



SCNA

Syndicat des Communes
du Nord Atlantique de la Martinique

RAPPORT ANNUEL 2010

sur le prix et la qualité
des services d'eau potable & d'assainissement

Ce qu'il faut retenir du service d'eau potable en 2010...

La consommation

La chute de la consommation observée depuis 2006 se prolonge en 2010 pour atteindre un volume facturé de 2 754 330 m³ soit 0,9% de moins qu'en 2009. De même, les volumes vendus en gros à d'autres collectivités ont diminué de 25% par rapport à 2009.

A l'inverse, le volume mis en distribution a augmenté de 4,3% en 2010. Les imports ont augmenté de 1,9% et la production de 5,6% pour atteindre un volume total mis en distribution de 5 137 890 m³.

Le nombre d'abonnés continue lui d'augmenter (+1,1% par rapport à 2009), ce qui caractérise à la fois la dynamique du territoire mais également un phénomène général de décohabitation des ménages.

Le réseau

Les performances du réseau se dégradent dangereusement en 2010 avec un rendement qui atteint 59,2 %, contre 64,2% en 2009, et un indice linéaire de pertes en hausse (+1,8 m³/j/km). Si les recherches de fuites et les renouvellements des compteurs (du ressort du délégataire) ont été plus importants en 2010 que les années précédentes, aucun renouvellement des canalisations (du ressort du syndicat) et des branchements (du ressort du délégataire) n'a été réalisé en 2010 (alors que 1,2% du réseau avait été renouvelé en 2009 par le syndicat).

Une politique pluriannuelle de renouvellement des branchements et des canalisations devra nécessairement être mise en place dès 2011 pour améliorer les performances du réseau. Le délégataire devra prolonger ses efforts d'investigation afin de prévenir les fuites.

La qualité

La qualité de l'eau potable s'améliore en 2010 et la dissociation des mesures microbiologiques et des mesures physico-chimiques est effective pour la première année. Ainsi 100% des analyses microbiologiques et 97% des analyses physico-chimiques sont conformes à la réglementation.

Les chiffres clefs de 2010

- **Longueur totale du réseau : 582 km**
- **Nombre d'abonnés : 23 054 pour 63 453 habitants**
- **Volumes produits : 3 372 632 m³**
- **Volumes importés : 1 765 258 m³**
- **Volumes facturés (hors VEG) : 2 754 330 m³**
- **Rendement du réseau : 59,2%**
- **Indice linéaire de perte : 9,9 m³/j/km de réseau**
- **Consommation moyenne annuelle : 119 m³/abonné domestique**

Le prix de la facture d'eau potable

297,24 € Hors taxes et redevances

Pour une facture de 120 m³/an au 1^{er} janvier 2011

Ce qu'il faut retenir du service d'assainissement en 2010...

La consommation

La diminution des volumes facturés en assainissement collectif observée en 2009 pour la première année, se confirme en 2010 avec une baisse d'environ 1% en 2010. Les volumes rejetés au réseau diminuent encore en 2010 pour atteindre 436 017 m³, niveau le plus bas niveau observé depuis 2005 (année la plus basse jusqu'alors).

Cependant, le nombre d'abonnés du service continue sa progression (+2,8% entre 2009 et 2010). On compte ainsi 4 148 abonnés en 2010. Un abonné du service d'assainissement collectif consomme en moyenne 14 m³ de moins par an qu'un abonné domestique du service d'eau potable.

Le réseau de collecte

Le taux d'eaux claires parasites, relatif aux volumes intrusifs dans les réseaux de collecte des eaux usées, augmente fortement pour atteindre un niveau de 23%, ce qui devient préoccupant.

Un effort est attendu de la part du délégataire afin d'améliorer la rigueur du suivi des eaux claires parasites mesurées sur le service, notamment en ce qui concerne les volumes entrants ou perdus au niveau des postes de relevage.

Tout comme en 2009, le réseau est peu obstrué, ce qui valide la stratégie de curage préventif du réseau en place depuis quelques années.

La qualité de l'épuration

La qualité moyenne des rejets pondérée par les capacités épuratoires des ouvrages atteint un taux de 86% en 2010, ce qui est acceptable. Cette performance ne doit cependant pas occulter le défaut de fonctionnement de certains ouvrages d'épuration vieillissants du service d'assainissement. Le schéma directeur d'assainissement initié par le Syndicat devrait contribuer à fixer les priorités d'investissement, de façon à maintenir dans le temps la qualité des rendements épuratoires.

Une nouvelle station d'épuration de 1 500 équivalents habitants, intégrant un process de biodisques a été mise en service en 2010.

Les chiffres clefs de 2010

- **Longueur totale du réseau : 53,94 km**
- **Nombre d'abonnés : 4 148 pour 63 453 habitants**
- **Volumes facturés : 436 017 m³**
- **Volumes en entrée de stations : 567 602 m³**
- **Taux d'eaux claires parasites : 23%**
- **Conformité des rejets : 82%**
- **Consommation moyenne annuelle : 105,1 m³/abonné domestique**

Le prix de la facture d'assainissement

238,93 € Hors taxes et redevances

Pour une facture de 120 m³/an au 1^{er} janvier 2010

Sommaire

Le service public de l'eau potable	5	Le service public d'assainissement collectif	22
Le service d'alimentation en eau potable	6	Le service d'assainissement collectif	23
Organisation du service	7	Organisation du service	24
La gestion du service	8	La gestion du service	25
Les faits marquants de 2010	9	Volumes facturés, volumes traités	26
Une ressource diversifiée...	10	Les eaux claires parasites dans le réseau	28
La continuité du service	12	Le devenir des eaux usées	29
Le profil de consommation des abonnés du service	13	La qualité de l'effluent traité	30
La qualité de l'eau	15	Travaux et entretien du réseau et des postes	33
Le contrôle et la sécurité des installations	17	Les performances financières	34
Les performances du réseau	18	Le prix du service d'assainissement collectif	35
Travaux et entretien du réseau	19		
Les performances financières	20	Les informations communes	
Le prix du service de l'eau potable	21	La satisfaction des usagers	36
		Comment lire votre facture ?	37
		La facture de type 120 m ³	38
		Annexe : les indicateurs de performances des services	39



RPQS 2010 SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE



Le service d'alimentation en eau potable

Le Syndicat des Communes du Nord Atlantique (SCNA) est compétent en matière de production et de distribution de l'eau potable. Il dessert 23 054 abonnés et regroupe les communes du Lorrain, du Marigot, de Sainte-Marie, du Gros Morne, de Trinité, du Robert, d'Ajoupa Bouillon, de Basse Pointe, de Macouba et de Grand'Rivière.

La gestion du service d'alimentation en eau potable est confiée par un contrat de délégation de service public à la Société Martiniquaise de Distribution et de Services (SMDS, filiale de la Société d'Aménagement Urbain et Rural). Ce contrat lie la société au SCNA pour la production, le traitement, la distribution publique de l'eau potable, les achats d'eau à l'usine de production de la Capot et la vente d'eau au Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique (SICSM). Ce contrat est valable pour une période de 12 ans à compter du 1^{er} juillet 2007 soit une échéance programmée au 30 juin 2019.

Le service est caractérisé par une multiplicité des infrastructures de prélèvement/production et de stockage puisque l'on recense pas moins de 10 stations de production et 61 réservoirs d'eau potable disséminés sur l'ensemble du territoire syndical. Par ailleurs, une grande partie des volumes mis en distribution provient d'achats d'eau à l'extérieur du périmètre du syndicat.

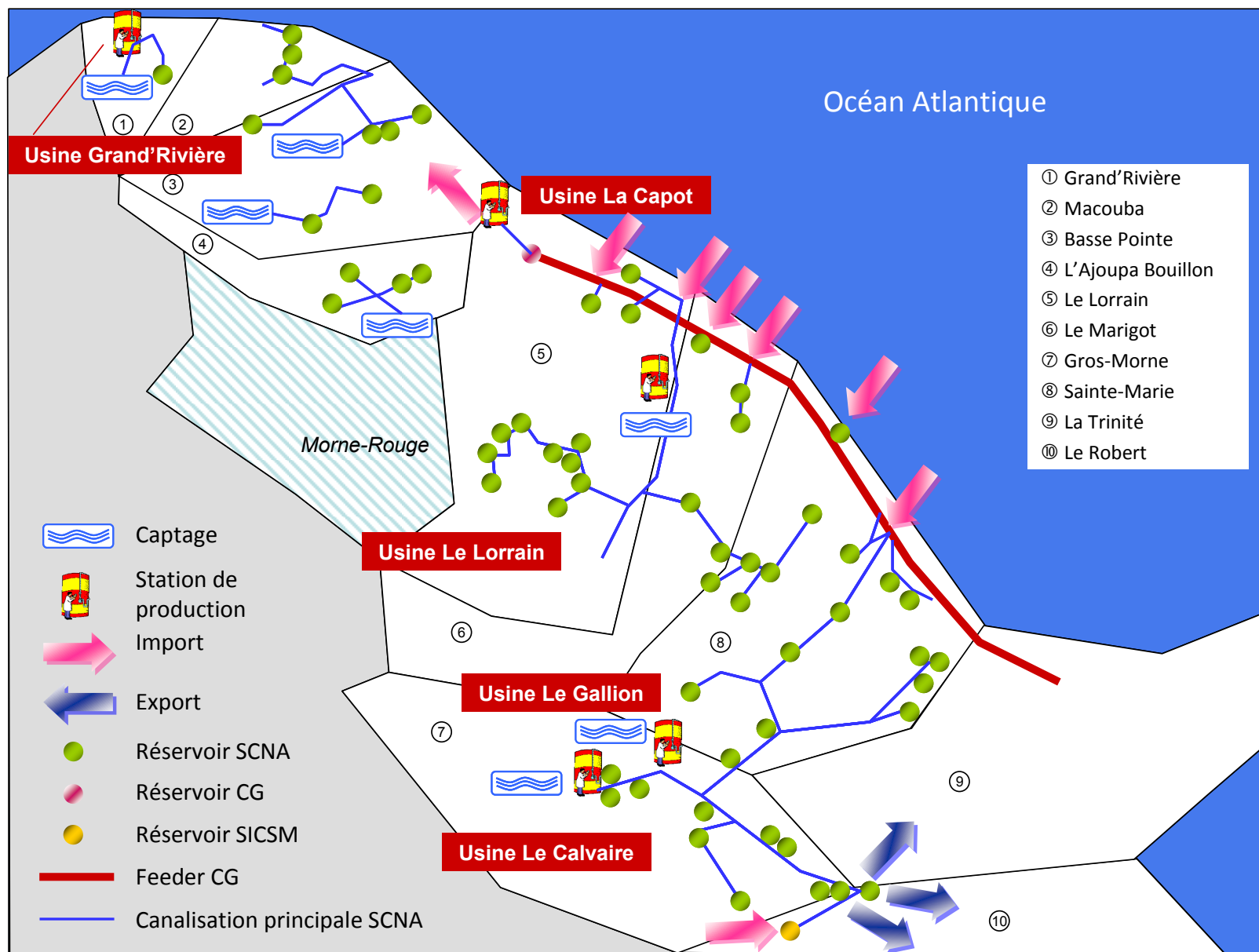


Les équipements structurant le service du SCNA

- 10 stations de production d'eau potable,
- 25 stations de surpression-reprise,
- 61 ouvrages de stockage,
- 582 km de réseau d'adduction,
- 22 939 branchements,
- 22 583 compteurs de distribution d'eau,
- 370 poteaux et bouches d'incendie,
- 1 506 vannes et robinets,
- 149 réducteurs/régulateurs de pression,
- 264 ventouses, 603 vidanges et purges.



Organisation du service d'alimentation en eau potable : un service complexe



LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE : QUI FAIT QUOI ?

Le Syndicat est responsable de la **production, du traitement et de la distribution de l'eau potable** sur son territoire. Depuis le 1^{er} juillet 2007 et jusqu'au 30 juin 2019, le service d'eau potable du Syndicat des Communes du Nord Atlantique de la Martinique est exploité en délégation de service public : **la Société Martiniquaise de Distribution et de Services, filiale à 100% de la société SAUR**, liée au Syndicat par un contrat d'affermage, assure la gestion du service. Le principe d'un contrat de délégation est **une exploitation d'un service aux risques et périls du Fermier**. Historiquement, le service d'eau potable est délégué à la société SAUR depuis 1981, deux contrats d'affermage ont par conséquent précédé le contrat actuel.

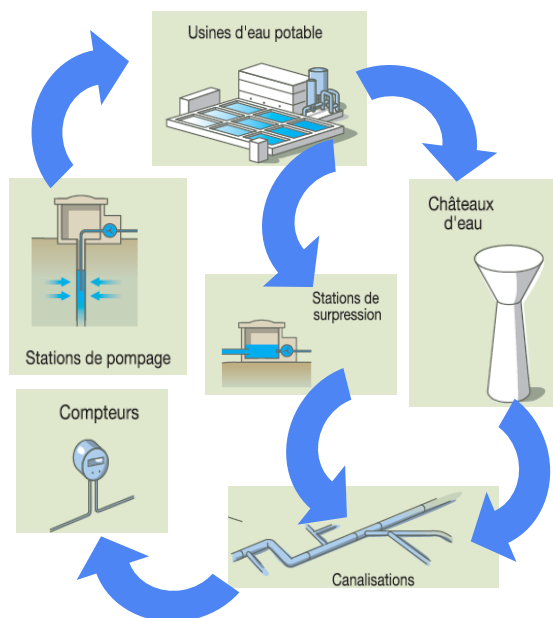
Le Déléguataire exploite les ouvrages mis à sa disposition par le Syndicat, notamment les canalisations, les stations de production, les forages et les réservoirs. La société est également chargée de l'entretien des installations, de la surveillance et du renouvellement des branchements (sauf à l'occasion de travaux du Syndicat sur canalisation) et des équipements électromécaniques. L'accueil du public et une astreinte 24h/24 et 7j/7 font également partie de ses missions afin d'assurer en toute occasion la continuité du service public. Un fonds de travaux est mis à disposition du délégataire pour les travaux urgents de rénovation du génie civil et des réseaux intérieurs.

Le Syndicat reste cependant propriétaire des équipements et responsable des investissements. Il organise et finance le renouvellement des canalisations et de tous les ouvrages de génie civil et de captage, mis à part ceux réalisés dans le cadre du fonds de travaux.



Syndicat des Communes du Nord Atlantique de la Martinique

- Propriété des équipements
- Renouvellement du génie civil, des canalisations hors programme de renouvellement et fonds de travaux
- Maîtrise d'ouvrage des investissements
- Contrôle de la bonne exécution du service



Le Déléguataire



- Exploite et entretient les installations mises à sa disposition
- Réalise les renouvellements de canalisations et de génie civil dans le cadre du fonds de travaux
- Renouvelle les équipements électromécaniques, les branchements et les appareils de régulations
- Facture le service aux usagers
- Assure la continuité du service public

La finalisation du schéma directeur en eau potable

Afin d'affiner la connaissance de son réseau d'eau potable et d'améliorer et de sécuriser le fonctionnement du système d'alimentation en eau potable, le SCNA a finalisé en 2010 son Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable. Au vu des principaux problèmes relatifs aux ressources en eau, à la distribution d'eau et à la performance du réseau, les principaux du SCNA sont les suivants :

- Renouveler progressivement les canalisations ;
- Réparer les fuites ;
- Diversifier les ressources ;
- Protéger les ressources existantes ;
- Renforcer certaines interconnexions et en créer de nouvelles ;
- Rationaliser le fonctionnement hydraulique pour certains secteurs ;
- Sécuriser les ouvrages et les mettre aux normes parasismiques.



