

## Rapport annuel du déléguataire 2019

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



*Espace*  
  
*Sud*

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
DE L'ESPACE SUD MARTINIQUE



CAP Nord Martinique  
Communauté d'Agglomération du Pays Nord Martinique

# Sommaire

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>  Synthèse de l'année .....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1      | L'essentiel de l'année .....  | 7         |
| 1.2      | Les chiffres clés.....  | 8         |
| 1.3      | Les indicateurs de performance.....   | 9         |
| 1.4      | Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 .....                                     | 10        |
| 1.4.1    | Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....             | 11        |
| 1.4.2    | Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....                         | 11        |
| 1.5      | Les indicateurs spécifiques du contrat .....                                      | 12        |
| 1.6      | Les évolutions réglementaires .....   | 13        |
| 1.7      | Les perspectives .....  | 14        |
| <b>2</b> | <b>  Présentation du service .....</b>  | <b>15</b> |
| 2.1      | Le contrat .....  | 17        |
| 2.2      | Notre organisation dédiée à votre contrat .....                                   | 18        |
| 2.2.1    | L'organisation spécifique pour votre contrat.....                                 | 18        |
| 2.2.2    | La gestion de crise .....   | 20        |
| 2.2.3    | La relation clientèle.....  | 21        |
| 2.2.4    | L'accueil physique des clients.....   | 22        |
| 2.2.5    | Le service d'urgence 24h/24.....  | 23        |
| 2.3      | L'inventaire du patrimoine.....   | 25        |
| 2.3.1    | Le système d'eau potable.....   | 25        |
| 2.3.2    | Les biens de retour.....  | 27        |
| <b>3</b> | <b>  Qualité du service.....</b>  | <b>47</b> |
| 3.1      | Le bilan hydraulique .....  | 49        |
| 3.1.1    | Le schéma d'alimentation en eau potable.....                                      | 49        |
| 3.1.2    | Les volumes prélevés.....   | 64        |
| 3.1.3    | Les volumes d'eau brute importés et exportés.....                                 | 64        |
| 3.1.4    | Les volumes d'eau potable produits.....   | 65        |
| 3.1.5    | Les volumes d'eau potable importés et exportés .....                              | 66        |
| 3.1.6    | Les volumes mis en distribution année civile .....                                | 66        |
| 3.1.7    | Les volumes consommés autorisés année civile .....                                | 67        |
| 3.1.8    | La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007).....                    | 68        |
| 3.1.9    | L'ILC et rendement grenelle 2.....  | 70        |
| 3.1.10   | Le rendement contractuel .....  | 71        |
| 3.2      | La qualité de l'eau .....   | 72        |
| 3.2.1    | Le contrôle de la qualité de l'eau .....  | 72        |
| 3.2.2    | Le plan vigipirate .....  | 72        |
| 3.2.3    | La ressource.....   | 72        |
| 3.2.4    | La production.....  | 76        |
| 3.2.5    | La distribution .....   | 81        |
| 3.2.6    | Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 ..... | 94        |
| 3.3      | Le bilan d'exploitation .....   | 95        |
| 3.3.1    | La consommation électrique.....   | 95        |
| 3.3.2    | La consommation de produits de traitement .....                                   | 97        |
| 3.3.3    | La production des boues d'eau potable .....                                       | 97        |
| 3.3.4    | Les contrôles réglementaires.....   | 98        |
| 3.3.5    | Le nettoyage des réservoirs .....   | 102       |
| 3.3.6    | Les autres interventions sur les installations.....                               | 104       |
| 3.3.7    | Les interventions sur le réseau de distribution .....                             | 108       |
| 3.3.8    | La recherche des fuites .....   | 111       |
| 3.3.9    | Les interventions en astreinte .....  | 111       |
| 3.4      | Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage .....                           | 113       |
| 3.5      | Les autres missions du service.....   | 117       |
| 3.5.1    | Les actions de communications pour votre contrat .....                            | 117       |
| 3.5.2    | Le géoréférencement .....   | 119       |
| 3.6      | Le bilan clientèle.....   | 120       |
| 3.6.1    | Le nombre de clients .....  | 120       |
| 3.6.2    | Le nombre de clients gros consommateurs hors vente d'eau en gros .....            | 124       |
| 3.6.3    | Le nombre d'abonnements .....   | 125       |
| 3.6.4    | Les volumes vendus.....   | 129       |
| 3.6.5    | Les volumes vendus aux gros consommateurs .....                                   | 131       |
| 3.6.6    | La typologie des contacts clients .....   | 133       |



|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 3.6.7    | Les principaux motifs de dossiers clients .....       | 134        |
| 3.6.8    | L'activité de gestion clients .....                   | 135        |
| 3.6.9    | La relation clients .....                             | 136        |
| 3.6.10   | L'encaissement et le recouvrement .....               | 137        |
| 3.6.11   | Le fonds de solidarité .....                          | 139        |
| 3.6.12   | La mesure de la satisfaction client .....             | 139        |
| <b>4</b> | <b>  Comptes de la délégation .....</b>               | <b>145</b> |
| 4.1      | La situation des biens et des immobilisations .....   | 147        |
| 4.1.1    | La situation sur les installations .....              | 147        |
| <b>5</b> | <b>  Votre délégataire .....</b>                      | <b>150</b> |
| 5.1      | Notre organisation .....                              | 152        |
| 5.1.1    | La Région .....                                       | 152        |
| 5.1.2    | Nos implantations .....                               | 152        |
| 5.1.3    | Nos moyens humains .....                              | 152        |
| 5.1.4    | Nos moyens matériels .....                            | 153        |
| 5.1.5    | Nos moyens logistiques .....                          | 154        |
| 5.1.6    | Les autres moyens .....                               | 155        |
| 5.1.7    | L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale ..... | 156        |
| 5.1.8    | Moderniser et dynamiser notre relation clients .....  | 157        |
| 5.1.9    | La gestion des courriers .....                        | 158        |
| 5.1.10   | Le site internet et l'information client .....        | 158        |
| 5.1.11   | L'entité de gestion client .....                      | 158        |
| 5.2      | Notre système de management .....                     | 159        |
| 5.2.1    | Les certifications spécifiques au contrat .....       | 160        |
| 5.3      | Nos offres innovantes .....                           | 163        |
| 5.3.1    | Notre organisation VISIO .....                        | 163        |
| <b>6</b> | <b>  Glossaire .....</b>                              | <b>165</b> |
| <b>7</b> | <b>  Annexes .....</b>                                | <b>176</b> |
| 7.1      | Annexe 1 - Synthèse Réglementaire .....               | 177        |
| 7.2      | Annexe 2 - Géoréférencement Réservoirs .....          | 191        |
| 7.3      | Annexe 3 - Géoréférencement Stations de Pompage ..... | 192        |



# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

### Production

**Mars :**

Contexte sécheresse – arrêté préfectoral sécheresse du 18/03/2019

**Avril :**

Contexte sécheresse (baisse de la production moyenne de 1300m<sup>3</sup>/J)

**Mai :**

- Contexte sécheresse
- Mise en service 2 forages de rivière blanche (env 1000m<sup>3</sup>/J)(17 mai 2019)
- Baisse de Volume entrée suite incidents électriques station lézarde (Eaux brutes UPEP Directoire)
- Forte augmentation des VEG CACEM suite casses sur réseau et soutien production Schoelcher

**Aout :**

Casses successives sur canalisation DN200 et 300 à Séguineau (réduction des volumes reçus)

**Septembre :**

Incident de production suite lavage réservoir 8000 m<sup>3</sup> déficit -20 000m<sup>3</sup>

**Octobre :**

Arrêt UPEP Rivière Blanche suite épisode pluvio orageux des 31/10 et 01/11 (seuil haut turbidité EB)

### Distribution

**Février :** Impact travaux sur décanteurs UPEP VIVE (réduction des AEG (durée 2 semaines))

**Mai :** Travaux de raccordement canalisation DN600 quartier GENIPA (28 et 29 Mai 2019)

**Aout :**

- **Passage cyclone DORIAN. Impact modéré sur la zone CAESM**
- **Crise « bromates ». Distribution d'eau en bouteille secteur Trinité Robert suite à l'interdiction de consommation d'eau de ville pour les personnes fragiles.**

**Septembre :**

- Casse DN300 adductrice branche Diamant (zone fond Manoel)

**Octobre :**

- Défaillance surpresseur Fond Fleury (manque eau >24h sur le réseau distribution)
- Soutien à la chaîne Bélème (Lamentin) pour opération torchage capacité Antilles gaz (14 et 19 octobre 2019)
- Casse importante sur réseau distribution réservoir Morne Clouette (Giratoire golf des Trois-Ilets)
- Important épisode pluvio orageux (31 octobre 2019) : turbidité de la ressource, casses importantes sur réseau François, Robert notamment.

## 1.2 Les chiffres clés

14 963 755 m<sup>3</sup> d'eau produit dans l'année



12 650 241 m<sup>3</sup> mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année



8 347 087 m<sup>3</sup> d'eau facturée



1 645,5 km de réseau de distribution d'eau potable

74 062 clients desservis



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

99,4 % de conformité sur les analyses physico-chimiques



9 695 compteurs remplacés



## 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 vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

## 1.4 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007     |  |         |         |         |         |         |                                   |                    |
|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------------------|--------------------|
| Thème                                   | Indicateur   | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | Unité                             | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique               | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)  | 159 166 | 158 747 | 157 475 | 155 631 | 153 330 | Nombre                            | A                  |
| Caractéristique technique               | VP.056 - Nombre d'abonnements  | 70944   | 71888   | 72 794  | 73 369  | 74 062  | Nombre                            | A                  |
| Caractéristique technique               | VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)   | 1614    | 1 629   | 1 633   | 1 644   | 1 645,5 | Km                                | A                  |
| Tarification                            | D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>   | 2,81-   | 2,84    | 2,76    | 2,76    |         | € TTC/m <sup>3</sup>              | A                  |
| Indicateur de performance               | P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)                 | 100     | 99,6    | 100     | 100     | 100     | %                                 | A                  |
| Indicateur de performance               | P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2) | 100     | 100     | 100     | 100     | 99,4    | %                                 | A                  |
| Indicateur de performance               | P104.3 - Rendement du réseau de distribution   | 77,1    | 76,6    | 82,2    | 80,9    | 80,15   | %                                 | A                  |
| Indicateur de performance               | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable   | 95      | 95      | 95      | 95      | 105     | Valeur de 0 à 120                 | A                  |
| Indicateur de performance               | P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)   | 80      | 80      | 80      | 80      | 80      | %                                 | B                  |
| Indicateur de performance               | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés   | 7,70    | 7,97    | 6,61    | 6,57    | 6,78    | m <sup>3</sup> /km/j              | A                  |
| Indicateur de performance               | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau   | 7,43    | 7,61    | 5,87    | 6,21    | 6,44    | m <sup>3</sup> /km/j              | A                  |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues   | -       | 36      | 50      | 48      | 73      | Nombre                            | A                  |
| Actions de solidarité et de coopération | P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)                          | -       | 0,0016  | 0,0005  | 0,0024  | 0,0012  | Euros par m <sup>3</sup> facturés | A                  |

### 1.4.1 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).

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL |  |      |      |      |       |      |                       |                    |
|---|--|------|------|------|-------|------|-----------------------|--------------------|
| Thème   | Indicateur   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018  | 2019 | Unité                 | Degré de fiabilité |
| Indicateur de performance   | D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service | 1    | 1    | 1    | 1     | 1    | jour                  | A                  |
| Indicateur de performance   | P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | 100  | 100  | 100  | 100   | 100  | %                     | A                  |
| Indicateur de performance   | P155.1 - Taux de réclamations  |      | 6,44 | 1,48 | 0     | 0.96 | Nombre / 1000 abonnés | A                  |
| Indicateur de performance   | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues                        | -    | Oui  | Oui  | -Oui  | Oui  | Oui / Non             | A                  |
| Indicateur de performance   | P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente                             | 6,37 | 5,9  | 4    | 6,05- | 7,14 | %                     | A                  |

### 1.4.2 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).

| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E |  |      |           |                    |
|--|--|------|-----------|--------------------|
| Thème  | Indicateur   | 2019 | Unité     | Degré de fiabilité |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle         | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une CCSPL                                    | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une commission départementale Solidarité Eau | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Obtention de la certification ISO 9001 version 2015      | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Obtention de la certification ISO 14001 version 2015     | Non  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Liaison du service à un laboratoire accrédité            | Oui  | Oui / Non | A                  |

## 1.5 Les 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 présentée aux services du SICSM en 2016 |

## 1.6 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1<sup>er</sup> avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

#### GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution



## 1.7 Les perspectives

# 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

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

- La SOCIETE MARTINICAISE DES EAUX (SME) assure pour la CAESM et CAP NORD la gestion du service Eau Potable répartie comme suit (contrats DSP 2015-2027) :
  - o CAESM 12 communes :
    - Ducos
    - François
    - Vauclin
    - Marin
    - Sainte-Anne
    - Sainte-Luce
    - Rivière-Pilote
    - Rivière-Salée
    - Diamant
    - Anse d'Arlet
    - Trois-Ilets
    - Saint-Esprit
  - o CAP NORD 2 communes :
    - Robert
    - Trinité

### La SME au service des usagers

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





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

Elle s'appuie aujourd'hui sur un **effectif Martiniquais de 189 salariés** en eau potable sous la responsabilité de Philippe GRAND, directeur général et ingénieur spécialisé en sciences et techniques de l'eau et de l'assainissement avec plus de 30 années d'expérience dans le domaine. Il est actuellement le représentant local officiel de la fédération des Entreprises de l'Eau en Martinique (FP2E).



Son expérience s'est forgée sur la gestion locale en délégation de service ou prestations de service de très nombreuses installations en eau comme en assainissement.

Pour l'eau, la SME a en charge sur le territoire de l'Ex-SICSM (CAESM et CAP NORD) :

- 153 330 habitants,
- 74 062 abonnés,
- 2 usines de traitement,
- 66 stations de pompage,
- 123 réservoirs,

La Société Martiniquaise des Eaux est une entreprise certifiée AFNOR ISO 9001 Notre certificat a été renouvelé en 2016. Nous sommes passés à la Version 15 de la norme en 2018 pour l'ensemble de nos activités.

:

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

## 2.2.2 La gestion de crise

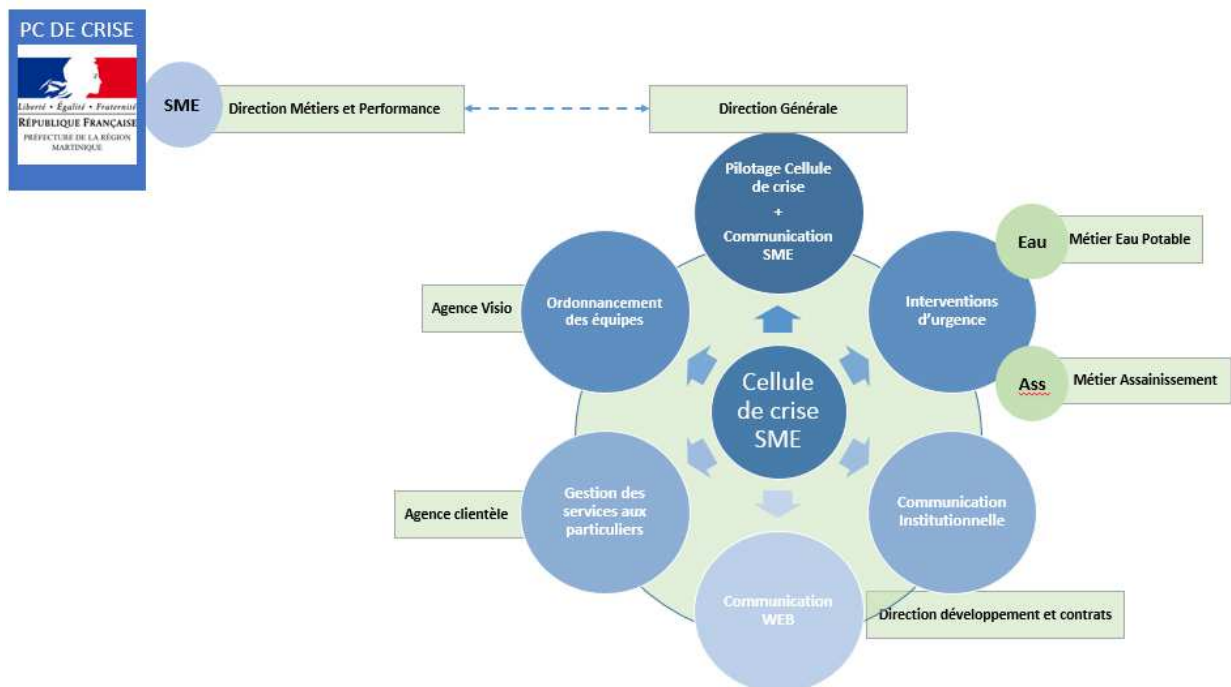
Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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



## 2.2.3 La relation clientèle

### L'accueil téléphonique

La Société Martiniquaise des Eaux dispose d'une véritable plateforme d'accueil téléphonique accessible au **numéro Cristal 09 69 32 97 22**, au prix d'un appel local. Elle permet de répondre à toutes les questions des abonnés et d'alerter au plus vite les services concernés en cas d'urgence. Ce service répond tous les jours de la semaine.



Centre Relation Clientèle basé au Lamentin

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

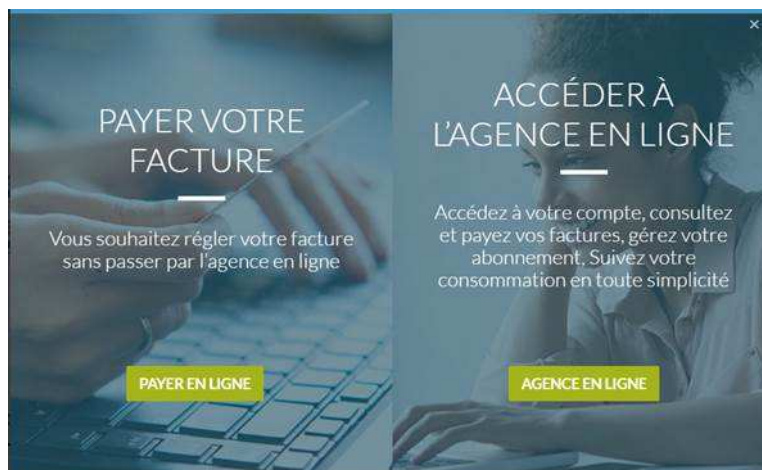
### L'agence en ligne

Les usagers peuvent également accéder au site internet de la Société Martiniquaise des Eaux [www.smeaux.fr](http://www.smeaux.fr)

Ils peuvent y trouver des réponses rapides et pratiques concernant les questions d'alimentation en eau ou d'assainissement, effectuer les formalités de paiement des factures en direct et renseigner des formulaires de traitement pour leurs demandes courantes (comme les demandes de branchement) mais également laisser des coordonnées pour être contacté.

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

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



Agence en ligne

## 2.2.4 L'accueil physique des clients

La SME dispose de 2 bureaux d'accueil du public pour traiter leurs demandes



*Agence SME Carbet  
Horaires d'ouverture  
Lundi au vendredi de 7h30 à 12h30  
Mardi et jeudi : 14h à 16h30*



*Agence SME Lamentin  
Horaires d'ouverture  
Lundi au vendredi de 7h45 à 12h30  
Mardi et jeudi : 13h45 à 17h*

### 2.2.5 Le service d'urgence 24h/24

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

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

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

#### Organisation de l'astreinte

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

Le service d'astreinte (20 personnes en continu) permet une permanence 24h/24, tous les jours de l'année. Cette continuité du service concerne la gestion des installations de production et de distribution d'eau, de collecte et de traitement des eaux usées. Les équipes d'astreinte sont mobilisables hors des heures ouvrables, pour déclencher les réparations nécessaires ; des renforts peuvent être mobilisés lorsque les situations le nécessitent.

Le personnel est compétent en traitement d'eau, épuration, plomberie, terrassement, électromécanique et gestion des réseaux. Il est encadré par des agents de maîtrise et un cadre.

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

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

#### ☞ L'organigramme d'astreinte

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

- le responsable d'astreinte (cadre) :

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

- l'astreinte téléphonique :

L'objectif est de fournir à tous clients ou tiers, un interlocuteur physique et ce 24 h/ 24.

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

- l'ordonnancement (nouvelle organisation) :



L'ordonnancement permet la planification des interventions et en assure une meilleure traçabilité. Renforcement de la sécurité : suivi des interventions des travailleurs isolés et gestion des avis de travaux urgents ATU auprès des exploitants des réseaux sensibles se trouvant à proximité de la zone des travaux, en cas de fouille.

L'ordonnanceur peut être contacté directement par les maires et DGS et DT

- 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.

☞ Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

- téléphones à domicile et téléphones portables,
- P.C. portables avec accès aux applications métier (Supervision, SIG, Interventions G2 ...)
- véhicules avec outillage et jeux de plans de réseaux,
- fourgons-ateliers, mini pelles et camions benne,
- mallettes d'astreinte (adresses, téléphone, consignes d'intervention ...),
- camion hydrocureur d'intervention,
- téléphones satellites en cas de nécessité.



## 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.

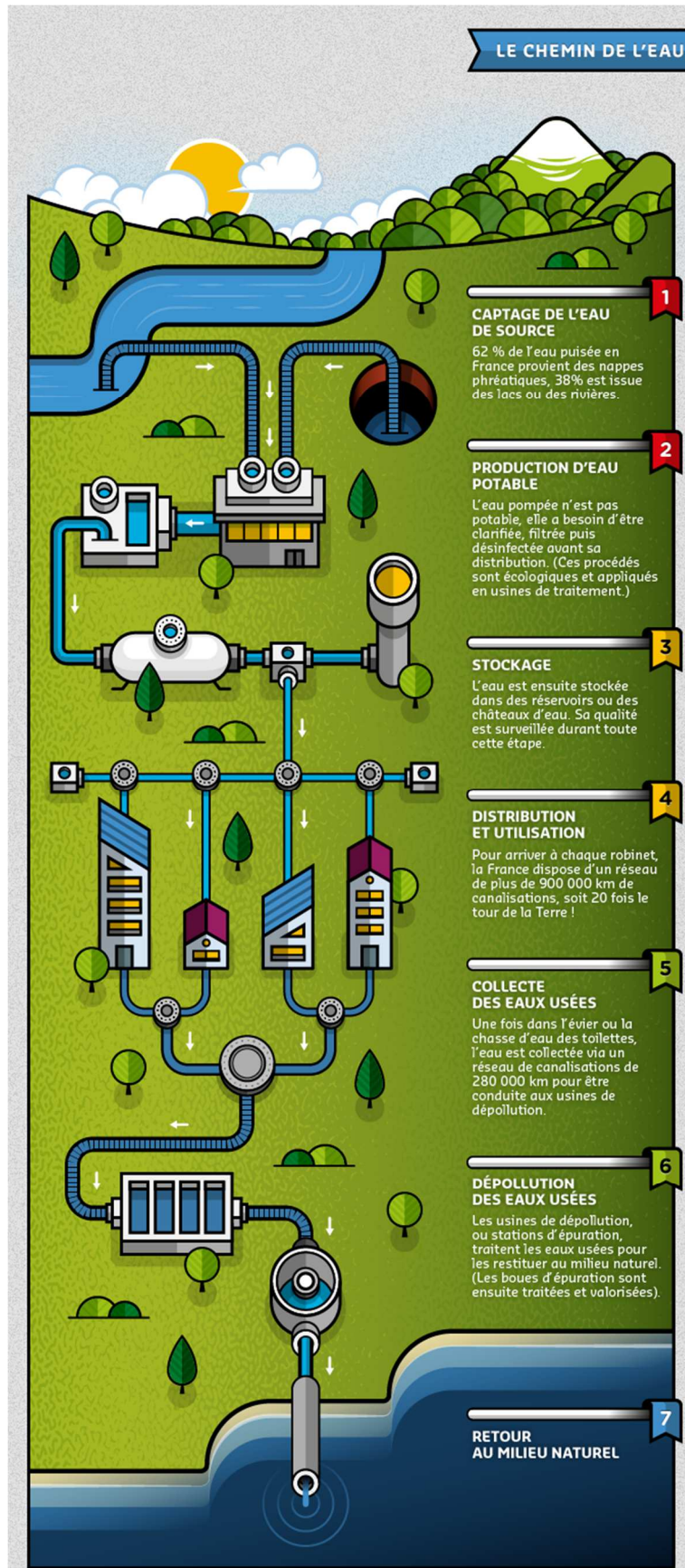
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité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

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

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

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

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les biens de retour

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

#### • LES RESSOURCES

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

- Rivière Blanche situé sur la commune de Saint Joseph d'une capacité nominale de 1500 m<sup>3</sup>/h.
- Directoire situé sur la commune du Lamentin d'une capacité nominale de 720 m<sup>3</sup>/h.

