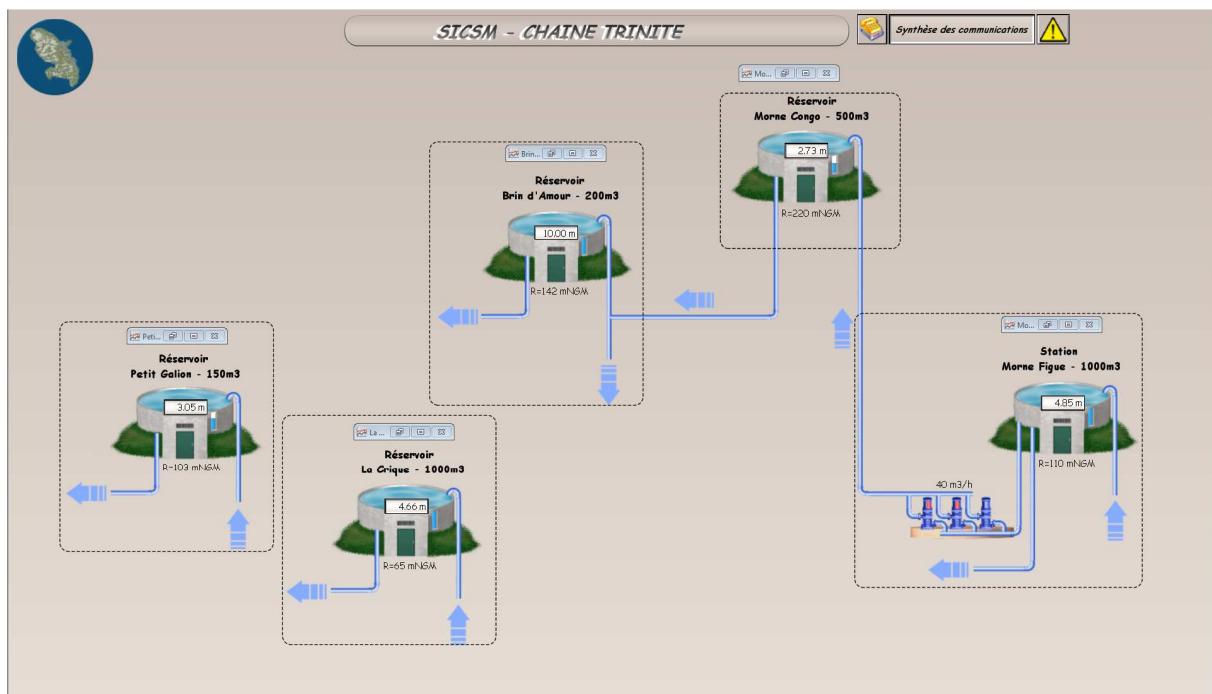
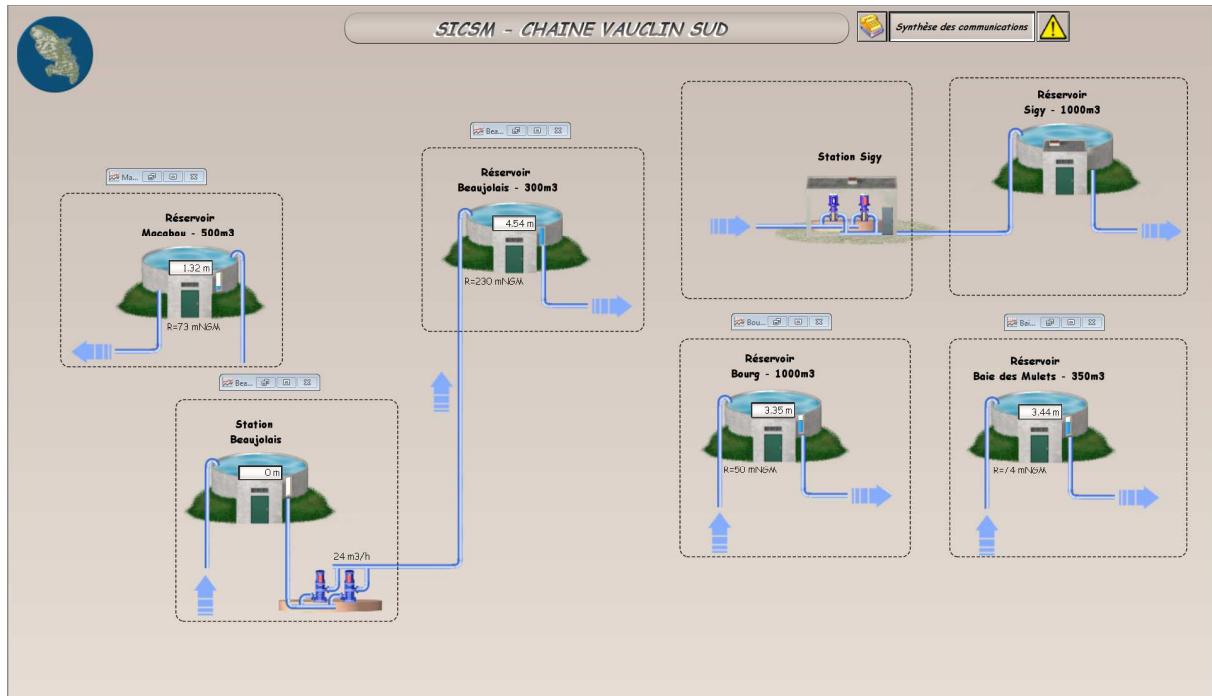


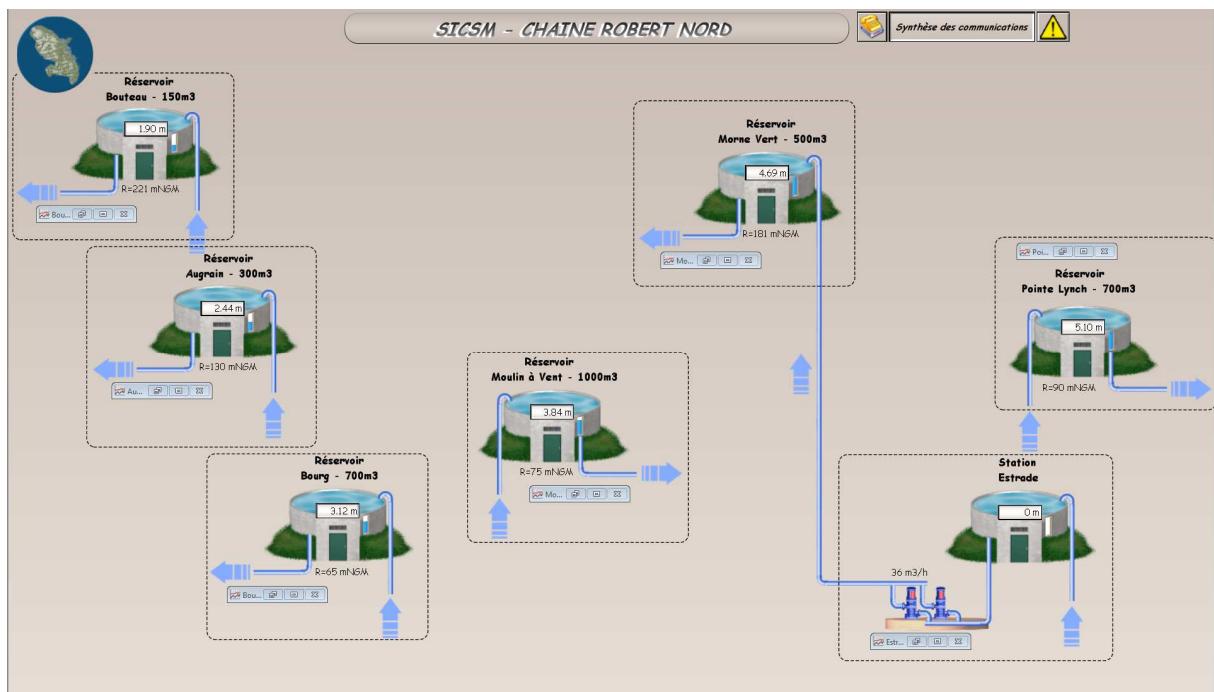
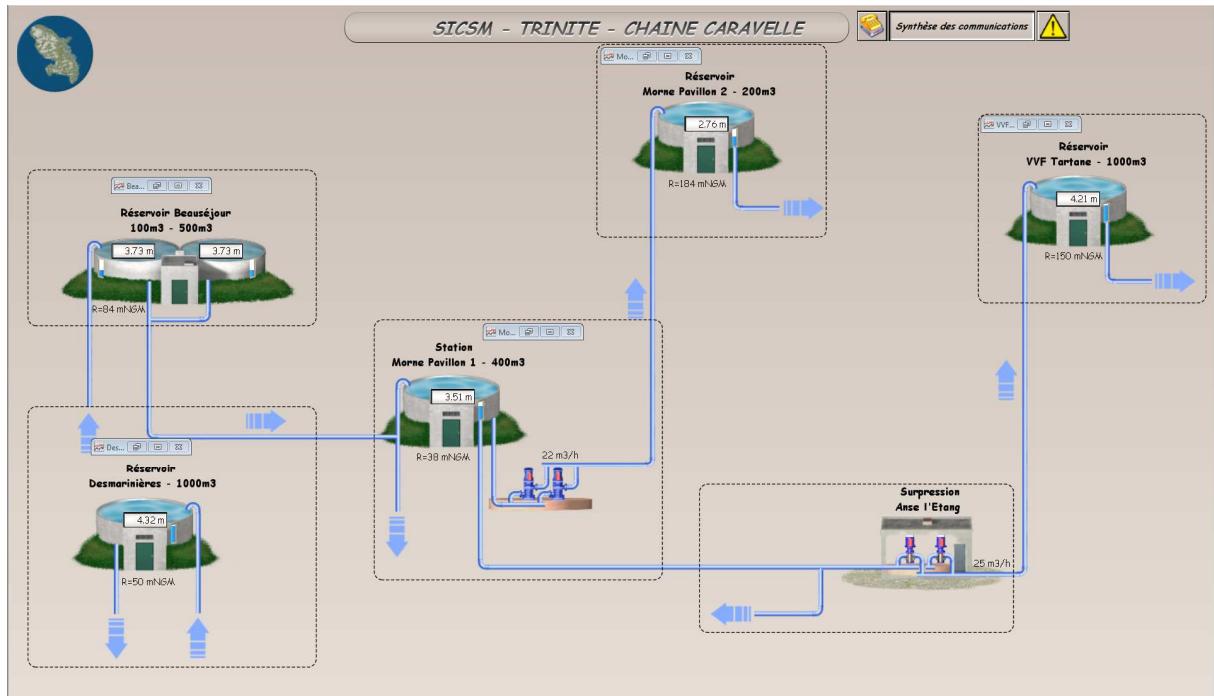


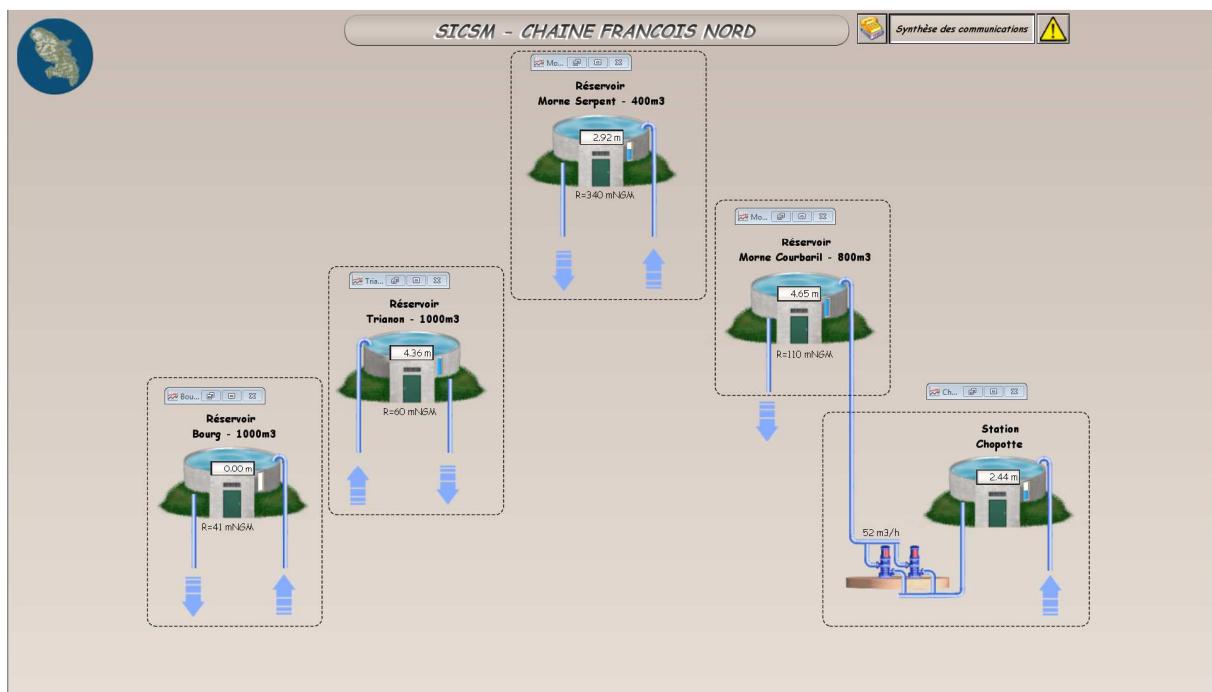
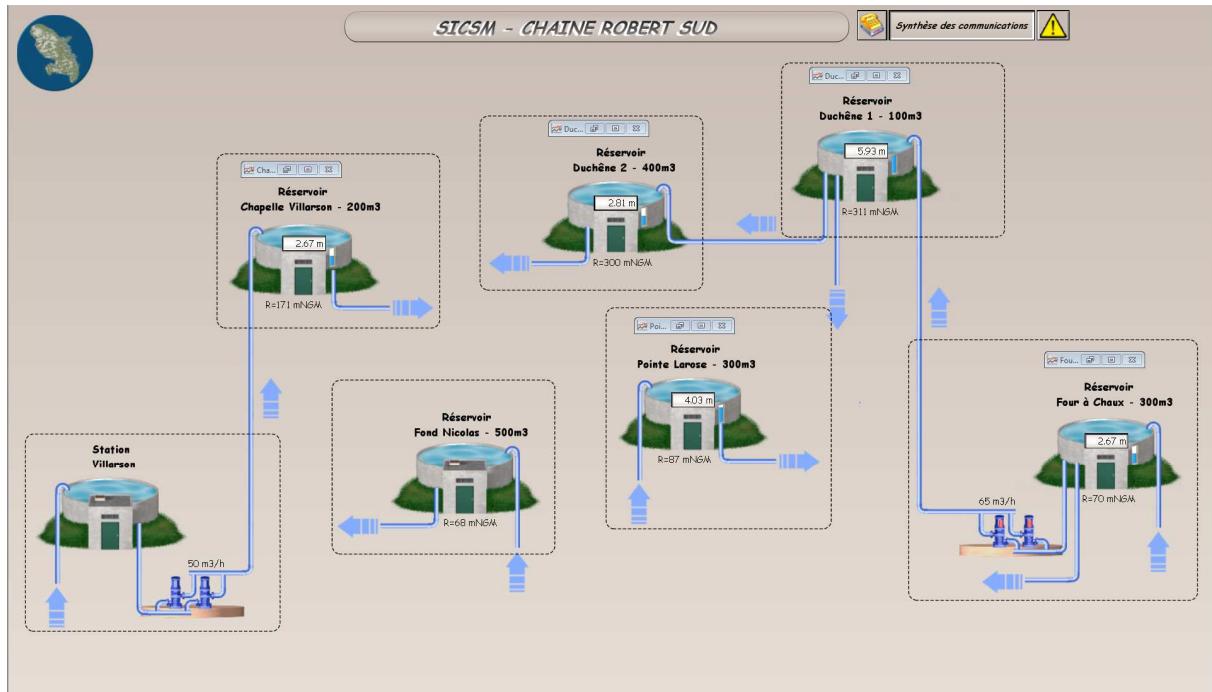