La mise en service du réservoir du Trianon

Le réservoir du Trianon a été mis en service le 2 décembre 2009 sur la commune d'Ajoupa Bouillon. D'une capacité de 205 m³, il est alimenté par les sources souterraines Pelée 1 et Pelée 2 ainsi que par la station de Croix Laurence.

La réhabilitation de la source Louison

Les problèmes récurrents de turbidité rencontrés sur le réservoir Louison ont conduit la SMDS à réhabiliter la prise au niveau de la source. Cette opération a été mise en œuvre entre le 16 et le 31 octobre 2010 pour réaliser :

- Le remplacement de la crépine d'aspiration sur la canalisation ;
- La reprise intégrale de l'ouvrage béton avec rehausse de ce dernier pour limiter les intrusions d'eau ;
- La réalisation d'un muret permettant de canaliser et rediriger vers l'extérieur les eaux ruisselant de la paroi et susceptible de s'introduire dans l'ouvrage de captage ;
- La pose de vannes sur les canalisations de vidange et de départ vers le réservoir ;
- La pose d'une plaque sur l'ouvrage béton rénové.

Une ressource diversifiée mais une forte dépendance aux imports (1/2)

Une eau aux origines multiples

Les ressources en eau proviennent de 13 sites de prélèvements différents :

- Des ressources souterraines: forages Louison, Demarre, Grande Savane ;
- Des ressources issues de résurgences de sources souterraines : sources Marc Cécile, Fond des Sources, Potiche et Louison ;
- Des ressources superficielles issues de prélèvements en rivière : rivières du Galion, de Grand Rivière, du Lorrain.

Les ressources prélevées alimentent dix unités de production. En 2010, **les volumes d'eau produits ont atteint 3 372 632 m³**, soit une production moyenne de 9 240 m³ par jour. Cela représente 86% de la capacité de production journalière, établie à 10 789 m³ par jour.

En 2010, la production a donc augmenté de 5,6 % par rapport à 2009. **Mais les ressources propres au syndicat restent limitées.** Un programme de recherches en eau menées par le Bureau de Recherche Géologique et Minière pour le SCNA prévoient d'étudier 6 secteurs afin d'évaluer dans quelle mesure il est possible d'augmenter le nombre de ressources du SCNA.

Une dépendance aux achats d'eau importante

L'alimentation en eau potable est également assurée par des achats d'eau au Conseil Général de la Martinique (usine de la Capot) et au SICSM. Le volume d'eau acheté en 2010 atteint 1 765 258 m³, soit **une augmentation de 1,9% par rapport à 2009 mais une diminution de 15% par rapport à 2008.**

Cette diminution s'explique par une baisse globale de la consommation des usagers (l'année 2009 était exceptionnelle, la diminution étant également due à l'indisponibilité de l'usine de la Capot suite aux intempéries). Le volume importé représente **34% des volumes mis en distribution** (1 317 789 m³ au CG, 431 180 m³ au SICSM) contre 36% l'an passé. De l'eau est vendue au SICSM (54 965 m³ en 2010). La convention de vente d'eau entre le SCNA et le SICSM est en cours de renégociation.

Ressources ou station de production	Capacité nominale de production (m ³ /jour)	Production journalière moyenne en 2009 (m ³ /jour)	% de la capacité nominale
Bellevue (Grand'Rivière)	250	162	65%
Lorrain	4 000	3 693	92%
Louison (Basse-Pointe)	110	58	53%
Calvaire (Gros Morne)	580	492	85%
Galion (Gros Morne)	4 340	4 082	94%
Croix Laurence (Ajoupa)	336	245	73%
Eden (Ajoupa Bouillon)	216	134	62%
Hauteur Bourdon (Basse-Pointe)	320	186	58%
Demare (Basse-Pointe)	432	143	33%
Trianon (Ajoupa-Bouillon)	205	45	22%
TOTAL SCNA	10 789	9 240	86%

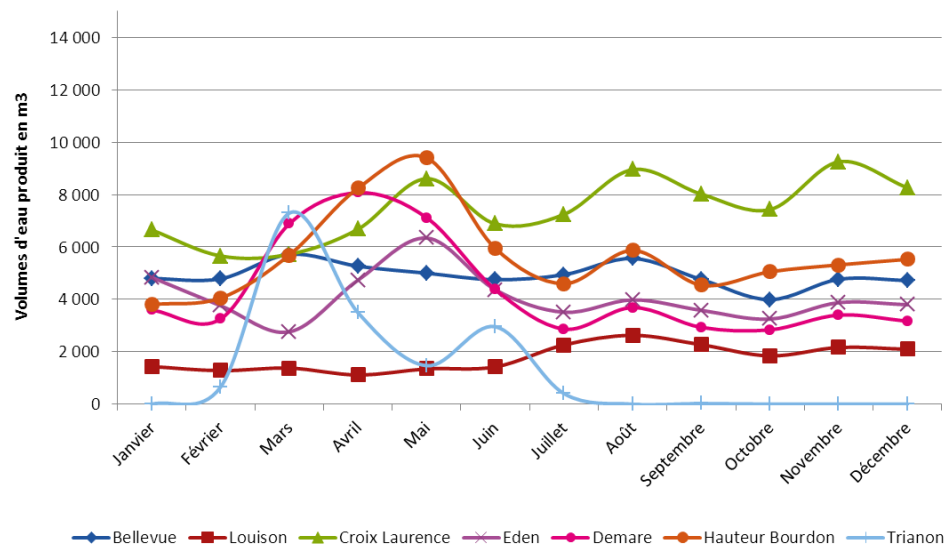
Des ressources restant à protéger

Toute collectivité responsable d'un service d'eau potable a pour obligation de **délimiter les périmètres de protection des captages** et de mettre en œuvre des actions pour leur maintien en bon état qualitatif et quantitatif. Cette procédure est souvent longue, coûteuse voire parfois contentieuse (nécessité d'acquisition de terrains auprès de particuliers). Actuellement, aucun périmètre de protection des ressources du SCNA n'existe. Seules les ressources de Fond des sources, Calvaire, Galion et Lorrain ont fait l'objet d'études préalables à la mise en place de périmètres de protection.

Les procédures de protection devraient être menées rapidement pour assurer la pérennité des ressources du Syndicat.

Une ressource diversifiée mais une forte dépendance aux imports (2/2)

Variation de la production d'eau des ressources mineures du SCNA - Année 2010



Des capacités de production hétérogènes

Les ressources du Syndicat possèdent des capacités productives variables selon leur origine. Ainsi, l'eau est majoritairement produite à partir des rivières du Galion, du Calvaire et du Lorrain. Les autres ressources ont des capacités productives inférieures à 10 000 m³/mois et sont utilisées pour une alimentation en eau très localisée des usagers du service.

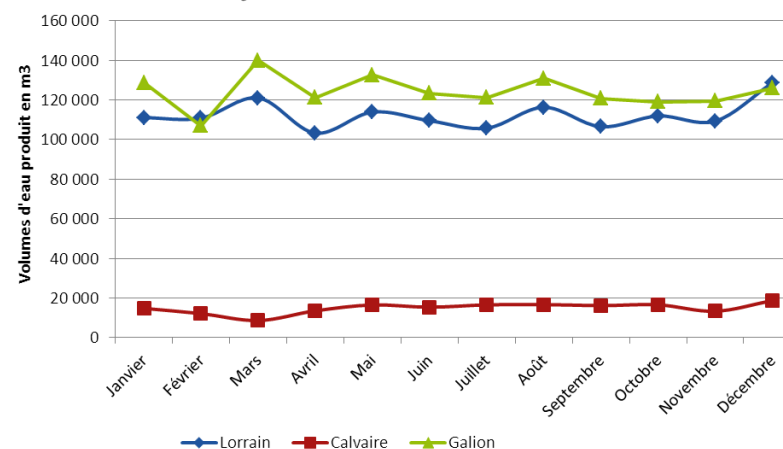
En 2010, le schéma directeur d'alimentation en eau potable lancé en 2007 par le Syndicat a été finalisé. Il a pour objectif de répondre à l'enjeu majeur de la sécurisation des ressources tant d'un point de vue de la protection sanitaire et que de la diversification.

Des capacités de production limitées

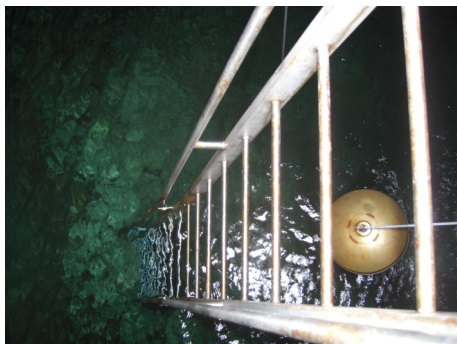
Le schéma directeur d'alimentation en eau potable met en évidence le fait que :

- Les sources et les forages actuels n'ont pas de grandes capacités et présentent une sensibilité à la pollution pour une partie. En effet, la présence de Chloredécone dans le sol et le sous sol du Nord Atlantique est une réelle contrainte pour les ressources du SCNA.
- La ressource de Calvaire est très sensible en période sèche et l'usine présente des problèmes de fonctionnement lors des pics de turbidité.
- Il n'est pas envisageable d'augmenter les prélèvements de la ressource de Galion car le débit réservé n'est pas respecté en période sèche.
- La ressource du Lorrain étant abondante en situation normale, toute la potentialité de la rivière n'est pas exploitée.

Variation de la production d'eau des ressources majeures du SCNA - Année 2010



La continuité de service : structuration des réserves et réactivité de l'exploitant



Vue d'un réservoir
de l'intérieur

Tout comme les surpresseurs, les réservoirs permettent de réguler la pression du réseau mais également de constituer une réserve d'eau pour approvisionner les abonnés pendant plusieurs heures en cas de coupure de courant, de rupture de pompe ou de pollution accidentelle. **Les réservoirs constituent la garantie de la continuité du service.**

61 ouvrages de stockage sont répartis tout le long du réseau du SCNA. Le volume total de ces ouvrages s'élève à 17 614 m³. En consommation moyenne, l'autonomie est de 30 heures, elle peut être estimée à 28 h en pointe ce qui est confortable. Aucune donnée n'est actuellement reportée par le délégataire sur les prélèvements maximum journaliers. Il est communément admis que le stockage de 24 heures de consommation est suffisant pour faire face aux principales pannes ou incidents. **Les capacités de stockage du SCNA sont suffisantes pour assurer l'approvisionnement en eau potable des habitants en cas d'interruption de la production.**

Tout comme en 2009, aucun indicateur de la continuité du service n'est pour l'instant reporté par le délégataire.

La diversité des ressources et l'importance des volumes achetés assurent au SCNA une sécurité satisfaisante en cas de problème de pollution. Cependant, les besoins futurs et le temps nécessaire à la construction de nouveaux ouvrages de production nécessiteront une anticipation des scénarios souhaitables de sécurisation de l'approvisionnement. **Le schéma directeur d'alimentation en eau potable identifie les diverses solutions d'aménagement envisageables et évalue leur impact sur le prix de l'eau.**

Une procédure de crise a également été mise en place en cas de rupture dans la continuité du service, de dégradation de la qualité des eaux de distribution, de catastrophe naturelle (cyclones notamment) et de pollution du milieu naturel. Elle est organisée autour de 4 agents du délégataire : un coordinateur de crise, un responsable de terrain, un responsable communication et un responsable intendance et logistique.

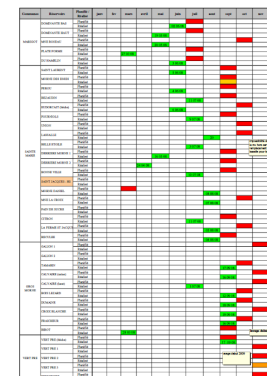


Tableau à 12 colonnes (Jan à Dec) et plusieurs lignes de réservoirs. Les cellules contiennent des barres colorées (vert, rouge, jaune) indiquant les périodes de lavage et désinfection.

Extrait du
calendrier de
lavage et
désinfection des
réservoirs du
service

Le saviez-vous?

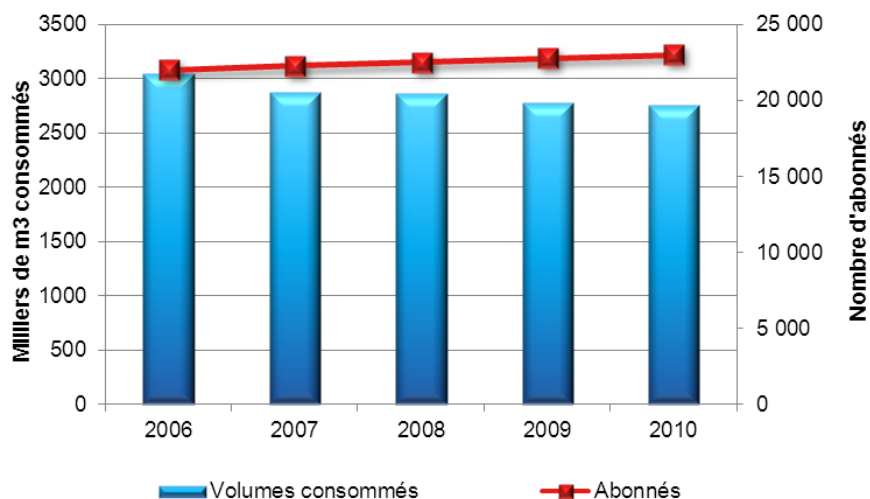
La loi impose le lavage et la désinfection des réservoirs d'eau potable a minima une fois par an. Afin d'éviter tout développement bactérien non souhaitable, les réservoirs sont vidangés puis lavés au chlore ou à la javel afin de garantir la sécurité sanitaire de la ressource distribuée aux usagers. Dans le cadre du contrat de délégation, l'exploitant est tenu d'adresser chaque année au SCNA un calendrier de lavage des réservoirs afin de garantir l'exécution de cette obligation. Le délégataire doit veiller à respecter l'obligation de lavage annuel des réservoirs.

Le profil de consommation des abonnés du service (1/2)

En 2010, **on recense 23 054 abonnés pour 63 453 habitants desservis**. Le nombre d'abonnés a augmenté de 4,7 % depuis 2006, ce qui représente une croissance annuelle moyenne de 1,2%.

Plusieurs types d'usagers bénéficient de l'alimentation en eau. On distingue les abonnés domestiques, les bâtiments collectifs, les industriels, les agriculteurs et les municipaux. Parmi les gros consommateurs du service (> 6 000 m³/an), on peut citer la piscine de Sainte-Marie, le collège de Sainte-Marie, la société Royal SA et les bâtiments communaux.