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

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

#### • LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

| Inventaire des installations de production/traitement |                          |                          |                        |                   |
|---|--------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|
| Commune   | Site                     | Année de mise en service | Capacité de production | Unité             |
| LE LAMENTIN   | Usine Directoire         | 1973                     | 16 000                 | m <sup>3</sup> /j |
| SAINT-JOSEPH  | Usine de Rivière Blanche | 1950                     | 30 000                 | m <sup>3</sup> /j |

#### • LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

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

| Inventaire des réservoirs |                         |                          |              |                |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                    | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| DUCOS                     | Réservoir Bac Coco      | 1991                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Durivage      | 1979                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Lourdes       | 1977                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Morne Carette | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Morne Privat  | 1977                     | 150          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Morne Vert    | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| DUCOS                     | Réservoir Vaudrancourt  | 1989                     | 2 000        | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Beauséjour 1  | 1996                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |

| Inventaire des réservoirs |                                    |                          |              |                |
|---------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                               | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Beauséjour 2             | 1996                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Brin d'Amour             | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Desmarinières            | 1977                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir La Crique                | 1990                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Morne Congo              | 1992                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Morne Figue              | 1980                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Morne Pavillon 1         | 1977                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Morne Pavillon 2         | 1976                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir Petit Galion             | 1982                     | 150          | m <sup>3</sup> |
| LA TRINITÉ                | Réservoir VVF Tartane              | 1980                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Ancinel                  | 1976                     | 100          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Anse Cafard              | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Bourg Diamant La Croix   | 1992                     | 800          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Bourg Diamant l'Eglise 2 | 1977                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir La Cherry                | 1977                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Mare Poirier Bas         | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Mare Poirier Haut        | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Morne Constant           | 1980                     | 100          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Tamarin                  | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE DIAMANT                | Réservoir Taupinière               | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Baldara                  | 1977                     | 60           | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Bois Soldat              | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Bourg François           | 1977                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Cap Est                  | 1988                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Dostaly                  | 1978                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Morne Acajou             | 1979                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Morne Courbaril          | 1977                     | 800          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Morne Franc              | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Morne Gamelle            | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE FRANÇOIS               | Réservoir Trianon (Vapeur Est)     | 1991                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE LAMENTIN               | Réservoir Bois Rouge               | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |



| Inventaire des réservoirs |                                     |                          |              |                |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                                | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| LE LAMENTIN               | Réservoir Directoire                | 1977                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Bourg Marin               | 1980                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Cap Marin                 | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Duprey                    | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Mondésir                  | 1992                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Mongérald                 | 1975                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Morne Courbaril 1         | 1976                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Morne Courbaril 2         | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Morne Gommier             | 1980                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| LE MARIN                  | Réservoir Morne Sulpice             | 1979                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Augrain                   | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Bourg Robert              | 1970                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Boutaud                   | 1987                     | 150          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Chapelle Villarson        | 1979                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Duchène 1                 | 1976                     | 100          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Duchène 2                 | 1976                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Estrade (Mont Vert)       | 1978                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Fond Nicolas              | 1988                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Four à Chaux              | 1980                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Moulin à Vent             | 1991                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Pointe La Rose            | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE ROBERT                 | Réservoir Pointe Lynch              | 1977                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Baie des Mulets           | 2005                     | 350          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Beaujolais                | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Bourg Vauclin             | 1970                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert) | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir La Montagne               | 1981                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Macabou                   | 2003                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Morne Escarville          | 1982                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Placide                   | 1979                     | 150          | m <sup>3</sup> |
| LE VAUCLIN                | Réservoir Sigy                      | 2008                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |

| Inventaire des réservoirs |                               |                          |              |                |
|---------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                          | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Bas Morne           | 1993                     | 550          | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Bourg Anses-d'Arlet | 1977                     | 470          | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Fond Chataigne      | 1992                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Fond Fleury         |                          | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Gallochat           | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Morne Bigot         | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LES ANSES-D'ARLET         | Réservoir Petite Anse         | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Bois d'Inde 1       | 1977                     | 2 000        | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Bois d'Inde 2       | 1977                     | 1 050        | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Bourg Trois-Ilets   | 1976                     | 550          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Grand Maison        | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir La Ferme            | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir L'Armée             | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Les Hameaux         | 1977                     | 600          | m <sup>3</sup> |
| LES TROIS-ILETS           | Réservoir Morne Clouette      | 1999                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Anse Figuier        | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Bourg Pomponne      | 1977                     | 700          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir En camée            | 1975                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Josseaud            | 1979                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Morne Honoré        | 1979                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Morne Roches        | 1979                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Morne WAN 1         | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Morne WAN 2         | 1983                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Saint Vincent       | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-PILOTE            | Réservoir Vieille Citerne     | 1985                     | 100          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Courbaril           | 1979                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Dédé                | 1975                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Desmarinière Haut   | 1979                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Fond Masson         | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Laugier 1 Sud       | 1979                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Laugier 2 Nord      | 1979                     | 850          | m <sup>3</sup> |

| Inventaire des réservoirs |                                    |                          |              |                |
|---------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                               | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Médecin                  | 1977                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Petit Bourg              | 1995                     | 550          | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Sans Pareil              | 1990                     | 1 500        | m <sup>3</sup> |
| RIVIÈRE-SALÉE             | Réservoir Thoraille                | 1977                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Baie des Anglais         | 1990                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne  | 1978                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne | 1978                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Cap Chevalier 1 Bas      | 1983                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Cap Chevalier 2 Haut     | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Cap Ferré                | 1978                     | 200          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Club Méditerranée        | 1980                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-ANNE               | Réservoir Poirier                  | 1978                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Bellevue                 | 1980                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Bourg Sainte-Luce        | 1977                     | 400          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Corps de Garde           | 1978                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Epinay                   | 1991                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Morne des Pères          | 1977                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| SAINTE-LUCE               | Réservoir Trois Rivières           | 1997                     | 500          | m <sup>3</sup> |
| SAINT-ESPRIT              | Réservoir Bourg Saint-Esprit       | 1977                     | 1 000        | m <sup>3</sup> |
| SAINT-ESPRIT              | Réservoir Morne Lavaleur           | 1975                     | 300          | m <sup>3</sup> |
| SAINT-JOSEPH              | Réservoir Rivière Blanche 1500     | 1977                     | 1 500        | m <sup>3</sup> |
| SAINT-JOSEPH              | Réservoir Rivière Blanche 8000     | 2007                     | 8 000        | m <sup>3</sup> |

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

| Inventaire des installations de pompage - relevage |                               |                          |
|--|-------------------------------|--------------------------|
| Commune  | Site                          | Année de mise en service |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Barington | 1993                     |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Fond d'Or | 1996                     |

| Inventaire des installations de pompage - relevage |  |                          |
|--|--|--------------------------|
| Commune  | Site   | Année de mise en service |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Morne Carette                    | 1990                     |
| DUCOS  | Station de pompage de Morne Vert                     | 1991                     |
| DUCOS  | Surpresseur Bac Coco                                 | 1977                     |
| DUCOS  | Surpresseur Fond Panier                              | 1998                     |
| DUCOS  | Surpresseur La Marie                                 | 2010                     |
| LA TRINITÉ   | Station de pompage de Morne Figue                    | 1992                     |
| LA TRINITÉ   | Station de pompage de Morne Pavillon 1               | 1990                     |
| LA TRINITÉ   | Surpresseur Anse L'Etang                             | 1991                     |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Ancinel                          | 1983                     |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne   | 1992                     |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Chalopin                         | 1994                     |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Anse Cafard                    | 1991                     |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas        | 1993                     |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Tamarin                        | 1983                     |
| LE DIAMANT   | Surpresseur en ligne Ancinel                         |                          |
| LE DIAMANT   | Surpresseur Vaudrancourt                             | 1999                     |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Bossou                           | 1993                     |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Chopotte                         | 1978                     |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Morne Gamelle                    | 1993                     |
| LE FRANÇOIS  | Station de pompage de Dostaly                        | 1995                     |
| LE LAMENTIN  | Station de pompage de Directoire - Belle Ile         |                          |
| LE LAMENTIN  | Station de pompage de Directoire Boutaud             |                          |
| LE MARIN   | Bâche de pompage de Mongérald                        | 1979                     |
| LE MARIN   | Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril | 1991                     |
| LE MARIN   | Bâche de pompage de Morne Sulpice                    | 1986                     |
| LE MARIN   | Station de pompage de Duprey                         | 1983                     |
| LE ROBERT  | Bâche de pompage de Chapelle Villarson               | 1980                     |
| LE ROBERT  | Bâche de pompage de l'Estrade (Mont Vert)            | 1995                     |
| LE ROBERT  | Station de pompage de Four à Chaux                   | 1980                     |
| LE VAUCLIN   | Bâche de pompage de Beaujolais                       | 1978                     |
| LE VAUCLIN   | Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)        | 1978                     |

| Inventaire des installations de pompage - relevage |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| Commune  | Site  | Année de mise en service |
| LE VAUCLIN   | Bâche de pompage de Grand Boucan                      | 2000                     |
| LE VAUCLIN   | Bâche de pompage de Ravine Plate                      | 2008                     |
| LE VAUCLIN   | Station de pompage de Placide                         | 1982                     |
| LE VAUCLIN   | Surpresseur Sigy                                      | 2009                     |
| LES ANSES-D'ARLET                                  | Bâche de pompage de Bas Morne                         | 1993                     |
| LES ANSES-D'ARLET                                  | Station de pompage de Gallochat                       | 2002                     |
| LES ANSES-D'ARLET                                  | Surpresseur en ligne Fond Fleury                      | 2011                     |
| LES ANSES-D'ARLET                                  | Surpresseur Morne Bigot                               | 2005                     |
| LES TROIS-ILETS                                    | Bâche de pompage de Morne Clouette                    | 2002                     |
| LES TROIS-ILETS                                    | Station de pompage de La Ferme                        | 2009                     |
| LES TROIS-ILETS                                    | Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat | 1993                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Bâche de pompage de Josseaud 1                        | 2000                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Bâche de pompage de Morne Roches                      | 1978                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Bâche de pompage de Saint Vincent                     | 1979                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Station de pompage de Josseaud 2                      | 2000                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Station de pompage du Bourg Pomponne                  | 2001                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Surpresseur Croix Godet                               | 2004                     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                     | Surpresseur Morne Roches                              |                          |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Bâche de pompage de La Haut (Dédé)                    | 1979                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Bâche de pompage de Thoraille                         | 1976                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Courbaril                       | 1991                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Desmarinière Bas                | 1980                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Fond Masson                     | 2006                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Sans Pareil                     | 1990                     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Surpresseur Petit Bourg                               | 2006                     |
| SAINTE-ANNE  | Bâche de pompage de Cap Ferré                         |                          |
| SAINTE-ANNE  | Bâche de pompage de Crève Coeur                       | 1976                     |
| SAINTE-LUCE  | Station de pompage de Bourg Sainte-Luce               | 1991                     |
| SAINTE-LUCE  | Station de pompage de Corps de Garde                  | 1981                     |
| SAINT-ESPRIT                                       | Bâche de pompage de Veille Citerne                    | 1985                     |
| SAINT-ESPRIT                                       | Station de pompage de Bourg Saint-Esprit              | 1990                     |

| Inventaire des installations de pompage - relevage |  |                          |
|--|--|--------------------------|
| Commune  | Site   | Année de mise en service |
| SAINT-JOSEPH                                       | Station de pompage de Rivière Blanche - Balata   | 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 |
| LE LAMENTIN                          | Usine Directoire         | 1973                     |                            |
| SAINT-JOSEPH                         | Usine de Rivière Blanche | 1950                     |                            |

- **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     |                          |
| LA TRINITÉ  | Chloration Desmarinière | 2008                     |
| LE FRANÇOIS   | Chloration Dostaly      |                          |
| RIVIÈRE-SALÉE   | Chloration Fleury       | 2008                     |

- **LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT**

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

| Inventaire des points de mesure ou prélèvement |                           |
|--|---------------------------|
| Commune  | Site                      |
| LA TRINITÉ                                     | Comptage Cosmy            |
| LE DIAMANT                                     | Comptage Taupinière       |
| LE FRANÇOIS                                    | Comptage 4 croisées       |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Pelletier Réseau |

| Inventaire des points de mesure ou prélèvement |                                 |
|--|---------------------------------|
| Commune  | Site                            |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Soudon                 |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Vente Habitation Union |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Vente Mangot Vulcin    |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Vente Pelletier        |
| LE MARIN                                       | Comptage Gendarmerie Marin      |
| LE MARIN                                       | Comptage Morne Flambeau         |
| LE ROBERT                                      | Comptage Chapelle Villarson     |
| LE ROBERT                                      | Comptage Estrade                |
| LE ROBERT                                      | Comptage Robert Caraïbes        |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Comptage Mare Capron            |
| SAINTE-LUCE                                    | Comptage Trois Rivières         |
| SAINT-JOSEPH                                   | Comptage Vente Jonction         |
| SAINT-JOSEPH                                   | Comptage Vente Presqu'île       |
| SAINT-JOSEPH                                   | Comptage Vente Schoelcher       |

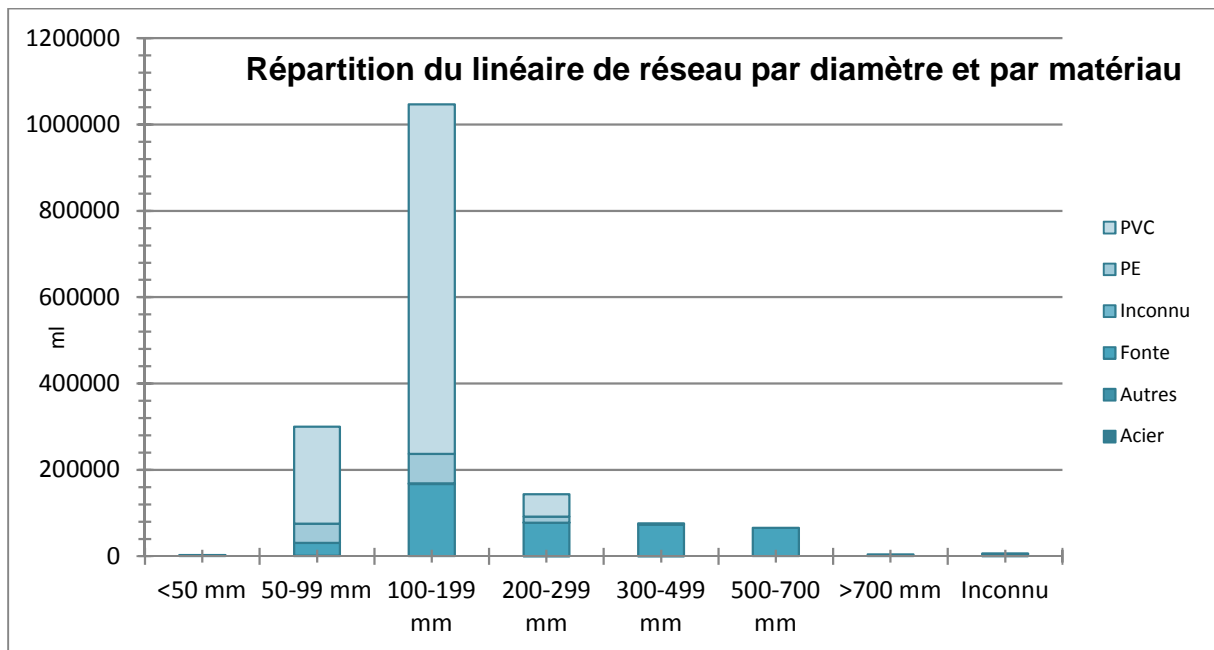
### • LES CANALISATIONS

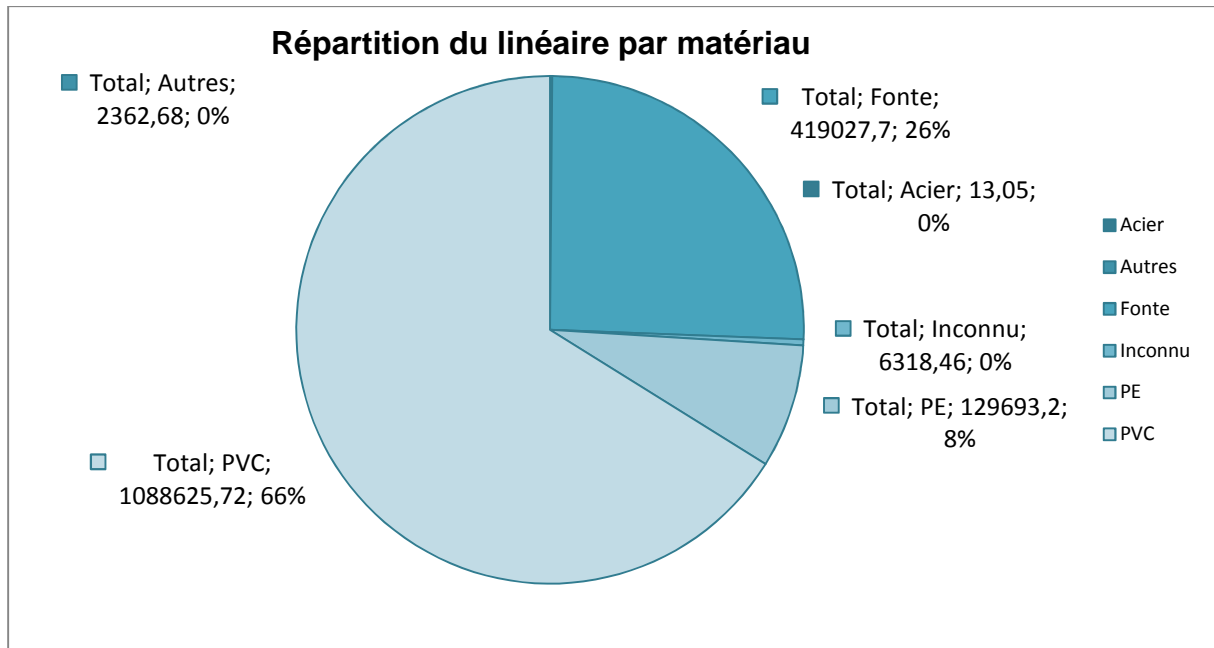
Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

| Linéaire de canalisation (ml) |         |         |                |           |       |       |        |         |           |
|-------------------------------|---------|---------|----------------|-----------|-------|-------|--------|---------|-----------|
| Diamètre / Matériau           | Fonte   | PE      | Amiante ciment | PVC       | Acier | Béton | Autres | Inconnu | Total     |
| <50 mm                        | -       | 561     | -              | 1 532     | -     | -     | 1 036  | 31      | 3 160     |
| 50-99 mm                      | 30 156  | 44 508  | -              | 224 701   | -     | -     | 1 065  | 3       | 300 433   |
| 100-199 mm                    | 167 527 | 67 866  | -              | 809 203   | -     | -     | -      | 1 678   | 1 046 275 |
| 200-299 mm                    | 77 929  | 13 749  | -              | 51 745    | 13    | -     | -      | 99      | 143 536   |
| 300-499 mm                    | 72 990  | 3 009   | -              | -         | -     | -     | 17     | -       | 76 015    |
| 500-700 mm                    | 66 108  | -       | -              | -         | -     | -     | -      | -       | 66 108    |
| >700 mm                       | 4 138   | -       | -              | -         | -     | -     | -      | -       | 4 138     |
| Inconnu                       | 179     | -       | -              | 1 445     | -     | -     | 244    | 4 507   | 6 375     |
| Total                         | 419 028 | 129 693 | -              | 1 088 626 | 13    | -     | 2 363  | 6 318   | 1 646 041 |



| Linéaire de canalisation (ml) |              |                |                  |                |               |               |              |              |                  |
|-------------------------------|--------------|----------------|------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------------|
| Matériau/Diamètre (mm)        | <50          | 50-99          | 100-199          | 200-299        | 300-499       | 500-700       | >700         | Inconnu      | Total            |
| Fonte ductile                 | -            | 5 138          | 45 791           | 45 282         | 66 358        | 37 336        | 2 015        | 36           | 201 954          |
| Fonte grise                   | -            | 83             | 8                | 119            | -             | -             | -            | -            | 210              |
| Fonte indéterminée            | -            | 24 935         | 121 729          | 32 528         | 6 631         | 28 773        | 2 123        | 144          | 216 863          |
| PE bandes bleues              | 283          | 37 378         | 50 802           | 10 511         | 3 009         | -             | -            | -            | 101 983          |
| PE indéterminé                | 278          | 7 130          | 17 064           | 3 238          | -             | -             | -            | -            | 27 710           |
| PVC mono-orienté              | 1 532        | 224 701        | 808 197          | 50 248         | -             | -             | -            | 1 445        | 1 086 122        |
| PVC bi-orienté                | -            | -              | 942              | 1 497          | -             | -             | -            | -            | 2 439            |
| PVC indéterminé               | -            | -              | 65               | -              | -             | -             | -            | -            | 65               |
| Acier                         | -            | -              | -                | 13             | -             | -             | -            | -            | 13               |
| Autre                         | 1 036        | 1 065          | -                | -              | 17            | -             | -            | 244          | 2 363            |
| Inconnu                       | 31           | 3              | 1 678            | 99             | -             | -             | -            | 4 507        | 6 318            |
| <b>Total</b>                  | <b>3 160</b> | <b>300 433</b> | <b>1 046 275</b> | <b>143 536</b> | <b>76 015</b> | <b>66 108</b> | <b>4 138</b> | <b>6 375</b> | <b>1 646 041</b> |





• **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.

| <b>Les variations sur les canalisations</b>          |           |
|--|-----------|
| Motif  | ml        |
| Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 1 644 375 |
| Régularisations de plans                             | 1 666     |
| Situation actuelle                                   | 1 646 041 |

| <b>La répartition par commune des variations sur les canalisations</b> |  |         |
|--|--|---------|
| Commune  | Motif  | ml      |
| DUCOS  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 155 272 |
| LA TRINITÉ   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 115 057 |
| LE DIAMANT   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 81 891  |
| LE FRANÇOIS  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 187 661 |
| LE LAMENTIN  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 28 275  |
| LE MARIN   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 88 305  |
| LE ROBERT  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 165 888 |
| LE VAUCLIN   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 121 286 |

| La répartition par commune des variations sur les canalisations |  |         |
|---|--|---------|
| Commune   | Motif  | ml      |
| LES ANSES-D'ARLET   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 58 433  |
| LES TROIS-ILETS   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 91 370  |
| RIVIÈRE-PILOTE  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 141 594 |
| RIVIÈRE-SALÉE   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 139 187 |
| SAINTE-ANNE   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 78 368  |
| SAINTE-LUCE   | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 94 051  |
| SAINT-ESPRIT  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 89 534  |
| SAINT-JOSEPH  | Linéaire total de canalisation de l'année précédente | 8 204   |

• **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  | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 12    | 11    | 21    | 19    | 19    | 0,0%      |
| Détendeurs / Stabilisateurs                      | 449   | 450   | 455   | 461   | 461   | 0,0%      |
| Equipements de mesure de type compteur           | 105   | 105   | 111   | 111   | 111   | 0,0%      |
| Equipements de mesure de type qualité            | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 0,0%      |
| Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 1 640 | 1 746 | 1 760 | 1 769 | 1 773 | 0,2%      |
| Régulateurs débit                                | 16    | 17    | 17    | 17    | 17    | 0,0%      |
| Vannes   | 5 298 | 5 380 | 5 449 | 5 483 | 5 492 | 0,2%      |
| Vidanges, purges, ventouses                      | 5 291 | 5 357 | 5 421 | 5 472 | 5 489 | 0,3%      |

| Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune |  |      |      |      |      |      |           |
|---|--|------|------|------|------|------|-----------|
| DUCOS   | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| DUCOS   | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 1    | -    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| DUCOS   | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 12   | 12   | 12   | 12   | 12   | 0,0%      |
| DUCOS   | Equipements de mesure de type compteur           | 9    | 9    | 9    | 9    | 9    | 0,0%      |
| DUCOS   | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 185  | 187  | 193  | 191  | 191  | 0,0%      |
| DUCOS   | Régulateurs débit                                | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 0,0%      |
| DUCOS   | Vannes   | 667  | 674  | 694  | 694  | 696  | 0,3%      |
| DUCOS   | Vidanges, purges, ventouses                      | 507  | 515  | 526  | 529  | 529  | 0,0%      |

| LA TRINITÉ | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| LA TRINITÉ | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 20   | 21   | 21   | 21   | 21   | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Equipements de mesure de type compteur           | 12   | 12   | 12   | 12   | 12   | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 113  | 113  | 114  | 114  | 114  | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Régulateurs débit                                | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Vannes   | 459  | 460  | 461  | 461  | 461  | 0,0%      |
| LA TRINITÉ | Vidanges, purges, ventouses                      | 335  | 335  | 332  | 333  | 333  | 0,0%      |

| LE DIAMANT | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| LE DIAMANT | Détendeurs / Stabilisateurs             | 20   | 19   | 20   | 20   | 20   | 0,0%      |
| LE DIAMANT | Equipements de mesure de type compteur  | 8    | 8    | 9    | 9    | 9    | 0,0%      |
| LE DIAMANT | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 81   | 81   | 80   | 82   | 83   | 1,2%      |
| LE DIAMANT | Régulateurs débit                       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE DIAMANT | Vannes                                  | 290  | 295  | 297  | 296  | 297  | 0,3%      |
| LE DIAMANT | Vidanges, purges, ventouses             | 335  | 345  | 347  | 350  | 351  | 0,3%      |

## 2 | Présentation du service

| LE FRANÇOIS | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| LE FRANÇOIS | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 2    | 2    | 2    | -    | -    | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 54   | 55   | 55   | 55   | 55   | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Equipements de mesure de type compteur           | 15   | 15   | 15   | 15   | 15   | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 190  | 191  | 191  | 195  | 195  | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Régulateurs débit                                | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Vannes   | 511  | 509  | 508  | 507  | 507  | 0,0%      |
| LE FRANÇOIS | Vidanges, purges, ventouses                      | 564  | 569  | 566  | 569  | 569  | 0,0%      |

| LE LAMENTIN | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| LE LAMENTIN | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | -    | -    | 5    | 5    | 5    | 0,0%      |
| LE LAMENTIN | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE LAMENTIN | Equipements de mesure de type compteur           | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 0,0%      |
| LE LAMENTIN | Vannes   | 44   | 47   | 52   | 52   | 52   | 0,0%      |
| LE LAMENTIN | Vidanges, purges, ventouses                      | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 0,0%      |

| LE MARIN | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|----------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| LE MARIN | Détendeurs / Stabilisateurs             | 18   | 18   | 18   | 18   | 18   | 0,0%      |
| LE MARIN | Equipements de mesure de type compteur  | 9    | 9    | 10   | 10   | 10   | 0,0%      |
| LE MARIN | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 98   | 98   | 98   | 97   | 97   | 0,0%      |
| LE MARIN | Régulateurs débit                       | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE MARIN | Vannes                                  | 231  | 230  | 233  | 239  | 239  | 0,0%      |
| LE MARIN | Vidanges, purges, ventouses             | 279  | 281  | 282  | 281  | 283  | 0,7%      |

| LE ROBERT | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-----------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| LE ROBERT | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE ROBERT | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 40   | 40   | 41   | 45   | 45   | 0,0%      |
| LE ROBERT | Equipements de mesure de type compteur           | 11   | 11   | 12   | 12   | 12   | 0,0%      |
| LE ROBERT | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 178  | 178  | 180  | 184  | 185  | 0,5%      |
| LE ROBERT | Régulateurs débit                                | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LE ROBERT | Vannes   | 522  | 526  | 530  | 548  | 551  | 0,5%      |
| LE ROBERT | Vidanges, purges, ventouses                      | 494  | 497  | 501  | 516  | 517  | 0,2%      |

## 2 | Présentation du service

| LE VAUCLIN | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| LE VAUCLIN | Détendeurs / Stabilisateurs             | 42   | 41   | 42   | 42   | 42   | 0,0%      |
| LE VAUCLIN | Equipements de mesure de type compteur  | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| LE VAUCLIN | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 104  | 104  | 106  | 106  | 106  | 0,0%      |
| LE VAUCLIN | Vannes                                  | 368  | 372  | 381  | 383  | 383  | 0,0%      |
| LE VAUCLIN | Vidanges, purges, ventouses             | 359  | 365  | 386  | 389  | 390  | 0,3%      |

| LES ANSES-D'ARLET | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-------------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| LES ANSES-D'ARLET | Détendeurs / Stabilisateurs             | 26   | 25   | 26   | 26   | 26   | 0,0%      |
| LES ANSES-D'ARLET | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 54   | 54   | 56   | 57   | 57   | 0,0%      |
| LES ANSES-D'ARLET | Vannes                                  | 159  | 167  | 168  | 168  | 168  | 0,0%      |
| LES ANSES-D'ARLET | Vidanges, purges, ventouses             | 201  | 210  | 200  | 200  | 200  | 0,0%      |

| LES TROIS-ILETS | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-----------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| LES TROIS-ILETS | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| LES TROIS-ILETS | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 22   | 22   | 22   | 22   | 22   | 0,0%      |
| LES TROIS-ILETS | Equipements de mesure de type compteur           | 10   | 10   | 11   | 11   | 11   | 0,0%      |
| LES TROIS-ILETS | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 120  | 120  | 120  | 120  | 120  | 0,0%      |
| LES TROIS-ILETS | Vannes   | 418  | 450  | 457  | 459  | 459  | 0,0%      |
| LES TROIS-ILETS | Vidanges, purges, ventouses                      | 391  | 402  | 413  | 416  | 416  | 0,0%      |

| RIVIÈRE-PILOTE | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|----------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| RIVIÈRE-PILOTE | Détendeurs / Stabilisateurs             | 87   | 88   | 88   | 88   | 88   | 0,0%      |
| RIVIÈRE-PILOTE | Equipements de mesure de type compteur  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 0,0%      |
| RIVIÈRE-PILOTE | Equipements de mesure de type qualité   | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| RIVIÈRE-PILOTE | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 182  | 183  | 183  | 183  | 184  | 0,5%      |
| RIVIÈRE-PILOTE | Vannes                                  | 302  | 304  | 308  | 309  | 311  | 0,6%      |
| RIVIÈRE-PILOTE | Vidanges, purges, ventouses             | 481  | 484  | 499  | 502  | 509  | 1,4%      |