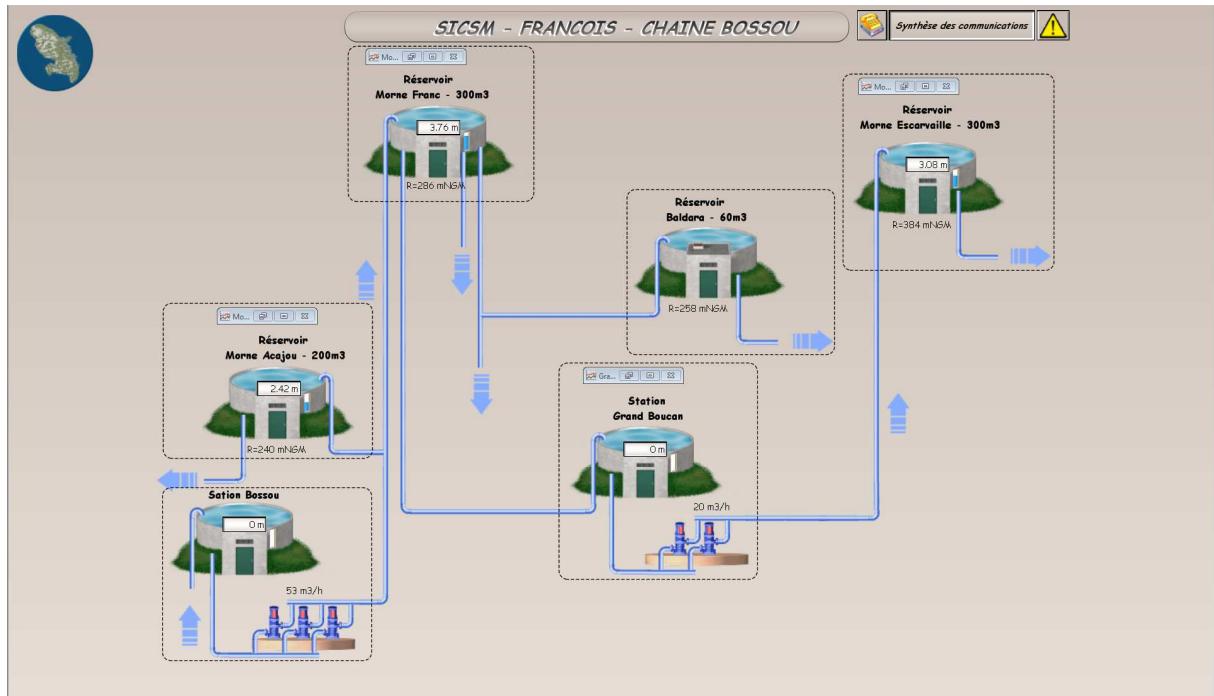












3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années.

- Eau brute usine de Rivière Blanche

	Eau Brute m ³	Moyenne jour m ³ /jour
Janvier	920 605	29 698
Février	803 108	28 682
Mars	880 836	28 414
Avril	860 855	28 695
Mai	862 002	27 807
Juin	848 353	28 278
Juillet	896 321	27 161
Août	860 164	27 747
Septembre	844 437	28 148
Octobre	950 829	30 672
Novembre	752 343	25 078
Décembre	859 063	27 712
TOTAL	10 338 936	28 326

3.1.3 Les volumes d'eau brute importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau brute importés (reçus ou achetés en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années.

- Eau brute usine de Directoire

	Eau Brute m ³	Moyenne jour m ³ /jour
Janvier	542 831	17 511
Février	470 183	16 792
Mars	519 069	16 744
Avril	527 647	17 588
Mai	545 916	17 610
Juin	532 224	17 741
Juillet	539 990	16 363
Août	532 047	17 162
Septembre	481 375	16 045
Octobre	570 694	19 023
Novembre	454 914	14 675
Décembre	485 110	15 649
TOTAL	6 202 000	16 992

3.1.4 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille les volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) en 2016.

Production SICSM			
Mois	Rivière Blanche	Directoire	TOTAL SICSM
Janvier	875 583	489 435	1 365 018
Février	810 737	462 540	1 273 277
Mars	861 331	485 354	1 346 685
Avril	835 048	493 735	1 328 783
Mai	843 080	510 252	1 353 332
Juin	842 432	494 522	1 336 954
Juillet	836 639	481 235	1 317 874
Août	872 743	490 171	1 362 914
Septembre	826 897	462 637	1 289 534
Octobre	839 727	479 195	1 318 922
Novembre	783 378	460 447	1 243 825
Décembre	875 780	453 762	1 329 542
TOTAL	10 103 375	5 763 285	15 866 660

Sans comptages entre le SICSM et la CACEM, +25 % de l'eau introduit dans le réseau n'est pas compté. De ce fait il est difficile d'interpréter les variations de production.

3.1.5 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille les volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

Achats d'eau				
Mois	Capot	SMDS	TOTAL AEG	Production + achat en gros
Janvier	231 456	4 042	235 498	1 600 516
Février	264 068	3 646	267 714	1 540 991
Mars	314 556	4 322	318 878	1 665 563
Avril	259 817	3 793	263 610	1 592 393
Mai	295 006	3 890	298 896	1 652 228
Juin	200 364	3 875	204 239	1 541 193
Juillet	250 107	4 209	254 316	1 572 190
Août	303 993	4 267	308 260	1 671 174
Septembre	333 615	5 076	338 691	1 628 225
Octobre	225 452	4 077	229 529	1 548 451
Novembre	345 664	3 606	349 270	1 593 095
Décembre	290 400	4 044	294 444	1 623 986
TOTAL	3 314 498	48 847	3 363 345	19 230 005

Ventes d'eau				
Mois	Schoelcher	SCNA	CACEM	TOTAL VEG
Janvier	0	33 070	433 790	466 860
Février	0	30 040	433 790	463 830
Mars	0	27 670	433 790	461 460
Avril	0	29 320	433 790	463 110
Mai	0	25 810	433 790	459 600
Juin	0	31 360	433 790	465 150
Juillet	0	23 450	433 790	457 240
Août	0	29 940	433 790	463 730
Septembre	0	39 040	433 790	472 830
Octobre	0	29 850	433 790	463 640
Novembre	0	42 560	433 790	476 350
Décembre	0	32 330	433 790	466 120
TOTAL	0	374 440	5 205 480	5 579 920

Les achats et les ventes d'eau sont effectués en application des conventions signés entre le SICSM et ;

- le Syndicat des Communes du Nord Atlantique pour l'alimentation des écarts sur les communes du Robert et de Trinité. Cette convention a dépassé sa durée d'application.

- la commune de Schoelcher pour sa propre alimentation.

Le volume considéré pour la vente d'eau à la CACEM correspond au forfait du projet de convention SICSM / CACEM annexé au contrat d'affermage mais non signé par les 2 parties.

3.1.6 Les volumes mis en distribution

Volumes mis en distribution (m ³)			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	15 727 005	15 866 660	+0,89%
dont volumes eau brute prélevés (A')	16 408 300	16 540 900	+0,81%
dont volumes de service production (A'')	681 288	674 276	-1,03%
Total volumes eau potable importés (B)	3 381 198	3 363 345	-0,53%
Total volumes eau potable exportés (C)	5 683 279	5 579 920	-1,82%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	13 424 924	13 650 085	+1,68%

3.1.7 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	8 662 777	8 739 805	+0,89%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux, irrécouvrables...) (E'')	224 879	175 663	-21,8%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	8 887 656	8 927 209	0,0%

3.1.8 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	13 424 924	13 650 085	+1,67%
Volumes comptabilisés (E)	8 887 656	8 927 209	+0,44%
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	+1,09%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	4 381 671	4 507 470	+2,87%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	4 537 268	4 722 880	+4,0%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 614	1 622	+0,49%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	7,43	7,61	+2,42%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	7,70	7,97	+3,5%

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	+1,09%
Volumes eau potable exportés (C)	5 683 279	5 579 920	-1,82%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	15 727 005	15 866 660	+0,89%
dont volumes eau brute prélevés (A)	16 408 300	16 540 900	+0,81%
dont volumes de service production (A'')	681 288	674 276	-1,03%
Volumes eau potable importés (B)	3 381 198	3 363 345	-0,53%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	77,1%	76,6 %	-0,65%

3.1.9 L'ILC et rendement grenelle 2

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

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

Pour votre collectivité le rendement à atteindre selon le décret 2012-97 est de 69,97 % pour l'année 2016.

Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	9 043 253	9 142 620	+1,09%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	1 614	1 622	+0,49%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	24 ,99	24,86	-0,52%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	75 %	75 %	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = 65 + 0,2 ILC (%)	69,99 %	69,97 %	-0,03%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	77,1%	76,6 %	-0,65%

Avec un rendement de 76,6 %, le SICSM répond pleinement aux exigences du Grenelle 2.

Les volumes « vendus » à la CACEM sont forfaitaires. En effet en l'absence de comptages entre le réseau du SICSM et celui de la CACEM, le volume considéré est celui correspondant au volume de 2014, dernière année d'exploitation des communes de St Joseph et du Lamentin par la SME. Il est établi que les volumes utilisés en 2015 et 2016 sont largement supérieurs à ceux de 2014.

3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs établies à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, ...). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

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

3.2.2 Le programme ARS

L'ARS (Agences Régionales de Santé) impose annuellement son programme de surveillance. Les résultats sont inclus dans les données présentées ci-après.

Type Eau	Distribution		Production		Ressource	TOTAL
Type Schéma	D1+Spores +Alu	D1+D2+Alu +Spores	P1+P2+Spores +COT	P1+Spores +COT	RS	
Nb prél.	246	12	9	27	18	312

3.2.3 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,

- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

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

3.2.4 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

L'eau alimentant les communes du SICSM est d'origine superficielle et produite à partir de 2 unités de traitement appartenant au SICSM :

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

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

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



IP9	Indice d'avancement de la protection de la ressource	Unité = 80 %
-----	---	---------------------

**Noté : suivant connaissance du délégataire, dossier suivi par le syndicat*

Définition : Pour chaque point de prélèvement alimentant le service (y compris eau achetée en gros), une note est attribuée suivant le principe suivant :

Indice d'avancement d'une démarche « périmètre de protection »

0 % = aucune action

20 % = lancement d'une étude

40 % = périmètre défini (étude hydrogéologique terminée)

50 % = dossier déposé en Préfecture

60 % = arrêté préfectoral signé

80 % = mise en œuvre (acquisition des terrains, publicité foncière des servitudes et travaux terminés)

100 % = existence d'une procédure de suivi périodique

L'indice global est obtenu, en pondérant par le volume produit (ou importé) correspondant au point de prélèvement.

Base de calcul de l'IP9 :

L'indice d'avancement au 31/12/2015 de chaque ressource est le suivant :

- Rivière Blanche : 80 %

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

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

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

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource								
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre			% Conformité
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité	
Contrôle sanitaire	Microbiologique	18	0	100,0%		0		100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	18	0	100,0%		0		100,0%

3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production							
Type		Contrôle sanitaire					
		Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique		36	1	97,2%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique		36	4	88,8%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique		216	1	99,5%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique		5 114	4	99,9%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/12/2016	SORTIE STATION DIRECTOIRE	pH SUR PLACE	6.2	unité pH	<=9	>=6,5
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/04/2016	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	ALUMINIUM	0.21	mg/litre	<=,2	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2016	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	FER	0.479	mg/litre	<=,2	
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/10/2016	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	pH SUR PLACE	6.3	unité pH	<=9	>=6,5
SAINT-JOSEPH	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/11/2016	SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	91	nombre /100 ml	=0	

Chacun de ces analyses hors références a fait l'objet d'une discussion avec les services de l'ARS et conduit pour chacune d'entre elles à une analyse des processus de traitement des usines pour corriger ces dysfonctionnements ponctuels.