Evolution de l'assiette de facturation depuis 2006



Un nombre d'abonnés en hausse régulière depuis 2006

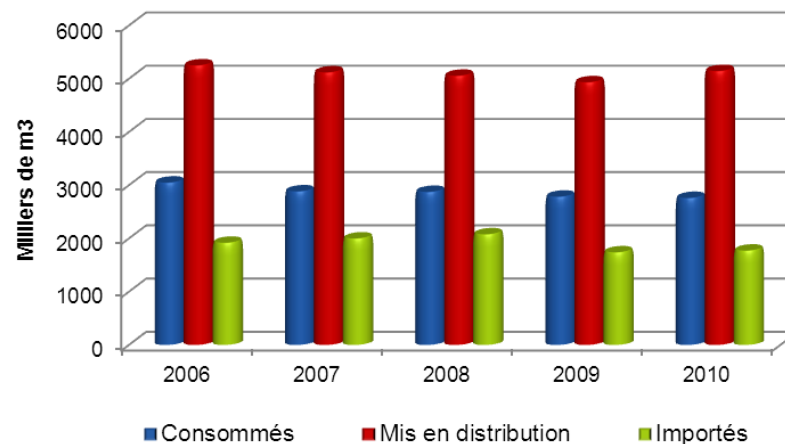
Le service compte une majorité d'abonnés domestiques (consommation < 200 m³/an) puisque ces derniers représentent 86% des abonnés du service d'eau potable.

La consommation annuelle totale a atteint **2 754 330 m³ en 2010**, soit 0,9% de moins qu'en 2009 : **la baisse observée les années précédentes, se stabilise en 2010**.

La consommation d'**un abonné** du service public de l'eau potable du SCNA en 2010 a été en moyenne **de 119 m³ alors qu'elle était de 122 m³ en 2009**. La consommation moyenne d'un abonné du SCNA peut être estimée à 119 litres par jour par habitants soit moins que la moyenne martiniquaise (173 litres par jour par habitant, données IFEN/SCEES 2004).

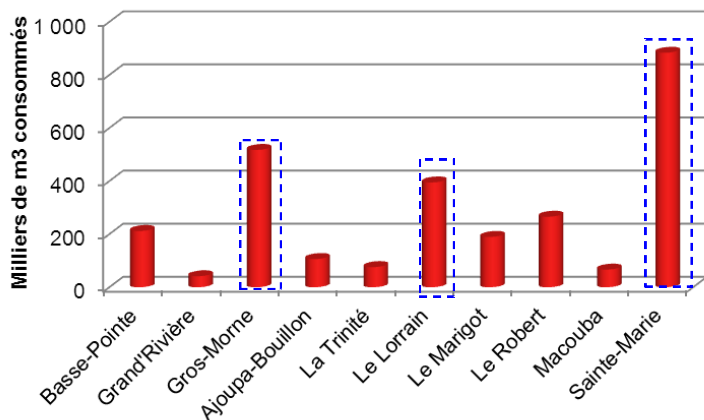
Des volumes consommés en forte baisse depuis 2006

Evolution des volumes du service depuis 2006



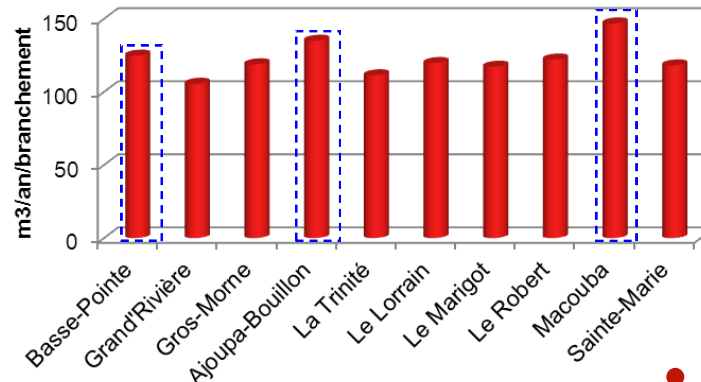
Le profil de consommation des abonnés du service (2/2)

Répartition des consommations d'eau potable par commune en 2010



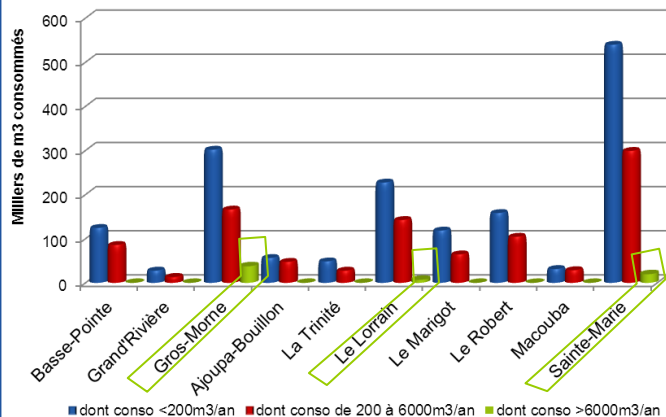
Le graphique ci-contre illustre le fait que les communes les plus consommatrices d'eau potable au sein du SCNA sont dans l'ordre Sainte-Marie (32%), Gros-Morne (19%) et Le Lorrain (14%).

Répartition des consommations d'eau potable par commune en 2010



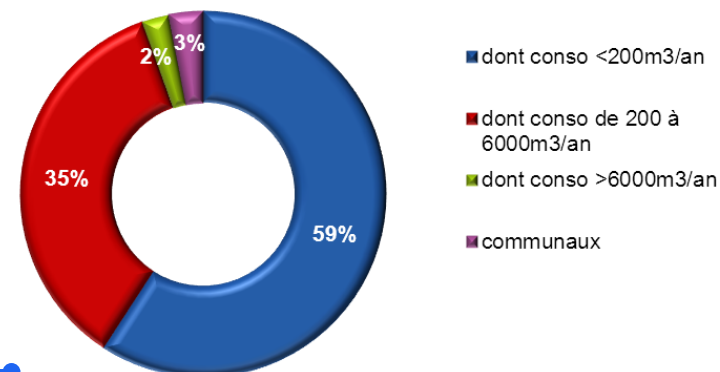
L'illustration ci-dessous souligne le fait que les abonnés consommant plus de 6 000 m³/an (en vert) sont localisés sur les communes du Gros-Morne, de Sainte-Marie et du Lorrain.

Répartition des volumes consommés par tranche et par commune en 2010



Alors qu'ils représentent 86% des abonnés du service, les abonnés domestiques ne consomment que 59% des volumes, preuve d'une importante présence industrielle, agricole et artisanale sur le secteur du SCNA.

Proportion des volumes consommés par tranche en 2010



Les systèmes de traitement des unités de production

Les traitements au sein des unités de production dépendent de la qualité de l'eau prélevée. Les ressources souterraines, naturellement filtrées, ne nécessitent qu'un traitement de simple désinfection.

Cela correspond aux unités Eden, Morne Balai, Hauteur Bourdon et Croix Laurence. Les unités de production recevant des eaux superficielles (Bellevue, Lorrain, Calvaire, Galion) doivent, en plus du traitement de désinfection, être équipées de systèmes de traitement physique ou physico-chimique. Ces systèmes permettent notamment d'éliminer les matières en suspension.



Système physique de traitement dit de filtre sur sables présent sur les installations du SCNA

Les contrôles qualité

L'eau destinée à la consommation humaine est traitée pour **respecter les normes de potabilité européennes**, et ainsi livrer aux consommateurs une eau saine et débarrassée de toutes bactéries pathogènes et éléments indésirables.

L'ARS **contrôle en Martinique la qualité de l'eau** conformément à la réglementation, **à tous les stades de la chaîne d'alimentation en eau potable**, depuis les points de production jusqu'au robinet du consommateur. Les résultats sont à la disposition de tous les habitants. En parallèle, le Délégué effectue un contrôle supplémentaire via des analyses complémentaires (autocontrôle) sur le réseau et via la surveillance en continu de l'unité de production. Les contrôles L'ARS sont très stricts et vérifient les concentrations d'une soixantaine de paramètres mesurant :

- **La qualité microbiologique de l'eau** (bactéries, virus, parasites pathogènes)
- **La qualité chimique de l'eau** (recherche de traces de métaux...)
- **La qualité physique et gustative**, l'eau doit être limpide, claire et sans saveur ni odeur désagréable.

Le saviez-vous?

Le chlore sert essentiellement à tuer les bactéries qui se développeraient dans l'eau en son absence. Grâce à son pouvoir rémanent, il est particulièrement efficace pour lutter contre la prolifération bactérienne dans les réseaux d'eau. De plus, par mesure de sécurité, l'application du plan Vigipirate a recommandé l'augmentation de la teneur en chlore libre dans l'eau distribuée. Toutefois, le goût et l'odeur de chlore sont susceptibles de causer certains désagréments au consommateur final: stocker l'eau quelques heures au réfrigérateur avant de la consommer permet alors de s'affranchir de ces désagréments.

Afin de garantir le bon fonctionnement du traitement, le personnel du Délégué contrôle très régulièrement le taux de chlore dans l'eau et le pH afin de réaliser les ajustements nécessaires.



La qualité de l'eau (2/2)

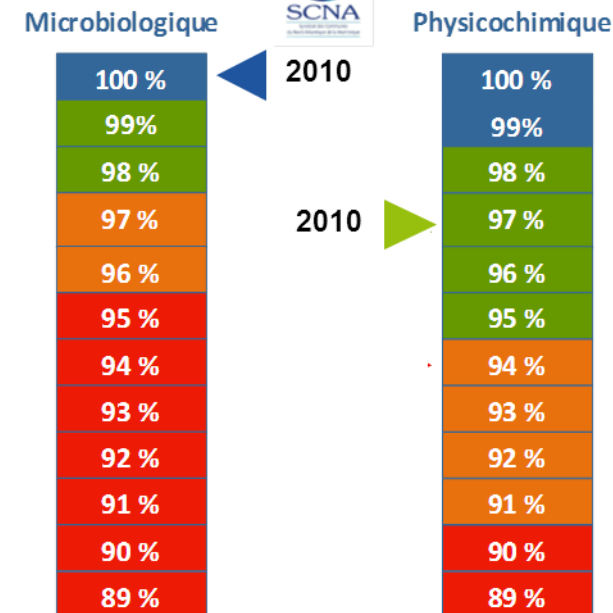
Une eau de qualité variable

En-dessous de 95 % pour la conformité microbiologique et de 90 % pour la conformité physicochimique, l'eau est considérée comme n'étant pas de bonne qualité.

En 2010, **2769 échantillons ont été prélevés et analysés en différents points** de production, de mise en distribution et de consommation du Syndicat. 198 de ces échantillons ont été prélevés par les autorités sanitaires (ARS, ex-DSDS) et 2 571 par l'exploitant.

Unités de production	Origine ressource traitée	Type de traitement	Réactifs utilisés	Non-conformités détectées sur le secteur alimenté par l'unité de production en 2010
Eden	Eau souterraine	Traitement de désinfection	Chlore	RAS
Morne Balai	Eau souterraine	Traitement de désinfection	Hypochlorite de calcium	Absence de chlore
Hauteur Bourdon	Eau souterraine	Traitement de désinfection	Hypochlorite de calcium	RAS
Croix Laurence	Eau souterraine	Traitement de désinfection	Hypochlorite de calcium	RAS
Louison	Eau souterraine	Traitement de désinfection	Hypochlorite de calcium	Absence de chlore
Bellevue	Eau superficielle	Traitement physique simple et désinfection	Hypochlorite de calcium	RAS
Lorrain	Eau superficielle	Traitement physico-chimique et désinfection	Sels d'aluminium, chaux, chlore	Turbidité supérieure à 2 NFU
Calvaire	Eau superficielle	Traitement physique simple et désinfection	Chlore	RAS
Galion	Eau superficielle	Traitement physico-chimique et désinfection	Sels d'aluminium, chaux, chlore	RAS

Une eau potable de bonne qualité



En 2010, 100% des analyses microbiologiques et 97% des analyses physico-chimiques réalisées par le contrôle sanitaire sont conformes aux normes prévues par la réglementation. Ce chiffre est en progrès par rapport à 2009. Les non conformités physicochimiques sont dues à l'absence de chlore ou à une turbidité trop importante (la limite est fixée à 2 NFU par la réglementation).

Les non conformités décelées restent cependant ponctuelles et relativement peu nombreuses comparées à la quantité totale d'analyses réalisées annuellement. Chacune d'entre elles a donné lieu à une mesure corrective ou bien à une contre-analyse prouvant la bonne qualité de l'eau.

Depuis 2010, les analyses réalisées et reportées par le délégataire font le distinguo entre qualité physicochimique et qualité microbiologique de l'eau potable.

Des enjeux définis par le plan Vigipirate

Depuis la mise en place du plan Vigipirate, les collectivités compétentes pour les services de production et de distribution d'eau potable ont du redoubler de précaution pour contrôler les accès aux ouvrages d'eau potable. L'enjeu consiste à contrecarrer toute pollution volontaire de la ressource distribuée.

Afin de maîtriser en temps réel les intrusions malveillantes sur les sites du service d'eau, les principales installations du SCNA ont été équipées de systèmes de télésurveillance. Ainsi, en cas d'arrêt des pompes du service, d'introduction dans les sites de production et de distribution, des alarmes sont générées. Elles transitent via un central de télégestion qui dispatche l'information vers les agents du délégataire. Les temps d'intervention sont réduits et la réactivité pour maintenir la continuité du service public s'en trouve accrue.

La supervision, une avancée vers la transparence du service

A l'initiative du SCNA, un spécialiste indépendant a été missionné pour réaliser le système de supervision des installations d'eau potable du Syndicat. Cette passerelle vers les données d'exploitation du service permet à la collectivité de consulter en direct les informations relatives aux niveaux de réservoir, aux débits en entrée et en sortie d'ouvrage, aux débits des pompes, aux données des forages, aux mesures de qualité de l'eau (Chlore, turbidité principalement), ainsi qu'au journal des alarmes du délégataire.

L'outil peut être interrogé à distance via internet ce qui lui confère une grande souplesse.

En cas de besoin, le Syndicat peut confronter les événements d'exploitation rapportés par le délégataire aux données reportées par le système de télégestion.

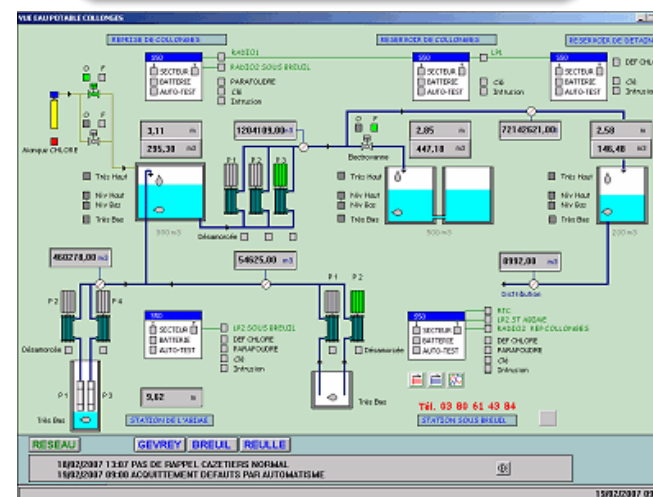
Système de télésurveillance



Interface de contrôle du taux de chlore



Exemple d'écran de consultation de la supervision du service d'eau potable



Fuites : le saviez vous ?