## 2 | Présentation du service

| RIVIÈRE-SALÉE | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| RIVIÈRE-SALÉE | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 37   | 39   | 39   | 39   | 39   | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Equipements de mesure de type compteur           | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 151  | 152  | 153  | 155  | 155  | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Régulateurs débit                                | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Vannes   | 421  | 427  | 430  | 435  | 435  | 0,0%      |
| RIVIÈRE-SALÉE | Vidanges, purges, ventouses                      | 443  | 439  | 447  | 455  | 457  | 0,4%      |

| SAINTE-ANNE | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| SAINTE-ANNE | Détendeurs / Stabilisateurs             | 6    | 6    | 6    | 7    | 7    | 0,0%      |
| SAINTE-ANNE | Equipements de mesure de type compteur  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 0,0%      |
| SAINTE-ANNE | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 71   | 71   | 72   | 72   | 72   | 0,0%      |
| SAINTE-ANNE | Régulateurs débit                       | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 0,0%      |
| SAINTE-ANNE | Vannes                                  | 245  | 250  | 250  | 251  | 251  | 0,0%      |
| SAINTE-ANNE | Vidanges, purges, ventouses             | 244  | 245  | 241  | 248  | 248  | 0,0%      |

| SAINTE-LUCE | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|-------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| SAINTE-LUCE | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | -    | -    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| SAINTE-LUCE | Détendeurs / Stabilisateurs                      | 27   | 27   | 27   | 28   | 28   | 0,0%      |
| SAINTE-LUCE | Equipements de mesure de type compteur           | 9    | 9    | 10   | 10   | 10   | 0,0%      |
| SAINTE-LUCE | Hydrants (bouches et poteaux incendies)          | 1    | 101  | 101  | 101  | 101  | 0,0%      |
| SAINTE-LUCE | Vannes   | 304  | 305  | 308  | 309  | 310  | 0,3%      |
| SAINTE-LUCE | Vidanges, purges, ventouses                      | 274  | 275  | 284  | 285  | 288  | 1,1%      |

| SAINT-ESPRIT | Désignation                             | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|--------------|---|------|------|------|------|------|-----------|
| SAINT-ESPRIT | Détendeurs / Stabilisateurs             | 36   | 35   | 36   | 36   | 36   | 0,0%      |
| SAINT-ESPRIT | Equipements de mesure de type compteur  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 0,0%      |
| SAINT-ESPRIT | Hydrants (bouches et poteaux incendies) | 112  | 113  | 113  | 112  | 113  | 0,9%      |
| SAINT-ESPRIT | Vannes                                  | 336  | 341  | 346  | 346  | 346  | 0,0%      |
| SAINT-ESPRIT | Vidanges, purges, ventouses             | 378  | 387  | 389  | 391  | 391  | 0,0%      |



| SAINT-JOSEPH | Désignation                                      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|--------------|--|------|------|------|------|------|-----------|
| SAINT-JOSEPH | Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation | 2    | 2    | 5    | 5    | 5    | 0,0%      |
| SAINT-JOSEPH | Equipements de mesure de type compteur           | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0,0%      |
| SAINT-JOSEPH | Vannes   | 21   | 23   | 26   | 26   | 26   | 0,0%      |
| SAINT-JOSEPH | Vidanges, purges, ventouses                      | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 0,0%      |

• **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements neufs par communes :

| COMMUNE              | BRANCHEMENTS NEUFS |
|----------------------|--------------------|
| Diamant              | 21                 |
| Ducos                | 50                 |
| François             | 56                 |
| Les Anses d'Arlet    | 18                 |
| Les Trois Ilets      | 39                 |
| Marin                | 40                 |
| Rivière Pilote       | 20                 |
| Rivière Salée        | 55                 |
| Robert (ES)          | 37                 |
| Saint Esprit         | 21                 |
| Sainte Anne          | 11                 |
| Sainte Luce          | 45                 |
| Trinité (ES)         | 16                 |
| Vauclin              | 41                 |
| <b>Total général</b> | <b>470</b>         |

• **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 :

## 2 | Présentation du service

| COMMUNES                                    | 1982       | 1985      | 1990      | 1996      | 1997      | 1998       | 1999         | 2000        | 2001         | 2002         | 2003         | 2004         | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2009         | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017        | 2018        | 2019         | Total général |  |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--|
| Diamant                                     |            |           |           |           |           | 1          | 71           | 11          | 17           | 50           | 117          | 254          | 140          | 13           | 44           | 57           | 29           | 54           | 87           | 152          | 298          | 295          | 398          | 157          | 173         | 307         | 574          | 3299          |  |
| Ducos                                       | 2          |           |           |           |           |            | 144          | 21          | 40           | 73           | 156          | 297          | 328          | 27           | 125          | 161          | 103          | 111          | 489          | 119          | 197          | 729          | 644          | 514          | 404         | 578         | 2737         | 7999          |  |
| François                                    |            |           |           |           |           | 1          | 110          | 43          | 73           | 196          | 182          | 306          | 252          | 91           | 146          | 219          | 176          | 183          | 291          | 278          | 556          | 788          | 740          | 507          | 699         | 704         | 1729         | 8270          |  |
| Les Anses d'Arlet                           |            |           |           |           |           | 1          | 28           | 3           | 3            | 7            | 37           | 207          | 10           | 7            | 28           | 68           | 33           | 106          | 281          | 120          | 169          | 193          | 102          | 145          | 147         | 329         | 118          | 2142          |  |
| Les Trois Ilets                             |            |           |           |           |           |            | 39           | 7           | 12           | 9            | 55           | 62           | 45           | 19           | 65           | 77           | 15           | 9            | 196          | 87           | 401          | 523          | 272          | 264          | 140         | 539         | 1277         | 4113          |  |
| Marin                                       |            |           |           |           |           |            | 115          | 26          | 85           | 40           | 84           | 18           | 38           | 21           | 93           | 190          | 43           | 61           | 384          | 108          | 442          | 372          | 183          | 243          | 248         | 127         | 1411         | 4332          |  |
| Rivière Pilote                              |            |           |           |           |           | 3          | 165          | 43          | 129          | 167          | 306          | 228          | 304          | 144          | 152          | 270          | 44           | 378          | 754          | 234          | 395          | 562          | 506          | 171          | 457         | 173         | 318          | 5903          |  |
| Rivière Salée                               |            |           |           |           |           |            | 110          | 23          | 137          | 106          | 207          | 140          | 275          | 212          | 106          | 205          | 288          | 556          | 1018         | 317          | 254          | 460          | 492          | 365          | 452         | 203         | 391          | 6317          |  |
| Robert (ES)                                 |            |           |           |           |           | 1          | 138          | 45          | 48           | 92           | 318          | 512          | 320          | 16           | 72           | 278          | 205          | 98           | 280          | 498          | 127          | 806          | 692          | 753          | 679         | 1255        | 1028         | 8261          |  |
| Saint Esprit                                |            | 1         |           |           |           |            | 122          | 39          | 82           | 100          | 110          | 130          | 245          | 23           | 67           | 113          | 48           | 280          | 442          | 403          | 255          | 414          | 276          | 268          | 264         | 200         | 373          | 4255          |  |
| Sainte Anne                                 |            |           |           |           |           |            | 152          | 28          | 134          | 36           | 71           | 14           | 37           | 35           | 78           | 77           | 30           | 15           | 450          | 79           | 142          | 204          | 173          | 92           | 139         | 514         | 372          | 2872          |  |
| Sainte Luce                                 |            |           |           |           |           | 1          | 178          | 28          | 116          | 189          | 101          | 342          | 301          | 88           | 166          | 176          | 128          | 537          | 188          | 491          | 334          | 703          | 303          | 315          | 282         | 220         | 283          | 5470          |  |
| Trinité (ES)                                |            |           | 1         |           |           |            | 67           | 25          | 30           | 69           | 121          | 564          | 257          | 107          | 156          | 117          | 146          | 520          | 499          | 200          | 360          | 309          | 521          | 331          | 519         | 222         | 480          | 5621          |  |
| Vauclin                                     | 1          |           |           | 1         | 1         |            | 86           | 31          | 56           | 105          | 73           | 177          | 280          | 78           | 102          | 205          | 69           | 538          | 652          | 212          | 302          | 640          | 231          | 215          | 373         | 363         | 261          | 5052          |  |
| <b>Total général</b>                        | <b>3</b>   | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>8</b>   | <b>1525</b>  | <b>373</b>  | <b>962</b>   | <b>1239</b>  | <b>1938</b>  | <b>3251</b>  | <b>2832</b>  | <b>881</b>   | <b>1400</b>  | <b>2213</b>  | <b>1357</b>  | <b>3446</b>  | <b>6011</b>  | <b>3298</b>  | <b>4232</b>  | <b>6998</b>  | <b>5533</b>  | <b>4340</b>  | <b>4976</b> | <b>5734</b> | <b>11352</b> | <b>73906</b>  |  |
|   |            |           |           |           |           |            |              |             |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |             |             |              |               |  |
| <b>Age des compteurs</b>                    | <b>37</b>  | <b>34</b> | <b>29</b> | <b>23</b> | <b>22</b> | <b>21</b>  | <b>20</b>    | <b>19</b>   | <b>18</b>    | <b>17</b>    | <b>16</b>    | <b>15</b>    | <b>14</b>    | <b>13</b>    | <b>12</b>    | <b>11</b>    | <b>10</b>    | <b>9</b>     | <b>8</b>     | <b>7</b>     | <b>6</b>     | <b>5</b>     | <b>4</b>     | <b>3</b>     | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>     |               |  |
| <b>Poids pondéré de l'âge des compteurs</b> | <b>111</b> | <b>34</b> | <b>29</b> | <b>23</b> | <b>22</b> | <b>168</b> | <b>30500</b> | <b>7087</b> | <b>17316</b> | <b>21063</b> | <b>31008</b> | <b>48765</b> | <b>39648</b> | <b>11453</b> | <b>16800</b> | <b>24343</b> | <b>13570</b> | <b>31014</b> | <b>48088</b> | <b>23086</b> | <b>25392</b> | <b>34990</b> | <b>22132</b> | <b>13020</b> | <b>9952</b> | <b>5734</b> | <b>0</b>     | <b>475348</b> |  |

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

| <b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b> |   |             |
|--|---|-------------|
| <b>Partie</b>  | <b>Descriptif</b>   | <b>2019</b> |
| Partie A :<br>Plan des réseaux   | VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)   | 10          |
| Partie A :<br>Plan des réseaux   | VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)  | 5           |
| Sous-total -<br>Partie A   | Plan des réseaux (15 points)  | 15          |
| Partie B :<br>Inventaire des réseaux   | VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240) | 10          |
| Partie B :<br>Inventaire des réseaux   | VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)   | 5           |
| Partie B :<br>Inventaire des réseaux   | VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)   | 15          |
| Sous-total -<br>Partie B   | Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)   | 30          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)  | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)   | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)  | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)  | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)   | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)  | 10          |
| Partie C :<br>Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux          | VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)  | 10          |

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable           |   |            |
|---|---|------------|
| Partie  | Descriptif  | 2019       |
| Partie C :<br>Autres<br>éléments de<br>connaissance<br>et de gestion<br>des réseaux | VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)                    | 0          |
| Sous-total -<br>Partie C  | Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B) | 50         |
| <b>TOTAL<br/>(indicateur<br/>P103.2B)</b>   | <b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>  | <b>105</b> |

# 3 | Qualité du service





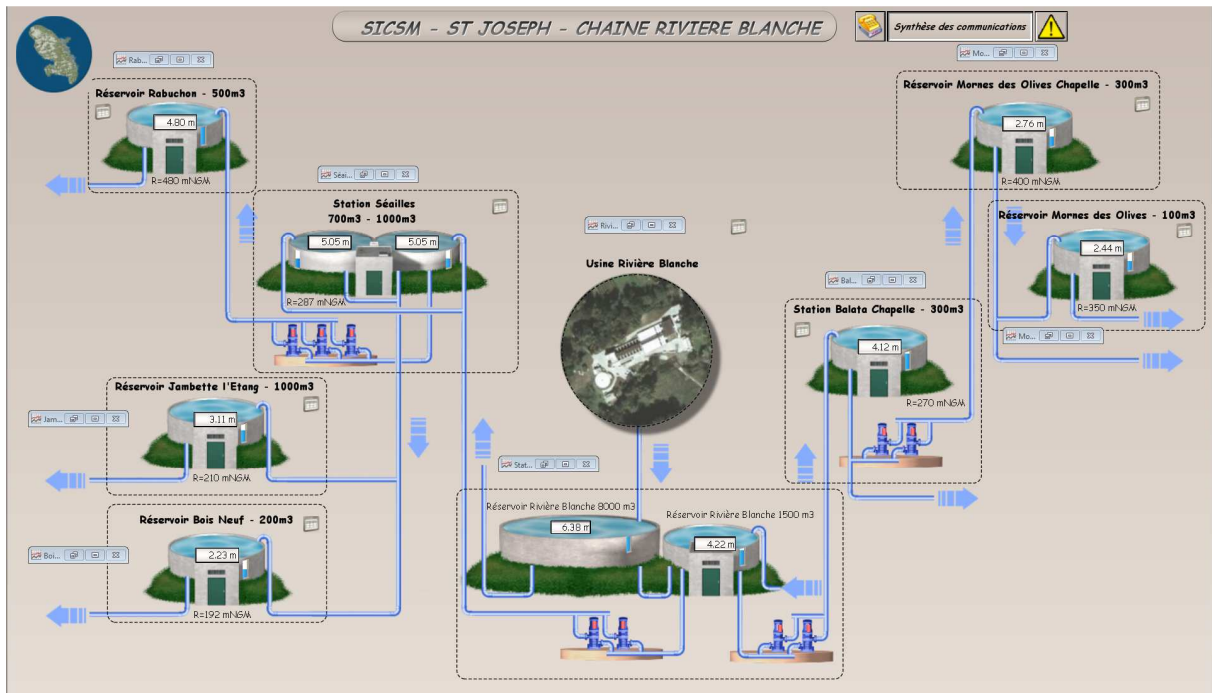
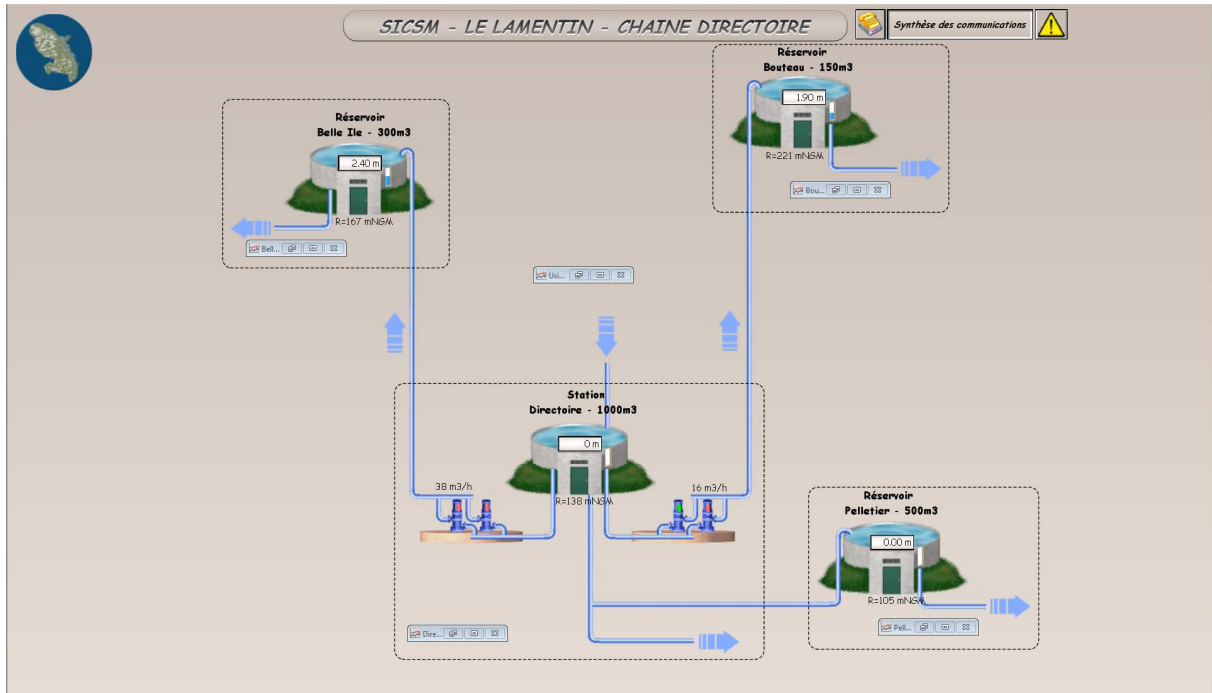


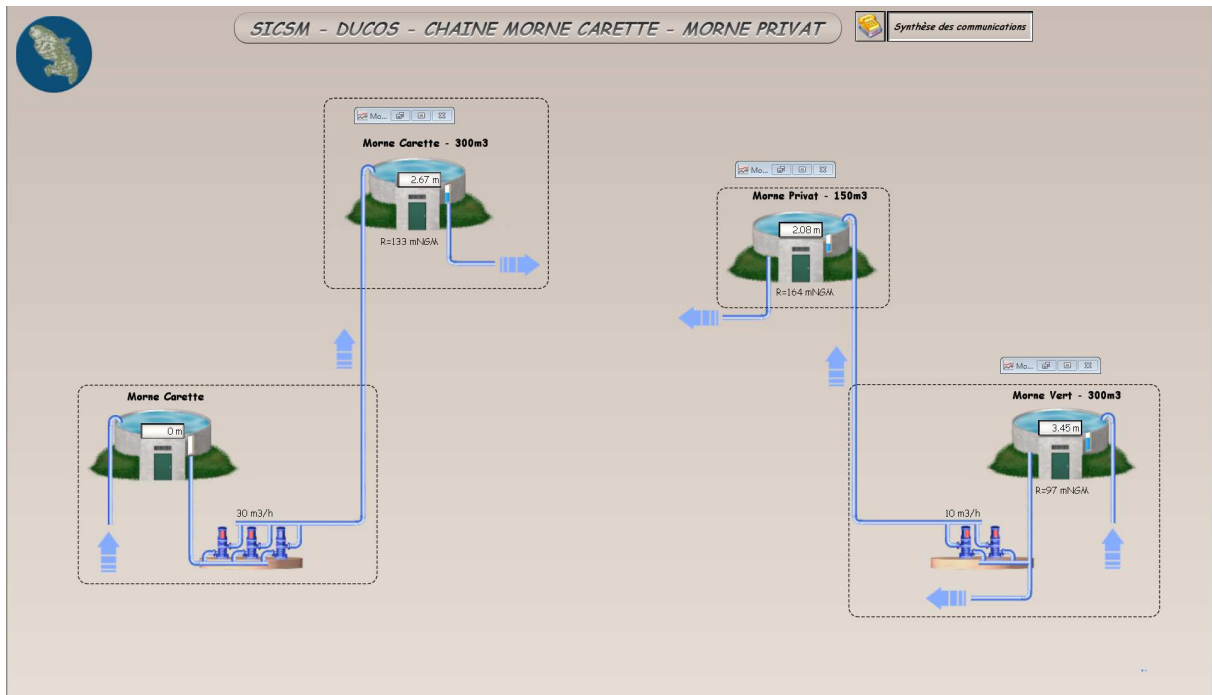
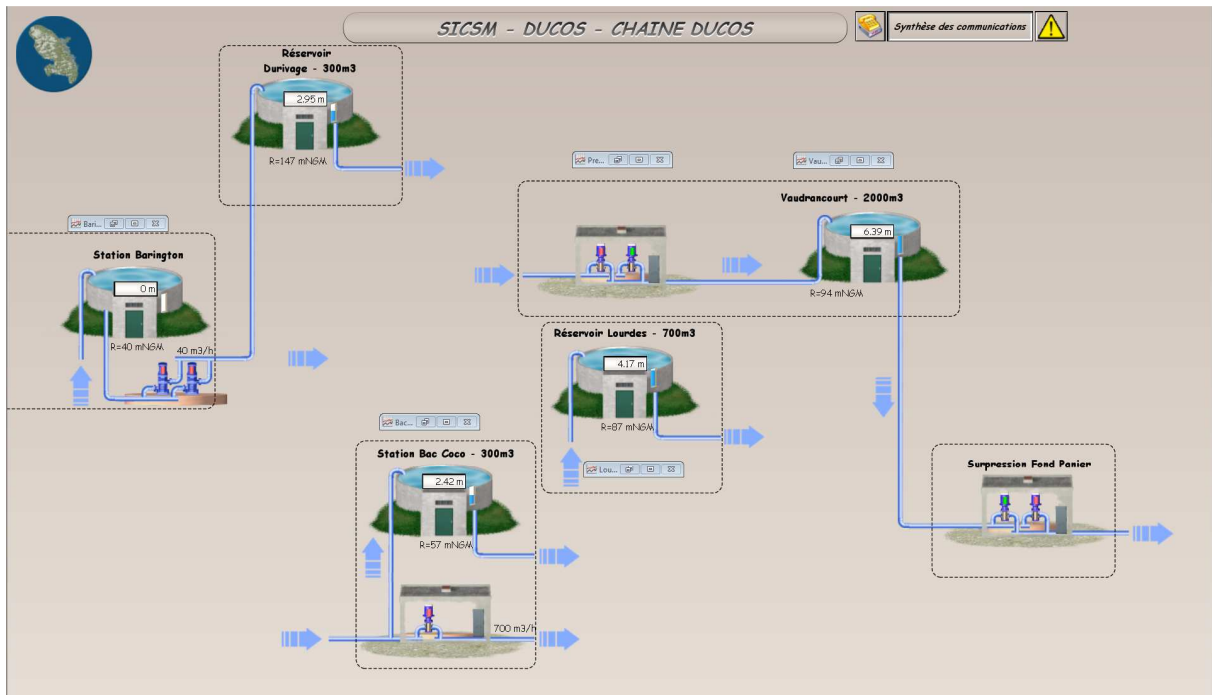
## 3.1 Le bilan hydraulique

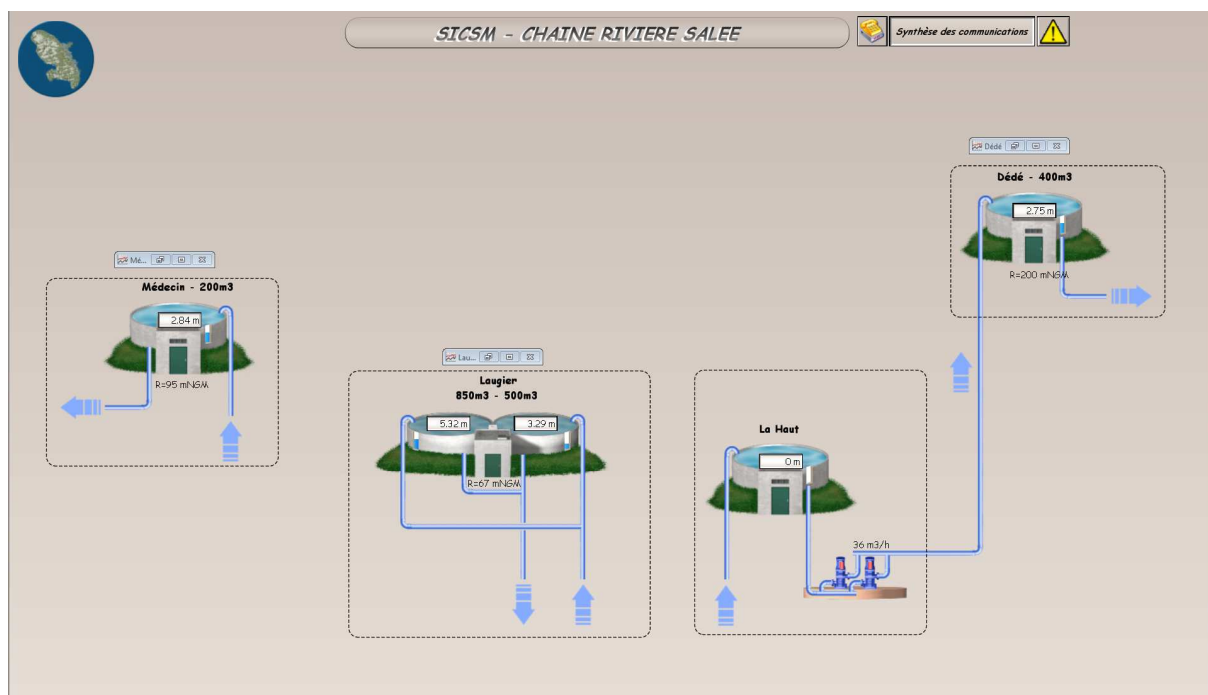
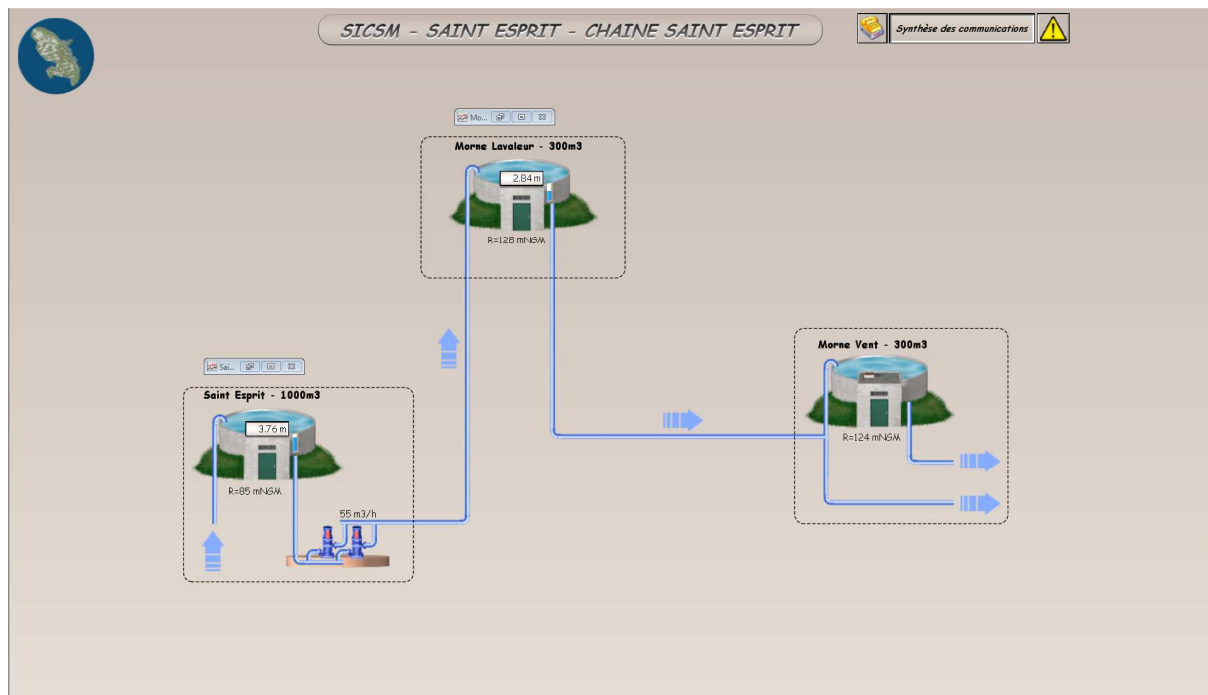
Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