3.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution							
Type		Contrôle sanitaire					
		Analyses	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique		227	3	98,7%	1	99,6%
Bulletin	Physico-chimique		228	15	93,4%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique		1 356	4	99,7%	1	99,9%
Paramètre	Physico-chimique		4 491	17	99,6%	0	100,0%

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

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
DUCOS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2016	DUCOS/MORNE VERT	ALUMINIUM	0.229	mg/litre	<=,2	
LE DIAMANT	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/10/2016	DIAMANT/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0	
LE FRANÇOIS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/06/2016	FRANCOIS/BOURG	TURBIDITE	3.3	NTU	<=2	
LE MARIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/03/2016	MARIN/QUARTIER DUPREY	ALUMINIUM	0.22	mg/litre	<=,2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/06/2016	ROBERT/BOURG	pH SUR PLACE	6.3	unité pH	<=9	>=6,5
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/11/2016	ROBERT/BOURG	ALUMINIUM	0.234	mg/litre	<=,2	
LE ROBERT	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/11/2016	ROBERT/BOURG	pH SUR PLACE	6.4	unité pH	<=9	>=6,5
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/03/2016	VAUCLIN/BOURG	TURBIDITE	2.5	NTU	<=2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/04/2016	VAUCLIN/BOURG	TURBIDITE	6.8	NTU	<=2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/06/2016	VAUCLIN/BOURG	TURBIDITE	2.8	NTU	<=2	
LE VAUCLIN	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2016	VAUCLIN/BOURG	ALUMINIUM	0.436	mg/litre	<=,2	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/09/2016	ANSES D'ARLET/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	3	nombre /100 ml	=0	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/10/2016	ANSES D'ARLET/BOURG	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2	nombre /100 ml	=0	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	18/10/2016	ANSES D'ARLET/BOURG	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	26	nombre /100 ml	=0	
LES ANSES-D'ARLET	Contrôle sanitaire	Non conforme	15/11/2016	ANSES D'ARLET/BOURG	STREPTOCOQUES FECAUX (ENT)	1	nombre /100 ml	=0	
RIVIÈRE-PILOTE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/03/2016	HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE	ALUMINIUM	0.225	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/08/2016	RIVIERE SALEE/BOURG	ALUMINIUM	0.235	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/12/2016	RIVIERE SALEE/BOURG	ALUMINIUM	1.138	mg/litre	<=,2	
RIVIÈRE-SALÉE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/12/2016	RIVIERE SALEE/BOURG	TURBIDITE	6.8	NTU	<=2	
SAINTE-ANNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/08/2016	SAINTE ANNE/BOURG	ALUMINIUM	0.239	mg/litre	<=,2	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/08/2016	SAINT ESPRIT/BOURG	TURBIDITE	5.8	NTU	<=2	
SAINT-ESPRIT	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2016	SAINT ESPRIT/BOURG	TURBIDITE	6.3	NTU	<=2	

- **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

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

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

Elle précise les modalités de :

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

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

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

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

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	263	1	99,6%
Physico-chimique	45	0	100,0%

En synthèse, l'eau distribuée sur les communes du SCISM est de très bonne qualité.

Plusieurs établissements industriels sollicitent régulièrement la SME pour leur transmettre les résultats d'analyse dans le cadre de leur démarche qualité (SNYL, SAPY Danone, Centre Hospitalier, ...).

3.3 Le bilan d'exploitation

3.3.1 La consommation électrique

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

Commune	Station de pompage	Réservoir alimenté	Débit m ³ /h	HMT m	Type de contrat EDF	Puissance souscrite max kWh	Volume refoulé m ³ / an	Energie consommée kWh / an
Anses d'Arlet	Bas Morne	Bas Morne	30	220	Moyenne Tension	25	70 958	54 197
Anses d'Arlet	Gallochat	Morne bigot	21,7	210	Basse Tension	22	42 272	40 629
Diamant	Bourg l'Eglise	Fond Fleury Bourg Lacroix	50 50	170 44	Moyenne Tension	150	97 538	80 869
Diamant	Anse Cafard	Petite Anse	26	132	Moyenne Tension	20	71 963	23 331
Diamant	Mare Poirier	Mare Poirier Bas Mare Poirier Haut	10 25	150 120	Moyenne Tension	30	53 044 34 931	16 568 37 711
Diamant	Ancinel	Ancinel	10	170	Basse Tension	11	10 725	9 690
Diamant	Chalopin	Tamarin	10	200	Basse Tension	11	34 866	26 351
Diamant	Tamarin	Morne constant	8	137	Basse Tension	7,5	23 511	17 662
Ducos	Fond d'Or	Morne Pitault	56	135	Moyenne Tension	36	559 423	272 489
Ducos	Bac coco	Surpression adduction	700	20	Moyenne Tension	53	2 292 700	152 104
Ducos	Barington	Durivage	65	115	Moyenne Tension	30	289 300	117 245
Ducos	Morne Carette	Morne Carette	52	67	Basse Tension	7,5	184 868	47 272
Ducos	La marie	Vaudrancourt	120	90	Basse Tension	30	82 411	133 150
Ducos	Morne vert	Morne Privat	10	70	Basse Tension	3	13 167	3 884
François	Dostaly	Bois Soldat	40	122	Moyenne Tension	34	194 429	93 891
François	Chopotte	Morne Courbaril	52	92	Moyenne Tension	19	240 856	84 763
François	Bossou	Morne Franc	53	240	Moyenne Tension	60	297 965	475 869
François	Morne gamelle	Morne gamelle	15	65	Basse Tension	5,5	129 411	28 079
Lamentin	Directoire	Belle ile Boutaud	38 16	50 94	Moyenne Tension	85	68390 45 134	28 079 38 100
Marin	Duprey	Morne Gommier	25	240	Moyenne Tension	37	103 594	103 767
Marin	Morne Flambeau	Morne Courbaril Cap Marin	64 30	122 91	Moyenne Tension	25	198 286 78 097	106 528

3 | Qualité du service

Marin	Montgérald	Montgérald	36	63	Basse Tension	15	73 858	-
Marin	Morne Sulpice	Morne Sulpice	16	191	Basse Tension	15	32 169	12 714
Rivière Pilote	Morne roches	Morne roches	45	110	Moyenne Tension	25	116 510	42 038
Rivière Pilote	Saint Vincent	Saint Vincent	30	167	Moyenne Tension	20	81 704	64 467
Rivière Pilote	Josseaud 1	Josseaud 2	45	51	Basse Tension	10	139 506	23 486
Rivière Pilote	Josseaud 2	Morne Wan	30	200	Moyenne Tension	20	215 606	149 741
Rivière Pilote	Bourg / pomponne	En Camée	40	75	Basse Tension	15	28 565	7 475
Rivière Salée	Dédé	La-Haut Dédé	36	190	Basse Tension	35	48 190	21 560
Rivière Salée	Petit bourg	Courbaril	80	14.5	Basse Tension	5,5	-	-
Rivière Salée	Thoraille	Sans Pareil	150	95	Moyenne Tension	64	133 484	407 164
Rivière Salée	Sans Pareil	Desmarinières Haut	78	132	Moyenne Tension	85	897 476	260 441
Rivière Salée	Desmarinières Bas	Epinay	65	165	Moyenne Tension	50	263 355	355 989
Rivière Salée	Courbaril	Fond Masson	69	112	Moyenne Tension	55	920 001	174 076
Rivière Salée	Fond Masson	Morne Honore	69	173	Moyenne Tension	95	325 858	233 067
Robert	Four à chaux	Duchêne 1	65	263	Moyenne Tension	85	268 838	343 071
Robert	Villarson	Chapelle Villarson	22	112	Moyenne Tension	21	48 184	27 002
Robert	L'Estrade	Mont Vert	36	96	Moyenne Tension	19	169 874	84 387
Sainte Anne	Crève-Cœur	Cap Chevalier	45	93	Moyenne Tension	22	132 787	48 784
Sainte Anne	Cap ferre	Cap ferre	30	138	Basse Tension	18,5	57 519	30 323
Sainte Luce	Bourg	Morne des Pères	30	59	Basse Tension	7,5	63 495	18 521
Sainte Luce	Corps de garde	Bellevue	16	191	Basse Tension	15	44 215	35 885
Saint Esprit	Bourg	Morne Lavaleur	55	80	Moyenne Tension	40	189 231	70 292
Saint Esprit	Vieille citerne	Vieille citerne	5	149	Basse Tension	18	4 124	5 285
Saint Joseph	Rivière Blanche	Séailles Balata	210	160	Moyenne Tension	235	1 449 687	423 878
			50	150			221 010	180 906
Trinité	Anse l'Etang	VVF Tartane	25	125	Moyenne Tension	13	72 721	32 174
Trinité	Morne Figue	Morne Congo	40	115	Moyenne Tension	50	205 494	107 259

3 | Qualité du service

Trinité	Morne pavillon 1	Morne pavillon 2	22	158	Basse Tension	15	18 017	16 774
Trois Ilets	Les Hameaux	L'Armée	15	35	Basse Tension	5	10 159	3 128
Trois Ilets	Les Hameaux	Gallochat	43	212	Moyenne Tension	80	266 807	209 969
Trois Ilets	La ferme	Grand maison	17	130	Basse Tension	11	35 261	16 536
Trois Ilets	Morne Clouette	Morne Clouette	100	86	Basse Tension	35	131 653	2 339
Vauclin	Beaujolais	Beaujolais	30	167	Moyenne Tension	20	118 989	74 408
Vauclin	Dunoyer Cadette	Dunoyer Cadette	30	203	Moyenne Tension	25	74 681	98 139
Vauclin	Placide	La montagne	16	120	Basse Tension	11	43 361	23 213
Vauclin	Grand boucan	Morne Escarvaille	30	128	Basse Tension	18,5	100 990	50 946
Vauclin	Sigy	Sigy	18,3	145	Basse Tension	11	-	-
Vauclin	Ravine plate	Placide	28,5	178	Basse Tension	22	143 976	101 949

3.3.2 La consommation de produits de traitement

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

- Rivièr^e Blanche

Produits	Consommation annuel	Taux de traitement moyen annuel
Dioxyde de Carbone	164,5 t	15,9 g/m ³
Chaux éteinte	100 t	9,7 g/m ³
Sulfate d'Alumine	160 t	15,4 g/m ³
Polymère	500 kg	0,05 g/m ³
Eau de javel	88 t	0,85 g/m ³

- Directoire

Produits	Consommation annuel	Taux de traitement moyen annuel
Dioxyde de Carbone	89,7 t	14,4 g/m ³
Chaux éteinte	40 t	6,4 g/m ³
Sulfate d'Alumine	80 t	12,9 g/m ³
Polymère	300 kg	0,05 g/m ³
Eau de javel	75 t	1,2 g/m ³

3.3.3 La production des boues d'eau potable

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

	Boue (en tonne)	Sable (m ³)	Déchet Industriel banals (en tonne)
Janvier	5,72	Ducos	
Février	4,12	Ducos	
Mars	3,14	Ducos	2,52
Avril	6,9	Ducos	
Mai	3,92	Ducos	
Juin	5,88	Ducos	
Juillet	9,94	Ducos	0,62
Août	11,18	Ducos	
Septembre	2,12	Ducos	
Octobre	2,3	Ducos	
Novembre	2,98	Ducos	
Décembre	3,48	Ducos	1,08
Total	61,2	50	4,22

3.3.4 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence).

3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

Construire Sans Détruire

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

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

Elle s'appuie sur deux piliers.

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

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

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

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

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

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

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



Nos Actions

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

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

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

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

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

En 2016, le tableau ci-dessous reprend les nombre de DT/DICT auxquels a répondu.

Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
107	81	139	116	105	142	101	91	91	132	116	54	1275

- **Opérations courantes des entretiens du réseau**

FUITES REPARÉES (y compris pendant l'astreinte)				
Commune	Fuite canalisation $\varnothing \leq 150$	Fuite canalisation $\varnothing > 150$	Branchements	compteurs
ANSES D'ARLET	23	0	22	14
DIAMANT	19	0	39	16
DUCOS	14	1	116	22
FRANCOIS	61	1	211	77
MARIN	17	12	60	18
RIVIERE PILOTE	30	15	139	27
RIVIERE SALEE	13	0	79	23
ROBERT	51	5	215	79
SAINTE ANNE	6	11	46	14
SAINT ESPRIT	20	0	80	17
SAINTE LUCE	22	13	68	19
TRINITE	30	1	139	77
TROIS ILETS	9	0	38	16
VAUCLIN	20	12	142	38
TOTAL	335	71	1394	457

3.3.6 La recherche des fuites

- **CAMPAGNE DE SECTORISATION DU RESEAU**

La recherche de fuites est l'un des éléments essentiels qui permet l'amélioration du rendement de réseau. Un travail en amont doit cependant être effectué pour cibler les secteurs dits fuyards sur le réseau de distribution d'eau potable. Ainsi, en partant des données des débits de nuit des réservoirs entre 1h et 4h du matin, des réseaux de distributions ont été sélectionnés pour être sectorisés soit immédiatement soit pendant des campagnes programmées.

Le tableau ci-dessous présente les sectorisations de nuit réalisées en 2016.

Réservoir de rattachement	Communes	Dates de sectorisation	km de linéaire réseau inspecté
Trianon	François	28/1/2016	15,58
Cap Est	François	11/3/2016	5,61
Morne Honoré 1	Rivière Pilote	17/3/2016	44,53
Mouin à Vent	Rivière Pilote	3/6/2016	13,7
Vaudrancourt	Ducos	11/7/2016	28
Morne Honoré 2	Rivière Pilote	15/11/2016	44,53

- **RECHERCHE DE FUITES**

En 2016, à l'issu des sectorisations, 75 fuites invisibles ont été communiquées aux agences territoriales pour réparation après avoir réalisé au préalable des opérations de sectorisations de nuit. Elles se répartissent comme indiqués dans le tableau ci-après.

Communes	Canalisation	Accessoires	Branchements
ANSES D'ARLET	3		2
DIAMANT	6		2
DUCOS	4		8
FRANCOIS	2		7
MARIN	1		2
RIVIERE PILOTE	1		2
RIVIERE SALEE	1		2
ROBERT	2		7
SAINTE ANNE	2		
SAINT ESPRIT	1	1	2
SAINTE LUCE			
TRINITE	1		5
TROIS ILETS	1		1
VAUCLIN	1		8
TOTAL	26	1	48

- **REPARATION DES FUITES**

Le délai imposé aux agences territoriales pour la réparation des fuites identifiées par le service de recherche de fuites ne doit pas être supérieur à 15 jours comprenant la gestion administrative (DICT, ...), la réparation proprement dite et l'enregistrement dans notre base de données.

Ce délai a été calculé à partir des données du SIG que les agences territoriales remplissent au quotidien.