Les techniques de recherche de fuites reposent sur l'écoute des canalisations. Quand l'eau sort par un trou du tuyau, elle émet un sifflement particulier. Ce bruit se propage très facilement sur les conduites métalliques. Il peut être détecté soit par écoute directe (avec une tige métallique simplement posée sur la bouche à clé) soit par écoute indirecte (un appareil filtre, amplifie et repère le bruit des fuites). Ce sont les oreilles acoustiques.

Si l'on détecte la présence d'une fuite sur un tronçon de canalisation, il faut encore la localiser. C'est le rôle du corrélateur acoustique. Placé entre deux bouches à clés, il repère par corrélation sonore et mathématique (effet Doppler) la position

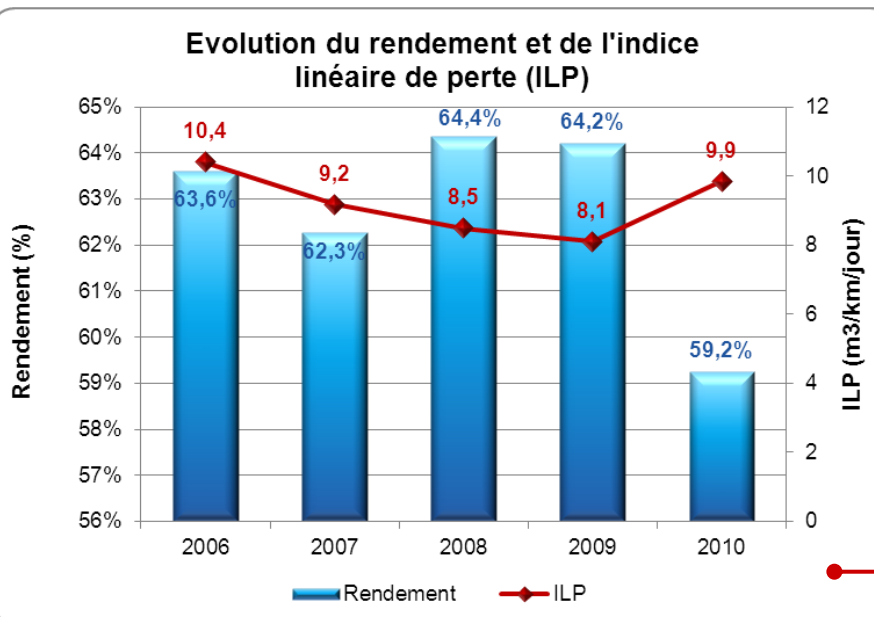


précise de la fuite. Cet appareil peut détecter une fuite avec une précision de 50 cm sur une conduite de 150 m de long !

Un réseau de distribution d'eau performant est un réseau qui perd peu d'eau. Les pertes ont lieu au niveau des fuites disséminées le long des canalisations ou aux points sensibles du réseau tels que les raccordements. En 2010, **le rendement s'est fortement dégradé, il atteint 59,2%, soit 5% de moins qu'en 2009.** Selon la DREAL de la Martinique, le rendement moyen des réseaux de l'Ile se situerait aux alentours de 75%. Le réseau du SCNA est donc peu performant comparé à ses voisins.

Si l'on considère le volume de fuites par km de réseau, l'indice linéaire de pertes (ILP) est de 9,9 m³/j/km en 2010. **Après une relative amélioration depuis 2006, les pertes ont très fortement augmenté en 2010 (+1,8 m³/km/jour par rapport à 2009).**

La qualité du réseau est réellement préoccupante. Le Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable met en évidence que l'amélioration du rendement joue un rôle majeur dans la mesure où la réduction des volumes mis en distribution permet d'augmenter la marge de manœuvre du SCNA en terme de gestion des quantités d'eau. Concrètement, **un rendement amélioré pourrait permettre de diminuer les achats d'eau et d'assurer une desserte sécurisée du point de vue quantitatif.**



Une dégradation importante des performances du réseau en 2010

Travaux et entretien du réseau

Afin d'améliorer les performances du réseau décrites précédemment, 4 leviers existent :

Renouvellement des canalisations

Un programme de renouvellement des canalisations sur plusieurs années a été lancé par le SCNA en 2009. Cependant, suite à des problèmes rencontrés avec l'entreprise en charge des travaux, l'opération a été suspendue fin 2009. En 2010, aucun renouvellement n'a été réalisé. Le chantier sera relancé en 2011.

Renouvellement des branchements

Aucune donnée n'est actuellement reportée par le délégataire en ce qui concerne les renouvellements des branchements et **pour cause aucun renouvellement de branchement n'est actuellement réalisé par le délégataire**. La durée de vie d'un branchement est d'environ 50 ans et il est important de renouveler régulièrement les plus anciens, qui constituent une partie du patrimoine particulièrement sensible aux fuites. A l'avenir, SMDS devra planifier ces renouvellements et reporter l'information dans ses rapports annuels.

303 branchements neufs ont été réalisés en 2010, soit 1,3% du total des branchements.

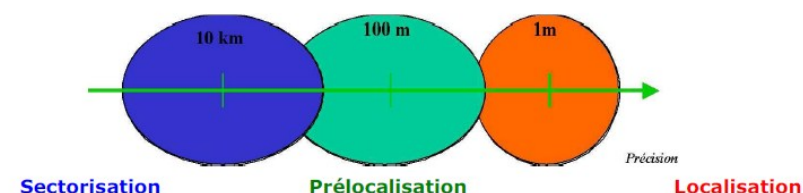
Renouvellement des compteurs d'eau

784 compteurs de distribution sur les 22 583 que compte le SCNA ont été renouvelés en 2010, soit 3,5% du parc. **Par rapport à 2009, le délégataire a donc renouvelé 42% de compteurs supplémentaires.**

Il faut savoir que la durée de vie moyenne d'un compteur est de 15 ans. En effet, au-delà cet âge, les compteurs ont tendance à sous-estimer les volumes consommés par les abonnés et induisent des erreurs sur l'estimation des volumes facturés. Au rythme de 2010, **il faudrait donc environ 29 ans pour renouveler l'ensemble du parc**. Actuellement, le parc de compteurs compte 3 278 compteurs de plus de 15 années **soit environ 14% du parc**. Il y en aura 831 de plus en 2011. Le délégataire doit intensifier son action pour résorber ces compteurs qui peuvent avoir un impact financier conséquent.

Recherche et réparations de fuites

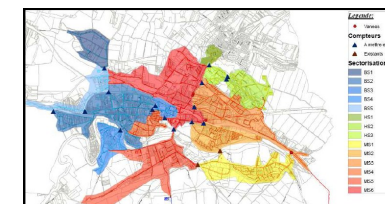
En 2010, 41 800 mètres de canalisations ont fait l'objet de recherches de fuites par corrélation acoustique, soit 7,2% du linéaire total. Ces recherches sont précédées par des opérations de prélocalisation permettant de cibler les secteurs fuyards. Une fois la fuite détectée, il est nécessaire de procéder à sa réparation. Ainsi, 181 fuites ont été réparées sur les canalisations et 540 autres sur les branchements, soit un total inférieur à celui de 2009.



Dans le cadre du contrat d'affermage, la société SMDS s'est engagée à procéder de façon plus systématique au diagnostic du réseau, en mettant notamment en place des compteurs de sectorisation (100 compteurs à terme), qui permettront de mieux cibler les secteurs victimes de fuites du réseau (voir schéma ci-dessous) et ainsi d'orienter efficacement les recherches et les réparations.

Depuis 2009, un contrôle des opérations de renouvellement réalisées par le délégataire a été instituée par le SCNA via la mise en place d'un outil de suivi du renouvellement patrimonial.

En 2010, l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux, qui mesure le degré de connaissance des infrastructures, est égal à 40/100, ce qui représente un score relativement moyen.



Les investissements réalisés et programmés

Les travaux réalisés chaque année permettent d'améliorer les performances du service.

Travaux réalisés en 2010

Sous maîtrise d'ouvrage du SCNA

Marchés à bon de commande	357 038 €
Recherche en eau	114 498 €
TOTAL	471 536 € HT

Travaux programmés en 2011

Sous maîtrise d'ouvrage du SCNA

Equipped des forages de Grand-Rivière	100 000 €
Création de nouveaux réservoirs	643 010 €
Etude périmètres de protection (5 captages)	88 500 €
Recherche eau souterraine	210 150 €
Marché à bon de commande travaux urgents	731 000 €
Divers	84 540 €
TOTAL	1 857 200 € HT

Un endettement au service du renouvellement

Au 31 décembre 2010, le service d'eau potable du SCNA était endetté à hauteur de **2 094 362 € soit 91 € par abonné**. Au 31 décembre 2009, il était de 101 € par abonné, soit une baisse de 10% par abonné. En-deçà de 1000 € par abonné, l'état d'endettement est satisfaisant.

Durée de désendettement : 3,4 années

On considère qu'en-deçà de 8-10 ans, cette durée est tout à fait acceptable.

Organismes prêteurs :

Les emprunts ont été réalisés auprès de :

- L'**AFD**, pour un montant de **1 500 000 €** avec 3 emprunts réalisés en 2005, 2008 et 2009 à des taux variant entre 3,11 et 4,51%.
- **La Caisse des Dépôts et Consignations** pour un montant de 731 560 € avec 8 emprunts à des taux fluctuant entre 5,9 et 12,47%.
- **Dexia CL**, pour un montant de **423 175 €** en 2007, pour une durée de 1 ans, à un taux d'intérêt de 4,61 %.

Les emprunts ont majoritairement été contractés pour réhabiliter certains réseaux vieillissants.

**Un service en bonne santé
financière avec un endettement
maîtrisé**

Le prix du service de l'eau potable

Le tarif payé par chaque usager pour l'eau potable est composé de deux grandes parts : celle versée à la collectivité (qu'elle fixe elle-même par délibération) et celle versée au délégataire. La **part délégataire** comprend une partie fixe (abonnement) et une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable. La rémunération du délégataire est fixée contractuellement et actualisée chaque année selon les termes du contrat. Au SCNA, la part collectivité dite **surtaxe syndicale** ne comprend qu'une partie proportionnelle à la consommation.

La facture d'eau comprend le prix du service d'assainissement si l'utilisateur est également abonné au service. Elle inclut également des redevances perçues par l'Office de l'Eau pour financer des investissements en Martinique. Comme sur l'ensemble des produits de consommation, s'ajoute à tout cela une taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ici à taux réduit : 2,1%.

En 2010, le prix d'une facture annuelle type de 120 m³ d'eau potable est de **297,24 €** (hors assainissement, taxes et redevances). **Le prix de l'eau potable en 2010 est resté identique à celui de 2009.** Ce prix correspond à un coût équivalent de 2,48 €/m³. En intégrant les redevances de l'Office de l'Eau, le tarif est de 2,88 €/m³, soit 0,02 € de moins qu'en 2009.

Evolution du prix de l'eau

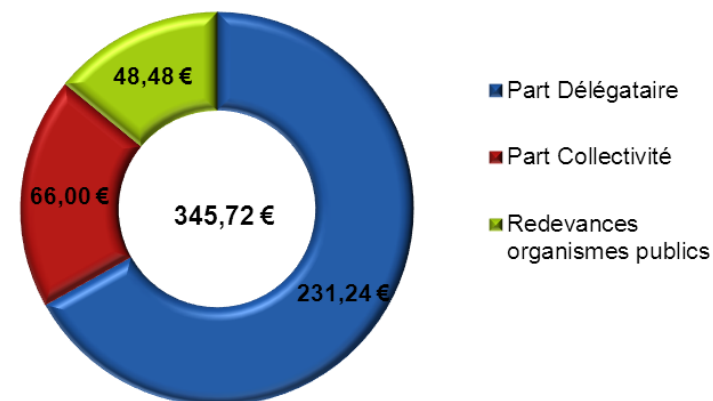
Depuis le 1^{er} janvier 2008, **le prix de l'eau potable varie grâce à l'application d'une formule contractuelle d'actualisation.**

On peut noter que la part perçue par le délégataire est composée de 3 parties :

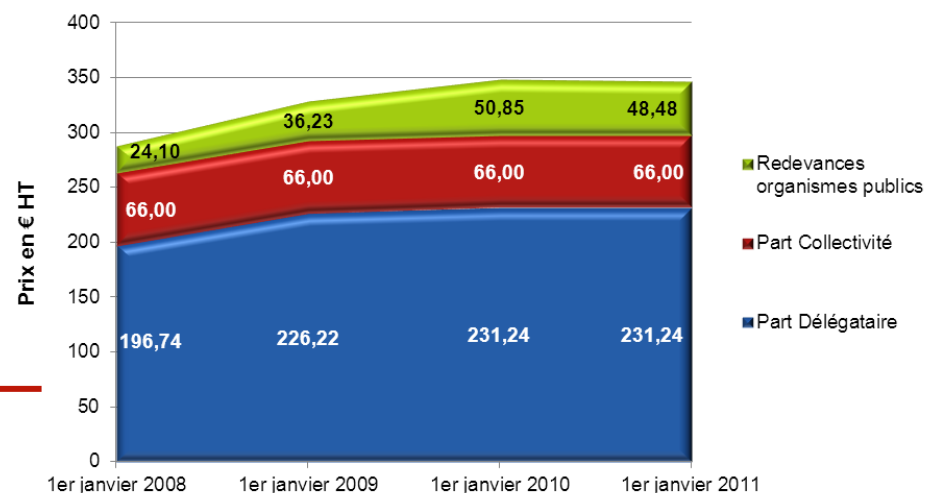
- Une part fixe dit abonnement (semestriel) ;
- Une part variable pour les volumes consommés dans la tranche de 1 à 50 m³ ;
- Une part variable pour les volumes consommés dans la tranche supérieure à 51 m³.

Le tarif étant moins élevé dans la première tranche, il incite les consommateurs à la vigilance afin de ne pas gaspiller la ressource.

Prix de l'eau potable en 2010, sur la base d'une facture 120m³, hors taxes



Evolution du prix de l'eau potable de 2008 à 2011 (base 120m³)



RPQS 2010 SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF



Le service d'assainissement collectif

Le Syndicat des Communes du Nord Atlantique (SCNA) est responsable de l'assainissement collectif sur l'ensemble de son territoire. La collecte des eaux pluviales reste la compétence des communes.

La gestion du service d'assainissement collectif est déléguée à la Société Martiniquaise de Distribution et de Services (SMDS) depuis le 1^{er} janvier 2005 et ce jusqu'au 31 mars 2017. Ce contrat lie la SMDS et le Syndicat des Communes du Nord Atlantique pour la collecte, le transfert et le traitement des eaux usées.

Le Syndicat des Communes du Nord Atlantique regroupe les communes d'Ajoupa Bouillon, de Basse Pointe, Grand'Rivière, Gros Morne, Lorrain, Macouba, Marigot, Sainte Marie et Trinité pour l'assainissement.

Le système de collecte du SCNA est intégralement séparatif : un réseau collecte les eaux pluviales et un autre collecte, en parallèle, les eaux usées. Toutes les extensions d'urbanisation autour du centre sont équipées d'un système séparatif.

Les eaux collectées vont ensuite prendre des destinations différentes. Les eaux usées seront traitées par les stations d'épuration dont l'exploitation a été confiée au délégataire. Les eaux pluviales sont rejetées directement au milieu naturel.

Comparativement au service d'eau potable, le périmètre du service d'assainissement collectif est plus restreint du fait du **faible taux de raccordement sur le réseau sur le territoire syndical**.