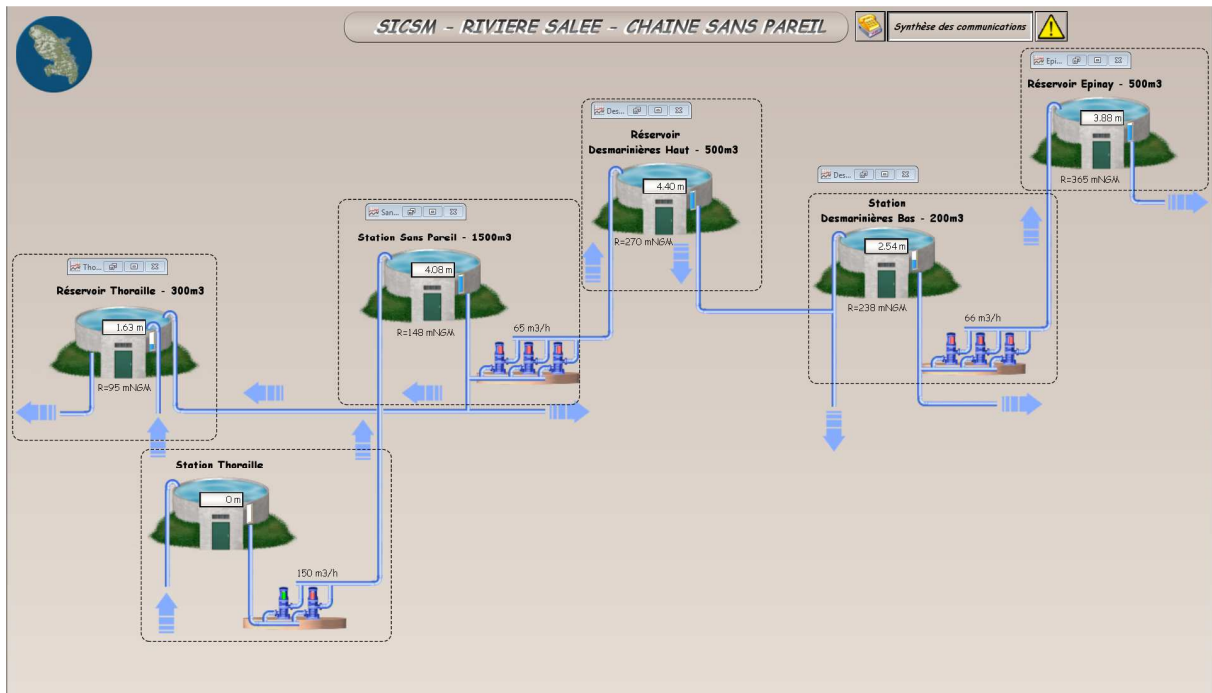
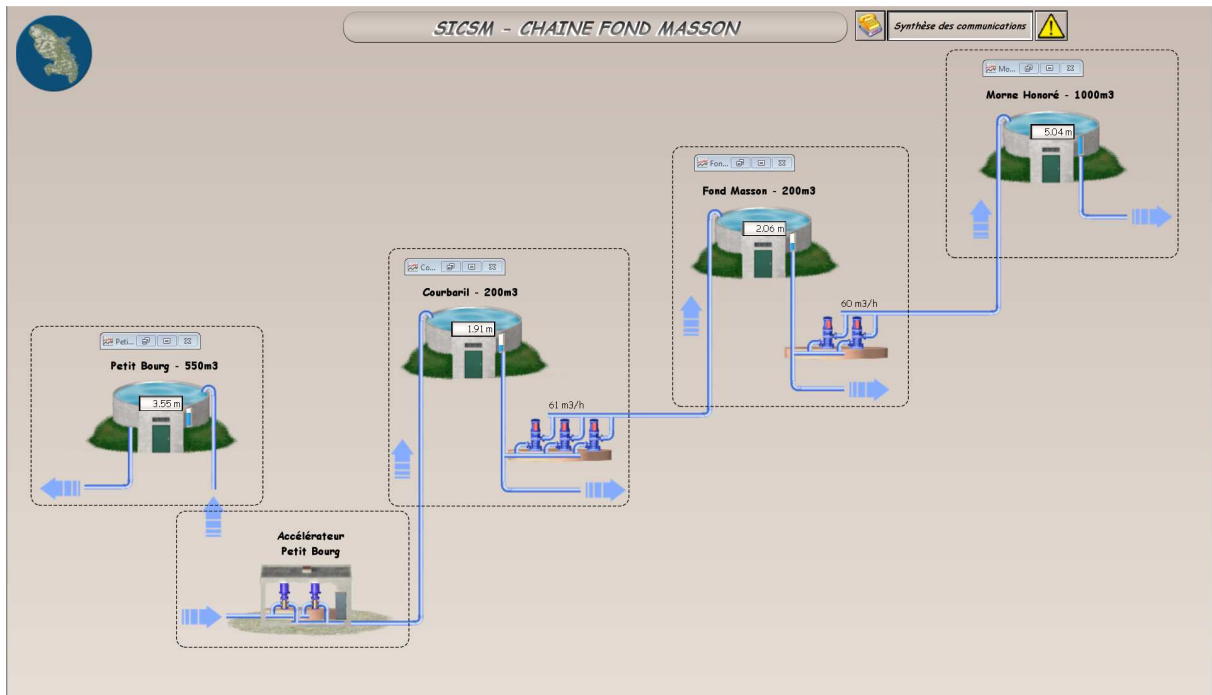
### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable

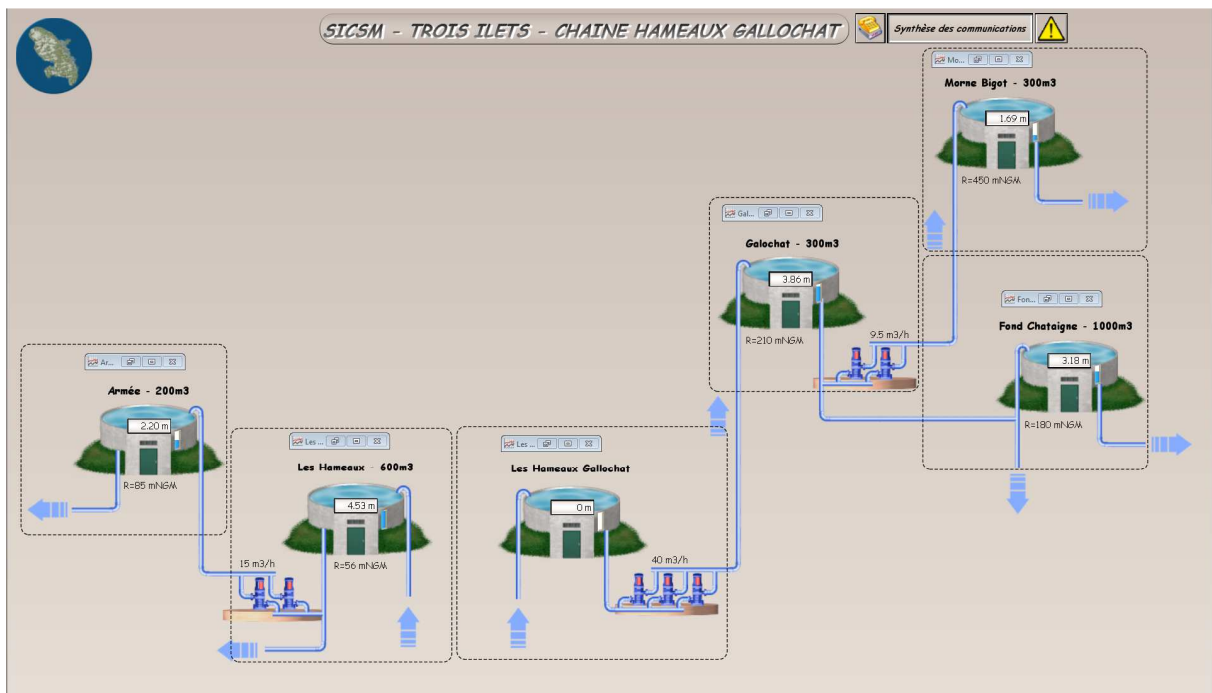
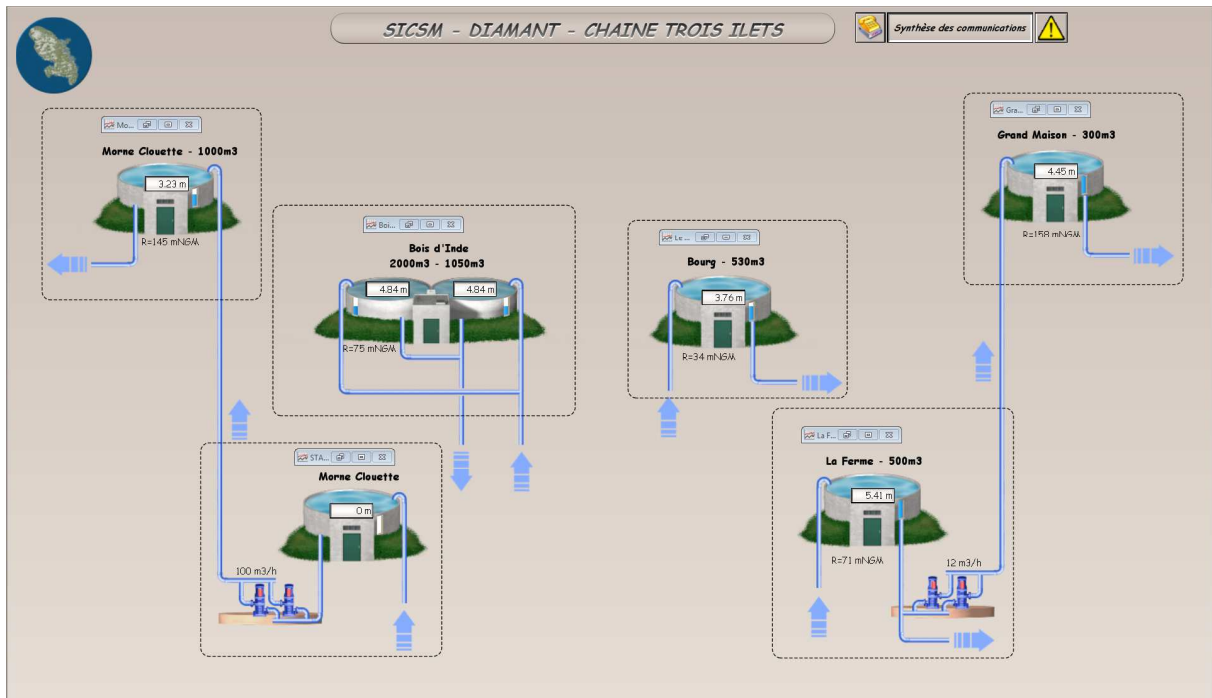




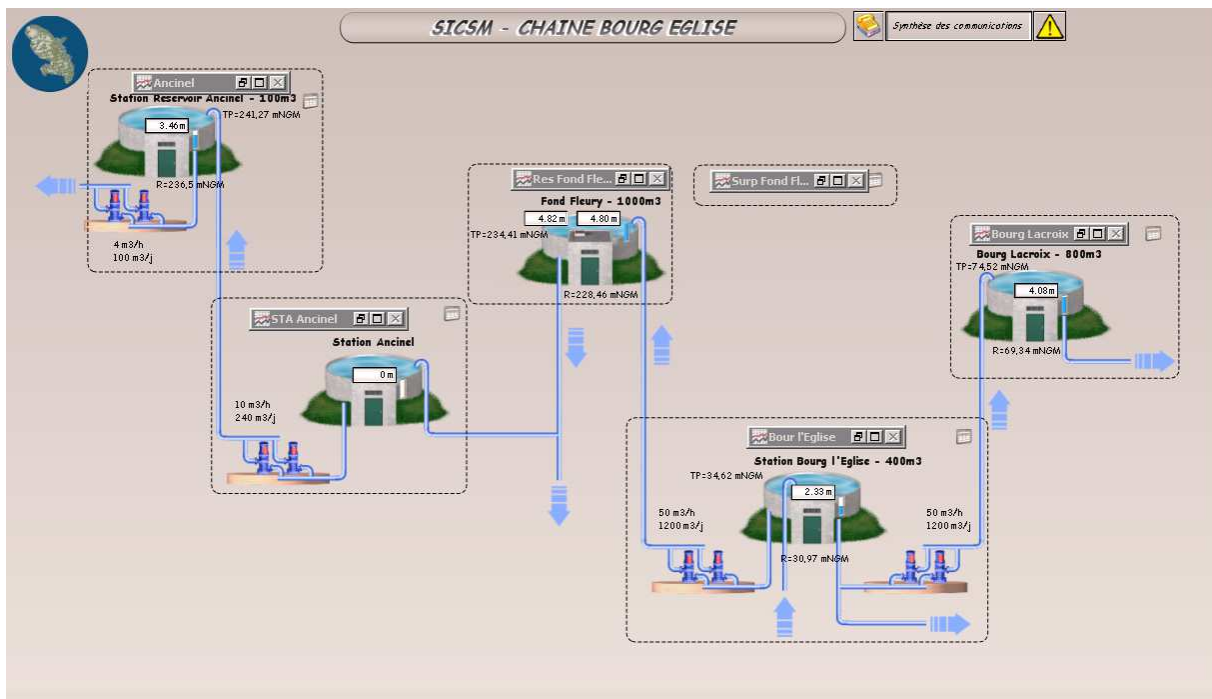
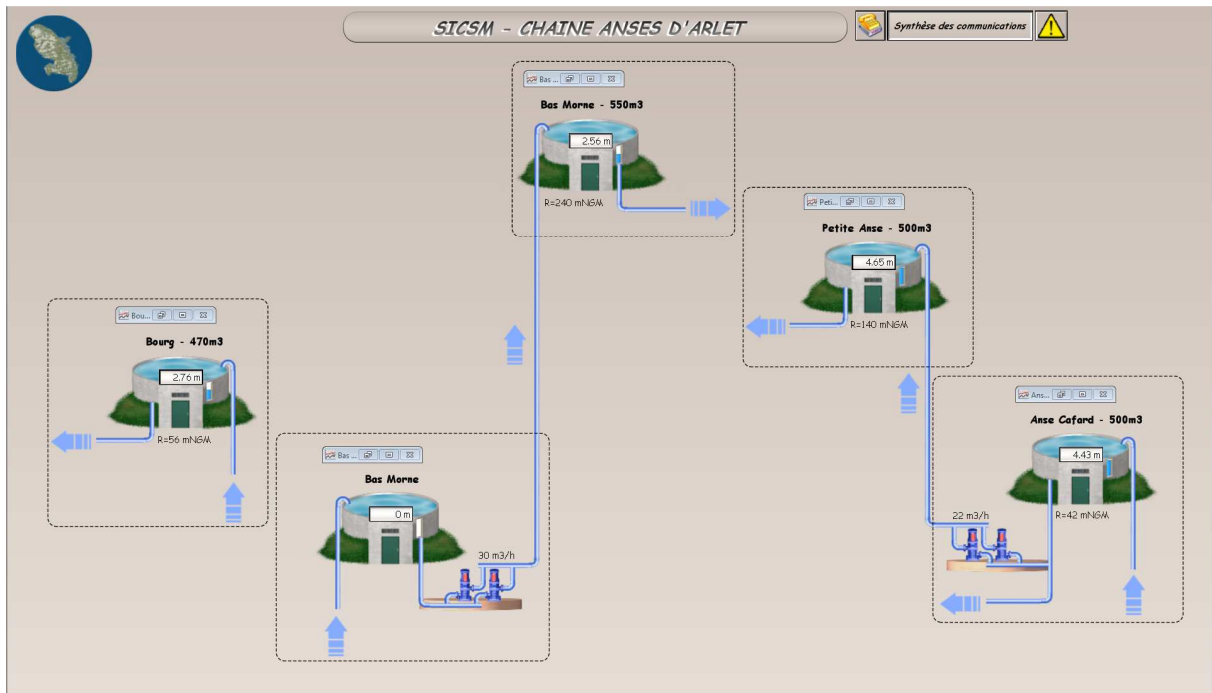


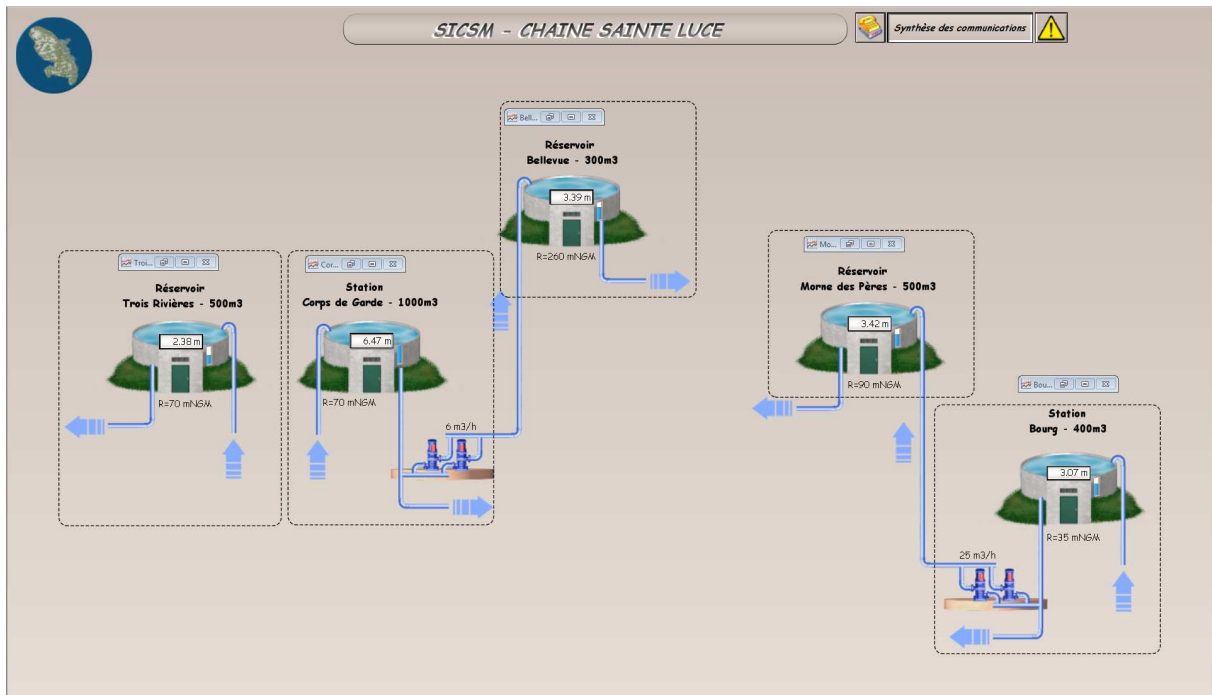
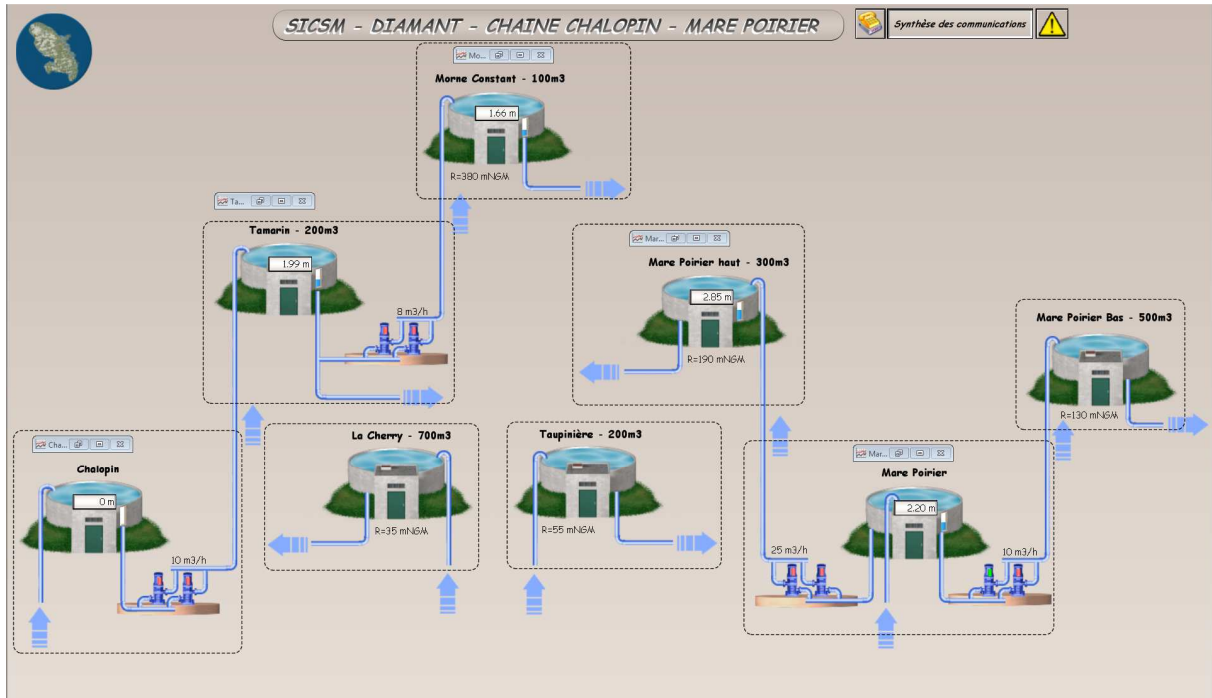


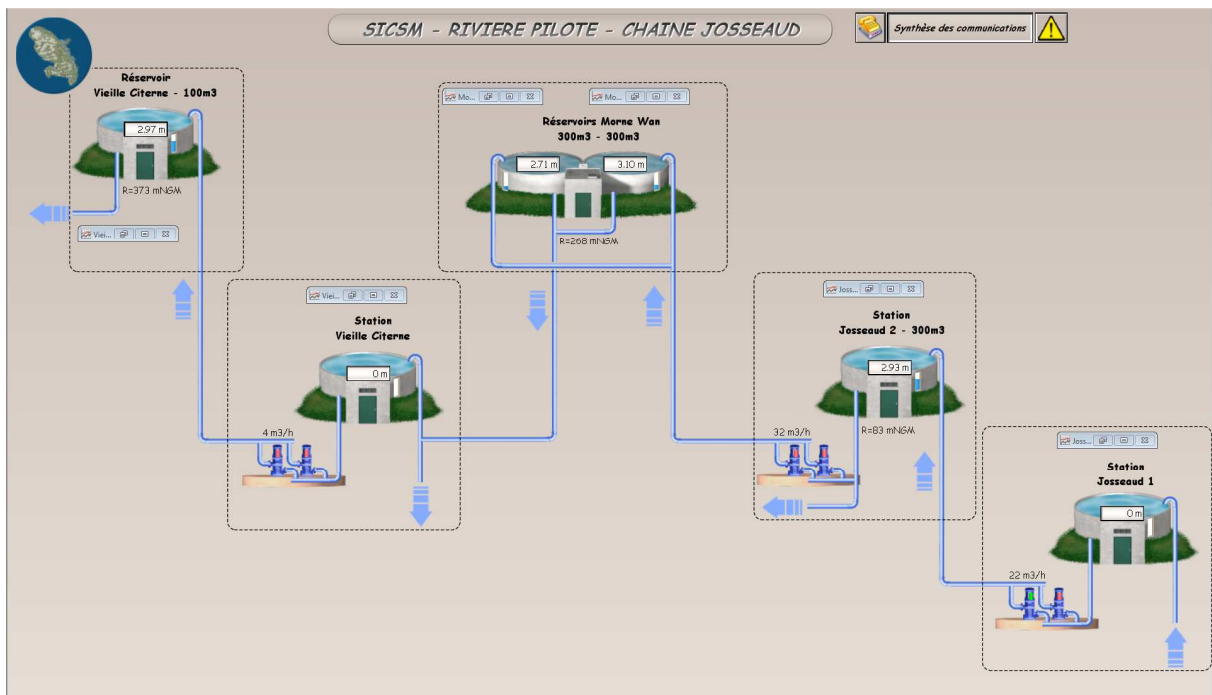
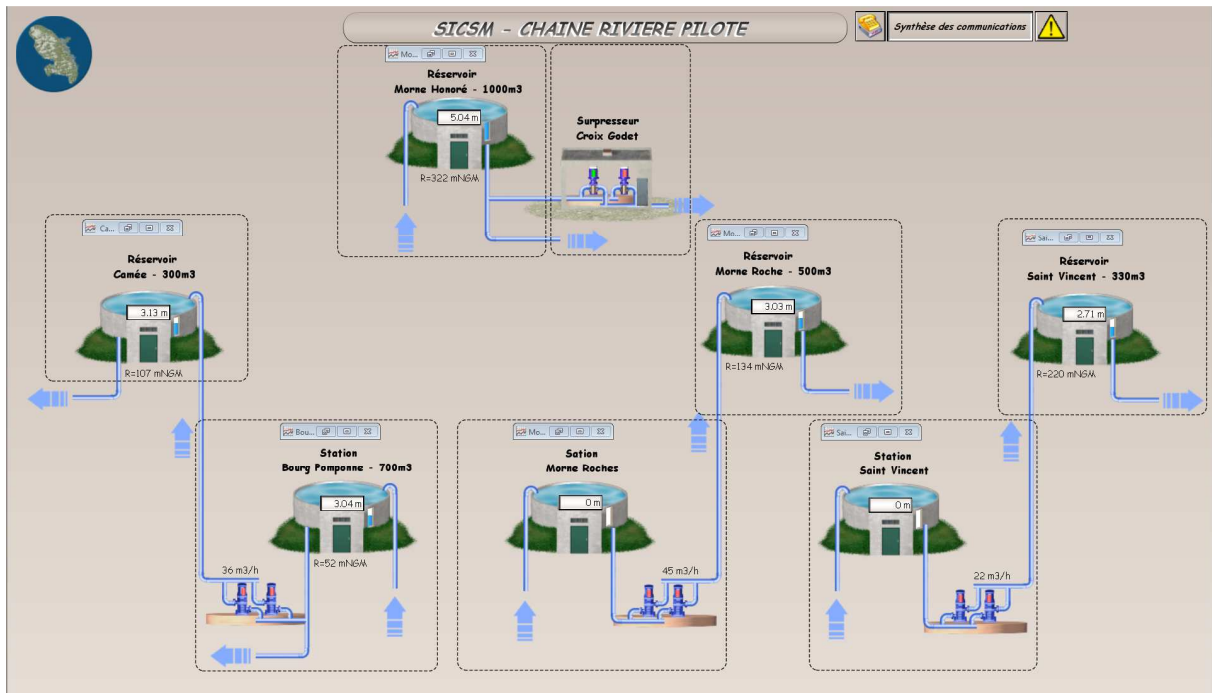