	Agence Centre Nord (en jours)	Agence Sud (en jours)
Janvier	3	3
Février	22,75	3
Mars	12,33	3,08
Avril	24,75	19,14
Mai	20,08	8,33
Juin	29,4	14,37
Juillet	39,6	18,11
Août	42,1	13,24
Septembre	5,7	12,4
Octobre	7,03	15,35
Novembre	7,94	19,64
Décembre	9,94	18,2

Les objectifs n'ont pas été atteint certains mois essentiellement à cause du repart d'intégration dans notre SIG.

3.3.7 Les interventions en astreinte

La continuité du service est une priorité absolue pour l'ensemble des équipes de la SME en période travaillé comme en période d'astreinte. Cependant, cet indicateur sera suivi à partir de la mise en place du centre de pilotage en mars 2017.

Les natures des interventions d'urgence sont essentiellement dues à des dysfonctionnements du pompage (désamorçage, moteur ou pompe détérioré, ...), des défaillances de l'alimentation en énergie (EDF), des défauts de communication entre site, ...

Plusieurs dizaines d'alarmes par semaine sont transmises par la supervision aux agents, chefs de service ou cadres.

3.3.8 Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage

Proposition d'amélioration de la production

De manière générale, le stockage d'eau traité sur les usines (réservoir de tête) est limité. Selon les heures de la journée, les stockages actuels ne permettent pas de maintenir une pression optimale plus de 4 à 6 h dans le réseau d'adduction. De ce fait, lors d'incidents importants sur l'une des usines de production tels que les prises d'eau en rivière colmatées, des conséquences sur la continuité de service sont rapides.

La construction du réservoir de 8 000 m³ à Rivière Blanche (mise en service Mai 2009) a permis d'améliorer la situation. Un projet de nouveau réservoir de 6 000 m³ à Directoire est en cours d'élaboration par la direction technique de l'eau potable du SICSM.

L'idéal serait de tendre globalement vers 24 heures d'autonomie.

- **Usines de Rivière Blanche**

PRISE D'EAU

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

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

Proposition ; réaménagement de la prise d'eau. A cet effet, un projet a été transmis au SICSM en 2011.

INTRUSION DE SABLE

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

Proposition ; mise en place d'un dessableur

SECURISATION DU SITE

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

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

BETON VIEILLISSANT

Certain béton accuse le poids des âges. De même que certain revêtement de sol, tel que celui devant le local de stockage du Sulfate d'Alumine.

Proposition ; campagne de reprise de ces bétons et revêtements et réaménagement de certaine zone telle que celle du polymère.

GUES ROUTE DES GUES

La route des gués a été refaite en 2009 à l'exception des gués. Le revêtement de ces gués est en très mauvaise état (ferraillage apparent, ornières profondes, ...). En plus du revêtement, la structure même des gués est atteinte (« les canalisations de l'adduction soutiennent les gués »). Il est urgent, à minima, de diagnostiquer leur état.

Proposition d'amélioration sur le réseau

- Ensemble réseau d'adduction

- Mise en place de compteurs de vente d'eau en gros entre le SICSM et la CACEM. Ces volumes représentent plus de 25 % de la production des usines du SICSM.

- Pose de vannes motorisées et compteurs de sectorisation. Ces 2 éléments permettront une meilleure sectorisation du réseau. Ces équipements devront être complétés par la mise en place de capteurs acoustiques. Ces différents dispositifs doivent permettre d'améliorer les performances du réseau (Indice Linéaire de perte et rendement) et notamment de respecter les débits réservés lors de Carême.

- Réseau d'adduction Centre Atlantique

- Diagnostic structurel des canalisations DN 700 et DN 800 entre Trinité et Robert pour connaître leur état et prévoir leur renouvellement si nécessaire.

- Reprendre les regards des vannes sur l'adduction DN 700 au lieu-dit La Crique et Cosmy. Le génie civil de ces regards contenant des vannes ou équipements stratégiques (débitmètre, ...) sont dégradés et non étanches.

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

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

- Réseau d'adduction Sud Caraïbes

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

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

- Réseau d'adduction Sud Atlantiques

- Renouvellement et redimensionnant des canalisations d'adduction en vieille fonte au départ de l'adduction principale vers le réservoir de Morne Escarvaille ainsi que vers les chaînes de Placide, Dunoyer Cadet, Beaujolais, Cap Ferré, Crève-Cœur et la Baie des Anglais.

- Docus

- Mise en place d'une seconde pompe sur le surpresseur de BAC COCO. Ce surpresseur remonte la ligne piézométrique sur l'ensemble du réseau de l'adduction du Sud Caraïbes. Cette station ne dispose que d'une seule pompe à vitesse variable jusqu'à 700 m³/h. Il serait souhaitable d'avoir une seconde pompe déjà installée sur le site en secours de la première en cas de défaillance.

- Renforcement des chaînes Mornes Vert / Morne Carette par la construction d'un réservoir à Morne Pitault (1500 m³) et Durivage (3000 m³). En effet, les réservoirs actuels sont en difficultés en quelques heures dès qu'il y a un incident sur le réseau d'adduction.

- François

- Sécurisation de la chaîne de Grand Boucan en renouvelant la vieille canalisation PVC entre le réservoir de Morne Franc et la station de Grand Boucan. La canalisation PVC casse régulièrement interrompant ainsi la distribution d'eau régulièrement pendant plusieurs heures ou plusieurs jours. De plus la route peu large ralentie les interventions et les rend dangereuses.

- Rivière Pilote

- Réservoir de Morne Wan ; reconstruction d'un réservoir de 750 m³ à la place des 2 réservoirs existants dont le Génie Civile est fortement dégradé et renforcement de l'adduction du réservoir.

- La canalisation d'adduction DN 400 passant dans le tunnel de Mare Capron présente quelques points de corrosion qui s'aggrave avec le temps. Un diagnostic est nécessaire ainsi mettre en place des solutions pour limiter cette dégradation ou remplacer les tronçons les plus atteints.

- Marin

- La canalisation d'adduction DN 400 passant dans le tunnel de Mare Capron présente quelques points de corrosion qui s'aggravent avec le temps. Un diagnostic est nécessaire pour définir les actions à mettre en place afin de limiter cette dégradation et/ou remplacer les tronçons les plus atteints.

- Rivière Salée

- Passage de la canalisation d'adduction DN 500 sur des ouvrages d'art désaffectés. Ces ouvrages au-dessus de la rivière La Manche et dans la plaine de Rivière Salée ne sont plus entretenus et se dégradent avec le temps.

- Robert

- Construction d'un réservoir de 10 000 m³ au lieu l'Estrade. Ce réservoir permettra d'augmenter la volume de stockage sur le réseau d'adduction notamment en cas de défaillance des productions (intempéries) ou d'une casse importante de la canalisation d'adduction en tête de la branche Atlantique. Il permettra également de stabiliser la pression sur cette branche.

- Trinité

- Renouvellement de la canalisation de distribution du réservoir de Desmarinière.

3.4 Le renouvellement

3.4.1 Les opérations réalisées

Le tableau suivant récapitule les opérations de renouvellement de l'année.

Numéro chantier	Commune	Site	Libellé	Montant
RCC000		Rvlt Compteurs S.Client		109 660,00
RE0000		Rvt branchements Eau Potable		795 410,69
RE16015		Réducteurs Pression ATCN		9 454,62
RE16016		Réducteurs Pression ATS		108 470,72
RE16032		Rvlt VENTOUSES RESEAUX ATS		26 677,72
RE16033		Rvlt VANNES RESEAUX		73 116,06
RE15004	DUCOS	Surpresseur Bac Coco	Rnvl ensemble chloration	694,00
RE15005	RIVIERE SALEE	Chloration Médecin	Rnvl ensemble chloration	694,00
RE15006	DUCOS	Surpresseur La Marie	Réhabilitation pompe 1	1 571,15
RE15029	DIAMANT	Réservoir La Cherry	Rénovation et sécurisation accès	591,03
RE15030	SAINT ESPRIT	Réservoir Morne Vent	Rvlt panneau solaire	730,38
RE15040	RIVIERE SALEE	Station Pompage La Haut	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	439,69
RE15041	DIAMANT	Station Pompage Bourg La Croix	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	311,45
RE15042	MARIN	Station Pompage Morne Sulpice	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	355,94
RE15044	RIVIERE PILOTE	Station Pompage Saint Vincent	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	399,56
RE15045	RIVIERE PILOTE	Station Pompage Morne Roche	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	524,31
RE15046	SAINTE LUC	Station Pompage Corps de Garde	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	399,56
RE15047	VAUCLIN	Station Pompage Beaujolais	Rvlt pompes, ballon et hydraulique	399,56
RE15048	RIVIERE SALEE	Station Pompage Desmarinière Bas	Rvlt pompes	-11 845,50
RE15053	TRINITE	Station Pompage Anse L'étang	Rvlt pompes	805,95
RE15063	VAUCLIN	Station Pompage Grand Boucan	Réhabilitation et mise en sécurité branchement électrique	474,20
RE15064	ST JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt couverture fitres à sable	-48 245,40
RE15067	FRANCOIS	Réservoir Dostaly	Rvlt colonne Trop Plein	1 650,45
RE16001	FRANCOIS	Réservoir Morne Gamelle	Rnvt partiel cana adduction	3 662,70
RE16010	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Débitmètre CO ₂	3 213,33
RE16011	LAMENTIN	Usine Directoire	Débitmètre CO ₂	1 891,00

Numéro chantier	Commune	Site	Libellé	Montant
RE16024	LA TRINITE	Station Pompage Morne Pavillon 1	Rvlt chambre des vannes	2 232,56
RE16026	LAMENTIN	VANNE MOTORISEE BARBE Potentio	Rvlt Potentiomètre+transmetteur de position	1 048,47
RE16027	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation type 1 centrifugeuse 1	6 081,55
RE16028	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation type 1 centrifugeuse 2	4 524,39
RE16029	RIVIERE SALEE	Station Pompage Fond Masson	Rvt Moteur	1 109,00
RE16030	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt turbitimètre eau brute	7 377,19
RE16031	ST-JOSEPH	Station Pompage Rivière Blanche/Séaille	Rvlt armoire électrique	45 545,00
RE16032	LAMENTIN	Station Pompage Belle Ile	Rvlt armoire électrique	14 128,28
RE16033	FRANCOIS	Station Pompage Chopotte	Rvlt armoire électrique	17 261,70
RE16034	ROBERT	Station Pompage Estrade	Rvlt armoire électrique	15 135,74
RE16035	LAMENTIN	Station Pompage Rivière Blanche/Séaille	Rvlt pompes	1 573,04
RE16036	MARIN	Réservoir Cap Marin	Rnvt capot	1 225,00
RE16037	MARIN	Réservoir Morne Sulpice	Rnvt capot	1 027,25
RE16038	MARIN	Station Pompage Morne Flambeau	Rvlt capot	4 947,55
RE16039	VAUCLIN	Station Pompage Dunoyer Cadette	Rvlt échelle	1 568,29
RE16040	LAMENTIN	Usine Directoire	Remplacement Climatiseur local TGBT	1 217,51
RE16041	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt parafoudres transformateurs	7 393,13
RE16042	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt Chariot extracteur de boue décanteurs	6 595,53
RE16043	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt turbidimètre eau traitée UTB	4 462,38
RE16044	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt turbidimètre vanne automatique UTB / Rivière	4 584,37
RE16045	ROBERT	Réservoir Bouteau	Rnvt Panneau solaire	520,43
RE16046	LAMENTIN	Usine Directoire	Rénovation surpresseur 2 Aerzen GM 35 S	2 348,93
RE16047	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Remplacement carter de la vis de convoyage	2 597,33
RE16048	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation Floculateur BA	704,14
RE16049	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation canalisation eau de lavage DN400	3 084,33
RE16050	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Réfection agitateur 1 bâche eau sale UTB	1 141,30
RE16051	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Réfection agitateur 2 bâche eau sale UTB	4 445,30

Numéro chantier	Commune	Site	Libellé	Montant
RE16052	LAMENTIN	Usine Directoire	Etanchéïté canalisation eau de lavage DN400	1 208,28
RE16053	LAMENTIN	Usine Rivière Blanche	Rvlt partiel Herse UTB	400,00
RE16054	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation Floculateur BB	1 069,33
RE16055	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Remplacement coupleur automate eau traitée	5 264,97
RE16056	DIAMANT	Station Pompage Ancinel	Rvlt COLONNE TROP PLEIN	1 186,47
RE16057	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rénovation Floculateur AA	3 958,30
RE16058	FRANCOIS	Station Pompage Bossou	Remplacement du moteur	392,42
RE16059	STE-ANNE	Réservoir Morne Poirier	Rnvt Capot	2 448,00
RE16060	TROIS-ILET	Réservoir Bois D'Inde	Rnvt Capot	2 448,00
RE16061	LAMENTIN	Usine Directoire	Rvlt support agitateur tour de contact	2 432,73
RE16062	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt vérin filtre à sable	1 804,40
RE16063	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvlt ligne de vie captage	8 397,51
RE16064	DUCOS	Surpresseur Bac Coco	Rvlt dosage chlore	1 075,62
RE16066	DIAMANT	Station Pompage Mare Poirier	Echelle et capot (Mise en sécurité accès)	4 008,34
RE16067	DUCOS	Station Pompage La Marie	Réhabilitation pompe 2	2 339,60
RE16068	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Remplacement stand vidange Big Bag Chaux	23 391,27
RE16069	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Remplacement stand vidange Big Bag Sulfate d'Alumine	25 797,39
RE16070	LAMENTIN	Usine Directoire	Rvt serveur Topkapi	4 536,00
RE16071	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt serveur Topkapi	4 186,00
RE16072	VAUCLIN	Réservoir La Montagne	SOFREL	384,84
RE16073	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt canalisation eau de service	729,19
RE16074	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt compresseur air de service	10 797,78
RE16076	LAMENTIN	Usine Directoire	Rvt pompe doseuse eau de javel	3 072,41
RE16081	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt moteur malaxateur chaux UTB	2 515,00
RE16082	ROBERT	Station Pompage Four à Chaux	Rvlt pompes et hydraulique	800,00
RE16083	STE-ANNE	Réservoir Cap Chevalier	Remise à niveau câblage électrique	2 257,20
RE16086	ST-JOSEPH	Usine Rivière Blanche	Rvt partiel robot extracteur de boue décanteur ligne AB	2 136,00
RE16087	ROBERT	Réservoir Duchêne 1	Rvlt SOFREL S530 complet avec cartes	513,12
RE16088	FRANCOIS	Réservoir Morne Gamelle	Rvlt SOFREL S530 complet avec cartes	513,12
RE16089	FRANCOIS	Réservoir Morne Gamelle	Rvlt cpteur appro	732,58