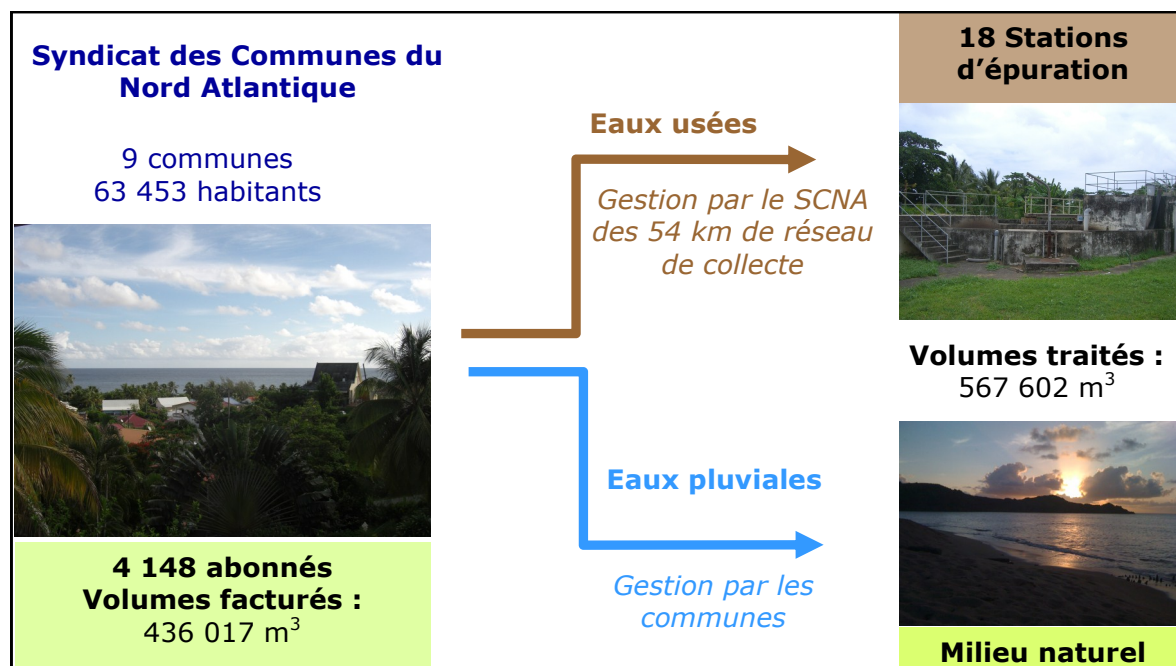


Schéma de principe de l'assainissement collectif du SCNA

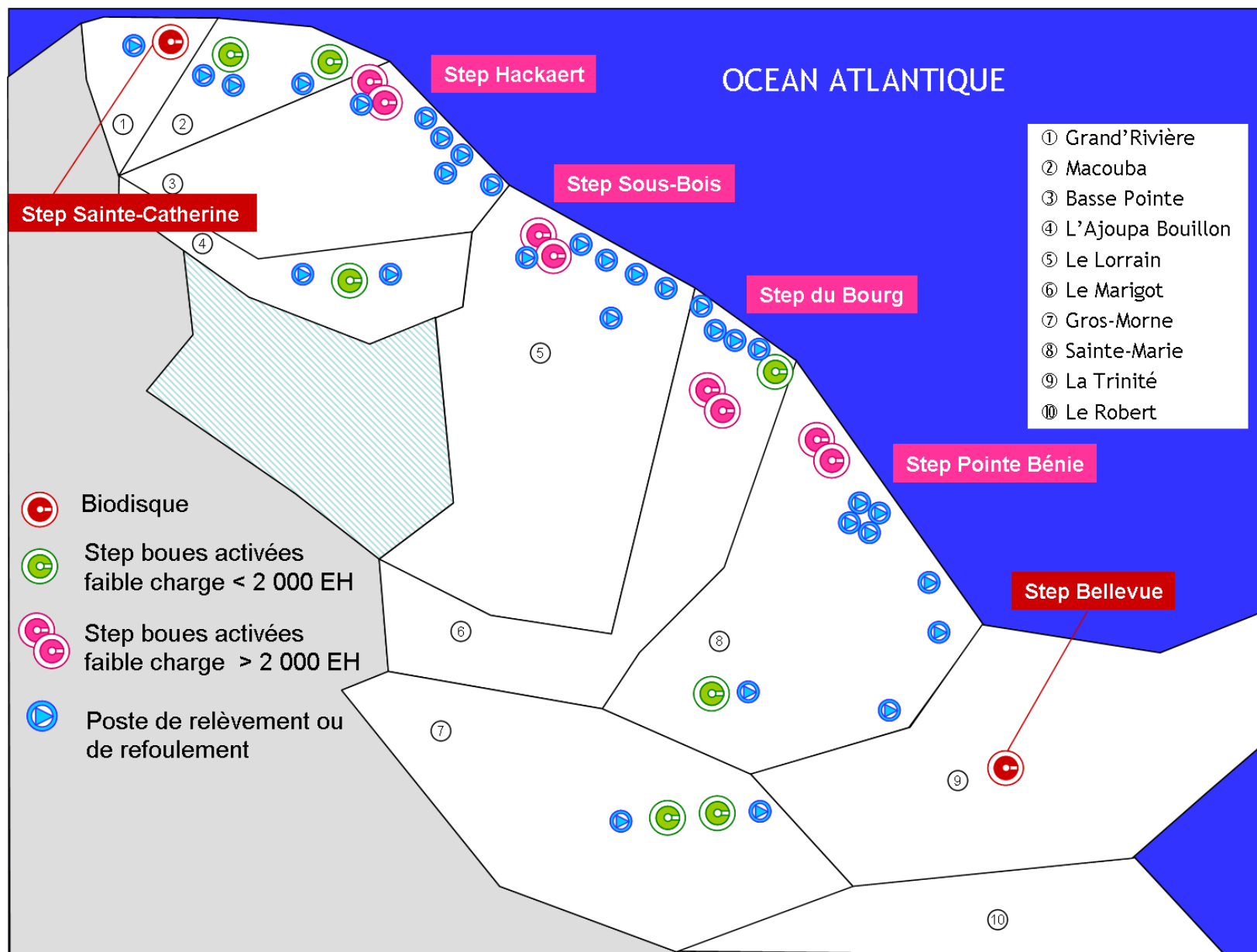


Les chiffres du service

- **18 stations d'épuration**
- 34 postes de relèvement
- 4 124 branchements
- Réseau d'eaux usées : 53,9 km (yc refoulement)
- **Nombre d'abonnés :** 4 148
- **Volumes traités :** 567 602 m³
- **Volumes facturés :** 436 017 m³



Organisation du service public d'assainissement collectif



LE SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT : QUI FAIT QUOI ?

La Collectivité est responsable de la **collecte et du traitement des eaux usées**. Tout comme le service d'eau potable, le service d'assainissement collectif fait l'objet d'une délégation de service public. Le contrat étant arrivé à échéance en 2005, la Collectivité a relancé une procédure d'appel d'offres et a choisi la **Société Martiniquaise de Distribution et de Services** pour l'exploitation de son service à partir du 1^{er} avril 2005. Le contrat prendra fin le 31 mars 2017.

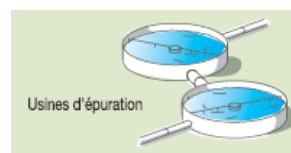
De façon comparable au service d'eau potable, le Déléguataire exploite les ouvrages mis à sa disposition par le Syndicat, notamment les canalisations, la station d'épuration et les postes de refoulement. Le Déléguataire est également chargé de l'entretien des installations et du renouvellement des équipements électromécaniques. L'accueil du public et une astreinte 24h/24 et 7j/7 font également partie de ses missions. Le délégataire est par ailleurs chargé de s'assurer de la conformité des branchements raccordés au réseau d'assainissement. En outre, une des spécificités du contrat réside dans la mise en place d'un fonds de travaux permettant au Fermier de se substituer à la collectivité pour la réalisation de travaux pouvant avoir un caractère urgent.

Le SCNA reste cependant propriétaire des équipements et responsable des investissements. Il organise et finance le renouvellement des canalisations, des branchements ainsi que de tous les ouvrages de génie civil. Il est logiquement chargé de contrôler le service rendu par le délégataire.



Syndicat des Communes du Nord Atlantique de la Martinique

- Propriété des équipements
- Renouvellement du génie civil, des canalisations hors programme de renouvellement et fonds de travaux
- Maîtrise d'ouvrage des investissements
- Contrôle de la bonne exécution du service



Le Déléguataire

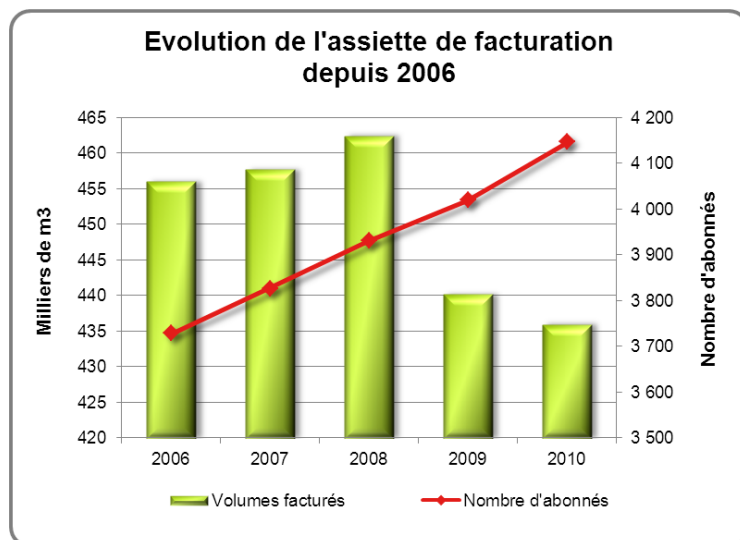


- Exploite et entretient les installations mises à sa disposition
- Réalise les renouvellements de canalisations et de génie civil dans le cadre du fonds de travaux
- Renouvelle les équipements électromécaniques, cure le réseau et les postes de refoulement
- Facture le service aux usagers
- Assure la continuité du service public

Volumes facturés, volumes traités (1/2)

Fin 2010, le Syndicat compte 4 148 abonnés à l'assainissement collectif pour une population de 63 453 habitants.

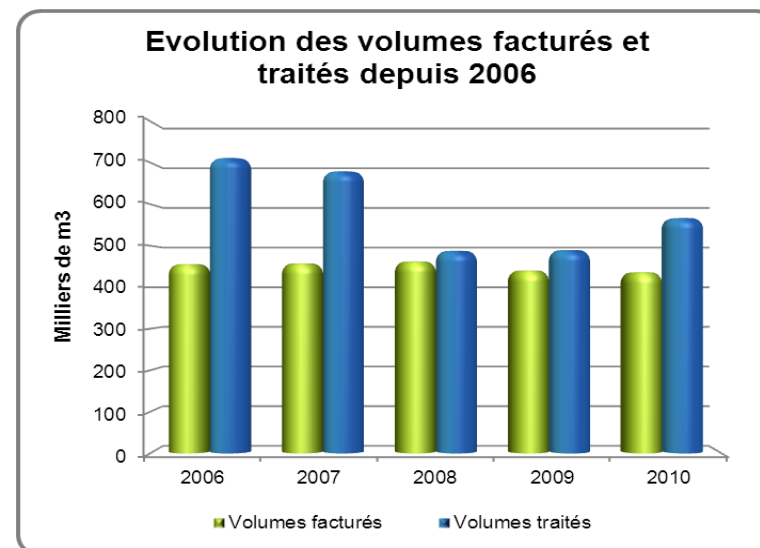
Entre 2006 et 2010, la croissance du nombre d'abonnés a été de 11%, soit **une croissance annuelle moyenne de 2,8%**. Entre 2009 et 2010, cette tendance est accentuée : le nombre d'abonnés augmente de 3,2%. Il est à noter que 24 branchements raccordables ne le sont pas encore en 2010 et ce depuis au moins 2 ans. Une enquête exhaustive devra permettre en 2011 de connaître le nombre exact d'abonnés dans cette situation.



La majorité des abonnés du service sont des usagers domestiques.

Les volumes facturés ont atteint 436 017 m³ en 2010, soit une diminution de 0,96% depuis 2009. Le phénomène de diminution des volumes observés depuis 2009 se confirme donc en 2010 dans une moindre mesure.

En moyenne en 2010, un abonné du service public de l'assainissement collectif du SCNA rejette 105,1 m³/an (valeur de la consommation en eau potable d'un abonné, utilisée pour établir les factures), ce qui proche de la moyenne nationale (120 m³).



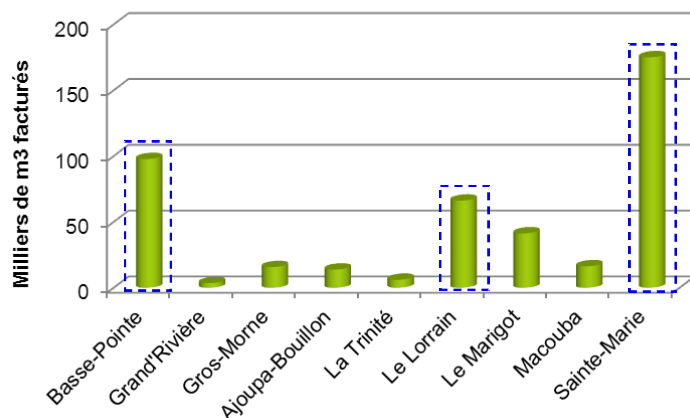
La différence entre les volumes facturés et les volumes traités est due :

- aux incertitudes des **méthodes d'évaluation** des volumes facturés (basés sur les consommations d'eau potable),
- aux « **eaux claires parasites** ».

Les « eaux claires parasites » proviennent d'admission d'eaux pluviales dans le réseau de collecte des eaux usées, ou d'infiltrations d'eaux de nappe dans des canalisations fissurées (cf p28)

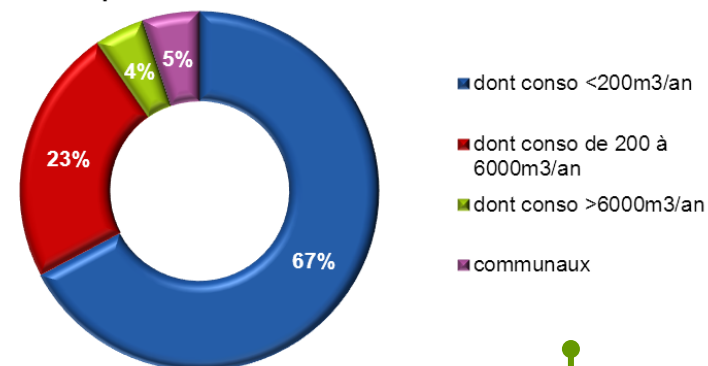
Volumes facturés, volumes traités (2/2)

Répartition des volumes d'eaux usées facturés par commune en 2010

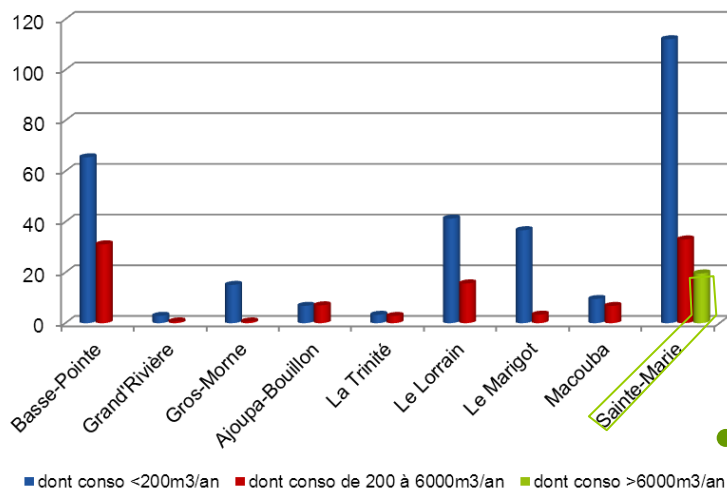


Le graphique ci-contre illustre le fait que les communes pour lesquelles le volume d'eaux usées facturés est le plus important au sein du SCNA sont dans l'ordre Sainte-Marie (40%), Basse-Pointe (22%) et Le Lorrain (15%).