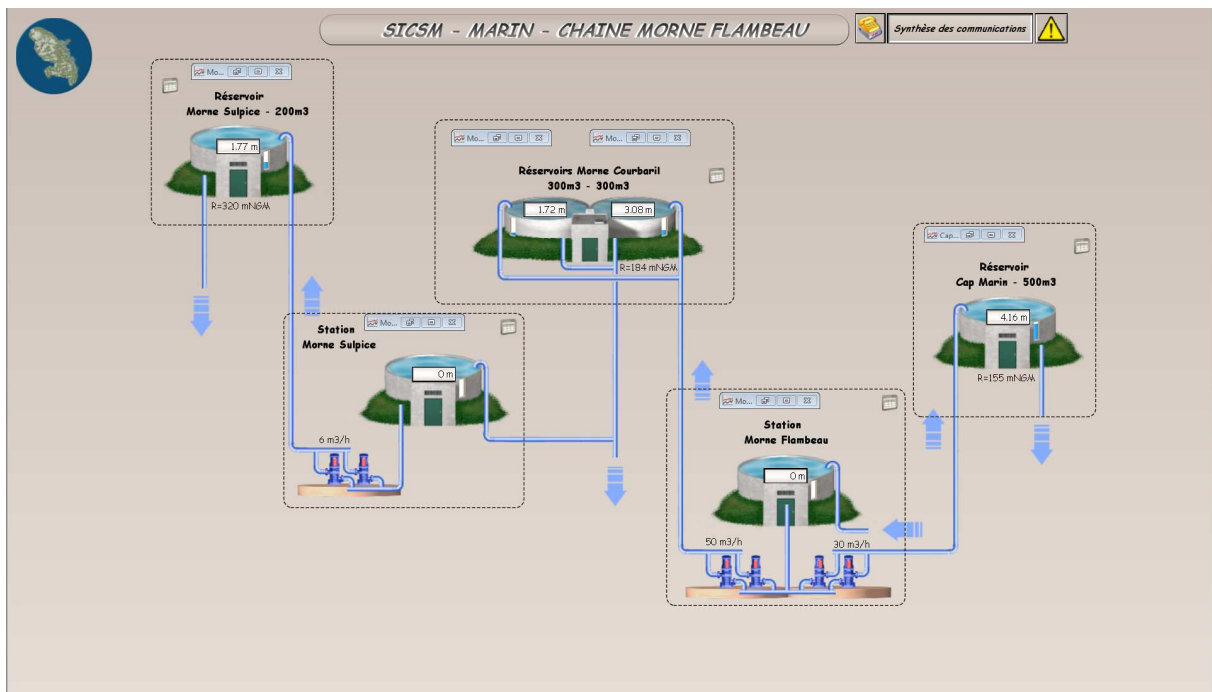
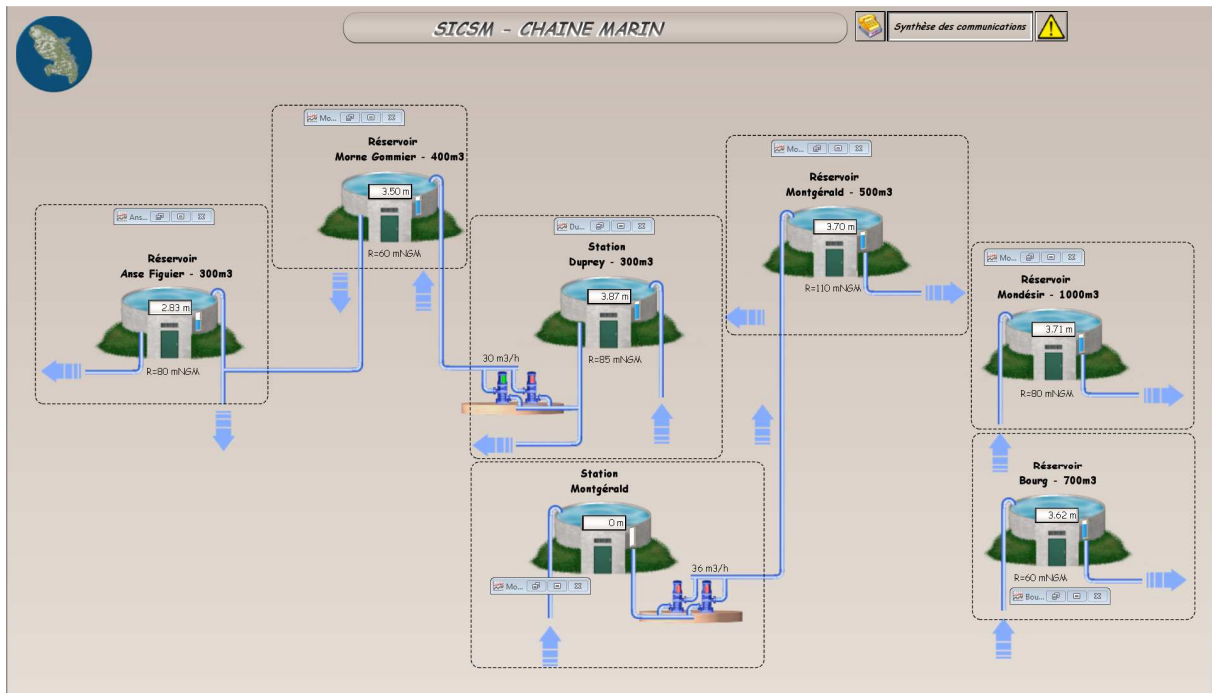


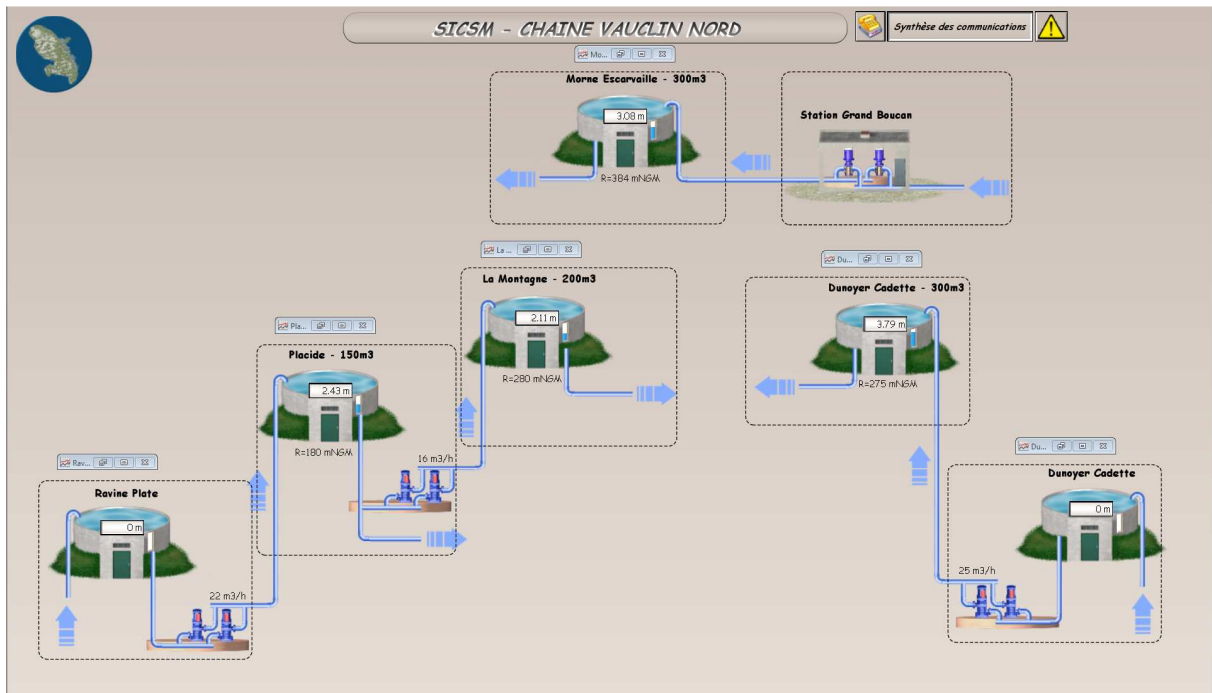
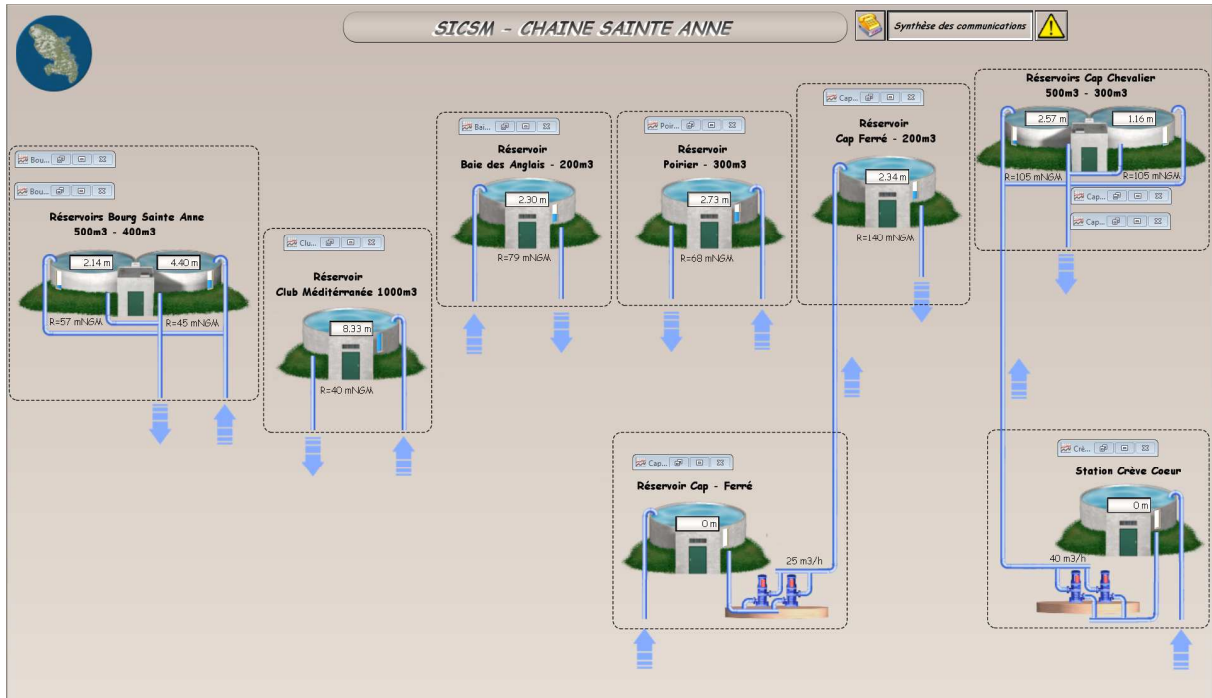




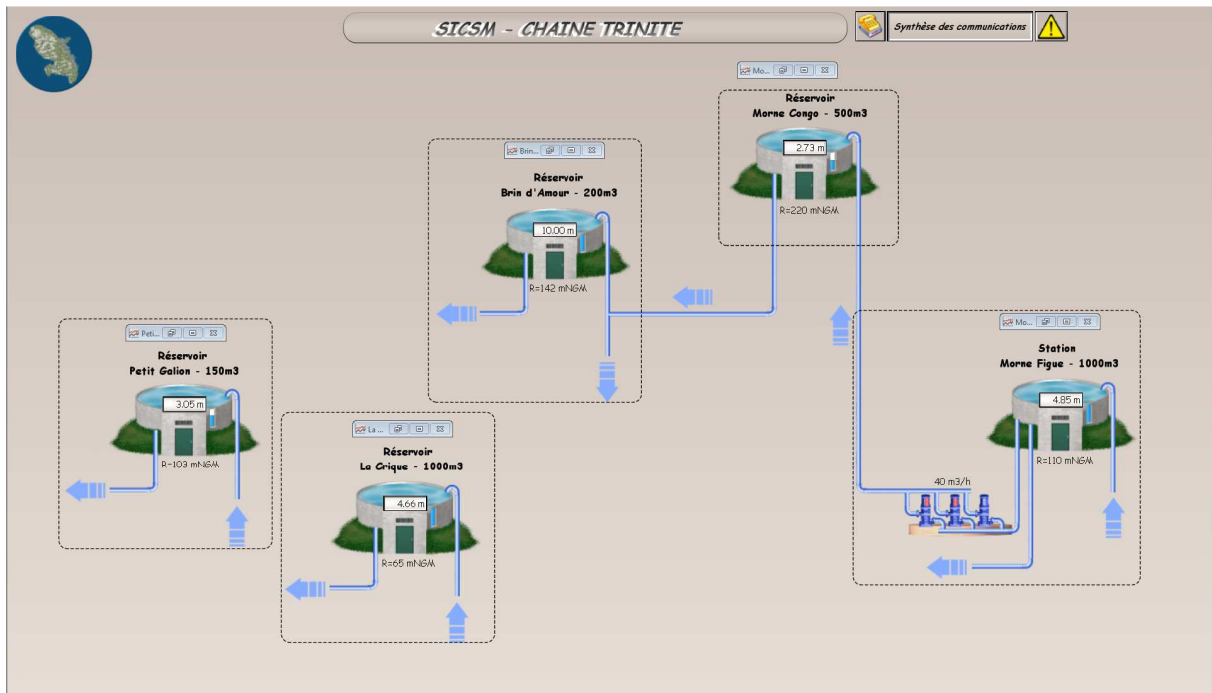
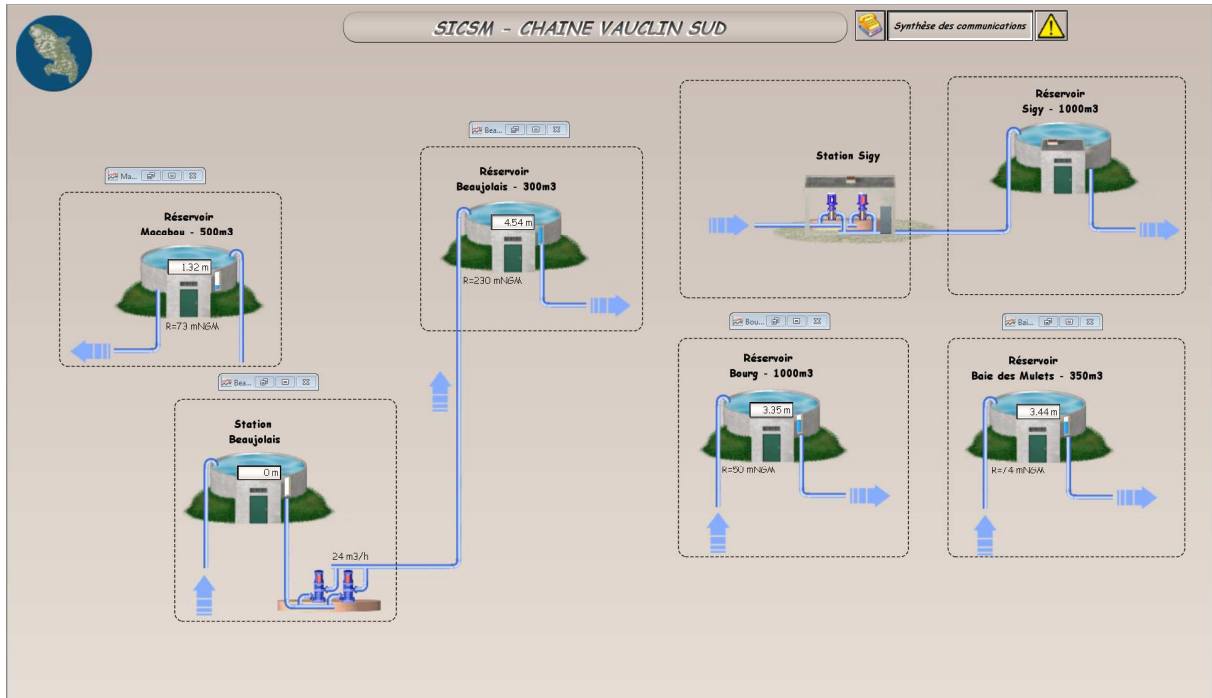


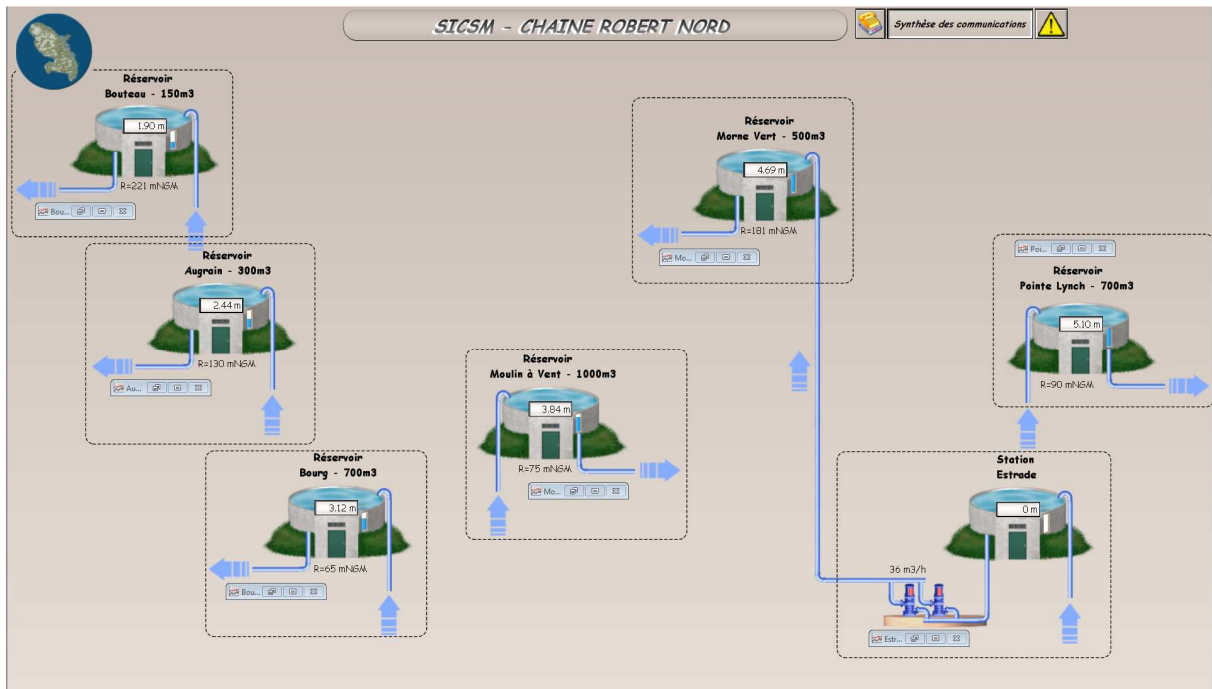
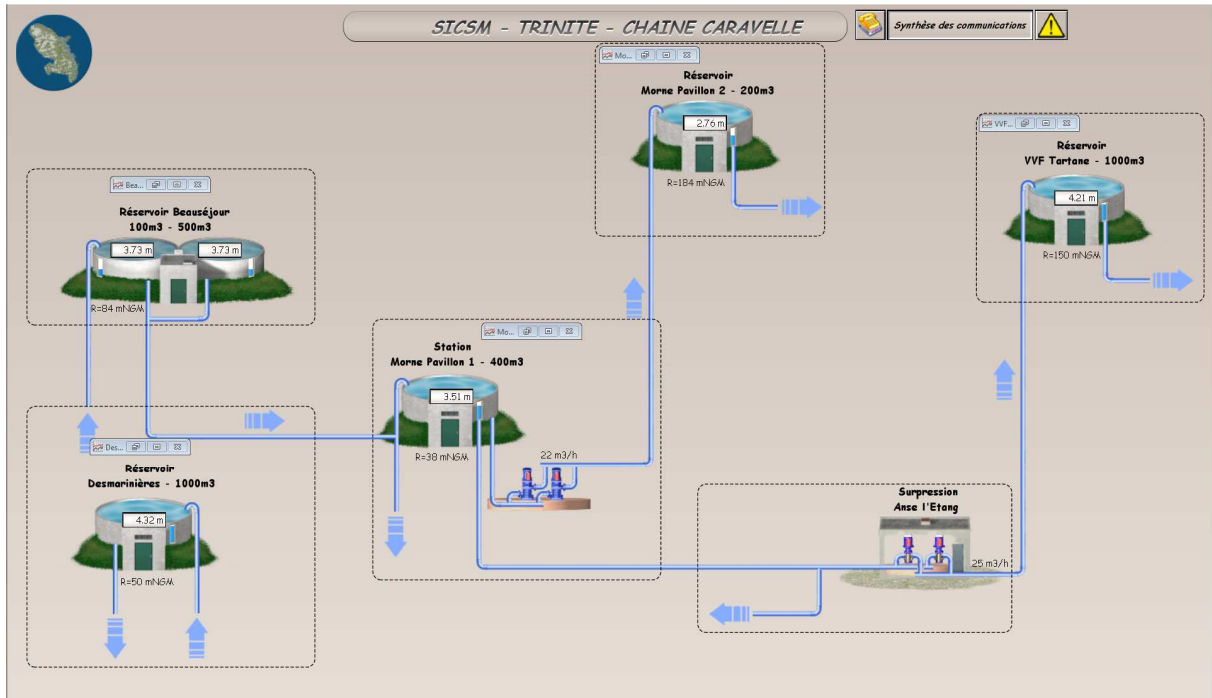




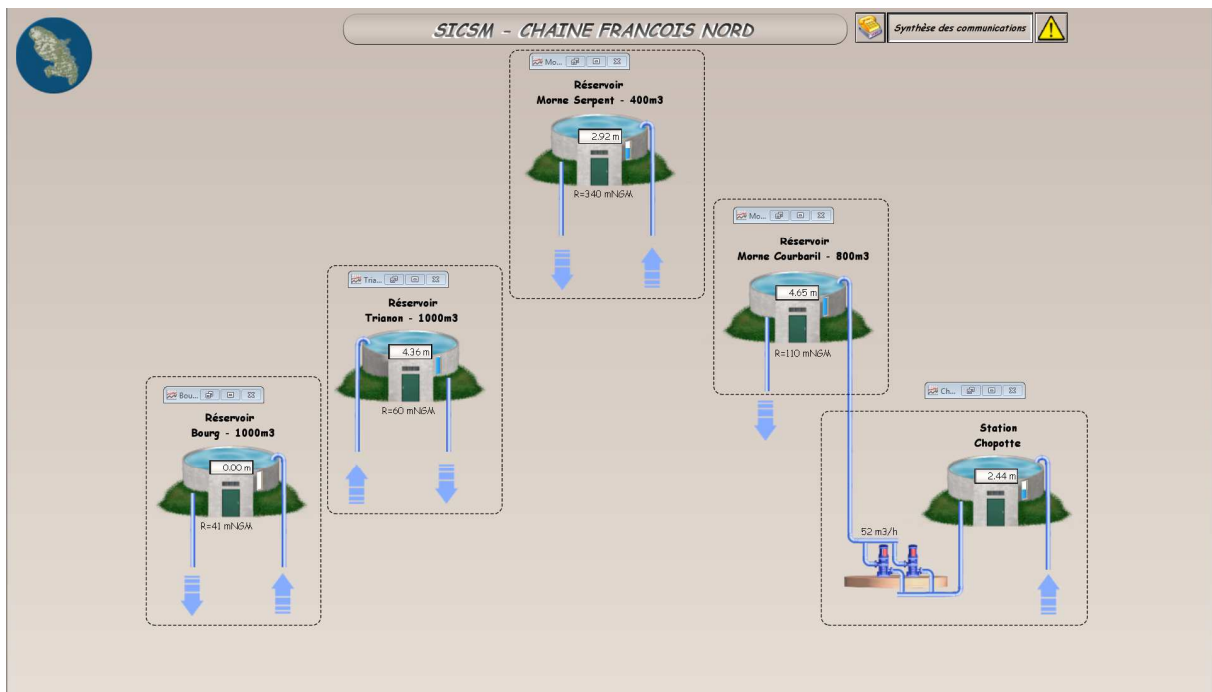
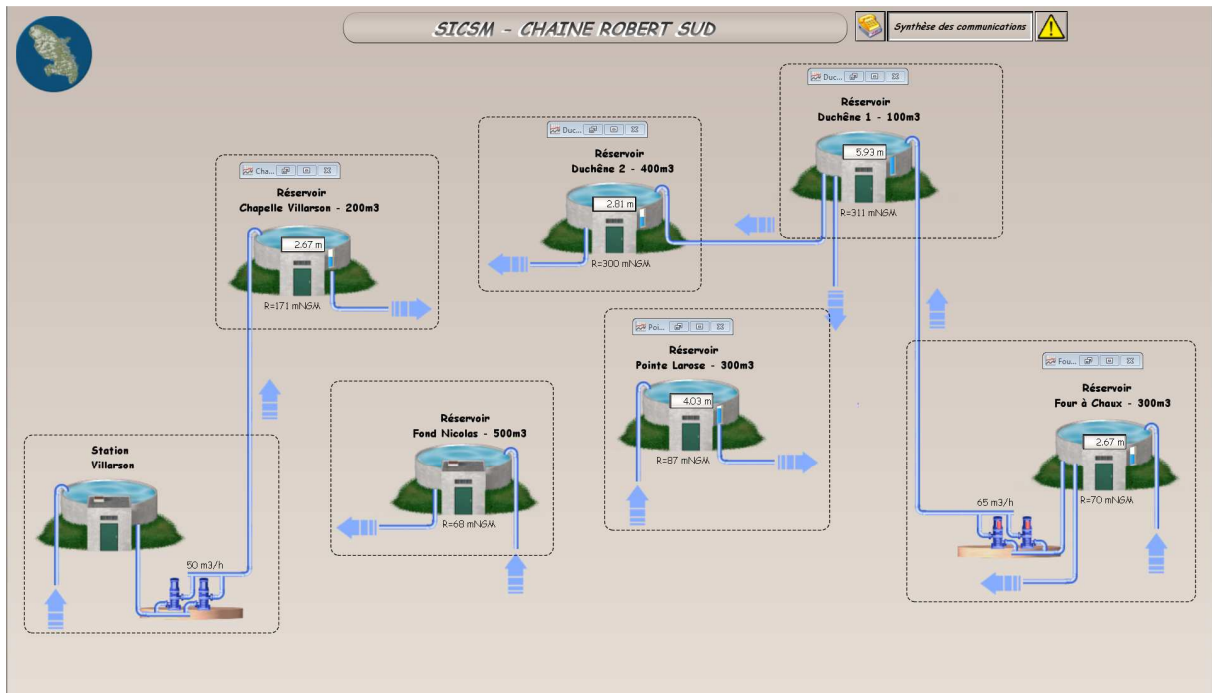