Numéro chantier	Commune	Site	Libellé	Montant
RE16092	LAMENTIN	Station Pompage Rivière Blanche/Séaille	Rvt pompe	5 710,18
			Total général	1 373 718,86 €

3.4.2 La situation du fonds de renouvellement

Compte tenu du reliquat des exercices antérieurs, des dotations et des dépenses constatées, la situation du fonds de renouvellement en fin d'exercice est la suivante :

Indices	valeurs connues au 15/12/14	valeurs connues au 15/12/15	valeurs connues au 15/12/16
ICTH-E hors CICE	111,20	111,70	113,00
351107/EL 40.00 00	126,50	138,20	108,40
FSD2	126,30	123,60	123,70
TP10a	107,00	105,90	105,20
K SICSM	1	0,9995	0,9973
Base contractuelle	1 800 194,00	1 800 194,00	1 800 194,00
Année	2015	2016	2017
Montant Renouvellement	1 350 145,50	1 799 293,90	1 795 333,48
Taux intérêt légal (TLn)	0,99%	0,93%	0,90%
Dotation (DO n)	1 350 145,50	1 808 730,85	1 809 899,76
Dépenses effectives N (DE n)	- 1 287 034,11	- 1 373 718,86	- 476 481,95
(DO n - DE n)	63 111,39	435 011,99	1 333 417,81
(1+TLn+3%)	1,04	1,04	1,04
S n-1	-	63 111,39	498 123,38
(1+TLn+3%) x S n-1	-	65 591,67	517 550,19
Solde de la dotation S n	63 111,39	498 123,38	1 831 541,19

3.5 Les autres missions du service

3.5.1 Les actions de communications pour votre contrat

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

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

Plusieurs type d'opérations ont été réalisées ;

- **RELATIONS PUBLIQUES**

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



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



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

- **PARTENARIATS / SPONSORING SPORTIF**

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



- **RESPONSABILITE SOCIALE**

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

- **RELATIONS PRESSE**

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

- **PUBLICITE**

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

- **COOPERATION CARIBEENNE**

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

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

Pour Sainte Lucie, en partenariat avec le SICSM la SME a proposé à WASCO d'améliorer la recherche de fuite dans le nord de l'île ainsi que de réaliser un plan de renouvellement du parc de compteurs avec des prescriptions techniques.

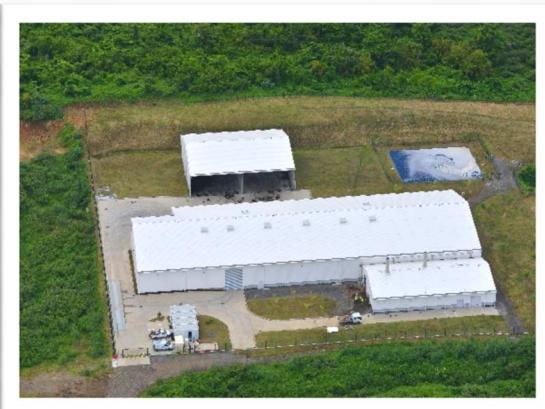
3.5.2 Notre démarche développement durable

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

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

- **AGIR EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITE**

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



- **LA FORMATION, PILIER POUR L'INSERTION**

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



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

3.6 Le bilan clientèle

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

3.6.1 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

- **NOMBRE DE CONTRAT PAR NATURE**

- Les gros consommateurs sont des clients dont la consommation annuel est de plus de 6000 m³ et par compteur. Les données des gros sont déjà incluses dans le tableau précédent. A noter les abonnés ayant consommé plus de 6000 m³/an suite à une fuite après compteur ne sont pas pris en compte dans le tableau ci-dessous.

	Nombre d'abonnés	Volume consommé 2016 (m ³)	Moyenne jour (m ³ /j)
Particuliers*	2	17 154	46
Administration et établissement public*	8	183 503	498
Collectivité local*	8	75 866	204
Entreprises et associations*	31	543 196	1 489
Abonnés inférieurs à 6000 m ³ /an	71 837	8 107 490	22 212
Vente en gros (CACEM, SCNA)	2	5 579 920	15 287
TOTAL	71 888	13 687 400	37 499

* abonnés dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an

- **INDIVIDUALISATION COMPTAGE EN HABITAT COLLECTIF**

Le nombre total de contrats à fin 2016 dans le cadre d'une individualisation de comptage est répartie de la manière suivante :

COMMUNES	2016
ANSE D'ARLET	2
VAUCLIN	11
DIAMANT	9
SAINTE-LUCE	18
TROIS-ILETS	18
SAINT-ESPRIT	4
RIVIERE-PILOTE	2
MARIN	13
SAINTE-ANNE	0
FRANCOIS	12
TRINITE	14
ROBERT	28
RIERE-SALEE	20
DUCOS	30
Total SICSM	181

30 dossiers d'individualisation de compteurs en habitat collectif ont été instruits et mis en œuvre en 2016.

3.6.2 Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros

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

	Nombre d'abonnés
Particuliers	2
Administration et établissement public	8
Collectivité local	8
Entreprises et associations	31
TOTAL	49

3.6.3 Mouvement des abonnements

Le tableau ci-après récapitule les nombres d'ouvertures et de fermetures réalisées sur l'exercice 2016 selon la nature des causes ;

	RESILIATION	MUTATION	INTERRUPTION DE SERVICE (Impayée)	OUVERTURES IMPAYÉES
JANVIER	296	254	165	200
FEVRIER	234	226	181	164
MARS	287	290	76	156
AVRIL	332	313	282	105
MAI	305	285	142	108
JUIN	317	264	207	143
JUILLET	393	322	205	87
AOUT	351	301	160	69
SEPTEMBRE	279	280	228	99
OCTOBRE	263	274	190	92
NOVEMBRE	247	228	175	75
DECEMBRE	344	306	110	82
TOTAL	3648	3343	2148	1418

3.6.4 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)

DUCOS	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	997 854	1 057 337	+5,9%

LA TRINITÉ	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	666 007	657 024	-1,3%

LE DIAMANT	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	415 352	416 420	+0,25%

LE FRANÇOIS	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	1 127 062	1 130 685	+0,32%

LE MARIN	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	478 858	475 986	-0,6%

LE ROBERT	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	1 009 133	1 146 678	+13,6%

LE VAUCLIN	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	569 397	515 026	-9,5%

LES ANSES-D'ARLET	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	248 277	237 278	-4,4%

LES TROIS-ILETS	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	655 396	663 997	+1,31%

RIVIÈRE-PILOTE	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	563 813	552 742	-1,9%

RIVIÈRE-SALÉE	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	644 183	616 323	-4,3%

SAINTE-ANNE	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	433 327	407 842	-5,8%

SAINTE-LUCE	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	655 276	646 977	-1,2%

SAINT-ESPRIT	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	409 273	402 894	-1,5%

SICSM	2015	2016	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	8 873 208	8 927 209	+0,6%

- Date et médiane des relèves des compteurs au 1^{er} semestre

	Date Début	Date Fin	médiane semestre	médiane-1 sem-1	nombre de jours de consommation	Nombre de Jours / relève précédente
ANSE D'ARLET	01/02/2016	05/02/2016	03/02/2016	22/08/2015	165	5
DIAMANT	26/02/2016	08/03/2016	02/03/2016	17/09/2015	168	8
DUCOS	04/05/2016	01/06/2016	18/05/2016	03/12/2015	167	18
FRANCOIS	01/02/2016	26/02/2016	13/02/2016	10/09/2015	157	17
MARIN	17/05/2016	26/05/2016	21/05/2016	26/11/2015	178	8
RIVIERE PILOTE	22/04/2016	13/05/2016	02/05/2016	16/11/2015	169	14
RIVIERE SALEE	13/04/2016	03/05/2016	23/04/2016	10/11/2015	165	15
ROBERT	18/03/2016	12/04/2016	30/03/2016	20/10/2015	163	16
SAINT ESPRIT	08/04/2016	21/04/2016	14/04/2016	26/10/2015	172	10
SAINTE ANNE	27/05/2016	03/06/2016	30/05/2016	04/12/2015	179	6
SAINTE LUCE	09/03/2016	23/03/2016	16/03/2016	01/10/2015	167	11
TRINITE	29/02/2016	17/03/2016	08/03/2016	29/09/2015	162	14
TROIS ILETS	24/03/2016	07/04/2016	31/03/2016	13/10/2015	170	9
VAUCLIN	11/02/2016	25/02/2016	18/02/2016	08/09/2015	163	11

- Date et médiane des relèves des compteurs au 2nd semestre

	Date Début	Date Fin	médiane semestre	médiane-1 sem-1	nombre de jours de consommation	Nombre de Jours / relève précédente
ANSE D'ARLET	16/08/2016	20/08/2016	18/08/2016	03/02/2016	197	4
DIAMANT	05/09/2016	12/09/2016	08/09/2016	02/03/2016	191	6
DUCOS	07/11/2016	29/11/2016	18/11/2016	18/05/2016	184	16
FRANCOIS	16/08/2016	05/09/2016	26/08/2016	13/02/2016	195	15
MARIN	14/11/2016	23/11/2016	18/11/2016	21/05/2016	182	8
RIVIERE PILOTE	25/10/2016	10/11/2016	02/11/2016	02/05/2016	184	11
RIVIERE SALEE	14/10/2016	04/11/2016	24/10/2016	23/04/2016	185	13
ROBERT	22/09/2016	13/10/2016	02/10/2016	30/03/2016	187	16
SAINT ESPRIT	14/10/2016	24/10/2016	19/10/2016	14/04/2016	188	7
SAINTE ANNE	24/11/2016	30/11/2016	27/11/2016	30/05/2016	181	5
SAINTE LUCE	13/09/2016	04/10/2016	23/09/2016	16/03/2016	192	10
TRINITE	06/09/2016	21/09/2016	13/09/2016	08/03/2016	190	12
TROIS ILETS	05/10/2016	13/10/2016	09/10/2016	31/03/2016	192	7
VAUCLIN	22/08/2016	02/09/2016	27/08/2016	18/02/2016	192	10

3.6.5 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les abonnés dont la consommation est supérieure à 6 000 m³ par an sont listés par commune et par nature d'activité :

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	ACTIVITE	Volume 2016	m ³ /j
61949	RESIDENCES DU MONT- VERT	Robert	Particuliers	8 459	23
77218	HAMEAU DE BEAUREGARD	Sainte Anne	Particuliers	8 695	23
79786	SMVV (STE QMAISE DE VVF)	Sainte Anne	Industriel	61 369	168
75618	S.G.H.T.I SARL	Les Trois Ilets	Industriel	38 530	105
84304	PIERRE ET VACANCES	Sainte Luce	Industriel	42 994	117
75863	HOTEL BAKOUA	Les Trois Ilets	Industriel	15 870	43
84271	HOTEL LES AMANDIERS	Sainte Luce	Industriel	16 920	46
2717	ETABLISSEMENTS MARINOTEL	Diamant	Industriel	17 291	47
76272	HOTEL CALALOU EPFL	Les Trois Ilets	Industriel	8 761	24
70743	HOPITAL DE TRINITE	Trinité	Industriel	15 119	41
5651	SOGEPE SARL	Ducos	Industriel	7 051	19
75477	SOCACO HOTEL BAMBOU	Les Trois Ilets	Industriel	7 955	21
75594	CHAMBRE DE COMMERCE & IE	Les Trois Ilets	Industriel	8 937	24
17368	MARTINIQUE AVICULTURE	Le François	Industriel	9 330	25
75585	S A I P B	Les Trois Ilets	Industriel	11 151	30
20481	LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS	Le François	Collectivité	8 198	22
70331	SEP HOTEL LA GOELETTE	Trinité	Industriel	6 589	18
84292	VILLAGE PLEIN SUD	Sainte Luce	Industriel	7 149	19
84276	HOTEL AMYRIS	Sainte Luce	Industriel	7 414	20
12477	S I M B I	Ducos	Industriel	6 067	16
4793	Diamant Beach Club	Diamant	Industriel	19 262	52
12414	MECAGRI	Ducos	Industriel	6 207	17
12427	Betonord	Ducos	Industriel	8 388	23
13490	Hôtel Cap Est Lagoon Resort	François	Industriel	39 762	108
16675	Maison de Retraite Les Gli	François	Industriel	6 048	16
19943	Abattoir Bo Kai	François	Industriel	30 891	84
138922	HOPITAL DU FRANCOIS	Le François	Collectivité	8 312	22
42389	Antillaise Exploitation	Marin	Industriel	22 054	60
45064	ZONE ARTISANALE	Le Marin	Industriel	7 630	20
63503	CENTRE SOCIAUX EDUCATIF	Le Robert	Collectivité	6 995	19
65490	COLLEGE DE PONTHALERY	Le Robert	Collectivité	10 048	27
84274	HOTEL KARAIBEA	Sainte-Luce	Industriel	6 398	17
72069	FOND CAISSE EPARGNE SOLIDARITE LA VALERIANE	La Trinité	Collectivité	7 197	19
20806	STEP POINTE COURCHET	François	Industriel	6 226	17
62948	Nouvelle Yaourt Littée	Robert	Industriel	62 621	170

66227	Société Yaourt Danone	Robert	Industriel	25 801	70
84203	Martinique Béton SARL	Sainte Luce	Industriel	12 380	33
84211	CAESM	Sainte Luce	Industriel	7 098	19
94685	VILLE DU VAUCLIN	Vauclin	Collectivité locale	14 900	40
18865	VILLE DU FRANCOIS	François	Collectivité locale	12 542	34
78423	VILLE DE SAINTE ANNE	Sainte Anne	Collectivité locale	7 674	21
5265	CENTRE PENITENTIAIRE	Ducos	Administration et établissement public	122 445	335
42384	HOPITAL DU MARIN	Marin	Administration et établissement public	9 800	26
82894	HOPITAL DU SAINT-ESPRIT	Saint Esprit	Administration et établissement public	9 338	25
71244	GENDARMERIE NATIONALE	Trinité	Administration et établissement public	9 421	25
12621	LYCEE CENTRE SUD	Ducos	Administration et établissement public	7 056	19
5266	CENTRE PENITENTIAIRE	Ducos	Administration et établissement public	7 893	21
44715	GESTIONNAIRE	Marin	Administration et établissement public	8 821	24
69265	Lycée de Trinite	Trinité	Administration et établissement public	8 729	23
			TOTAL	811 260	2 214

- RELEVE DES ABONNES DONT LA CONSOMMATION EST SUPERIEURE A 6000 M³ PAR AN**

La relève des compteurs de ces abonnés est mensuelle. Cependant leurs factures sont établies 2 fois par an.