Proportion des volumes d'eaux usées facturés par tranche de consommation en 2010



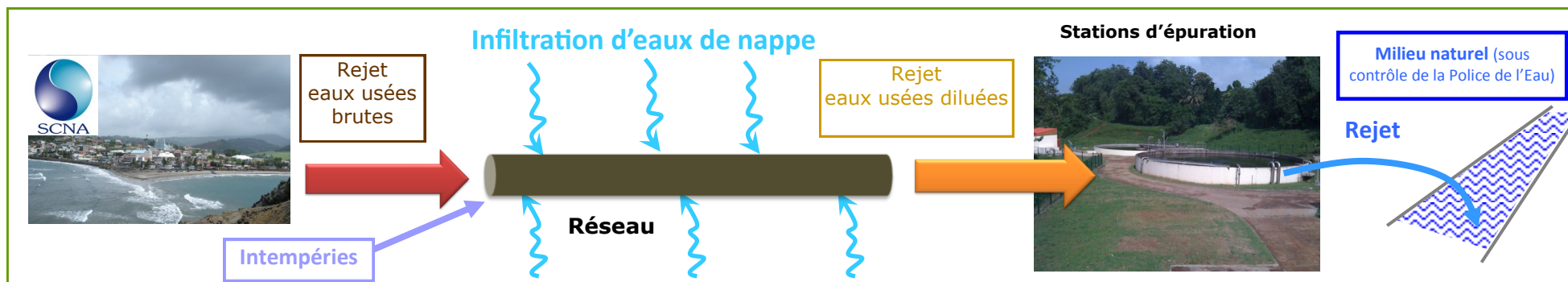
Répartition des volumes d'eaux usées facturés par tranche et par commune en 2010



Le graphique ci-contre souligne le fait que les abonnés dont le volume d'eaux usées facturés est supérieur à 6 000 m³/an (en vert) sont localisés uniquement sur la commune de Sainte-Marie.

Les volumes d'eaux usées facturés aux abonnés domestiques (consommation < 200 m³/jour) représentent les deux tiers des volumes totaux, alors que les abonnés domestiques représentent la grande majorité des abonnés du service. Ceci s'explique par la présence d'entreprises agricoles et artisanales qui consomment des volumes plus importants (de 200 à 6000 m³/an).

Les eaux claires parasites dans le réseau



Les eaux claires parasites

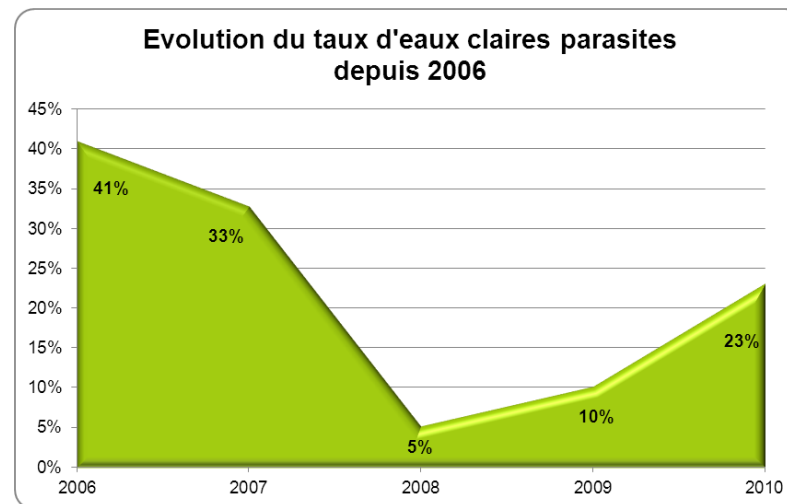
Les eaux parasites sont un problème récurrent des réseaux d'assainissement. Elles ont deux origines :

- **les nappes aquifères** : les réseaux d'assainissement n'étant pas assez étanches, ils drainent une partie de la nappe dans laquelle ils se trouvent.
- **les eaux dites météorites** : ce sont les eaux de pluie qui sont soit collectées en raison de mauvais branchements des abonnés, qui envoient leurs eaux de pluie dans le réseau d'eaux usées, soit issues de la voirie et envoyées sur le réseau d'eaux usées.

Le réseau du Syndicat étant entièrement séparatif, les eaux parasites proviennent soit d'infiltrations des eaux souterraines soit d'eaux de pluie collectées au niveau de branchements de particuliers défectueux. Un service présentant des taux d'eaux claires parasites élevés peut faire courir un risque de dysfonctionnement aux filières de traitement des stations de traitement.

Un taux d'eaux claires parasites qui augmente fortement en 2010

Comme cela avait été pressenti, la baisse du taux d'ECP observée en 2008 n'a été que de courte durée. Le délégataire est contractuellement chargé du suivi des ECP qu'il estime via les volumes pompés par les postes de relevage. La plupart des postes de relevage ont un pourcentage important d'eaux claires parasites, ce qui confirme le mauvais état des raccordements sur le réseau. Les trois postes de relevage recevant le plus d'eaux claires parasites sont Pavillon au Lorrain, Abattoir et Sainte-Marie bourg sur la commune de Sainte-Marie. Un suivi renforcé de ces trois postes sera effectué par la SMDS à l'avenir. Le taux d'eaux claires parasites d'un réseau séparatif en bon état est inférieur à 20%.



Le devenir des eaux usées : leur traitement par les 18 stations de traitement existantes

Les eaux usées collectées par le réseau du Syndicat sont acheminées vers les 18 stations de traitement existantes pour être épurées. Elles vont être débarrassées de leurs substances polluantes avant d'être rejetées dans le milieu naturel en minimisant l'impact environnemental.

Parmi les stations de traitement, il est possible de dresser une typologie en fonction des systèmes d'épuration sélectionnés :

- **14 stations ont une capacité de traitement inférieures à 1 000 équivalents habitants**, ce sont bien souvent des ouvrages qui nécessitent peu d'entretien et dont le fonctionnement est automatisé. On distingue parmi elles des stations d'épuration boues activées à faible charge, mais également des biodisques. C'est notamment ce dernier procédé qui a été choisi pour la station Denel mise en service en 2010.
- **2 stations ont une capacité égale à 2 000 équivalents habitants**, ce sont également des stations d'épuration à boues activées faibles charges mais possédant des capacités de traitement plus importantes. Ces stations intègrent des filières de traitement des boues sur lits de séchage.
- **Les 2 plus importantes stations ont des capacités épuratoires respectives de 4 000 (Hackaert) et 9 990 équivalents habitants (Pointe Bénie)**. Cette dernière a été mise en service le 15 avril 2008 et une filière tertiaire a été mise en route en 2010. Les systèmes de traitement des boues de ces ouvrages sont plus poussés puisqu'ils donnent lieu à des épaissements par adjonction de polymères.

Lors du processus d'épuration, différents sous-produits apparaissent : des graisses, sables et refus de dégrillage issus du prétraitement et des boues d'épuration qui se forment lors du traitement biologique. Les sables et refus de dégrillage sont envoyés en décharge (cas de Pointe Bénie). La quantité de boues produites constitue un indicateur pertinent de l'efficacité des traitements d'épuration mis en œuvre.

Typologie des systèmes d'épuration du SCNA

Le biodisque consiste en un assemblage de plusieurs disques, réalisés en matériau composite, fixés sur un arbre. L'arbre est mis en rotation lente par un motoréducteur. Le biodisque est en partie immergé dans l'effluent à épurer, lui-même contenu dans un réservoir. Son mouvement rotatif le met alternativement en contact avec l'oxygène de l'air. Une flore bactérienne, nourrie par les microorganismes contenus dans l'effluent, se forme à la surface des disques.



Les stations à boues activées faible charge sont des ouvrages de petite dimension, nécessitant peu de travaux de génie civil. Le système de traitement est composé d'un dégrilleur grossier, les eaux usées sont ensuite dirigées vers un bassin d'aération puis un clarificateur où s'accumulent les boues, résidus de l'épuration biologique.

Les stations de plus grandes dimensions (entre 2 000 et 9 990 EH) nécessitent des ouvrages au génie civil plus complexe. Dans le cas des deux plus importantes stations, les systèmes de déshydratation des boues sont plus poussés. La station de Pointe Bénie bénéficie d'un traitement tertiaire des eaux usées, ce qui permet de rejeter une eau d'excellente qualité.



La qualité de l'effluent traité (1/3)

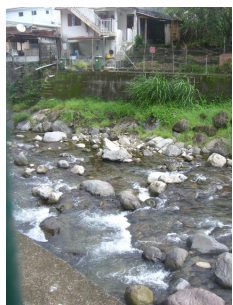
Des rendements épuratoires variés



La qualité des rejets varie d'une station à l'autre. **La qualité moyenne des rejets pondérée par les capacités épuratoires des ouvrages aboutit à un taux de 86% de conformité réglementaire des rejets en 2010 (82% sans pondération), contre 93% en 2009.**

Cette dégradation observée des performances épuratoires met en exergue les mauvaises performances de certains ouvrages : Step de Bon Air, Step de Pérou, Step de Magdelonnette. Ces ouvrages, bien souvent obsolètes, devront être rénovés.

Un suivi de la qualité des effluents à améliorer



Mauvaises conditions de prélèvements, fréquences de mesure trop faibles, sites de prélèvements inadéquats sont autant de causes potentielles de non-conformités. Outre les déficiences patentées des systèmes de traitement actuels, les conditions d'analyse de la qualité l'eau doivent être revues.

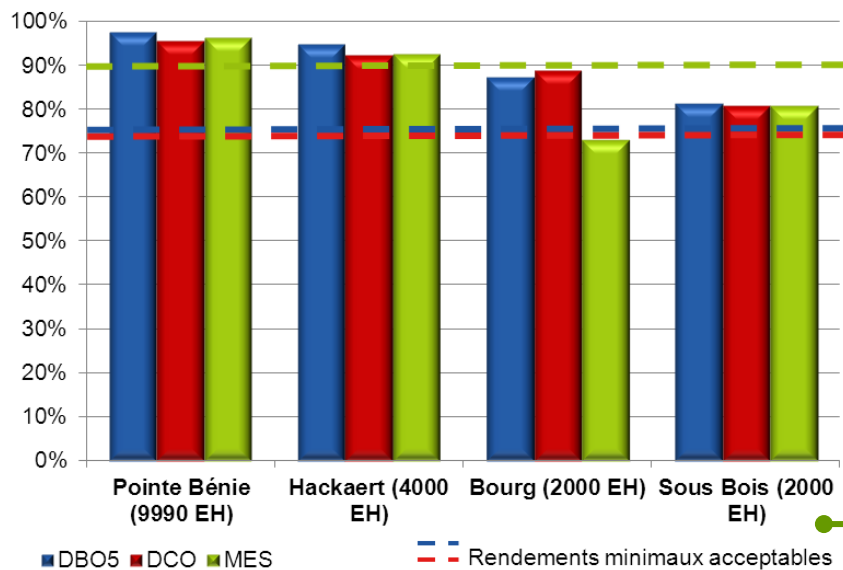
Nom	Capacité (Eq/hab)	Description	Filière eau	Filière boues	Taux de conformité	Non-conformités en 2010
Bellevue (Trinité)	700	Blodisque	Traitement Secondaire	Pas de traitement	100%	RAS
Bon Air (Ste Marie)	200	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	0%	1 NC sur DCO et MES
Bourg (Marigot)	2 000	Boues activées	Traitement Secondaire	Lits de séchage	100%	RAS
Case Paul (Macouba)	500	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	50%	2 NC liées aux MES, 1 de DCO
Cité Grenade (Ajoupa Bouillon)	850	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	100%	RAS
Denel (mise en service en 2010)	1 500	Blodisque	Traitement Secondaire	Déshydratation et chaulage	66%	1 NC en DBO5
Ecole Baignoire (Marigot)	90	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	100%	RAS
Guérin (Macouba)	150	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	100%	RAS
Hackaert (Basse Pointe)	4 000	Boues activées	Traitement secondaire	Epaississement/déshydratation par filtre bande	75%	1 NC sur DCO 1 NC sur E, Coli et entérocoques intestinaux
La Fraîcheur (Gros Morne)	280	Boues activées	Traitement Secondaire	Lits de séchage	Arrêt de la station	
Magdelonnette (Basse Pointe)	100	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	0%	1 NC sur DBO5, DCO et MES 1 NC sur MES
Pérou (Ste Marie)	90	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	0%	1 NC DBO5
Pointe Bénie (mise en route de la filière tertiaire en 2010)	9 990	Boues activées	Traitements secondaire & tertiaire	Epaississement/déshydratation par centrifugeuse	96%	1 NC en DCO
Reculée (Ste Marie)	800	Boues activées	Traitement Secondaire	Lits de séchage	66%	1 NC DBO5
Salle polyvalente (Gros Morne)	80	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	Aucune mesure	
Sous Bois (Lorrain)	2 000	Boues activées	Traitement Secondaire	Lits de séchage	80%	1 NC sur DBO5 et DCO 1 NC sur DBO5 et MES
Stade (Grand Rivière)	25	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	Aucune mesure	
Ste Catherine (Grand Rivière)	190	Blodisque	Traitements secondaire & tertiaire	Pas de traitement	100%	RAS
Vivé (Lorrain)	90	Boues activées	Traitement Secondaire	Pas de traitement	100%	RAS

La qualité de l'effluent traité (2/3)

De nouvelles exigences réglementaires

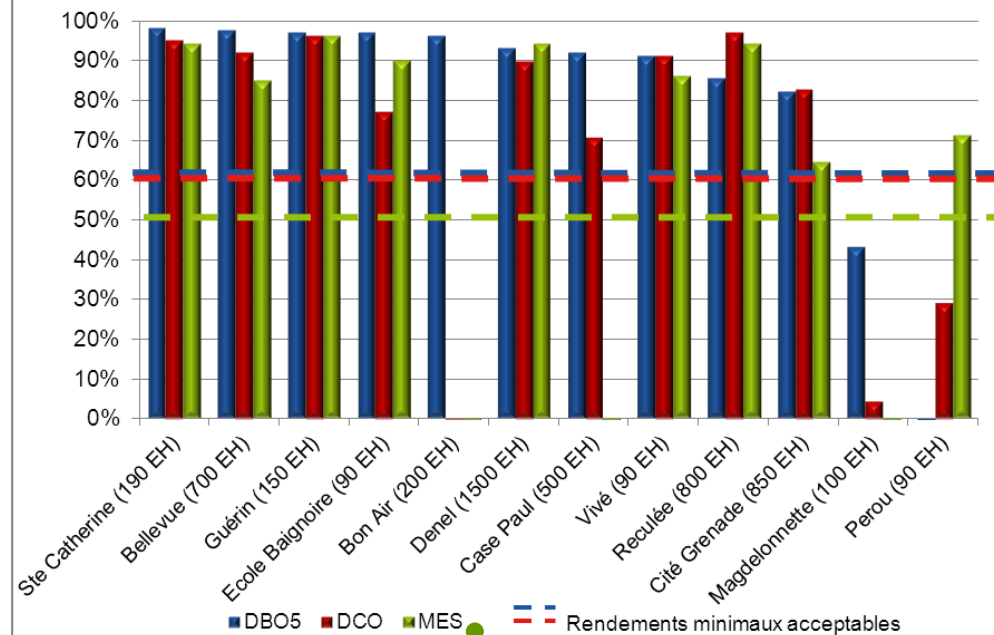
L'arrêté du 22 juin 2007 fixe de nouvelles exigences réglementaires concernant la qualité des rejets. Deux types de paramètres sont étudiés : les concentrations des matières rejetées, et le rendement épuratoire de la station d'épuration, c'est-à-dire la capacité à abattre la concentration des effluents qui arrivent en entrée de station. Ces contraintes sont d'autant plus fortes que la Collectivité est grande.