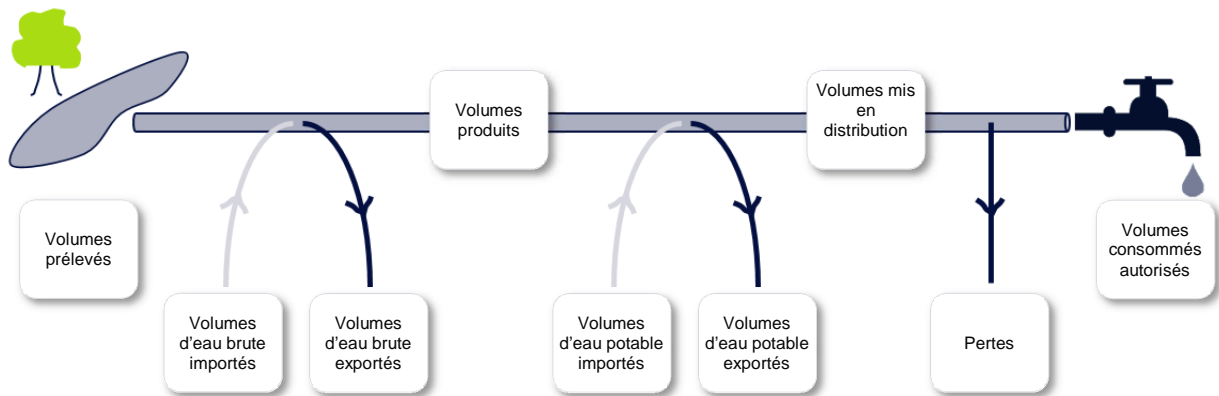
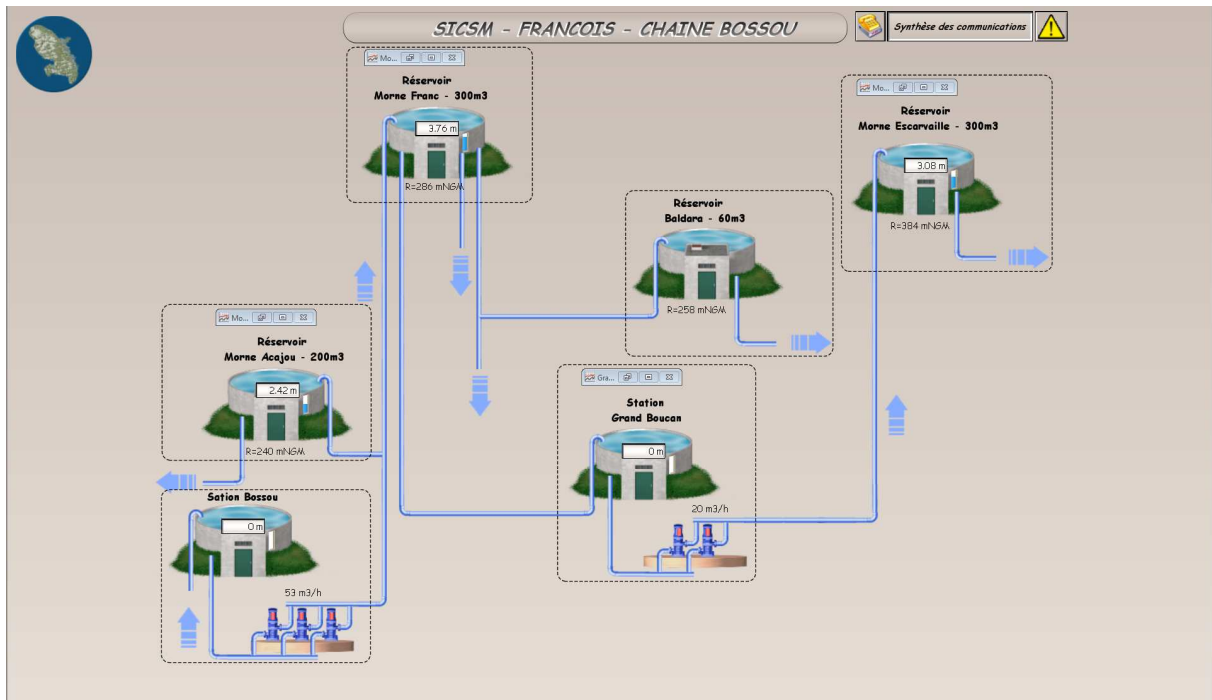








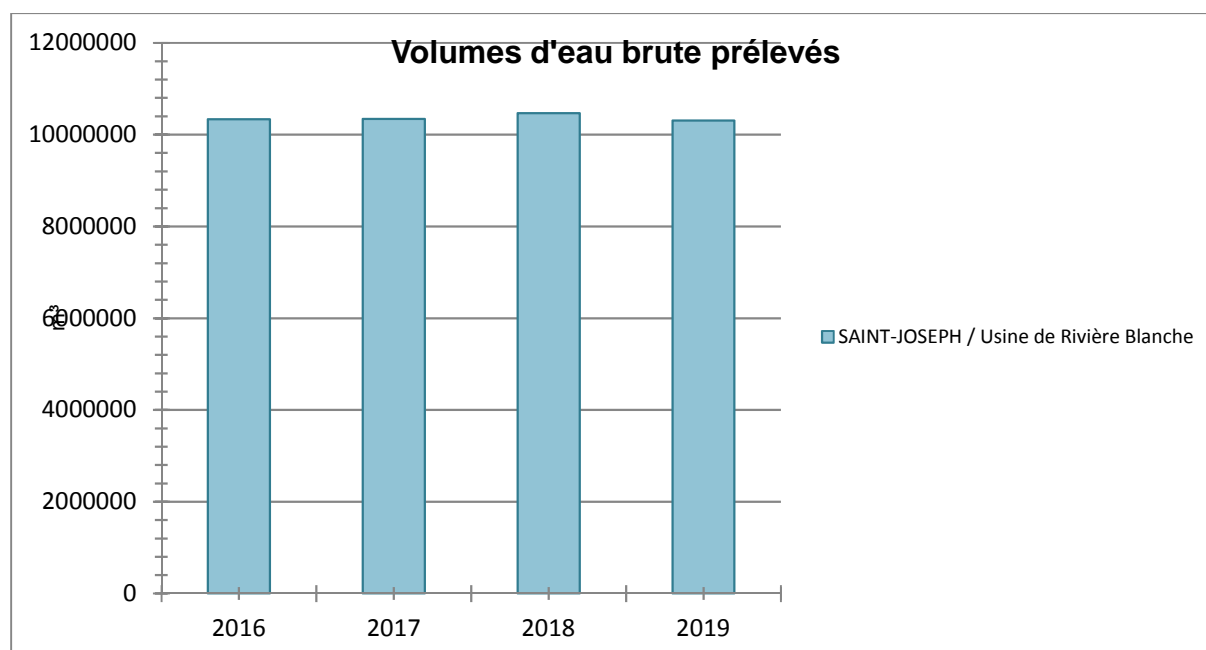




### 3.1.2 Les volumes prélevés

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

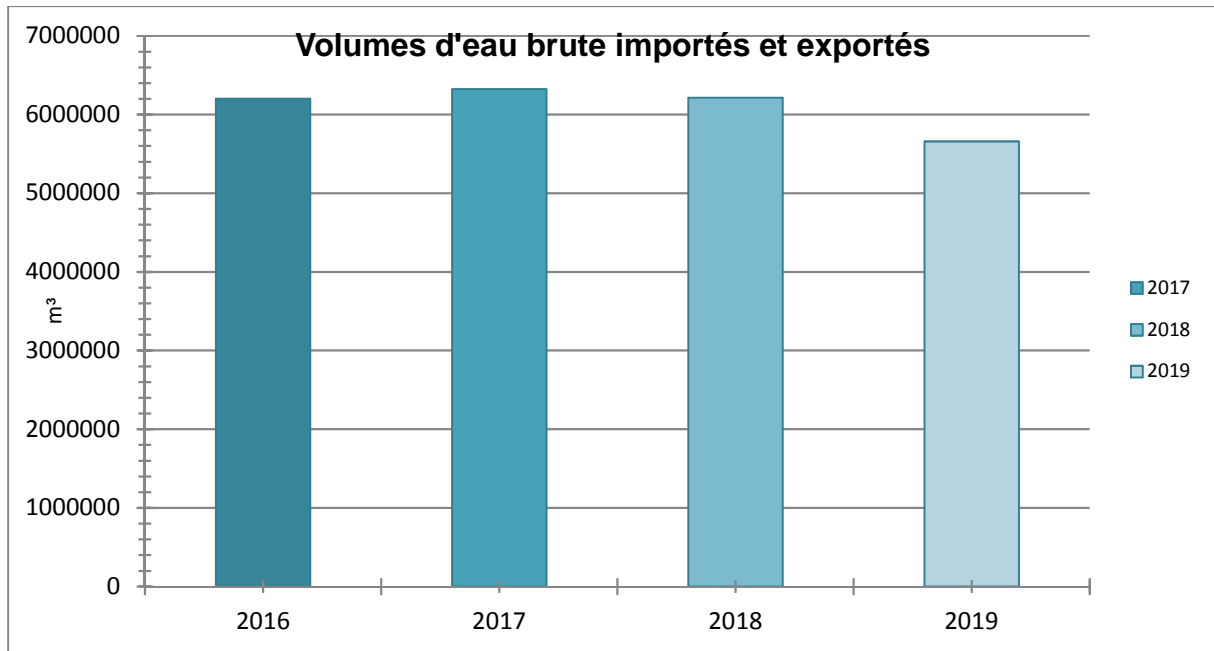
| Volumés d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> ) |                          |            |            |            |            |           |
|--|--------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Commune  | Site                     | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1 (%) |
| SAINT-JOSEPH                                   | Usine de Rivière Blanche | 10 338 936 | 10 345 948 | 10 469 556 | 10 307 900 | - 1,5%    |
| Total des volumes prélevés                     |                          | 10 338 936 | 16 670 924 | 10 469 556 | 10 307 900 | - 1,5%    |



### 3.1.3 Les volumes d'eau brute importés et exportés

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

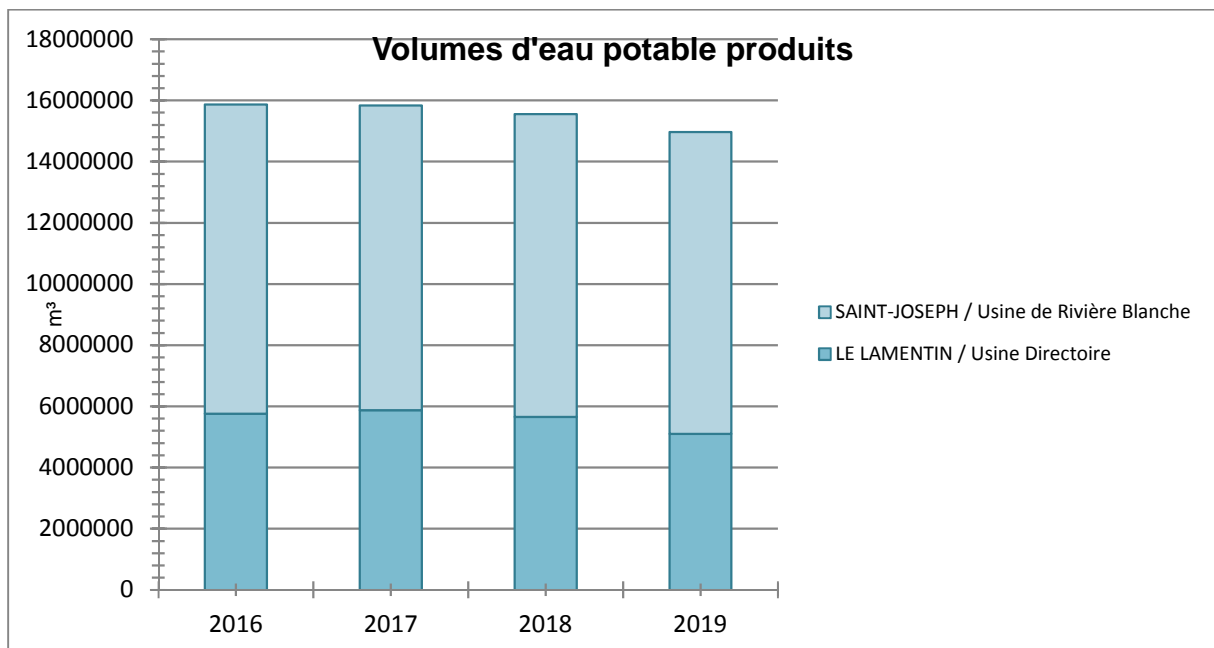
| Volumés d'eau brute importés et exportés (m <sup>3</sup> ) |                                  |           |           |           |           |           |
|--|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Site   | Provenance                       | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Usine Directoire   | Volume d'eau brute importé       | 6 202 000 | 6 324 976 | 6 213 357 | 5 658 528 | - 8,9%    |
|  | Total volumés eau brute importés | 6 202 000 | 6 324 976 | 6 213 357 | 5 658 528 | - 8,9%    |
|  | Total volumés eau brute exportés | 0         | 0         | 0         | 0         | 0,0%      |



### 3.1.4 Les volumés d'eau potable produits

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

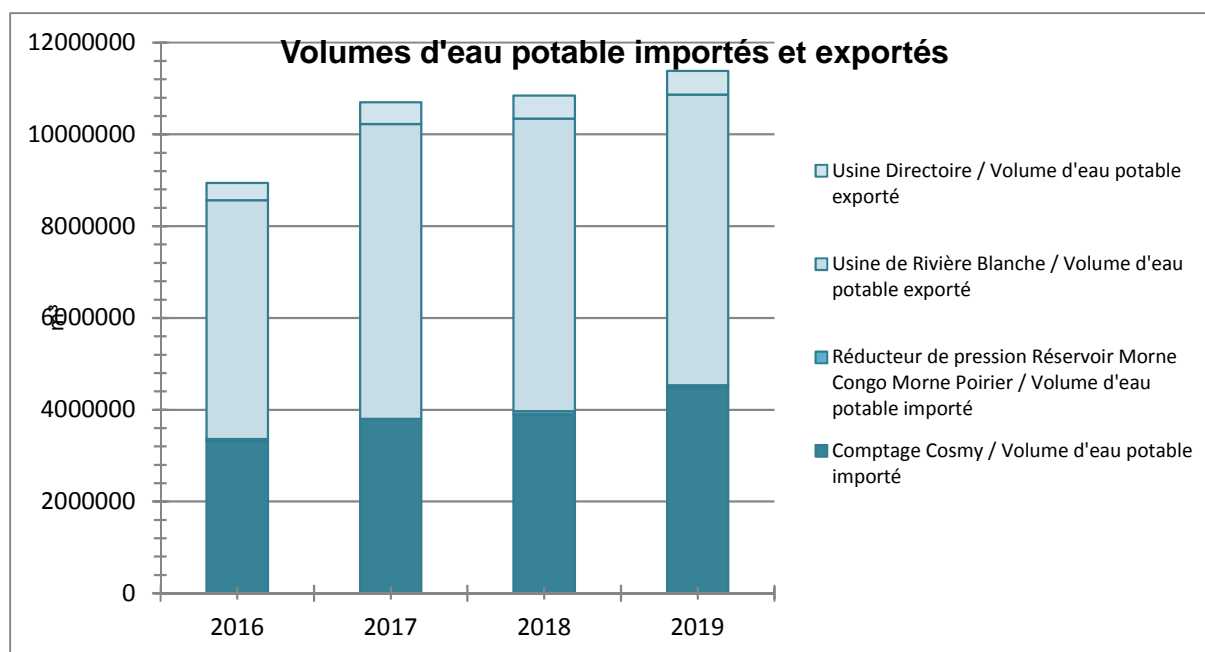
| Volumés eau potable produits (m³) |                          |            |            |            |            |           |
|-----------------------------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Commune                           | Site                     | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1 (%) |
| LE LAMENTIN                       | Usine Directoire         | 5 763 285  | 5 870 876  | 5 650 827  | 5 098 594  | - 9,8%    |
| SAINT-JOSEPH                      | Usine de Rivière Blanche | 10 103 375 | 9 960 158  | 9 897 537  | 9 865 161  | - 0,3%    |
| Total des volumés produits        |                          | 15 866 660 | 15 831 034 | 15 548 364 | 14 963 755 | - 3,8%    |



### 3.1.5 Les volumes d'eau potable importés et exportés

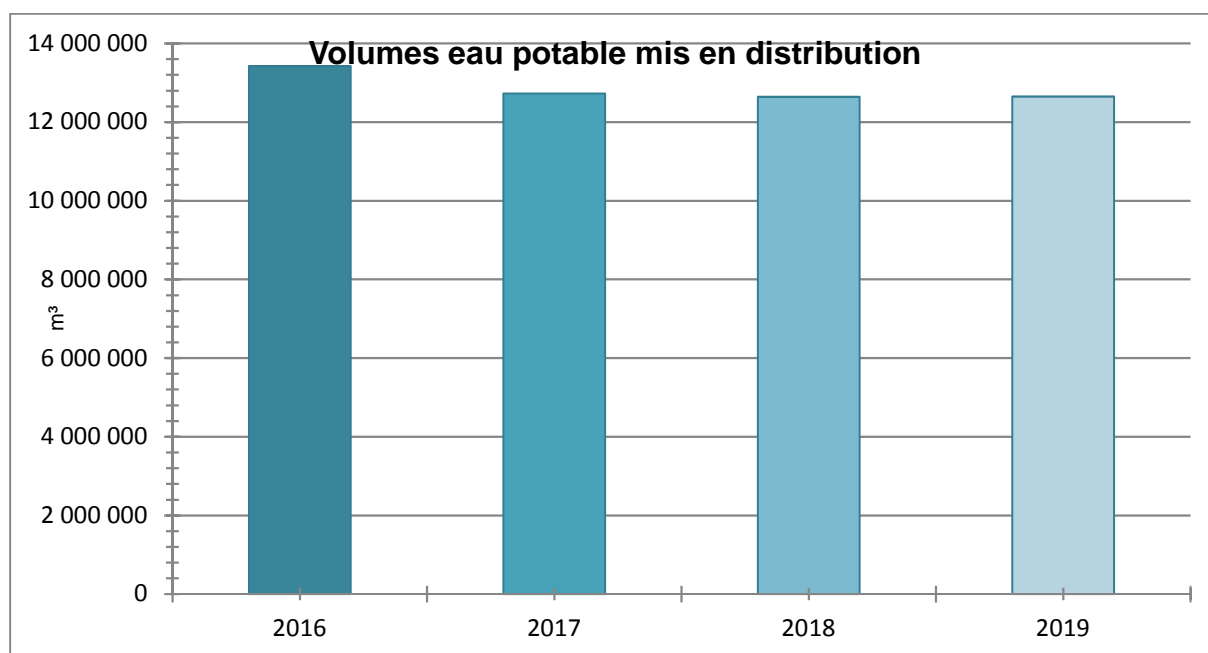
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion)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

| Volumés d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> ) |  |           |           |           |           |           |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Site   | Désignation                            | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Comptage Cosmy   | Volume d'eau potable importé           | 48 847    | 3 766 057 | 3 902 047 | 4 494 747 | 15,2%     |
| Comptages Morne Poirier, Bois Lézard, Bois Neuf              | Volume d'eau potable importé           | 3 314 498 | 33 232    | 69812     | 41 037    | - 58,0%   |
| Comptages VEG CACEM  | Volume d'eau potable exporté           | 5 205 480 | 6 425 602 | 6 372 387 | 6 334 128 | - 0,6%    |
| Comptage VEG Directoire Cap Nord                             | Volume d'eau potable exporté           | 374 440   | 478 840   | 505 480   | 515 170   | 1,9%      |
|  | Total volumés eau potable importés (B) | 3 363 345 | 3 799 289 | 3 971 859 | 4 535 784 | 14,2%     |
|  | Total volumés eau potable exportés (C) | 5 579 920 | 6 904 442 | 6 877 867 | 6 849 298 | - 0,4%    |



### 3.1.6 Les volumes mis en distribution année civile

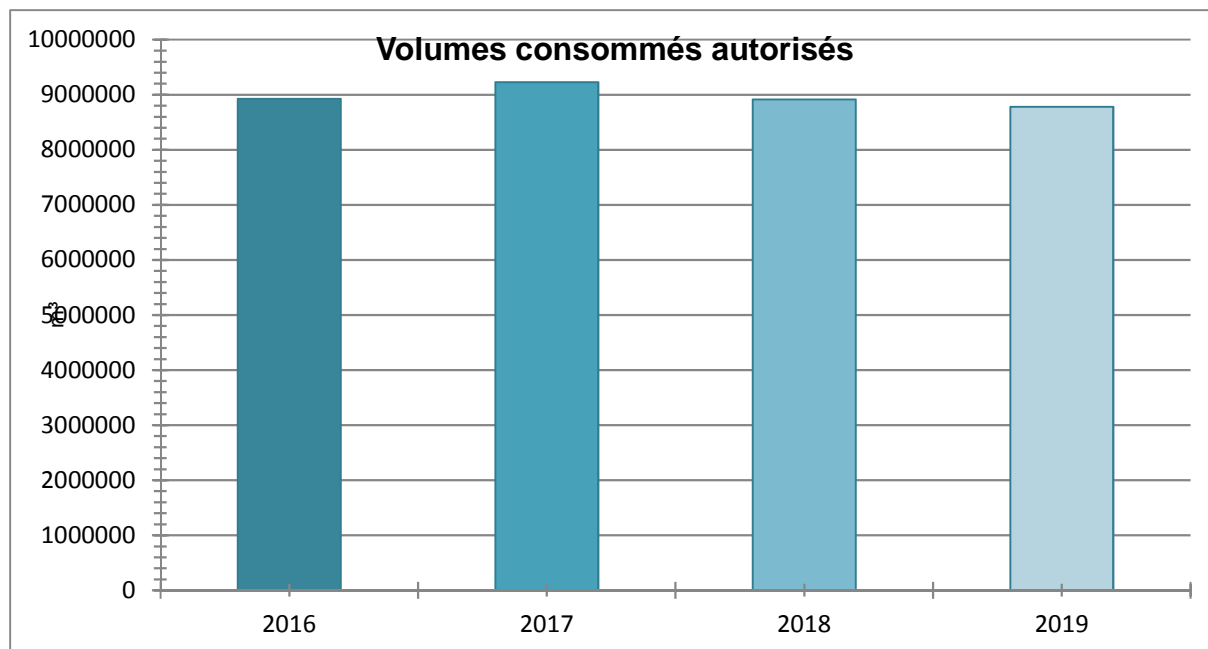
| Volumen eau potable mis en distribution (m <sup>3</sup> )   |            |            |            |            |           |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Désignation   | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1 (%) |
| Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')       | 15 727 005 | 15 831 034 | 15 548 364 | 14 963 755 | - 3,8%    |
| dont volumes eau brute prélevés (A')                        | 16 408 300 | 16 670 924 | 16 682 913 | 15 966 428 | - 4,3%    |
| dont volumes de service production (A'')                    | 681 288    | 839 890    | 1 134 549  | 1 002 673  | - 11,6%   |
| Total volumes eau potable importés (B)                      | 3 381 198  | 3 799 289  | 3 971 859  | 4 535 784  | 14,2%     |
| Total volumes eau potable exportés (C)                      | 5 683 279  | 6 904 442  | 6 877 867  | 6 849 298  | - 0,4%    |
| Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D) | 13 424 924 | 12 725 881 | 12 642 356 | 12 650 241 | 0,1%      |



### 3.1.7 Les volumes consommés autorisés année civile

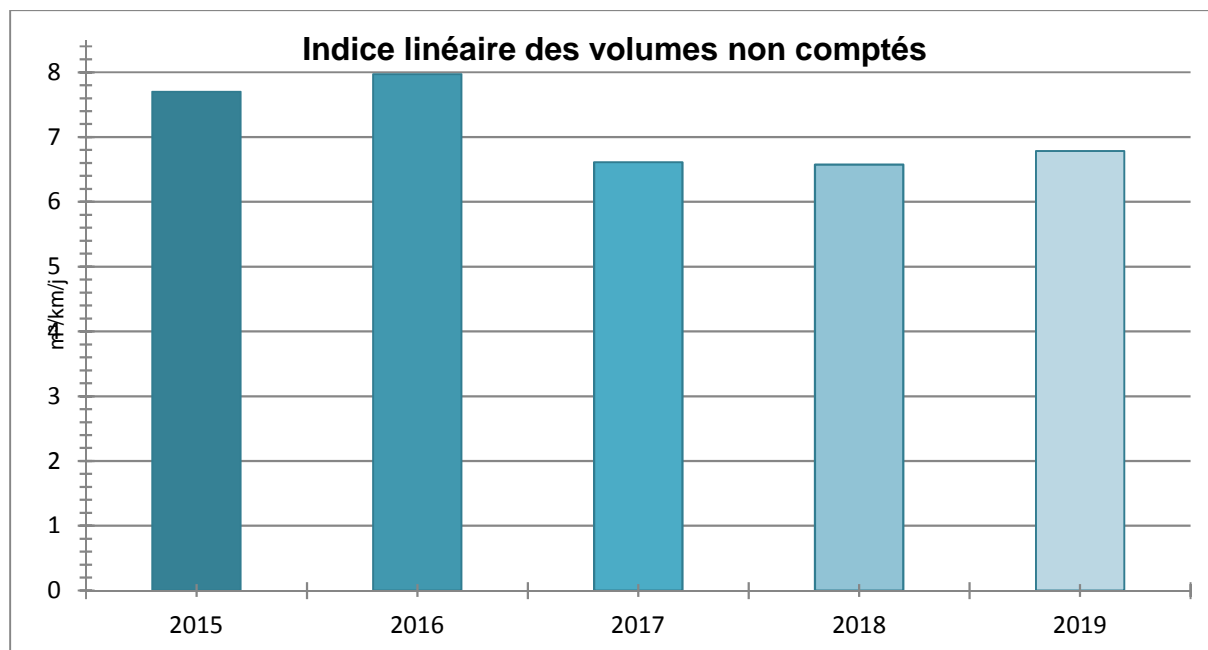
| Volumen consommés autorisés (m <sup>3</sup> )  |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation  | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumen comptabilisés (E = E' + E'')   | 8 739 805 | 8 791 737 | 8 697 338 | 8 576 094 | - 1,4%    |
| - dont Volumen facturés (E')   | 8 564 142 | 8 614 867 | 8 563 181 | 8 347 087 | - 2,5%    |
| - dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumen dégrévés, gestes commerciaux...) (E'') | 175 663   | 176 870   | 134 157   | 229 007   | 70,7%     |
| Volumen consommés sans comptage (F)  | -         | -         | 102 545   | 89 137    | - 13,1%   |
| Volumen de service du réseau (G)   | -         | -         | 113 950   | 115 283   | 1,2%      |

| Volumés consommés autorisés (m <sup>3</sup> )       |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H) | 8 927 209 | 9 230 275 | 8 913 833 | 8 780 514 | - 1,5%    |