Médiane consommateur + 6000	
01/01/2016 AU 31/12/2016	01/07/2016

3.6.6 La typologie des contacts clients

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

3.6.7 Les principaux motifs de dossiers clients

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

	Diamant	Ducos	François	Lamentin	Les Anses d'Arlet	Les Trois Ilets	Marin	Rivière Pilote	Rivière Salée	Robert
Courrier entrant	8	10	9	5	4	12	7	5	10	4
ABONNEMENT				2		1		2		
DISTRIBUTION	1						1	1		
DIVERS	1	1				1			2	
ENCAISSEMENT		3	1	1	1	1	2		1	2
FACTURATION	6	5	8	2	3	9	4	2	7	2
MENSUALISATION		1								
Email entrant	4	6	6		1	9	1	3	2	4
ABONNEMENT	1	1				4		1		1
DISTRIBUTION	1							1		
DIVERS			2			1			1	2
EDITION CONTRAT										
ABONNEMENT	1	1								1
ENCAISSEMENT		2	1				1	1	1	
FACTURATION	1	2	2		1	4				
MENSUALISATION			1							
Interne		1								
Téléphone entrant	15	17	19	5	4	23	18	22	20	16
ABONNEMENT		2			2		4		1	1
DISTRIBUTION	1	1	3			1	3	3	2	4
DIVERS	3	2	5	2	1	2	2	4	3	3
ENCAISSEMENT	7	9	7	2		14	7	13	8	7
FACTURATION	4	3	4	1	1	6	2	2	6	
MENSUALISATION										1
Visite	2	1	2			3	1	3	1	3
DISTRIBUTION										1
DIVERS	2	1	1			3	1	3	1	3
FACTURATION			1				2			
Total général	29	39	38	10	10	48	29	33	35	27

	Saint Esprit	Saint Joseph	Sainte Anne	Sainte Luce	Trinité	Vauclin	Total général
Courrier entrant	7		6	7	15	5	114
ABONNEMENT					1		6
DISTRIBUTION	1			1	1		6
DIVERS	1		2	3	3	2	16
ENCAISSEMENT	2		1		1		16
FACTURATION	3		3	3	8	3	68
MENSUALISATION					1		2
Email entrant	2		1	4	4	1	48
ABONNEMENT	1		1				10
DISTRIBUTION							2
DIVERS	1			2			9
EDITION CONTRAT							3
ABONNEMENT							3
ENCAISSEMENT					3	1	10
FACTURATION				2	1		13
MENSUALISATION							1
Interne							1
Téléphone entrant	10	5	12	25	22	24	258
ABONNEMENT					1		11
DISTRIBUTION				3	3	2	26
DIVERS			1	6	5	5	44
ENCAISSEMENT	10	5	6	12	8	13	128
FACTURATION			5	4	5	4	47
MENSUALISATION							1
Visite	4		1	4	2	2	32
DISTRIBUTION	3			1		1	6
DIVERS	1		1	3	2	1	23
FACTURATION							3
Total général	24	5	20	40	44	32	452

3.6.8 L'activité de gestion clients

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

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

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

3.6.9 La relation clients

□ Une démarche de progrès

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

➤ AMELIORATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

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

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

➤ MISE EN PLACE DE NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT

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

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

➤ INFORMATION DES ABONNES PAR D'AUTRES VECTEURS

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

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

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

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

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

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

➤ SYSTEME D'INFORMATION CLIENTELE : E-GEE

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

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

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

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

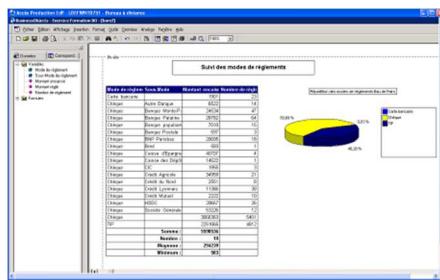
e-GEE est un moteur de facturation qui gère plus de 4 millions d'abonnés dans le monde.

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

Les principales avancées sont :

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

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



➤ Une image facture revisitée

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



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

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

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

3.6.10 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

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

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

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

Créances Irrécouvrables et Impayés

Nombre et montant global des créances irrécouvrables...

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

- TAUX DE CLIENTS PRELEVES ET MENSUALISES**

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

3.6.11 Le fonds de solidarité

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

Un montant de 9 580 euros en 2016 a bénéficié en 2016 au Fond de Solidarité Logement, montant pris en charge par SME.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer... Les critères d'éligibilité sont définis par le Collectivité Territoriale de Martinique.

3.6.12 Les dégrèvements

Nombre de dégrèvement	Volume dégrevé
641	175 663 m ³

Les dégrèvements sont effectués selon les dispositions du cadre et sur justificatif.

3.6.13 La mesure de la satisfaction client

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

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

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

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

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

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

> La méthodologie

➤ Les cibles de l'étude :

- Les foyers composants les communes du SICSM.

➤ Le questionnaire :

Le questionnaire sera identique à celui administré en Mars 2016.

➤ L'échantillonnage :

400 entretiens

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

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

➤ Calendrier :

Cette étude sera réalisée sur 5 semaines.

➤ Résultats

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

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

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

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

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

↳ ***Image institutionnelle***

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

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

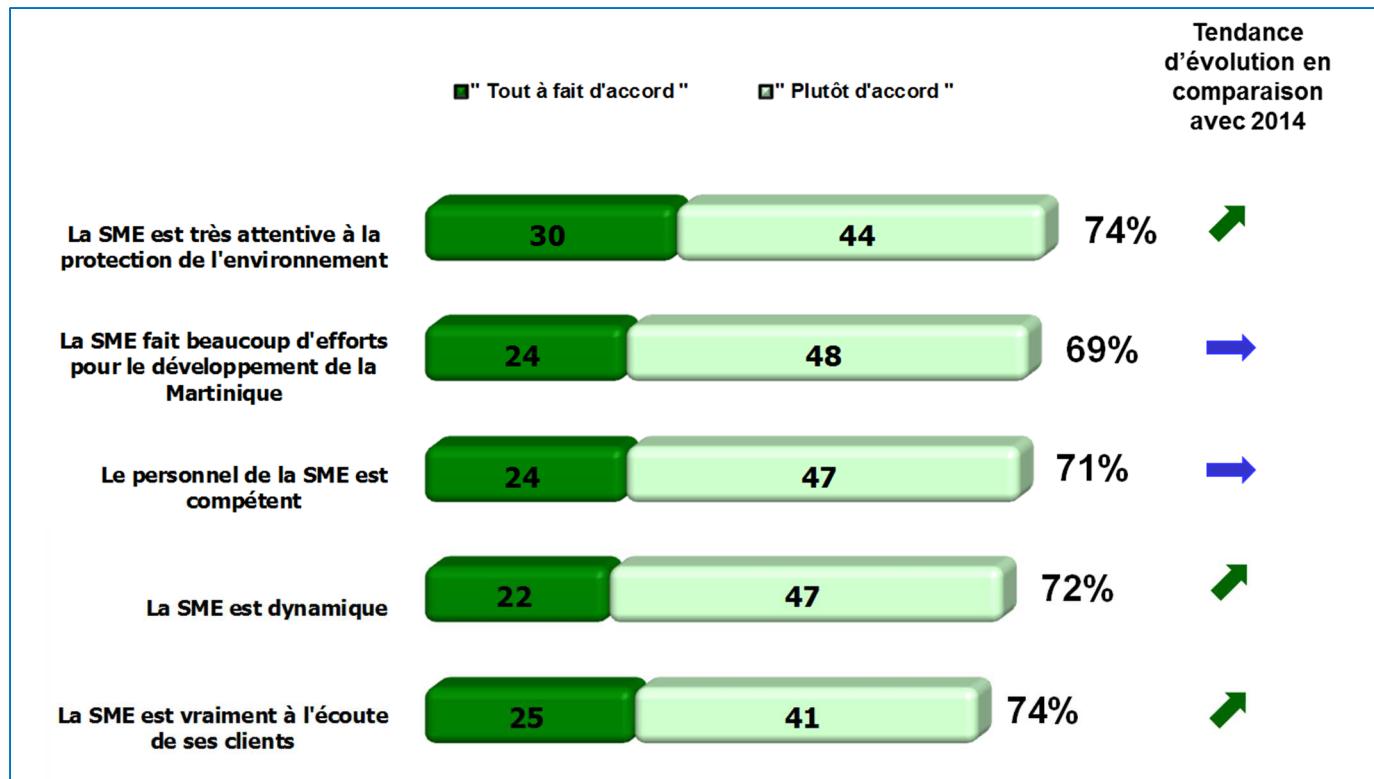
➤ Sont en progression :

- ↳ La SME est très attentive pour la protection de l'environnement.
- ↳ La SME est dynamique.
- ↳ La SME est vraiment à l'écoute de ses clients.

➤ Sont stables :

- ↳ La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique.
- ↳ Le personnel de la SME est compétent.

➤ Un indicateur en baisse : la prise en compte de la situation des plus démunis.



➤ **Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés**

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

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

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



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

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

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

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

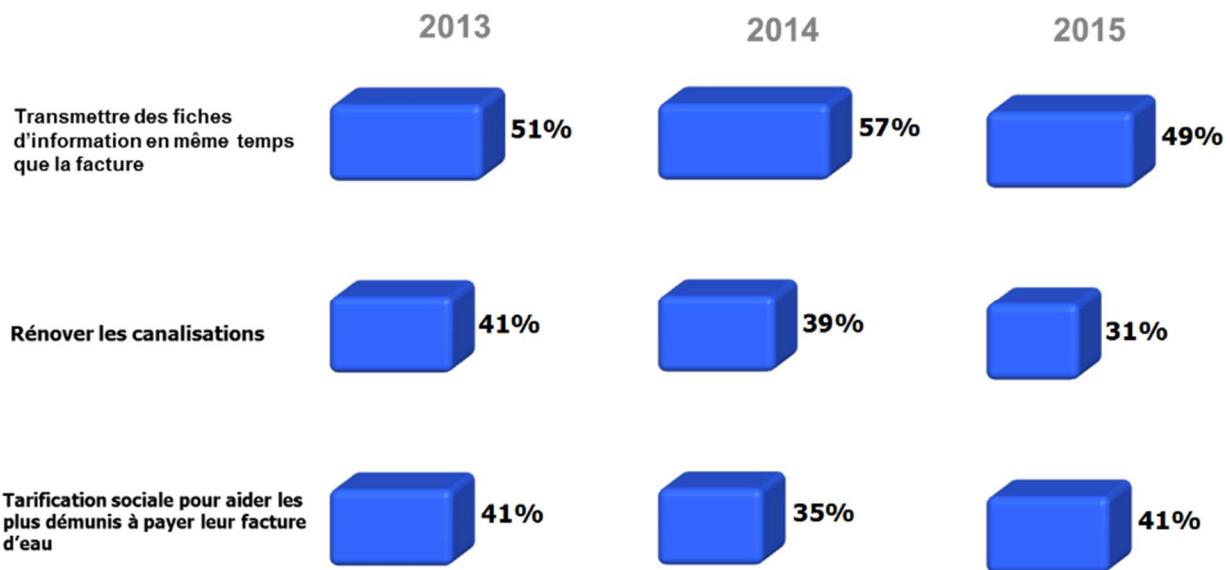
Autre enseignement d'intérêt :

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

➤ **Les souhaits des abonnés**

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les projets qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité, les trois projets suivants, déjà les plus mentionnés en 2013 et 2014 sont confirmés en 2015 :

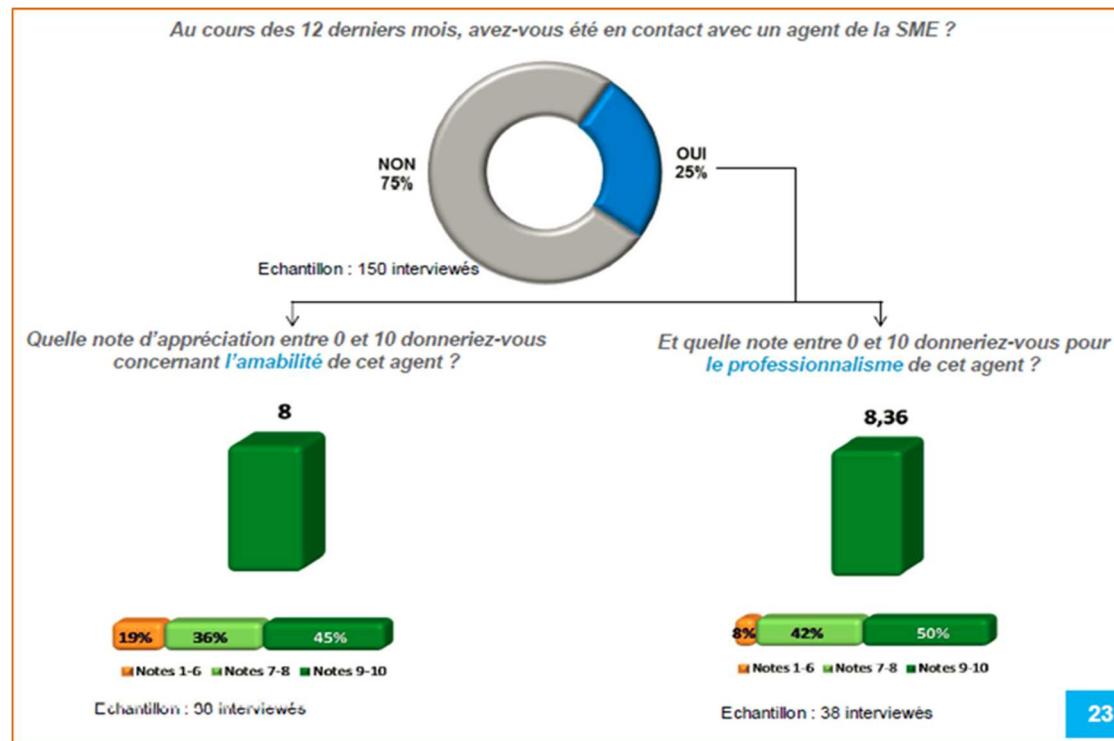
- ↳ Transmettre des fiches d'information en même temps que la facture,
- ↳ Mettre en place une tarification sociale pour aider les plus démunis à payer leur facture d'eau,
- ↳ Rénover les canalisations.