Rendements épuratoires (%) des STEP de 2 000 à 10 000 EH



Les stations d'épuration de plus grande capacité respectent les rendements épuratoires en DBO₅ et DCO. Les STEP du Bourg et de Sous Bois ont en revanche des rendements en MES médiocres.

Rendements épuratoires (%) des STEP de 20 à 2000 EH



Si la majorité des petites stations d'épuration (capacité inférieure à 2000 EH) respectent les rendements minimaux en DBO₅, DCO et MES, les stations de Bon Air, Perou et Magdelonnette ont de très mauvaises performances épuratoires.

La qualité de l'effluent traité (3/3)

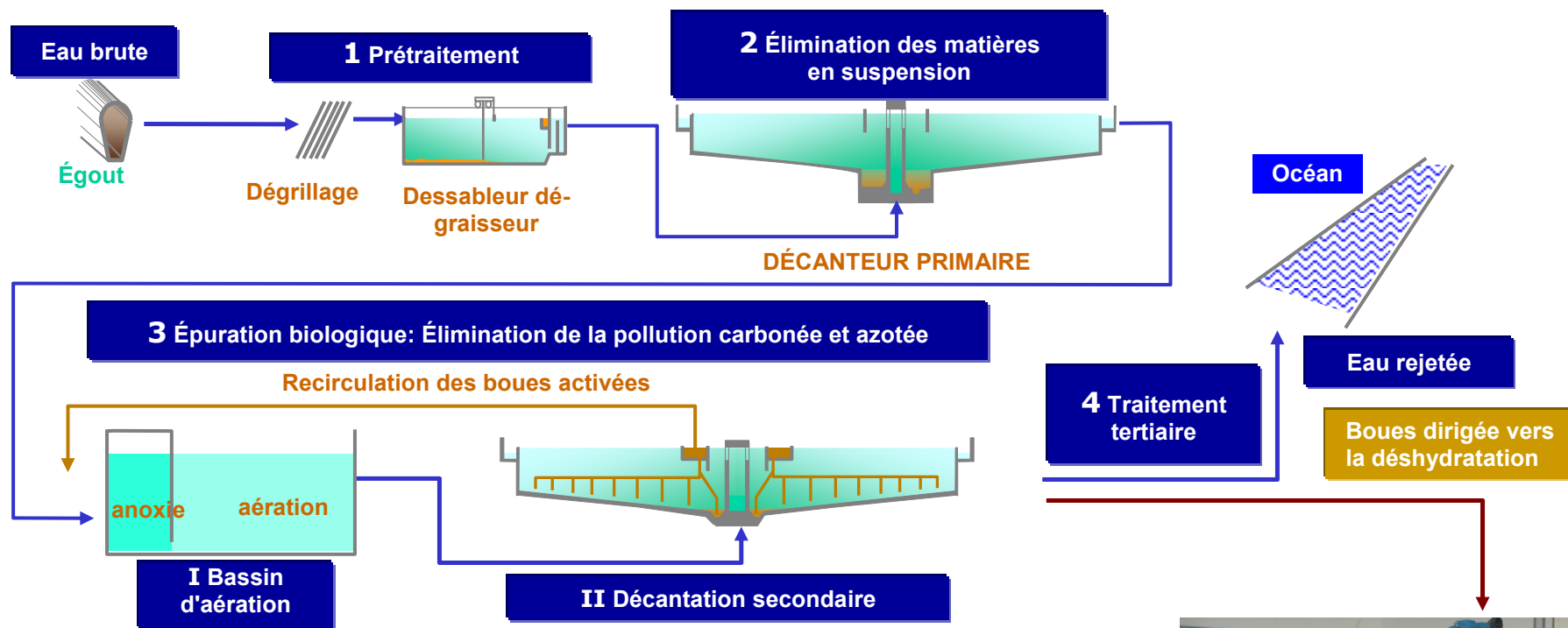


Schéma du principe de fonctionnement de la STEP de Pointe Bénie

Le traitement des boues

La production de boues en 2010 s'est élevée à 55 tonnes de matières sèches soit 28% de moins qu'en 2009. Les boues issues des stations d'Hackaert et de Pointe Bénie sont traitées selon un processus d'épaississements, via un filtre à bandes, et de déshydratations. Les boues issues des stations de Reculée, Sous Bois, Guérin et Bourg sont réparties sur des lits de séchage. Le fonctionnement de ces derniers ne semblent pas être actuellement optimaux. Les autres stations d'épuration ne disposent pas de traitements spécifiques des boues. Les boues et autres résidus de curage (stations et réseaux) sont actuellement dirigées vers le Centre d'Enfouissement Technique de Fort de France. Aucune filière de valorisation agricole n'est actuellement disponible. Le Schéma Directeur d'Assainissement permettra de définir les modifications à effectuer pour améliorer les filières de traitement des boues.



Filtre à bandes

Travaux et entretien du réseau et des postes

Les travaux du délégataire de l'assainissement se répartissent en deux catégories : les travaux dits préventifs et les travaux dits curatifs.

Les travaux curatifs



Le nombre de désobstructions par kilomètre permet d'évaluer la performance d'un réseau d'assainissement. En 2010, la SMDS est intervenue 27 fois pour des désobstructions, soit 50 interventions par centaine de kilomètres de canalisations. Ce résultat est meilleure qu'en 2009 mais reste **bien inférieur à la moyenne nationale** qui se situe aux environs de 125 interventions par centaine de kilomètres de canalisations.

Ce résultat pourrait être mis sur le compte de la politique de curage préventif intensif du réseau ou d'un défaut d'intervention du délégataire.

Les travaux préventifs

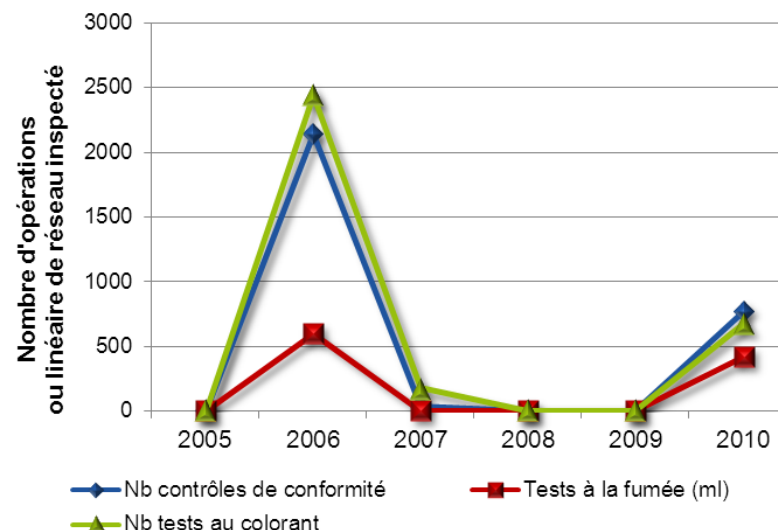
Moins d'interventions d'urgence signifie moins de gêne pour les abonnés, notamment la nuit et le week-end. La réduction des opérations curatives est aussi liée à la politique de prévention de la SMDS. En 2010, 10 285 mètres linéaires du réseau d'eaux usées ont été curés de façon préventive soit 19% de la longueur totale du réseau. Afin de favoriser cette bonne pratique d'entretien du réseau, un objectif contractuel de curage a été défini à hauteur de 20%.

Le curage préventif concerne également les postes de relèvement mais également certains ouvrages d'épuration dont le dysfonctionnement peut conduire à l'engorgement par les boues.

Le délégataire est également chargé de vérifier le bon raccordement des branchements des particuliers au réseau d'assainissement (test à la fumée ou au colorant). **Après une campagne massive de contrôle en 2006, puis un arrêt de 2007 à 2009, les efforts ont repris en 2010.**

Le délégataire accuse un retard important au niveau de l'inspection du réseau. L'obligation contractuelle porte sur une longueur moyenne de réseau inspectée de 1 500 ml par an. **Le retard pris depuis le début du contrat s'élève à 6 484 mètres linéaires.**

Opérations de contrôle d'étanchéité du réseau de 2005 à 2010



Le saviez-vous ?

Le curage des collecteurs s'appuie sur une technique hydrodynamique. Un camion spécialement conçu à cet effet, l'hydrocureuse, injecte dans le réseau de l'eau à haute pression entraînant les sédiments qui se sont déposés dans les canalisations. Cette injection est associée à un pompage en aval.



Les performances financières

Les investissements réalisés et programmés

Les travaux réalisés chaque année permettent d'améliorer les performances du service.

Travaux réalisés en 2010

Sous maîtrise d'ouvrage du SCNA

Etude émissaire Pointe Bénie	6 615 €
Construction step de Denel	535 006 €
Marché à bons de commande	200 546 €
Création du PR de Basse-Pointe	253 072 €
Zone artisanale Pain de Sucre	12 808 €
Déplacement de canalisation à Ste Marie	87 000 €
Extensions de réseaux	354 564 €

TOTAL 1 449 612 € HT

Travaux programmés en 2011

Sous maîtrise d'ouvrage du SCNA

Extensions de réseaux	1 289 000 €
Réhabilitation STEP Lorrain	55 200 €
Extension STEP Denel	22 295 €

TOTAL 1 366 495 € HT

Un endettement au service du renouvellement

Au 31 décembre 2010, le service d'assainissement du SCNA était endetté à hauteur de **1 984 798 € soit 478 € par abonné**. Au 31 décembre 2009, il était de 545 € par abonné, soit une baisse de 12% par abonné. En-deçà de 1000 € par abonné, l'état d'endettement est acceptable.

Durée de désendettement : 14,5 années

Organismes prêteurs :

Les emprunts ont été réalisés auprès de :

● **La Caisse des Dépôts et Consignations**, emprunt contracté en 2003 pour un montant de 237 821 €, pour une durée de 10 années à un taux de 3,73% ;

● **La Caisse d'Epargne**, emprunt contracté en 2004 pour un montant de 37 169 €, pour une durée de 14 années à un taux de 4,74% ;

D'autres prêteurs ont été sollicités à hauteur de 2 500 000 € pour financer de lourds investissements consentis sur le service entre 2004 et 2005.

**Un service en bonne santé
financière avec un endettement
maîtrisé**

Le prix du service d'assainissement collectif

Le tarif payé par chaque usager pour l'assainissement est composé de deux grandes parts : celle versée à la collectivité (qu'elle fixe elle-même par délibération) et celle versée au délégataire. La part délégataire comprend une partie fixe (abonnement) et une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable. La rémunération du délégataire est fixée contractuellement et actualisée chaque année selon les termes du contrat. Au SCNA, la part collectivité dite **surtaxe syndicale** ne comprend qu'une partie proportionnelle à la consommation.

La facture inclut également des redevances pour modernisation des réseaux d'assainissement perçues par l'Office de l'Eau pour financer des investissements sur les infrastructures d'assainissement de Martinique. Comme sur l'ensemble des produits de consommation, s'ajoute à tout cela une taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ici à taux réduit : 2,1%.

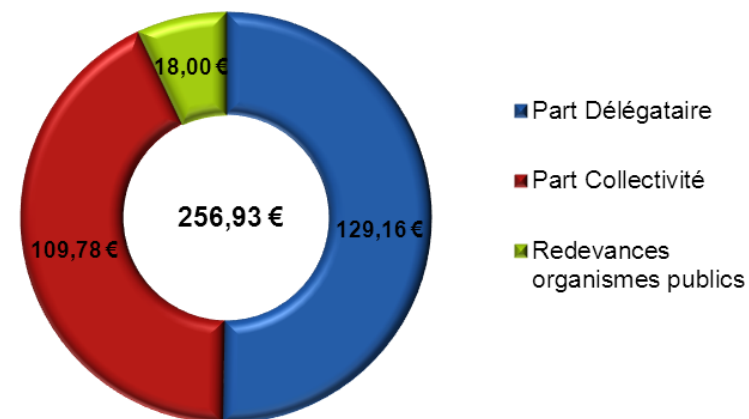
En 2010, le prix d'une facture annuelle type de 120 m³ d'assainissement est de **238,93 €** (hors eau potable, taxes et redevances). **Le prix de l'assainissement a donc augmenté en 2010 de 1,2% par rapport à 2009.** Ce prix correspond à un coût équivalent au m³ de 1,99 €. En intégrant les redevances de l'Office, le tarif est de 2,14€/m³.

Le saviez-vous ?

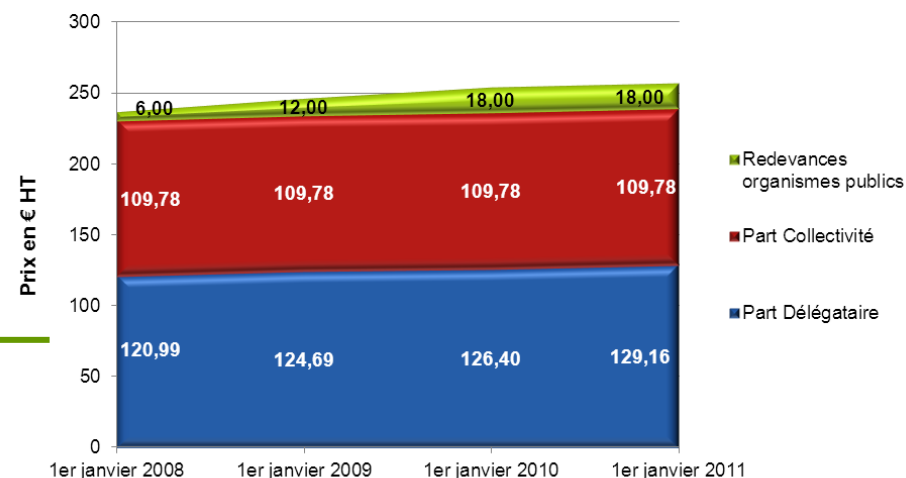
Le SCNA est responsable des investissements relatifs au réseau, aux postes de relevage et aux ouvrages d'épuration. Ces investissements, évalués à plusieurs millions d'euros, sont possibles grâce à la perception de la surtaxe syndicale qui permet de :

- **Rémunérer les agents employés par le Syndicat,**
- **Rembourser une partie des emprunts contractés par le Syndicat par le passé,**
- **Financer les investissements indispensables au cours des exercices à venir.**

Prix de l'assainissement en 2010, sur la base d'une facture 120m³, hors taxes



Evolution du prix de l'assainissement de 2008 à 2011 (base 120m³)



La satisfaction des usagers des services d'eau potable et d'assainissement

SMDS assure la relation avec la clientèle afin de répondre aux réclamations et d'assurer la continuité du service à l'utilisateur. En dehors des heures d'ouverture, le numéro d'appel est transféré à un service d'urgence fonctionnant 24h/24 et 7j/7.