On constate que certains projets suscitent un intérêt croissant :

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

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



3.6.14 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU ET LES EVOLUTIONS**

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

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

- Période du 1 Janvier 2016 au 1 Janvier 2017

	prix de base 01/04/2015	prix actualisé 01/01/2017	Part de la
			Collectivité 01/01/2017
Actualisation K	1,0000	0,9994	
Abonnement			
Abonnement cptr. 15 mm	22,00	21,99	
Abonnement cptr. 20 mm	37,00	36,98	
Abonnement cptr. 30 mm	62,00	61,96	
Abonnement cptr. 40 mm	108,00	107,94	
Abonnement cptr. 60 mm	200,00	199,88	
Abonnement cptr. 80 mm	276,00	275,83	
Abonnement cptr. 100 mm	551,00	550,67	
Abonnement cptr. 150 mm	551,00	550,67	
Consommation			
Tranches semestrielles			
de 0 à 25 m ³	1,0700	1,0694	0,6083
de 26 à 50 m ³	1,5000	1,4991	0,6083
de 51 à 3000 m ³	1,5000	1,4991	0,6403
de 3001 à 6000 m ³	1,5000	1,4991	0,6075
de 6001 à 12000 m ³	1,5000	1,4991	0,2527
de 12 001 à 24 000 m ³	1,5000	1,4991	0,6173
au de-là de 24 000 m ³	1,5000	1,4991	0,4261

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

prix 01/04/2015	prix 01/01/2017	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	ODE
Redevance Préservation de la ressource en Eau	0,0850	ODE
Octroi de Mer Régional	1,5%	CTM
TVA	2,1 %	Trésor public

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

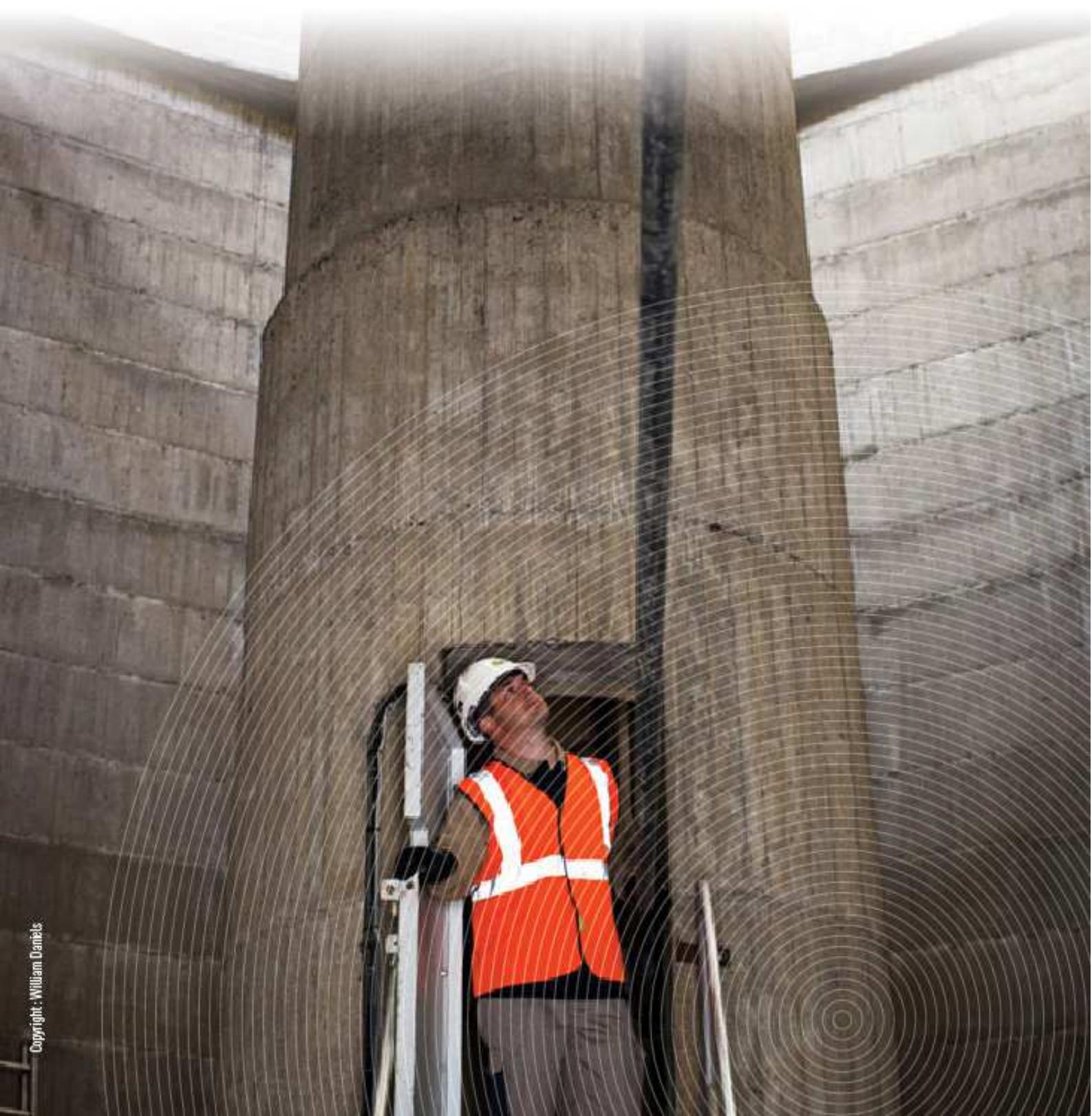
- Période du 1 Janvier 2016 au 1 Janvier 2017

Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³

établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2017

	m ³	Prix	Montant	Prix	Montant	Evolution
		unitaire 2017	2017	unitaire 2016	2016	2017/2016
SERVICE EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		21,99	43,98	22,05	44,10	-0,3%
Consommation						
de 0 à 25 m ³	25	1,0694	26,74	1,0724	26,81	-0,3%
de 26 à 50 m ³	25	1,4991	37,48	1,5033	37,58	-0,3%
de 51 à 3000 m ³	70	1,4991	104,94	1,5033	105,23	-0,3%
Part de la Collectivité						
Consommation						
de 0 à 25 m ³	25	0,6083	15,21	0,6083	15,21	
de 26 à 50 m ³	25	0,6083	15,21	0,6083	15,21	
de 51 à 3000 m ³	70	0,6403	44,82	0,6403	44,82	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2500	30,00	0,2500	30,00	
Redevance préservation de la ressource en Eau	120	0,0850	10,20	0,1250	15,00	-32,0%
Octroi de Mer Régional			4,93		5,01	-1,6%
Sous-total hors TVA			333,51		338,97	-1,6%
TVA à 2,1 %			6,90		7,01	-1,6%
Total TTC			340,41		345,98	-1,6%
m3 TTC			2,84		2,88	-1,6%
m3 TTC hors abonnement			2,46		2,51	-1,8%

4 | Votre déléataire



4.1 Notre organisation

4.1.1 L'entreprise régionale OUTRE-MER

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

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

4.1.2 Présentation de la SME

La SME est organisée par Agences et par Directions.

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

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

- les 14 communes du SICSM (Syndicat Intercommunal du Centre et du sud de la Martinique),
- les 7 communes du SCCCNO (Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord-Ouest).

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

Afin de répondre pleinement à ses enjeux contractuels, les activités d'exploitation des services de l'eau potable et de l'assainissement, ont été réorganisées en deux agences métier agissant sur l'ensemble du périmètre affermé :

L'Agence Métier Eau Potable et l'Agence Métier Assainissement dont les directions sont toutes deux situées dans les locaux de Petit Bourg.

Chaque agence métier exerce ses compétences sur les différents secteurs géographiques du périmètre affermé :

Cette toute nouvelle organisation est effective depuis le 01/04/2016.

4.1.3 Nos moyens humains

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

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

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

Les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

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

4.1.4 Nos moyens logistiques

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

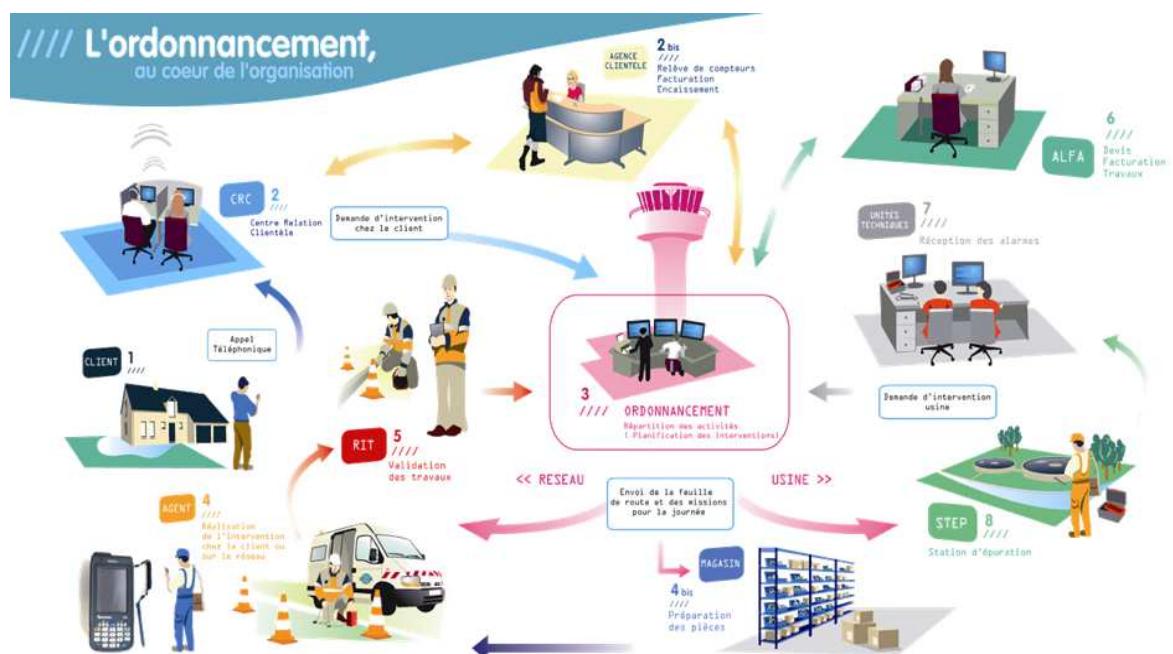
L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

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

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

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

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



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

4.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

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

4.2 La relation clientèle

4.2.1 Le site internet et l'information client

□ Information de la Clientèle

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

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

- Mise à jour, à chaque événement, d'une carte interactive www.smeaux.fr informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable.
- envoi aux abonnés de factures au format recto-verso. Cette facture présente l'historique des consommations, des messages personnalisés, et une plus grande lisibilité des prestations facturées.

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

SOCIETE MARTINIQUE DES EAUX DLO POU LA VIE

05 96 51 80 51 MON ESPACE

ACCUEIL L'ENTREPRISE MÉTIERS ET SAVOIR FAIRE L'EAU AU QUOTIDIEN INFOS PRATIQUES

PROGRESSER POUR L'ÉQUITÉ DE NOS USAGERS.

La notion d'équité est primordiale car chaque usager est égal en ce qui concerne la fourniture du service de l'eau. C'est un principe que nous mettons en œuvre au quotidien avec comme mots d'ordre l'écoute, la proximité et la disponibilité.