Une ouverture du lieu d'accueil

En plus du service téléphonique, la SMDS s'est engagée à assurer un accueil physique à la ZA Belle Etoile de Sainte-Marie dans ses bureaux tous les matins de 7h45 à 12h00 et les mardi et jeudi de 13h00 à 15h30.

Une service en ligne

Les abonnés du service disposent d'une interface sécurisée pour gérer leur espace client à l'adresse www.smds.fr. Depuis le 1er octobre 2010 les abonnés ont la possibilité de régler leur facture en ligne.

De nombreuses réclamations

Comme l'exige désormais la loi, la SMDS aurait dû mettre en place le suivi des réclamations écrites à partir de l'exercice 2008. Actuellement, le délégataire n'est pas capable de fournir précisément ce taux. Malgré tout, 115 réclamations qui ont été répertoriées en 2010 pour le service d'eau et 1 seule pour le service d'assainissement soit un taux de 5 pour 1000 abonnés. **Ce taux a plus que doublé en une année.**

Le taux d'impayés

La rigueur de la gestion du service conditionne grandement la satisfaction des clients : la qualité du recouvrement des factures constitue par conséquent un indicateur pertinent tant pour la commune que pour les consommateurs.

PAS DE DONNEES IMPAYES EN 2010

*Les taux d'impayés constatés en 2009 sont très importants : 6,75% pour le service d'eau potable et 7,23% en assainissement collectif. **Il s'agit d'un point qui devra absolument être amélioré dans les années à venir.***

Service clientèle SMDS

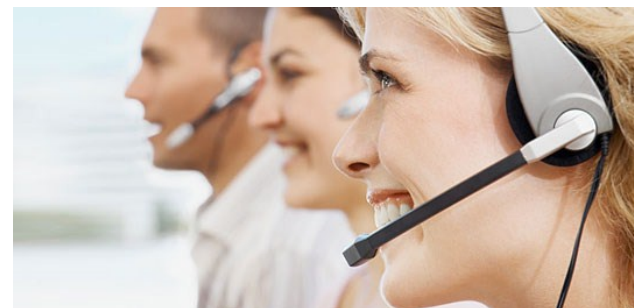
Un service téléphonique accessible au prix d'un appel local

Du Lundi au vendredi de 7h45 à 12h00 et les mardis et jeudis de 13h00 à 15h30.

Ce service est disponible 24h/24 et 7j/7 pour les urgences.

Un lieu d'accueil

ZA Belle Etoile
Sainte-Marie



Comment lire votre facture d'eau ?

Sur votre facture figure le prix total des services permettant l'alimentation en eau potable et l'assainissement des eaux usées. Le tarif est décomposé par type de service et par gestionnaire. Une facture-type figure page suivante. Les deux services vous sont facturés en fonction du volume d'eau potable que vous consommez. Toutes les catégories d'abonnés paient le même tarif.

L'eau potable



La part du délégataire de l'eau potable est constituée d'une partie fixe annuelle (ou abonnement) et d'une partie proportionnelle au volume d'eau consommé. Elles sont recalculées chaque année afin de tenir compte de l'évolution économique.

Au SCNA, la part de la Collectivité est uniquement constituée d'une partie proportionnelle au volume d'eau consommé. La part collectivité permet de recouvrir les charges d'investissements.



L'assainissement

La part du délégataire de l'assainissement, au SCNA, est constituée d'une partie fixe annuelle et d'une partie proportionnelle au volume d'eau consommé. Elle est recalculée chaque année afin de tenir compte de l'évolution économique.

Au SCNA, la part de la Collectivité est uniquement constituée d'une partie proportionnelle au volume d'eau consommé. La part collectivité permet de recouvrir les charges d'investissements.

Les taxes et redevances



Redevance Prélèvement : Tous les consommateurs d'eau, dès qu'ils puisent de l'eau dans les ressources naturelles, payent une redevance à l'Office de l'Eau, appelée redevance Prélèvement. Cette redevance est affectée à la politique de qualité de l'eau et d'aide aux industries, collectivités et "irrigants".

Depuis la réforme des redevances Agence de l'Eau, en vigueur depuis début 2008, l'ancienne redevance pollution est décomposée en deux redevances :

Redevance Pollution : payée par tous les abonnés au service d'eau potable.

Redevance Modernisation des Réseaux de Collecte : payée uniquement par les abonnés au service d'assainissement collectif.

Leur produit est reversé aux Collectivités sous forme d'aide au financement des projets de collecte ou d'épuration.

TVA : Les services de l'eau et de l'assainissement sont par ailleurs soumis à un taux de TVA de 2,1% en Martinique.

Prix total de l'eau et de l'assainissement en
2010 (facture annuelle type 120m3)

615,30 € TTC

dont 175,78 € pour le SCNA

pour 360,39 € la SMDS

79,14 € de taxes et redevances

La facture 120 m³

EAU	1 ^{er} janvier 2011 (€/m ³)	1 ^{er} janvier 2011 (€/an pour 120 m ³)	1 ^{er} janvier 2010 (€/an pour 120 m ³)	1 ^{er} janvier 2009 (€/an pour 120 m ³)	Variation 2010-2011(%)
Partie fixe (abonnement)		56,41	56,46	56,38	
Part Délégitaire		56,41	56,46	56,38	
Partie proportionnelle		240,83	240,78	235,84	
Part Délégitaire tranche 1 (1-50m ³)	1,2018	60,09	60,23	59,25	
Part Délégitaire tranche 2 (>50m ³)	1,6391	114,74	114,55	110,59	
Part Collectivité	0,55	66,00	66,00	66,00	
TOTAL EAU (€ HT)		297,24	297,24	292,22	0,00%
ASSAINISSEMENT					
Partie fixe (abonnement)		32,64	31,94	31,51	
Part Délégitaire		32,64	31,94	31,51	
Partie proportionnelle		206,29	204,24	202,96	
Part Délégitaire	0,8043	96,52	94,46	93,18	
Part Collectivité	0,9148	109,78	109,78	109,78	
TOTAL ASSAINISSEMENT (€ HT)		238,93	236,18	234,47	1,17%
TAXES D'ENVIRONNEMENT					
Office de l'eau : redevances AEP	0,4040	48,48	50,85	36,23	
Office de l'eau : redevances Assainissement	0,1500	18,00	18,00	12,00	
TOTAL TAXES (€ HT)		66,48	68,85	48,23	
TOTAL HT FACTURE (€ HT)		602,65	602,27	574,92	0,06%
TVA (2,1%)		12,66	12,65	12,07	
TOTAL TTC FACTURE (€ TTC)		615,30	614,92	586,99	0,06%

Annexes

Tableau de bord des performances eau potable

Tableau de bord des performances assainissement

Tableau de bord des performances du service public d'eau potable (1)

SCNA
Exercice 2010

La ressource et le traitement

Nature de l'eau et filière de traitement

Ressources souterraines, issues de résurgences, ou superficielles (11 sites), traitement physico-chimique poussé, affinage et désinfection

Volumes produits (m3)

3 372 632 ↗ En 2009 : 3 193 902

Volumes importés (m3)

1 765 258 ↗ En 2009 : 1 733 031

Coefficient de pointe journalière

0,0 En 2009 : 0,0

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (sur 100) [P108.3]

NC En 2009 : NC

Taux de mobilisation de la ressource en pointe journalière

NC En 2009 : NC

Autonomie des réservoirs en pointe journalière (h)

NC En 2009 : NC

Restriction d'usage (j)

NC En 2009 : NC

Le réseau de distribution

Longueur du réseau hors branchements (km)

582 → En 2009 : 582

Distance moyenne entre branchements (m)

NC En 2009 : NC



Volumes consommés par les abonnés hors vente en gros (m3)

2 754 330 ↘ En 2009 : 2 778 135

Volumes vendus en gros (m3)

54 965 ↘ En 2009 : 73 592

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

40 ☹ En 2009 : NC

Taux moyen de renouvellement des réseaux [P107.2]

0,0% ☹ ↘ En 2009 : 1,2%

Indice linéaire de réparation sur réseau (interventions/km/an)

0,31 ☹ En 2009 : NC

Indice linéaire des pertes et volumes non comptés (m3/j/km)

11,0 ☹ ↗ En 2009 : 9,8

Indice linéaire de pertes (m3/j/km) [P106.3]

9,9 ☹ ↗ En 2009 : 8,1

Rendement du réseau de distribution (%) [P104.3]

59,2% ☹ ↘ En 2009 : 64,2%

Tableau de bord des performances du service public d'eau potable (2)

SCNA
Exercice 2010

La consommation

Nombre d'abonnés

23 054 ↗ En 2009 : 22 803

Nombre moyen d'habitants par abonné domestique

2,8 ↘ En 2009 : 2,8

Consommation moyenne par abonné (m3)

119 ↘ En 2009 : 122

Indice linéaire de consommation (m3/j/km)

13 ↘ En 2009 : 13



Taux de conformité bactériologique [P101.1]

100% ☺ ↗ En 2009 : 97,0%

Taux de conformité physico-chimique [P102.1]

96% ☹ ↘ En 2009 : 97,0%

Année prévisionnelle d'extinction des branchements en plomb

pas de branchements en plomb En 2009 : pas de branchements en plomb

Les relations aux abonnés

Accueil physique

Bureau de Saint Marie, ZA Belle Etoile

Accueil téléphonique

Numéro au prix d'un appel local

Moyens de paiement

Espèce, chèque, TIP, prélèvement automatique et carte bancaire hors terminal, paiement en ligne

Délai d'ouverture d'un branchement et pénalité [D151.0]

20 jours



Taux de réclamations écrites (pour 1 000 abonnés)

4,99 ☹ ↗ En 2009 : 2,37

Taux de respect du délai de réponse au courrier client (%)

NC En 2009 : NC

Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés [P152.1]

NC En 2009 : NC

Taux d'interruptions non programmées (pour 1000 abonnés) [P151.1]

NC En 2009 : 0,88

Les aspects financiers

Part collectivité Eau (€ HT) sur la base d'une facture 120m3

66 → En 2009 : 66

Part délégataire Eau (€ HT) sur la base d'une facture 120m3

231 → En 2009 : 231

Redevances Eau (€HT) sur la base d'une facture 120m3

48 ↘ En 2009 : 51

Prix Eau (€/m3) - Prix TTC au 1er janvier 2011 [D102.0]

2,94 €/m3 ↘ En 2010 : 3,48

Montant des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (k€) [P109.0]

7 542,0 k€ En 2009 : NC

Taux d'impayés (%)

NC En 2009 : 6,8%

Durée d'extinction de la dette (années) [P153.2]

3,4 ☺ ↘ En 2009 : 3,7

Tableau de bord des performances du service public d'assainissement (1)

SCNA Exercice 2010




	Le traitement	La collecte	
Description du service	Filière de traitement 18 stations d'épurations aux techniques différentes	Longueur du réseau hors branchements (km) 54  En 2009 : 52	Pourcentage de réseau unitaire 0 En 2009 : 0 %
	Volumes traités (m3) 567 602  En 2009 : 489 971	Distance moyenne entre branchements (m) 13  En 2009 : 13,13	Volumes domestiques collectés (m³) 436 017  En 2009 : 440 240
	Charges de pollution entrante (EH) 10 783 En 2009 : NC		
	Quantité de boues produites (Tonnes de matières sèches) 55  En 2009 : 77		
	Conformité des équipements d'épuration (décret du 3 juin 1994 modifié) NC En 2009 : NC	Conformité de la collecte des effluents (décret du 3 juin 1994 modifié) NC En 2009 : NC	Taux de points noirs du réseau / 100 km NC En 2009 : NC
Indicateurs de performance	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (décret du 3 juin 1994 modifié) NC En 2009 : NC	Taux d'eaux claires parasites 23%   En 2009 : 10%	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers NC En 2009 : NC
	Conformité des équipements d'épuration à l'arrêté préfectoral NC En 2009 : NC	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (sur 100) 0  En 2009 : NC	Taux moyen de renouvellement des réseaux NC En 2009 : NC
	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel 0%  En 2009 : NC	Taux d'obstruction des branchements NC En 2009 : 0,1%	Taux de curage préventif 19,1%   En 2009 : 18,6%
	Taux de boues évacuées selon des filières conformes 0%  En 2009 : NC	Taux d'obstruction des canalisations (nb / 100 km) 50   En 2009 : 13	Taux de renouvellement des branchements NC En 2009 : NC

Tableau de bord des performances du service public d'assainissement (2)

SCNA Exercice 2010

Le service aux abonnés

Les aspects financiers

Description du service

Nombre d'abonnés

4 148

En 2009 :
4 020

Nombre moyen d'habitants par abonné

15,3

En 2009 :
14,6

Volume facturé aux abonnés
(m3)

436 017

En 2009 :
440 240

Volume moyen par abonné domestique
(m3/abonné/an)

105

En 2009 : 110

Indice linéaire de consommation
(m3/j/km)

22,1

En 2009 :
23,2

Accueil physique

Bureau de Saint Marie, ZA Belle Etoile

Accueil téléphonique

Numéro au prix d'un appel local

Moyens de paiement

Espèce, chèque, TIP, prélèvement automatique et
carte bancaire hors terminal, paiement en ligne

Part collectivité Assainissement (EHT)
sur la base d'une facture 120m3

110

En 2009 :
110

Part délégataire Assainissement (EHT)
sur la base d'une facture 120m3

129

En 2009 :
126

Redevances Assainissement (EHT) sur la
base d'une facture 120m3

18

En 2009 :
126

Prix Assainissement (€/m3) - Prix
TTC au 1er janvier 2011

2,18

En 2010 :
2,16

Montant des abandons de
créances et versements à un fonds
de solidarité (k€)

2 955

En 2009 :
NC

Indicateurs de performance

Taux de desserte

20%

En 2009 : 19,7%

Taux de respect du délai de réponse
au courrier client

NC

En 2009 : NC

Taux de réclamations écrites (pour
1 000 abonnés)

0,24

En 2009 : 0,75

Taux de respect du délai de
réalisation des branchements

NC

En 2009 : NC

Taux d'impayés (%)

NC

En 2009 : 7,2%

Durée d'extinction de la dette
(années)

14,49

En 2009 : 4,19