NOS ENGAGEMENTS

VOTRE AGENCE EN LIGNE

CONSULTER MON ABONNEMENT
PAYER MA FACTURE

VOTRE ESPACE

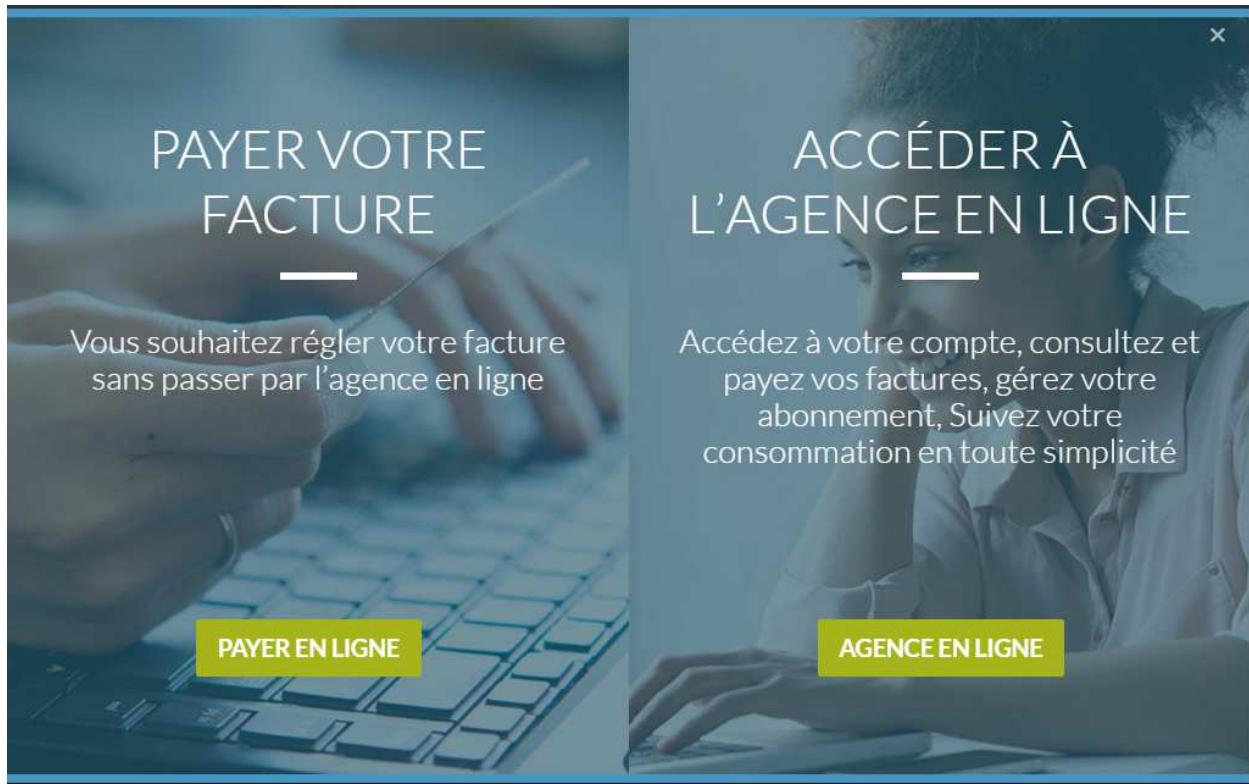
FOIRE AUX QUESTIONS

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

voir la fag

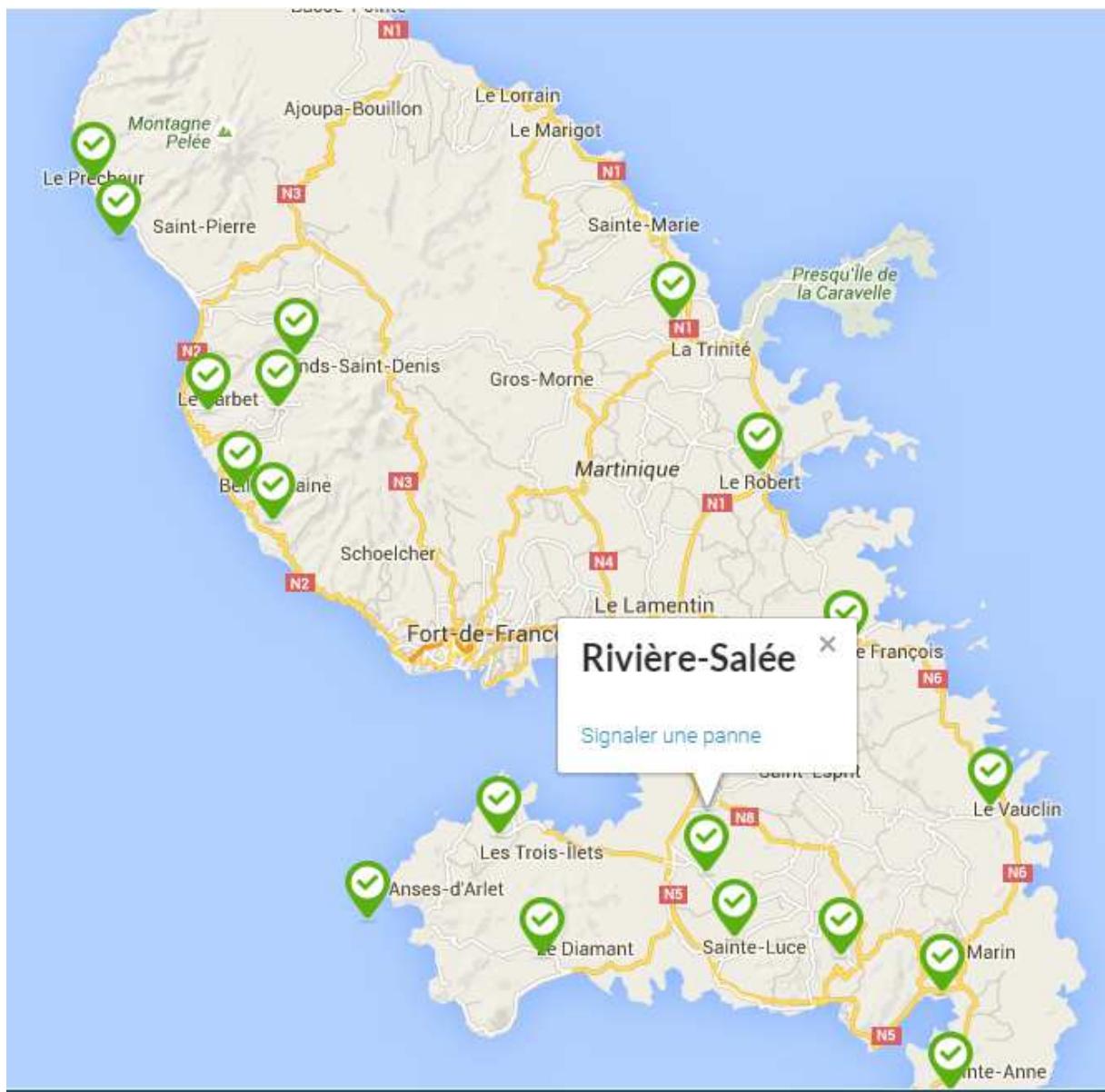
DÉCOUVREZ NOS MÉTIERS À TRAVERS LE PARCOURS DE L'EAU JUSQU'À VOTRE ROBINET !

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



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

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



4.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

La Société Martiniquaise des Eaux a entrepris dès 1999 une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses produits et services.

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

Ce certificat a été renouvelé en novembre 2016 pour une durée de 2 ans et concerne :

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

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

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

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

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

4.4 Notre démarche développement durable de Suez Eau France

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

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

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

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

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

↳ Engagement n°1

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

↳ Engagement n° 2

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

↳ Engagement n° 3

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

↳ Engagement n° 4

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

↳ Engagement n° 5

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

↳ Engagement n° 6

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

↳ Engagement n° 7

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

↳ Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

↳ Engagement n°9

Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

↳ Engagement n°10

S'engager en faveur de l'économie circulaire

↳ Engagement n°11

Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

↳ Engagement n°12

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

4.4.1 Des exemples d'application dans le cadre du contrat

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

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

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

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

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

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

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

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

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

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

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

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

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

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

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

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

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

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

RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

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

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

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

LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE DU CONTRAT

PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

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

GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

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

RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

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

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

PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

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

PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITÉS

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

AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

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

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

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

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

REFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU

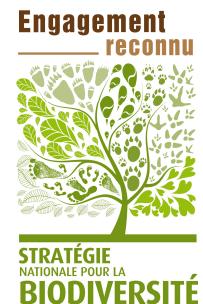
- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

4.4.2 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ – Eau France a pris pleinement conscience des enjeux liés au « grand cycle de l'eau ». En dialogue avec les collectivités, **l'entreprise agit en faveur de la biodiversité** sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est **engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité** en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).

Concrètement, cela se matérialise notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction de l'Ingénierie Environnementale permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.



4.5 Nos offres innovantes

4.5.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



Le centre VISIO permet d'obtenir une vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34). Celui de la SME a été ouvert en Avril 2017.



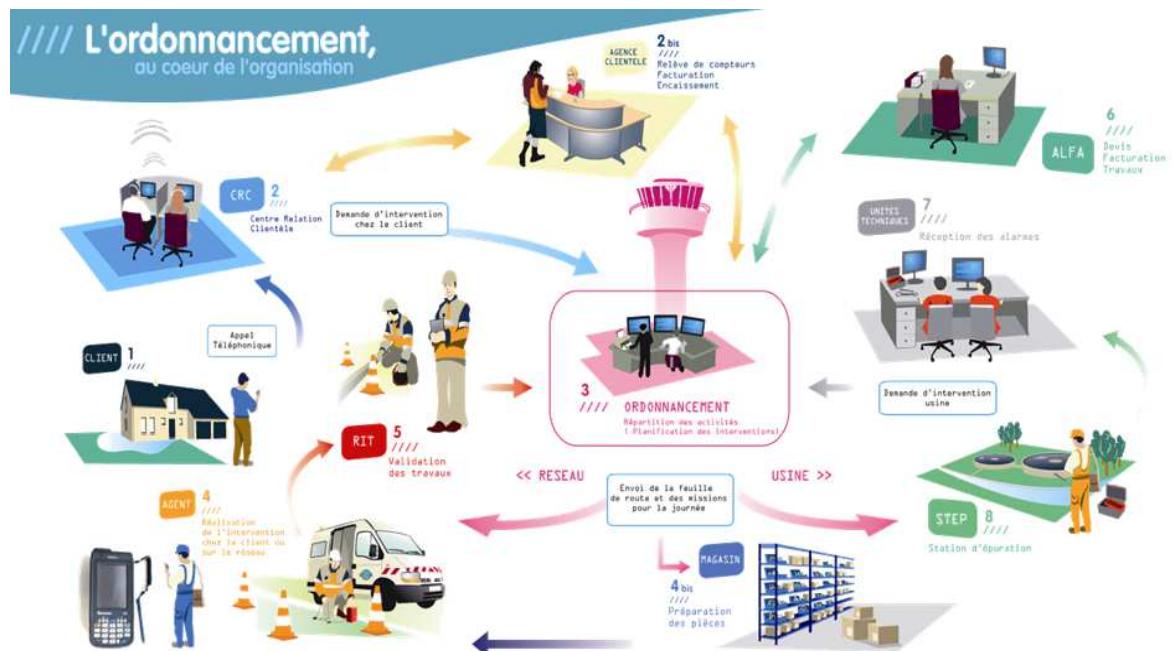
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

4.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérègle des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage "intelligent".

Influx® constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

Aquadvanced Hydraulique® et Aquadvanced Qualité® sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

5 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

B

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

C

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

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

D

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

E

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

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V**• Vanne**

Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

• Vidange

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

• Ventouse

Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

• Volume comptabilisé

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.

• Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)

Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

• Volume consommé autorisé

Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

• Volume exporté

Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

• Volume importé

Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

• Volume livré au réseau (VLAR)

Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

• Volume prélevé

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

• Volume produit

Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

• Volume de service production

Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

• Volume de service du réseau

Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

• Volume mis en distribution (VMED)

Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

• **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

• **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

• **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

• **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

6 | Annexes

6.1 Annexe 1 Synthèse Réglementaire

SOMMAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

MARCHES PUBLICS

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

ENVIRONNEMENT

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

DROIT DE LA CONSOMMATION

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1^{er} janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 ; TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.

Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :

- « 1° *La date d'émission de la facture* ;
 - 2° *La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture* ;
 - 3° *Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries* ;
 - 4° *En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique* ;
 - 5° *Le code d'identification du service en charge du paiement* ;
 - 6° *La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux* ;
 - 7° *La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés* ;
 - 8° *Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire* ;
 - 9° *Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération* ;
 - 10° *Le cas échéant, les modalités particulières de règlement* ;
 - 11° *Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires* »
- Le point de départ du délai de paiement correspond à « *la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur* ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :
- « 1° *Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance* ;

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ **CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS**

> Arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ **REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES**

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, Société Opale Dmcc, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.

Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE « CONCESSIONS »**

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « Concessions » transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « Marchés », l'ordonnance « Concessions » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, réglementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les

déléguations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « Concessions » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« in-house ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs. L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « Concessions ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats.

En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « Sapin ».

I. Eléments liés à la passation du contrat

• Les éléments de continuité avec la loi « Sapin »

L'ordonnance et le décret « Concessions » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « Sapin ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

• Les dispositions nouvelles

L'ordonnance et le décret « Concessions » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
 - . aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
 - . quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit

être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la collectivité. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II. Eléments liés à l'exécution du contrat

• Durée

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit antérieur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

• Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou en cas de restructuration du concessionnaire initial.

• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

• Occupation du domaine public

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation

d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE

> **Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique**

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION

> **Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession**

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».

Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.

L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et addresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.

L'arrêté est entré en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE

> **Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191**

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES**

> **Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699**

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.

Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois, sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle, donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** »

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ **QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUISTS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ils SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES**

> **Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424**

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.

La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence [Commune de Douai](#) (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ **INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL**

> **Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768**

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.

A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant [de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession](#), qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ **ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS**

1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II »

Les décrets d'application de [l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics](#) ont été publiés le 25 mars 2016 (1°). Le [décret n° 2016-360 du 25 mars 2016](#) concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le [décret n° 2016-361](#) du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.

Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1^{er} avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « *Marchés* » à l'occasion de la [loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#), dite « *Loi Sapin II* » (2°).

Les dispositions de la loi dite « *Sapin II* » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « *Marchés* » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2016.

Préparation du marché public

« Sourçage » – Le texte consacre la pratique du « sourçage » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite « Loi Sapin II» du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allotir un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrage et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ **RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS**

> Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de [l'article 50](#) du décret « *Marchés publics* ».

Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans, ... ;
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.

Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ **COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « MARCHES PUBLICS »**

> Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics

> Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle réglementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ **REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION**

> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **LA PARTICIPATION FINANCIERE AL L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE**

> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ **OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2017**

> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ **LA COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES**

> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « eau » et « assainissement » par les établissements publics de coopération intercommunale

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « assainissement » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « tout ou partie » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « assainissement » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement » ».

❖ **LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE**

> **Conseil d'Etat, 12 février 2016, Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau », n° 375790**

[L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales](#) interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'Etat précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ **LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI**

> **Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623**

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « eau » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficitaire) de son budget annexe « eau » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de [l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales](#), qui prévoit que le transfert des compétences entraîne celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « eau » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ **QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES**

> **Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501**

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.

Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.

Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES**

> **Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements**

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ **LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019**

> **Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts**

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ **ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES**

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement

> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« AU-IOTA ») est en particulier supprimée.

Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ **PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL**

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

- 1° *D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;*
- 2° *De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation [...];*
- 3° *De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;*
- 4° *D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.*

L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire-enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

❖ **CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REPONDANT A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION**

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaître les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ **REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE**

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant àachever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
3. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
4. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
5. L'étude d'impact devra présenter un « *scénario de référence* » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
6. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
7. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
8. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE

> **Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages**

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES

> **Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires**

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.

Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaître les installations à fermer ou à adapter, les installations de stockage de déchets non dangereux (« *ISDND* ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> **Arrêté du 28 juin 2016 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212.10, R212.11 et R212.18 du code de l'environnement**

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES

> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.

L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.

Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE

> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.

Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.

Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui seraient sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.