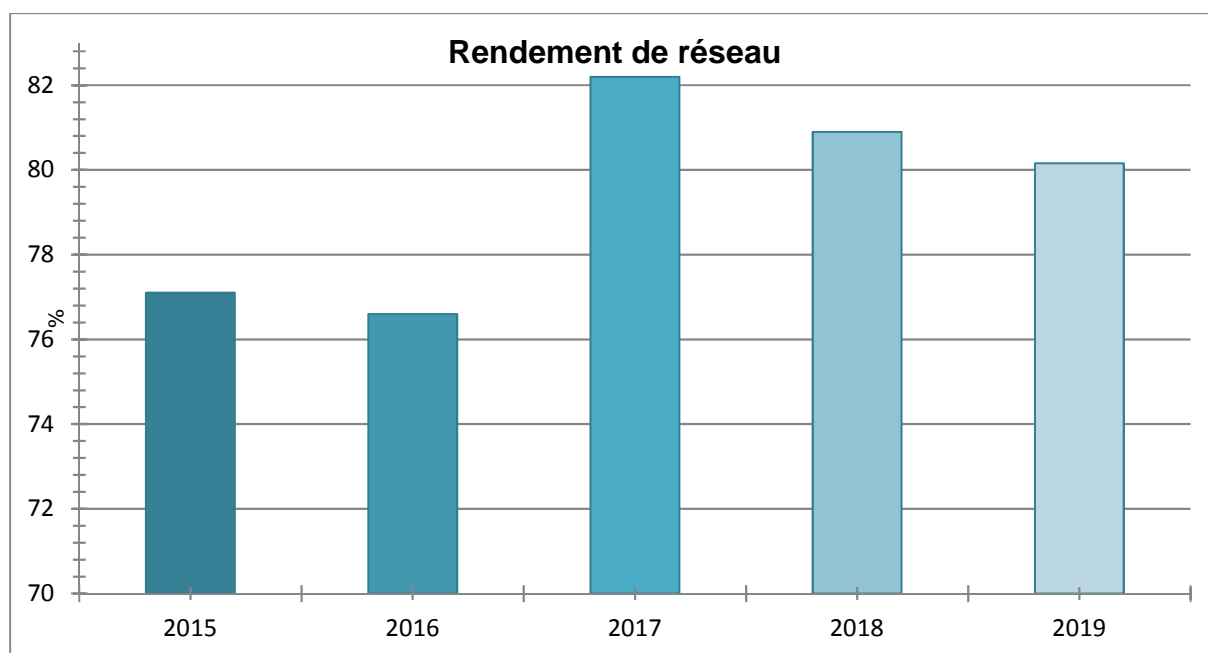
### 3.1.8 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

| Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumés non comptés (m <sup>3</sup> /km/j) |            |            |            |            |            |           |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Désignation   | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1 (%) |
| Volumés mis en distribution (D)   | 13 424 924 | 13 650 085 | 12 725 881 | 12 642 356 | 12 650 241 | 0,1%      |
| Volumés comptabilisés (E)   | 8 887 656  | 8 927 209  | 8 791 737  | 8 697 338  | 8 576 094  | - 1,4%    |
| Volumés consommés autorisés (H)   | 9 043 253  | 9 142 620  | 9 230 275  | 8 913 833  | 8 780 514  | - 1,5%    |
| Pertes en réseau (D-H) = (J)  | 4 381 671  | 4 507 470  | 3 495 606  | 3 728 523  | 3 869 727  | 3,8%      |
| Volumés non comptés (D-E) = (K)   | 4 537 268  | 4 722 880  | 3 934 144  | 3 945 018  | 4 074 147  | 3,3%      |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)   | 1 614      | 1 622      | 1 631      | 1 644      | 1 645,53   | 0,1%      |
| Objectif contractuel Indice linéaire de pertes  | 6,95       | 6,75       | 6,60       | 6,6        | 6,45       | - 2,3%    |
| Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)   | 7,43       | 7,61       | 5,87       | 6,21       | 6,44       | 3,7%      |
| Indice linéaire des volumés non comptés (K)/(365xL)   | 7,70       | 7,97       | 6,61       | 6,57       | 6,78       | 3,2%      |



| Rendement de réseau (%)                       |            |            |            |            |            |           |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Désignation                                   | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H)               | 9 043 253  | 9 142 620  | 9 230 275  | 8 913 833  | 8 780 514  | - 1,5%    |
| Volumes eau potable exportés (C)              | 5 683 279  | 5 579 920  | 6 904 442  | 6 877 867  | 6 849 298  | - 0,4%    |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'') | 15 727 005 | 15 866 660 | 15 831 034 | 15 548 364 | 14 963 755 | - 3,8%    |
| dont volumes eau brute prélevés (A')          | 16 408 300 | 16 540 900 | 16 670 924 | 16 682 913 | 15 966 428 | - 4,3%    |
| dont volumes de service production (A'')      | 681 288    | 674 276    | 839 890    | 1 134 549  | 1 002 673  | - 11,6%   |
| Volumes eau potable importés (B)              | 3 381 198  | 3 363 345  | 3 799 289  | 3 971 859  | 4 535 784  | 14,2%     |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B) | 77,1%      | 76,6 %     | 82,2 %     | 80,9       | 80,15      | - 0,9%    |





### 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 75%.

| Performance rendement de réseau   |             |             |             |             |              |           |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------|
| Désignation   | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019         | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H)   | 9 043 253   | 9 142 620   | 9 230 275   | 8 913 833   | 8 780 514    | - 1,5%    |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)                                   | 1 614       | 1 622       | 1 631       | 1 644       | 1 645,5      | 0,1%      |
| Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)                                 | 24 ,99      | 24,86       | 27,10       | 26,3        | 26           | - 1,1%    |
| Valeur du terme fixe (N)  | 65          | 65          | 65          | 65          | 70           | 8,0%      |
| Obligation contractuelle rendement de réseau (%)                              | 75          | 75          | 75          | 75          | 75           | 0,0%      |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendements de réseau = (N) + 0,2 ILC (%) | 69,99 %     | 69,97 %     | 70,42 %     | 70,26       | 75,4         | 7,3%      |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)                            | <b>77,1</b> | <b>76,6</b> | <b>82,2</b> | <b>80,9</b> | <b>80,15</b> | - 0,9%    |

## 3.1.10 Le rendement contractuel

| INDICATEURS (m <sup>3</sup> )   | EX SICSM 2019     |
|---|-------------------|
| <b>Volume facturé aux abonnés (1)</b>   | <b>8 347 087</b>  |
| jour moyen annuel   | 22 869            |
| <b>Volume fuite après compteurs abonnés (2)</b>   | <b>229 007</b>    |
| <b>(A) Volume comptabilisé aux abonnés (1) + (2)</b>  | <b>8 576 094</b>  |
| <i>Volume de service* (3)</i>   | <i>115 283</i>    |
| <i>jour moyen annuel</i>  | <i>316</i>        |
| <i>Volume autorisé sans comptage* (4)</i>   | <i>89 137</i>     |
| <i>jour moyen annuel</i>  | <i>244</i>        |
| <b>(C) Volume produit</b>   | <b>14 963 755</b> |
| jour moyen annuel   | 40 997            |
| <b>(D) Volume importé</b>   | <b>4 535 784</b>  |
| jour moyen annuel   | 12 427            |
| <b>(B) Volume exporté</b>   | <b>6 849 298</b>  |
| jour moyen annuel   | 18 765            |
| <b>(E) Volume mis en distribution (C)+(D)-(B)</b>   | <b>12 650 241</b> |
| jour moyen annuel   | 34 658            |
| <b>Volume de perte contractuel (E) - (A)</b>  | <b>4 074 147</b>  |
| jour moyen annuel   | 11 162            |
| <b>Rendement du réseau selon la formule contractuelle<br/>Rdt = (A+B)/(C+D)</b>                               | <b>79,11%</b>     |
| Linéaire des canalisations (km)   | <b>1 646</b>      |
| Linéaire des branchements (km)  | <b>443</b>        |
| Linéaire total  | 2 088             |
| <b>Indice linéaire de pertes contractuel en m3/jour/km (ou indicateur P105.3)<br/>ILP=(D+C-B-A) / (L*365)</b> | <b>6,78</b>       |
| Nombre de fuites sur réseau   | <b>753</b>        |
| Nombre de fuites sur branchements et compteurs  | <b>1 881</b>      |
| Nombre branchements   | <b>58 116</b>     |
| Nombre de fuites au km de réseau  | <b>0,46</b>       |
| Nombre de fuites par 100 branchements   | <b>3,2</b>        |

## 3.2 La qualité de l'eau

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

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**  
(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.  
**Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : 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 plan vigipirate

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

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

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

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

### 3.2.3 La ressource

#### • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

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

- Rivière Blanche situé sur la commune de Saint Joseph d'une capacité nominale de 1500 m<sup>3</sup>/h.
- Directoire situé sur la commune du Lamentin d'une capacité nominale de 720 m<sup>3</sup>/h.

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

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



- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

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

Base de calcul de l'IP9 :

L'indice d'avancement au 31/12/2019 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 |                  |          |              |              |           |              |              |
|---|------------------|----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
|   |                  | Bulletin |              |              | Paramètre |              |              |
| Contrôle                                    | Analyse          | Global   | Non conforme | % Conformité | Global    | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire                          | Microbiologique  | 36       | 0            | 100,0%       | 56        | 0            | 100,0%       |
| Contrôle sanitaire                          | Physico-chimique | 54       | 10           | 81,5%        | 11 503    | 10           | 99,9%        |

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

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

| Détail des paramètres non conformes |                    |                  |                               |                   |         |               |           |            |
|-------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------------------|-------------------|---------|---------------|-----------|------------|
| Commune                             | Type de contrôle   | Date prélèvement | Libellé PSV                   | Libellé Paramètre | Valeur  | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 11/06/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 25.2000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 11/06/2019       | FORAGE RIVIERE BLANCHE BLF2   | TEMPERATURE       | 26.8000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 11/06/2019       | FORAGE RIVIERE BLANCHE F3     | TEMPERATURE       | 27.4000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 10/07/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 25.8000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 09/09/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 27.2000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 24/09/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 26.1000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 08/10/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 26.4000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 17/10/2019       | ENTREE STATION DE RIV BLANCHE | TEMPERATURE       | 25.3000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 10/12/2019       | FORAGE RIVIERE BLANCHE BLF2   | TEMPERATURE       | 26.6000 | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH                        | Contrôle sanitaire | 10/12/2019       | FORAGE RIVIERE BLANCHE F3     | TEMPERATURE       | 26.4000 | degré Celsius | <=25      |            |

### 3.2.4 La production

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

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

| Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production |                  |                    |         |             |         |              |
|---|------------------|--------------------|---------|-------------|---------|--------------|
|   |                  | Contrôle sanitaire |         |             |         |              |
| Type  | Analyses         | Nbr.               | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin  | Microbiologique  | 124                | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       |
| Bulletin  | Physico-chimique | 170                | 96      | 43,5%       | 0       | 100,0%       |
| Paramètre   | Microbiologique  | 422                | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       |
| Paramètre   | Physico-chimique | 8 606              | 117     | 98,6%       | 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 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 | 31/01/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | ALUMINIUM               | 0.5900   | mg/litre      | <=,2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 31/01/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 92.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/02/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 100.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/03/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | ALUMINIUM               | 0.3650   | mg/litre      | <=,2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/03/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 107.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 4.1500   | mg/litre      | <=2       |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 93.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE             | 25.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 4.6400   | mg/litre      | <=2       |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION            | CONDUCTIVITE A 25°C     | 112.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| 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 |
|  |                    |                |                  | DIRECTOIRE                |                     |         |               |           |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 27.8000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 84.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 28.0000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 88.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 27.6000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 98.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/06/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | pH SUR PLACE        | 6.3000  | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 95.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 26.7000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/07/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | ALUMINIUM           | 0.2020  | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/07/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 95.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/07/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 26.8000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | ALUMINIUM           | 0.3400  | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 89.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 26.9000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/09/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 90.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/09/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 27.3000 | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/10/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | CONDUCTIVITE A 25°C | 86.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/10/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE | TEMPERATURE         | 27.3000 | degré Celsius | <=25      |            |



### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                                |                         |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|--------------------------------|-------------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                    | Libellé Paramètre       | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/11/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE      | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 7.8400   | mg/litre      | <=2       |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/11/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE      | CONDUCTIVITE A 25°C     | 99.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/11/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE      | TEMPERATURE             | 26.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/12/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE      | CONDUCTIVITE A 25°C     | 89.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/12/2019       | SORTIE STATION DIRECTOIRE      | TEMPERATURE             | 25.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/01/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 133.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 24/01/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/01/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 115.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/02/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/03/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 5.0400   | mg/litre      | <=2       |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 25.2000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 7.8400   | mg/litre      | <=2       |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 8.5600   | mg/litre      | <=2       |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 153.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 26.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/06/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/06/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 4.6700   | mg/litre      | <=2       |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/06/2019       | SORTIE STATION                 | CONDUCTIVITE A 25°C     | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| 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 |
|  |                    |                |                  | RIVIERE BLANCHE                |                         |          |               |           |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 141.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/07/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CARBONE ORGANIQUE TOTAL | 2.4300   | mg/litre      | <=2       |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/07/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/07/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 25.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/09/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 112.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/09/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 25.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 134.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 26.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | pH SUR PLACE            | 6.3000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/10/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 25.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/11/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 109.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/11/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 25.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/11/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 124.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/11/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | TEMPERATURE             | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/12/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C     | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                                |                     |          |       |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|--------------------------------|---------------------|----------|-------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                    | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité | Seuil Bas | Seuil Haut |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/12/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C | 108.0000 | µS/cm | >=200     | <=1110     |
| SAINT-JOSEPH   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 23/12/2019       | SORTIE STATION RIVIERE BLANCHE | CONDUCTIVITE A 25°C | 120.0000 | µS/cm | >=200     | <=1110     |

### 3.2.5 La distribution

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

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

| Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution |                  |                    |         |             |         |              |
|---|------------------|--------------------|---------|-------------|---------|--------------|
| Type  | Analyses         | Contrôle sanitaire |         |             |         |              |
|   |                  | Nbr.               | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin  | Microbiologique  | 697                | 9       | 98,7%       | 0       | 100,0%       |
| Bulletin  | Physico-chimique | 922                | 567     | 38,5%       | 1       | 99,9%        |
| Paramètre   | Microbiologique  | 2 333              | 9       | 99,6%       | 0       | 100,0%       |
| Paramètre   | Physico-chimique | 8 039              | 824     | 89,7%       | 1       | 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 | 14/03/2019       | DUCOS/MORNE VERT | ALUMINIUM           | 0.4140   | mg/litre      | <=.2      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/03/2019       | DUCOS/MORNE VERT | CONDUCTIVITE A 25°C | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/03/2019       | DUCOS/MORNE VERT | TEMPERATURE         | 25.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/03/2019       | DUCOS/BOURG      | CONDUCTIVITE A 25°C | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/03/2019       | DUCOS/BOURG      | TEMPERATURE         | 26.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/05/2019       | DUCOS/BOURG      | CONDUCTIVITE A 25°C | 120.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/05/2019       | DUCOS/BOURG      | TEMPERATURE         | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | DUCOS/MORNE VERT | CONDUCTIVITE A 25°C | 117.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | DUCOS/MORNE VERT | TEMPERATURE         | 25.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | DUCOS/BOURG      | CONDUCTIVITE A 25°C | 133.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | DUCOS/BOURG      | TEMPERATURE         | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/07/2019       | DUCOS/BOURG      | CONDUCTIVITE A 25°C | 109.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/07/2019       | DUCOS/BOURG      | TEMPERATURE         | 27.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | DUCOS/MORNE VERT | ALUMINIUM           | 0.3830   | mg/litre      | <=.2      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | DUCOS/MORNE VERT | CONDUCTIVITE A 25°C | 119.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| 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 | 03/09/2019       | DUCOS/MORNE VERT                   | TEMPERATURE         | 26.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/10/2019       | DUCOS/BOURG                        | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/10/2019       | DUCOS/BOURG                        | TEMPERATURE         | 28.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/11/2019       | DUCOS/MORNE VERT                   | CONDUCTIVITE A 25°C | 132.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/11/2019       | DUCOS/MORNE VERT                   | TEMPERATURE         | 27.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | DUCOS/BOURG                        | CONDUCTIVITE A 25°C | 105.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | DUCOS/BOURG                        | TEMPERATURE         | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | DUCOS/POINT MOBILE                 | CONDUCTIVITE A 25°C | 105.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| DUCOS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | DUCOS/POINT MOBILE                 | TEMPERATURE         | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C | 177.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE         | 26.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TRINITE/POINTE SAVANE/POINT MOBILE | CONDUCTIVITE A 25°C | 179.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TRINITE/POINTE SAVANE/POINT MOBILE | TEMPERATURE         | 27.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/02/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C | 198.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/02/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | TEMPERATURE         | 27.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/03/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C | 179.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/03/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE         | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/05/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C | 194.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/05/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE         | 30.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/05/2019       | TRINITE/BOURG                      | pH SUR PLACE        | 9.1000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/05/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C | 196.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/05/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | TEMPERATURE         | 31.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/06/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C | 177.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/06/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | TEMPERATURE         | 29.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/07/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C | 193.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/07/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE         | 31.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/08/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C | 180.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/08/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | TEMPERATURE         | 28.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/08/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C | 178.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/08/2019       | TRINITÉ/TARTANE                    | TEMPERATURE         | 30.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C | 179.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                                    |                           |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                        | Libellé Paramètre         | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE               | 31.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | TRINITE/BOURG                      | pH SUR PLACE              | 9.2000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/09/2019       | TRINITE/TARTANE                    | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 2.0000   | nombre/100 ml | =0        |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/09/2019       | TRINITE/TARTANE                    | CONDUCTIVITE A 25°C       | 185.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/09/2019       | TRINITE/TARTANE                    | TEMPERATURE               | 29.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/10/2019       | TRINITE/TARTANE                    | TEMPERATURE               | 29.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/10/2019       | TRINITE/POINTE SAVANE/POINT MOBILE | TEMPERATURE               | 28.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/11/2019       | TRINITE/POINTE SAVANE/POINT MOBILE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 188.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/11/2019       | TRINITE/POINTE SAVANE/POINT MOBILE | TEMPERATURE               | 27.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/12/2019       | TRINITE/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 171.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LA TRINITÉ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/12/2019       | TRINITE/BOURG                      | TEMPERATURE               | 28.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/01/2019       | DIAMANT/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 127.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/01/2019       | DIAMANT/BOURG                      | TEMPERATURE               | 27.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/04/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | CONDUCTIVITE A 25°C       | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/04/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | TEMPERATURE               | 26.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/05/2019       | DIAMANT/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 120.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/05/2019       | DIAMANT/BOURG                      | TEMPERATURE               | 27.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | DIAMANT/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 134.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | DIAMANT/BOURG                      | TEMPERATURE               | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/09/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | CONDUCTIVITE A 25°C       | 138.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/09/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | TEMPERATURE               | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/10/2019       | DIAMANT/BOURG                      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/10/2019       | DIAMANT/BOURG                      | TEMPERATURE               | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/11/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | CONDUCTIVITE A 25°C       | 117.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE DIAMANT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/11/2019       | DIAMANT/POINT MOBILE               | TEMPERATURE               | 29.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/01/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE                  | CONDUCTIVITE A 25°C       | 145.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/01/2019       | FRANCOIS/BOURG                     | CONDUCTIVITE A 25°C       | 149.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 22/01/2019       | FRANCOIS/BOURG                     | TEMPERATURE               | 30.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/01/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT             | ALUMINIUM                 | 0.3250   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/01/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT             | CONDUCTIVITE A 25°C       | 147.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                        |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV            | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 156.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | TEMPERATURE         | 27.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANCOIS/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 148.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANCOIS/BOURG         | TEMPERATURE         | 27.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | CONDUCTIVITE A 25°C | 154.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/04/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | TEMPERATURE         | 27.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 124.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | TEMPERATURE         | 26.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | FRANCOIS/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 139.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | FRANCOIS/BOURG         | TEMPERATURE         | 30.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/05/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 139.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/05/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | TEMPERATURE         | 26.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/05/2019       | FRANCOIS/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 148.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/05/2019       | FRANCOIS/BOURG         | TEMPERATURE         | 31.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | FRANÇOIS/POINT MOBILE  | CONDUCTIVITE A 25°C | 148.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/05/2019       | FRANÇOIS/POINT MOBILE  | TEMPERATURE         | 30.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 130.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | TEMPERATURE         | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | FRANCOIS/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 120.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | FRANCOIS/BOURG         | TEMPERATURE         | 31.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/06/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | TEMPERATURE         | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | CONDUCTIVITE A 25°C | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | TEMPERATURE         | 27.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | TEMPERATURE         | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | FRANCOIS/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | FRANCOIS/BOURG         | TEMPERATURE         | 33.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/09/2019       | FRANCOIS/MORNE PITAULT | TEMPERATURE         | 28.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE      | CONDUCTIVITE A 25°C | 145.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |



### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                       |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV           | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | FRANÇOIS/CHOPOTTE     | TEMPERATURE         | 27.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | FRANCOIS/BOURG        | CONDUCTIVITE A 25°C | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE FRANÇOIS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | FRANCOIS/BOURG        | TEMPERATURE         | 34.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | CONDUCTIVITE A 25°C | 114.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | TEMPERATURE         | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/02/2019       | MARIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 149.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/02/2019       | MARIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 28.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | MARIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | MARIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 30.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | CONDUCTIVITE A 25°C | 139.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | TEMPERATURE         | 28.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | MARIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 123.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | MARIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 27.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | CONDUCTIVITE A 25°C | 146.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | TEMPERATURE         | 28.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/09/2019       | MARIN/BOURG           | ALUMINIUM           | 0.2610   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/09/2019       | MARIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 130.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/09/2019       | MARIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 28.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 24/09/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | CONDUCTIVITE A 25°C | 136.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 24/09/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | TEMPERATURE         | 30.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | MARIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 133.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | MARIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 31.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE MARIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | MARIN/QUARTIER DUPREY | TEMPERATURE         | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 89.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/BOURG          | TEMPERATURE         | 26.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE  | CONDUCTIVITE A 25°C | 185.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE  | TEMPERATURE         | 27.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE  | pH SUR PLACE        | 9.1000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/AUGRAIN        | CONDUCTIVITE A 25°C | 146.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/01/2019       | ROBERT/AUGRAIN        | TEMPERATURE         | 25.3000  | degré Celsius | <=25      |            |



### 3 | Qualité du service

| 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 | 14/02/2019       | ROBERT/BOURG         | ALUMINIUM                 | 0.2280   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/02/2019       | ROBERT/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 93.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/02/2019       | ROBERT/BOURG         | TEMPERATURE               | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/02/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 150.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/03/2019       | ROBERT/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 104.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/03/2019       | ROBERT/BOURG         | TEMPERATURE               | 27.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/04/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 188.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/04/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | TEMPERATURE               | 28.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/04/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 1.0000   | nombre/100 ml | =0        |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/04/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/04/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | TEMPERATURE               | 27.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | ROBERT/BOURG         | ALUMINIUM                 | 1.0950   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | ROBERT/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 95.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | ROBERT/BOURG         | TEMPERATURE               | 27.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/06/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 145.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/06/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | TEMPERATURE               | 30.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/06/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 118.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/06/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | TEMPERATURE               | 26.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | ROBERT/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 100.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | ROBERT/BOURG         | TEMPERATURE               | 29.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | TEMPERATURE               | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 144.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | ROBERT/AUGRAIN       | TEMPERATURE               | 26.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 164.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | TEMPERATURE               | 28.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | pH SUR PLACE              | 9.2000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 186.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | TEMPERATURE               | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 169.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE | TEMPERATURE               | 31.0000  | degré Celsius | <=25      |            |

### 3 | Qualité du service

| 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 | 26/08/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | pH SUR PLACE              | 9.1000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 6.0000   | nombre/100 ml | =0        |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/08/2019       | ROBERT/BOURG            | ALUMINIUM                 | 2.1370   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/08/2019       | ROBERT/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C       | 92.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/08/2019       | ROBERT/BOURG            | TEMPERATURE               | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/08/2019       | ROBERT/BOURG            | TURBIDITE                 | 6.8000   | NTU           | <=2       |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | CONDUCTIVITE A 25°C       | 186.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | TEMPERATURE               | 30.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | pH SUR PLACE              | 9.1000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | ALUMINIUM                 | 0.2310   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | CONDUCTIVITE A 25°C       | 141.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | TEMPERATURE               | 29.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/10/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | CONDUCTIVITE A 25°C       | 144.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/10/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | TEMPERATURE               | 27.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/10/2019       | ROBERT/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C       | 92.0000  | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/10/2019       | ROBERT/BOURG            | TEMPERATURE               | 28.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | CONDUCTIVITE A 25°C       | 132.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | ROBERT/AUGRAIN          | TEMPERATURE               | 27.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE ROBERT  | Contrôle sanitaire | Non conforme   | 30/07/2019       | ROBERT/POINTE SAVANE    | BROMATE                   | 12.0000  | µg/litre      | <=10      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | CONDUCTIVITE A 25°C       | 124.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | TEMPERATURE               | 27.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/BOURG           | ALUMINIUM                 | 0.4350   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C       | 123.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE               | 28.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C       | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE               | 26.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | CONDUCTIVITE A 25°C       | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | TEMPERATURE               | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C       | 140.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE               | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C       | 128.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                         |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|-------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV             | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 02/05/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 28.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | TEMPERATURE         | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 140.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 28.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 124.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | CONDUCTIVITE A 25°C | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/06/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | TEMPERATURE         | 30.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 116.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 30.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TURBIDITE           | 3.0000   | NTU           | <=2       |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 29.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 151.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 31.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 149.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/08/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 128.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/08/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 28.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | CONDUCTIVITE A 25°C | 133.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | VAUCLIN/BAIE DES MULETS | TEMPERATURE         | 30.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 137.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/08/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 29.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 30.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | ALUMINIUM           | 1.1440   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 152.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TEMPERATURE         | 31.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/BOURG           | TURBIDITE           | 4.4000   | NTU           | <=2       |            |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 154.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/10/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 28.9000  | degré Celsius | <=25      |            |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                             |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|-----------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                 | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE        | CONDUCTIVITE A 25°C | 134.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LE VAUCLIN   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 28/11/2019       | VAUCLIN/POINT MOBILE        | TEMPERATURE         | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/03/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 11/03/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | TEMPERATURE         | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/04/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | CONDUCTIVITE A 25°C | 103.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/04/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | TEMPERATURE         | 28.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 133.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/07/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | TEMPERATURE         | 29.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | CONDUCTIVITE A 25°C | 127.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | TEMPERATURE         | 31.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ANSES D'ARLETS/POINT MOBILE | CONDUCTIVITE A 25°C | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/08/2019       | ANSES D'ARLETS/POINT MOBILE | TEMPERATURE         | 32.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/10/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | CONDUCTIVITE A 25°C | 119.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/10/2019       | ANSES D'ARLETS/PETITE ANSE  | TEMPERATURE         | 31.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/12/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 119.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES ANSES-D'ARLET                                      | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/12/2019       | ANSES D'ARLET/BOURG         | TEMPERATURE         | 27.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TROIS ILETS/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 128.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | TROIS ILETS/BOURG           | TEMPERATURE         | 26.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | CONDUCTIVITE A 25°C | 127.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | CONDUCTIVITE A 25°C | 128.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | TEMPERATURE         | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | TEMPERATURE         | 27.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | TEMPERATURE         | 40.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 17/01/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE     | TEMPERATURE         | 47.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/02/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT  | CONDUCTIVITE A 25°C | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                              |                           |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|------------------------------|---------------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                  | Libellé Paramètre         | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/02/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT   | TEMPERATURE               | 26.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT   | CONDUCTIVITE A 25°C       | 113.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT   | TEMPERATURE               | 27.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/06/2019       | TROIS ILETS/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C       | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 06/06/2019       | TROIS ILETS/BOURG            | TEMPERATURE               | 26.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/09/2019       | TROIS ILETS/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C       | 127.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/09/2019       | TROIS ILETS/BOURG            | TEMPERATURE               | 30.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/11/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT   | CONDUCTIVITE A 25°C       | 107.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/11/2019       | TROIS ILETS/POINTE DU BOUT   | TEMPERATURE               | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/12/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE      | ALUMINIUM                 | 0.2340   | mg/litre      | <=.2      |            |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/12/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE      | CONDUCTIVITE A 25°C       | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| LES TROIS-ILETS  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 03/12/2019       | TROS ILETS/POINT MOBILE      | TEMPERATURE               | 30.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | ALUMINIUM                 | 0.2090   | mg/litre      | <=.2      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 147.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | TEMPERATURE               | 25.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | ALUMINIUM                 | 0.2310   | mg/litre      | <=.2      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 146.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE               | 25.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/03/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | COLIFORMES "TOTAUX" à 36° | 1.0000   | nombre/100 ml | =0        |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/03/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/03/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE               | 26.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/03/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/03/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | TEMPERATURE               | 26.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | CONDUCTIVITE A 25°C       | 139.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | TEMPERATURE               | 29.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | ALUMINIUM                 | 0.2450   | mg/litre      | <=.2      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C       | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 14/05/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE               | 27.8000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/06/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | CONDUCTIVITE A 25°C       | 123.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |



### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                              |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|------------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                  | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/06/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | TEMPERATURE         | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | CONDUCTIVITE A 25°C | 144.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | TEMPERATURE         | 28.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE         | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | CONDUCTIVITE A 25°C | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | TEMPERATURE         | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | ALUMINIUM           | 0.2290   | mg/litre      | <=.2      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIÈRE PILOTE/JOSSAUD       | TEMPERATURE         | 31.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | ALUMINIUM           | 2.8240   | mg/litre      | <=.2      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 123.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE         | 30.9000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/09/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TURBIDITE           | 2.3000   | NTU           | <=2       |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | CONDUCTIVITE A 25°C | 132.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | RIVIERE PILOTE/BOURG         | TEMPERATURE         | 28.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/11/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | CONDUCTIVITE A 25°C | 111.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-PILOTE   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 26/11/2019       | HAUTEUR RIV PILOTE RIV SALEE | TEMPERATURE         | 28.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 10/01/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | TEMPERATURE         | 26.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/02/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | CONDUCTIVITE A 25°C | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/04/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/04/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | TEMPERATURE         | 27.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | CONDUCTIVITE A 25°C | 115.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/05/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | TEMPERATURE         | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/07/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | CONDUCTIVITE A 25°C | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 04/07/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | TEMPERATURE         | 27.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/10/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 119.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/10/2019       | RIVIERE SALEE/BOURG          | TEMPERATURE         | 29.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/11/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | CONDUCTIVITE A 25°C | 104.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                              |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|------------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                  | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/11/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | TEMPERATURE         | 28.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| RIVIÈRE-SALÉE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 13/11/2019       | RIVIERE SALEE/PETIT BOURG    | pH SUR PLACE        | 6.4000   | unité pH      | <=9       | >=6.5      |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | ALUMINIUM           | 0.2140   | mg/litre      | <=.2      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 146.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | CONDUCTIVITE A 25°C | 150.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 29/01/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | TEMPERATURE         | 25.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/05/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/05/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | TEMPERATURE         | 28.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/05/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | CONDUCTIVITE A 25°C | 127.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 07/05/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | TEMPERATURE         | 31.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 126.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | TEMPERATURE         | 27.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | CONDUCTIVITE A 25°C | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/07/2019       | SAINTE ANNE/BARRIERE LACROIX | TEMPERATURE         | 30.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/08/2019       | SAINTE ANNE/POINT MOBILE     | CONDUCTIVITE A 25°C | 132.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/08/2019       | SAINTE ANNE/POINT MOBILE     | TEMPERATURE         | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/09/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | TEMPERATURE         | 28.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-ANNE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 18/11/2019       | SAINTE ANNE/BOURG            | TEMPERATURE         | 28.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/02/2019       | SAINTE LUCE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 131.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/02/2019       | SAINTE LUCE/BOURG            | TEMPERATURE         | 27.6000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/04/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY  | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/04/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY  | TEMPERATURE         | 28.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | SAINTE LUCE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 142.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 27/06/2019       | SAINTE LUCE/BOURG            | TEMPERATURE         | 29.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/07/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY  | CONDUCTIVITE A 25°C | 129.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 01/07/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY  | TEMPERATURE         | 27.2000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/08/2019       | SAINTE LUCE/BOURG            | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

### 3 | Qualité du service

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |                             |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|-----------------------------|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                 | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/08/2019       | SAINTE LUCE/BOURG           | TEMPERATURE         | 29.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/09/2019       | SAINTE LUCE/POINT MOBILE    | CONDUCTIVITE A 25°C | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 19/09/2019       | SAINTE LUCE/POINT MOBILE    | TEMPERATURE         | 30.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 15/10/2019       | SAINTE LUCE/BOURG           | CONDUCTIVITE A 25°C | 121.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 15/10/2019       | SAINTE LUCE/BOURG           | TEMPERATURE         | 29.4000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/12/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY | CONDUCTIVITE A 25°C | 119.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINTE-LUCE  | Contrôle sanitaire | Hors référence | 09/12/2019       | SAINTE LUCE/QUARTIER BELLAY | TEMPERATURE         | 26.7000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/01/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 122.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 21/01/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | TEMPERATURE         | 26.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/05/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 135.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 20/05/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | TEMPERATURE         | 28.1000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/06/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 128.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 12/06/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | TEMPERATURE         | 26.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/07/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 130.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 16/07/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | TEMPERATURE         | 30.3000  | degré Celsius | <=25      |            |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/12/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | CONDUCTIVITE A 25°C | 125.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| SAINT-ESPRIT   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 05/12/2019       | SAINT ESPRIT/BOURG          | TEMPERATURE         | 26.9000  | degré Celsius | <=25      |            |



### • LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de 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. Lyonnaise des Eaux est à votre disposition pour vous accompagner.

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

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

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 |   |   |              |
|--|---|---|--------------|
|  | Bulletin  |   |              |
|  | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique  | 675   | 0   | 100%         |
| Physico-chimique   | 168   | 1   | 99,4%        |

## 3.3 Le bilan d'exploitation

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

### 3.3.1 La consommation électrique

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

| La consommation d'énergie électrique relevée (kWh) |  |         |
|--|--|---------|
| Commune  | Site   | 2019    |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Barington                      | 179 118 |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Morne Carette                  | 58 799  |
| DUCOS  | Station de pompage de Morne Vert                   | 4 535   |
| DUCOS  | Surpresseur Bac Coco                               | 225 101 |
| LA TRINITÉ   | Station de pompage de Morne Figue                  | 88 644  |
| LA TRINITÉ   | Station de pompage de Morne Pavillon 1             | 8 116   |
| LA TRINITÉ   | Surpresseur Anse L'Etang                           | 43 610  |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Ancinel                        | 13 980  |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Bourg L'Eglise Nord Haut Morne | 331 328 |
| LE DIAMANT   | Bâche de pompage de Chalopin                       | 33 658  |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Anse Cafard                  | 27 944  |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Mare Poirier Bas             | 18 847  |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Mare Poirier Haut / Bas      | 37 286  |
| LE DIAMANT   | Station de pompage de Tamarin                      | 17 574  |
| LE DIAMANT   | Surpresseur Vaudrancourt                           | 116 790 |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Bossou                         | 553 685 |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Chopotte                       | 96 457  |
| LE FRANÇOIS  | Bâche de pompage de Morne Gamelle                  | 29 103  |
| LE FRANÇOIS  | Station de pompage de Dostaly                      | 73 035  |
| LE LAMENTIN  | Station de pompage de Directoire - Belle Ile       | 12 891  |
| LE LAMENTIN  | Station de pompage de Directoire Boutaud           | 34 382  |
| LE LAMENTIN  | Station de pompage Fond d'Or                       | 275 096 |
| LE ROBERT  | Bâche de pompage de Chapelle Villarson             | 29 375  |
| LE ROBERT  | Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)            | 60 063  |
| LE ROBERT  | Station de pompage de Four à Chaux                 | 324 587 |
| LES ANSES-D'ARLET                                  | Station de pompage de Gallochat                    | 47 041  |

| La consommation d'énergie électrique relevée (kWh) |   |           |
|--|---|-----------|
| Commune  | Site  | 2019      |
| LES TROIS-ILETS                                    | Bâche de pompage de Morne Clouette                    | 3 051     |
| LES TROIS-ILETS                                    | Station de pompage de La Ferme                        | 24 148    |
| LES TROIS-ILETS                                    | Station de pompage de Les Hameaux - Armée / Gallochat | 2 915     |
| LES TROIS-ILETS                                    | Station de pompage de Les Hameaux Gallochat           | 174 817   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Bâche de pompage de Là-haut (Dédé)                    | 25 096    |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Bâche de pompage de Thoraille                         | 407 274   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Courbaril                       | 204 080   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Desmarinière Bas                | 282 168   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Fond Masson                     | 243 678   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                      | Station de pompage de Sans Pareil                     | 282 253   |
| SAINT-ESPRIT                                       | Bâche de pompage de Veille Citerne                    | 5 762     |
| SAINT-ESPRIT                                       | Station de pompage de Bourg Saint-Esprit              | 96 314    |
| SAINT-JOSEPH                                       | Station de pompage de Rivière Blanche - Balata        | 197 717   |
| SAINT-JOSEPH                                       | Station de pompage de Rivière Blanche - Séailles      | 875 282   |
| Total  |   | 5 565 600 |

### 3.3.2 La consommation de produits de traitement

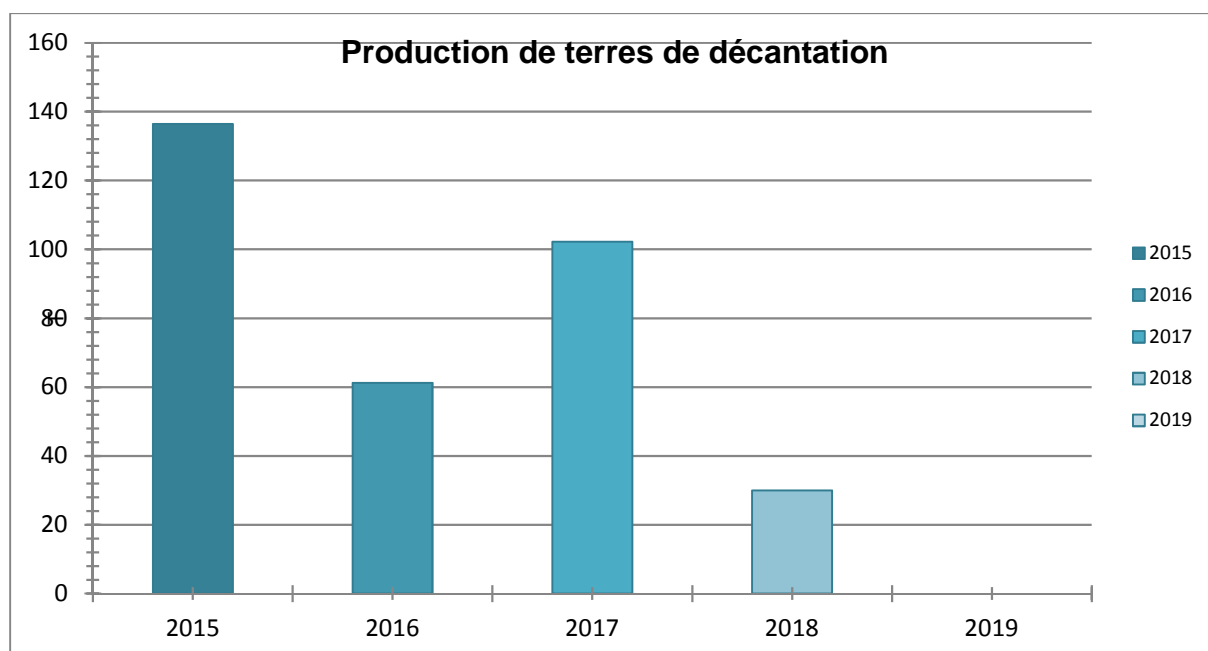
Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

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

### 3.3.3 La production des boues d'eau potable

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

| La production de terres de décantation (T) |                          |        |      |       |      |      |           |
|--|--------------------------|--------|------|-------|------|------|-----------|
| Commune                                    | Site                     | 2015   | 2016 | 2017  | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| SAINT-JOSEPH                               | Usine de Rivière Blanche | 136,42 | 61,2 | 102,2 | 30   | 0    | - 100%    |
| Total                                      |                          | 136,42 | 61,2 | 102,2 | 30   | -    | - 100%    |



### 3.3.4 Les contrôles réglementaires

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

| Commune Etablissement | Etablissement                          | Observation   | Matériel                       | Solution proposée                           | Date de fin d'intervention |
|-----------------------|--|---|--------------------------------|---|----------------------------|
| <b>ANSE-D'ARLETS</b>  | SME - SURPRESSEUR DE MORNE BIGOT       | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux | Disjoncteur de branchement     | A Remplacer                                 | 07/10/2019                 |
| <b>DUCOS</b>          | SME - RESERVOIR LOURDES                | Porte ouverte le jour de la vérification.                   | COFFRET EDF EXTERIEUR          | A maintenir fermée par une clé ou un outil. | 30/09/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE MORNE VERT | Présence de fourmi en grand nombre.                         | COFFRET EDF                    | A supprimer.                                | 30/09/2019                 |
| <b>LE DIAMANT</b>     | SME - RESERVOIR LA CHERRY              | Composant détérioré.  | COFFRET                        | A remplacer.                                | 11/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR MORNE CONSTANT         | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux | Disjoncteur de branchement EDF | A Remplacer                                 | 11/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR MORNE POIRIER BAS      | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux | Disjoncteur de branchement EDF | A Remplacer                                 | 11/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR TAUPINIÈRE             | Composant détérioré.  | COFFRET                        | A remplacer.                                | 11/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE - CHALOPIN    | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux | Disjoncteur de branchement     | A Remplacer                                 | 11/10/2019                 |

| Commune Etablissement | Etablissement                                      | Observation  | Matériel                                  | Solution proposée  | Date de fin d'intervention |
|-----------------------|--|--|---|--|----------------------------|
|                       | SME - STATION DE POMPAGE / RESERVOIR - ANSE CAFARD | Fixation non assurée.  | DISJONCTEUR DE BRANCHEMENT (SUPPORT)      | A refixer.   | 11/10/2019                 |
| LE FRANCOIS           | SME - RESERVOIR 4 CROISEES                         | Absence d'identification.  | COFFRET                                   | A réaliser, par exemple à l'aide d'étiquettes ou de schémas.   | 10/10/2019                 |
|                       |  | Bornier de terre : raccordements multiples de conducteurs de protection.                                   | COFFRET                                   | A modifier de manière à ce qu'une intervention sur un des conducteurs n'affecte pas la connexion des autres conducteurs (par exemple en utilisant un bornier de terre permettant de raccorder chaque conducteur individuellement). | 10/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR MORNE COURBARIL                    | Dispositif à courant différentiel résiduel (DR) défectueux.  | Disjoncteur de branchement                | A remplacer.   | 10/10/2019                 |
|                       |  | Protection contre les surintensités inadaptée.   | Disjoncteur de branchement                | A protéger par un dispositif de protection calibré en fonction de l'intensité admissible de la canalisation.   | 10/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR MORNE FRANC                        | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux  | Disjoncteur de branchement EDF            | A Remplacer  | 10/10/2019                 |
|                       | SME / STATION DE POMPAGE DE MORNE GAMELLE          | Défaut de fonctionnement du dispositif de coupure d'urgence  | TGBT                                      |  | 10/10/2019                 |
| LE ROBERT             | SME - RESERVOIR DUCHENE 1                          | Fixation non assurée.  | Disjoncteur de branchement                | A refixer.   | 18/09/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR DUCHENE 2                          | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux  | Disjoncteur de branchement                | A Remplacer  | 18/09/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE FOUR A CHAUX           | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux  | Disjoncteur de branchement                | A Remplacer  | 18/09/2019                 |
|                       | SME / VANNE MOTORISEE CHINOIS                      | Ranger la filerie à l'intérieur des goulottes et supprimer les connexions volantes des bornes de jonction. | COFFRET VANNES 600 ET 400                 |  | 18/09/2019                 |
| LE VAUCLIN            | SME - STATION DE POMPAGE DE BEAUJOLAIS             | Valeur de la prise de terre trop élevée.   | Prise de terre des masses B.T (Intérieur) | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100 ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre, ou un conducteur nu déroulé dans le sol.   | 15/10/2019                 |
| RIVIERE-SALEE         | SME - CHLORATION DE LA FLEURY                      | Connexions accessibles.  | Connexion de dominos                      | A enfermer dans une boîte appropriée possédant les indices de protection minimum IP et IK .  | 07/10/2019                 |

### 3 | Qualité du service

| Commune Etablissement | Etablissement                                       | Observation   | Matériel   | Solution proposée  | Date de fin d'intervention |
|-----------------------|---|---|--|--|----------------------------|
|                       | SME - RESERVOIR DEDE LA HAUT                        | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux                                     | Disjoncteur de branchement                       | A Remplacer  | 03/10/2019                 |
|                       |   | Résistance de la prise de terre trop élevée compte tenu des caractéristiques de l'installation. | Prise de terre des masses B.T. (LOCAL TECHNIQUE) | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100 ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre.  | 03/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE / RESERVOIR DE FOND MASSON | Valeur de la prise de terre trop élevée.  | Prise de terre des masses B.T (Intérieur LOCAL)  | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100 ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre, ou un conducteur nu déroulé dans le sol. | 03/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE / RESERVOIR SANS PAREIL    | Accès difficile.  | COFFRET DISJONCTEUR GÉNÉRAL                      | Maintenir l'accès libre au tableau électrique.   | 03/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE COURBARIL               | Fuite d'eau en toiture ruisselant sur le TGBT.  | TGBT   | Réparer la toiture.  | 03/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE DESMARINIÈRES BAS       | Valeur de la prise de terre trop élevée.  | Prise de terre des masses B.T. (TGBT)            | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100 ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre, ou un conducteur nu déroulé dans le sol. | 07/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE THORAILLE               | Composant détérioré.  | Disjoncteur de branchement                       | Manette de manœuvre cassée à remplacer.  | 07/10/2019                 |
|                       | SME - SURPRESSEUR / RESERVOIR DE MEDECIN            | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux                                     | Départ Sofrel 10A 300mA                          | A Remplacer  | 03/10/2019                 |
| <b>SAINTE-ANNE</b>    | SME - STATION DE POMPAGE DE CAP FERRE               | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux                                     | DISJONCTEUR EDF                                  | A Remplacer  | 16/12/2019                 |
| <b>SAINTE-LUCE</b>    | SME - COMPTAGE TROIS RIVIERE                        | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux                                     | Disjoncteur de branchement                       | A Remplacer  | 11/12/2019                 |
| <b>SAINT-ESPRIT</b>   | SME - RESERVOIR VIELLE CITERNE                      | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux                                     | Disjoncteur de branchement                       | A Remplacer  | 15/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE VIEILLE CITERNE         | Composant détérioré.  | COFFRET EDF (PORTE)                              | A remplacer.   | 14/10/2019                 |
| <b>TRINITE</b>        | RESERVOIR BEAUSEJOUR                                | Absence de continuité du circuit de protection.   | Prise de courant                                 | A relier à la terre.   | 03/10/2019                 |
|                       |   | Protection contre les surintensités inadaptée.  | Disjoncteur de branchement                       | A protéger par un dispositif de protection calibré en fonction de l'intensité admissible de la canalisation.                                     | 03/10/2019                 |

### 3 | Qualité du service

| Commune Etablissement | Etablissement                              | Observation   | Matériel   | Solution proposée  | Date de fin d'intervention |
|-----------------------|--|---|--|--|----------------------------|
|                       |  | Résistance de la prise de terre trop élevée compte tenu des caractéristiques de l'installation.                 | Prise de terre des masses B.T. (EXTERIEUR LOCAL TECHNIQUE)     | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre.   | 03/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR BRIN D'AMOUR               | Prise de terre non conforme.  | Prise de terre des masses B.T. (LOCAL TECHNIQUE)               | A réaliser conformément aux prescriptions de la norme NF C 15-100, par exemple à l'aide d'une câblette enterrée, ou de piquets de terre.         | 03/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR COSMI                      | Absence de prise de terre.  | Vérification des prises de terre et des circuits de protection | A réaliser conformément aux prescriptions de la norme NF C 15-100, par exemple à l'aide d'une câblette enterrée, ou de piquets de terre.         | 03/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR DESMARINIERES              | Valeur de la prise de terre trop élevée.  | Prise de terre des masses B.T. (LOCAL TECHNIQUE)               | Ramener sa résistance à une valeur inférieure à 100 ohms, par exemple en ajoutant des piquets de terre, ou un conducteur nu déroulé dans le sol. | 03/10/2019                 |
|                       | SME - RESERVOIR MORNE CONGO                | Défaut de continuité du circuit de protection.  | Prise de courant   | A ramener à une valeur inférieure à deux ohms.   | 03/10/2019                 |
|                       | SME / ACCELERATEUR DE ANSE L'ETANG         | Dispositif à courant différentiel résiduel (DDR) défectueux   | Disjoncteur de branchement                                     | A Remplacer  | 03/10/2019                 |
|                       | SME / CHLORATION DE DESMARINIERES          | Absence de protection différentielle haute sensibilité (30 mA) sur le circuit alimentant des prises de courant. | Départ Prise 220 V   |  | 03/10/2019                 |
|                       |  | Absence d'identification.   | Protection convertisseur AC DC                                 |  | 03/10/2019                 |
| <b>TROIS-ILETS</b>    | SME - RESERVOIR MORNE CLOUETTE             | Dispositif à courant différentiel résiduel (DR) défectueux.   | Disjoncteur de branchement EDF                                 | A remplacer.   | 08/10/2019                 |
|                       | SME - STATION DE POMPAGE DE MORNE CLOUETTE | Accès difficile.  | Disjoncteur de branchement                                     | Cabine EDF défectueuse, porte cassée. Remettre en état l'ensemble de la cabine EDF   | 08/10/2019                 |
| <b>VAUCLIN</b>        | SME- RESERVOIR MONTAGNE                    | Fixation non assurée.   | Câble EDF  | A refixer.   | 15/10/2019                 |



### 3.3.5 Le nettoyage des réservoirs

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

| Nettoyage des réservoirs |  |                   |
|--------------------------|--|-------------------|
| Commune                  | Site                                   | Date intervention |
| DUCOS                    | Bâche de pompage de Fond d'Or          | 15/01/2019        |
| DUCOS                    | Réservoir Bac Coco                     | 18/11/2019        |
| DUCOS                    | Réservoir Vaudrancourt                 | 13/08/2019        |
| LA TRINITÉ               | Réservoir Brin d'Amour                 | 29/04/2019        |
| LA TRINITÉ               | Réservoir Morne Congo                  | 14/02/2019        |
| LA TRINITÉ               | Réservoir Morne Figue                  | 11/02/2019        |
| LA TRINITÉ               | Réservoir Morne Pavillon 2             | 02/12/2019        |
| LA TRINITÉ               | Réservoir Petit Galion                 | 15/03/2019        |
| LE DIAMANT               | Bâche de pompage de Ancinel            | 25/02/2019        |
| LE DIAMANT               | Bâche de pompage de Chalopin           | 18/10/2019        |
| LE DIAMANT               | Réservoir Ancinel                      | 25/02/2019        |
| LE DIAMANT               | Réservoir Bourg Diamant La Croix       | 17/10/2019        |
| LE DIAMANT               | Réservoir La Cherry                    | 19/11/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Bâche de pompage de Bossou             | 15/01/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Bâche de pompage de Bossou             | 15/01/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Bâche de pompage de Morne Gamelle      | 05/12/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Baldara                      | 17/01/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Bois Soldat                  | 27/02/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Bourg François               | 28/02/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Morne Acajou                 | 03/12/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Morne Franc                  | 24/09/2019        |
| LE FRANÇOIS              | Réservoir Morne Gamelle                | 05/12/2019        |
| LE MARIN                 | Bâche de pompage de Morne Sulpice      | 10/09/2019        |
| LE MARIN                 | Réservoir Cap Marin                    | 23/01/2019        |
| LE MARIN                 | Réservoir Duprey                       | 21/01/2019        |
| LE MARIN                 | Réservoir Mongérald                    | 06/08/2019        |
| LE ROBERT                | Bâche de pompage de Chapelle Villarson | 13/02/2019        |

| Nettoyage des réservoirs |   |                   |
|--------------------------|---|-------------------|
| Commune                  | Site  | Date intervention |
| LE ROBERT                | Bâche de pompage de Estrade (Mont Vert)       | 08/04/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Augrain                             | 25/09/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Boutaud                             | 11/03/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Chapelle Villarson                  | 13/02/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Fond Nicolas                        | 08/04/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Moulin à Vent                       | 16/01/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Pointe La Rose                      | 12/03/2019        |
| LE ROBERT                | Réservoir Pointe Lynch                        | 13/03/2019        |
| LE VAUCLIN               | Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert) | 08/04/2019        |
| LE VAUCLIN               | Bâche de pompage de Grand Boucan              | 25/01/2019        |
| LES TROIS-ILETS          | Réservoir Bois d'Inde 1                       | 23/12/2019        |
| LES TROIS-ILETS          | Réservoir Bois d'Inde 2                       | 21/11/2019        |
| LES TROIS-ILETS          | Réservoir Grand Maison                        | 18/02/2019        |
| LES TROIS-ILETS          | Réservoir La Ferme                            | 16/09/2019        |
| LES TROIS-ILETS          | Réservoir L'Armée                             | 21/10/2019        |
| RIVIÈRE-PILOTE           | Bâche de pompage de Josseaud 1                | 14/11/2019        |
| RIVIÈRE-PILOTE           | Réservoir Anse Figuier                        | 08/04/2019        |
| RIVIÈRE-PILOTE           | Réservoir Anse Figuier                        | 09/09/2019        |
| RIVIÈRE-PILOTE           | Réservoir Bourg Pomponne                      | 10/10/2019        |
| RIVIÈRE-PILOTE           | Surpresseur Croix Godet                       | 15/11/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Bâche de pompage de La Haut (Dédé)            | 26/02/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Bâche de pompage de Thoraille                 | 12/08/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Courbaril                           | 07/08/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Dédé                                | 19/02/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Laugier 2 Nord                      | 20/02/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Médecin                             | 19/09/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Petit Bourg                         | 05/08/2019        |
| RIVIÈRE-SALÉE            | Réservoir Thoraille                           | 12/08/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Bâche de pompage de Crève Coeur               | 11/10/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Baie des Anglais                    | 11/09/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne             | 12/11/2019        |

| Nettoyage des réservoirs |                                    |                   |
|--------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Commune                  | Site                               | Date intervention |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne | 22/01/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Cap Chevalier 1 Bas      | 24/01/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Club Méditerranée        | 12/09/2019        |
| SAINTE-ANNE              | Réservoir Poirier                  | 13/11/2019        |
| SAINTE-LUCE              | Réservoir Trois Rivières           | 13/09/2019        |
| SAINT-ESPRIT             | Bâche de pompage de Veille Citerne | 18/09/2019        |
| SAINT-JOSEPH             | Réservoir Rivière Blanche 8000     | 04/09/2019        |

### 3.3.6 Les autres interventions sur les installations

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

| Les autres interventions sur les installations |  |                       |                                  |                                  |       |
|--|--|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Commune  | Site   | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| DUCOS  | Bâche de pompage de Fond d'Or                      | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| DUCOS  | Chloration Bac Coco                                | 4                     | -                                | -                                | 4     |
| DUCOS  | Réservoir Bac Coco                                 | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| DUCOS  | Réservoir Morne Privat                             | 4                     | -                                | -                                | 4     |
| DUCOS  | Réservoir Vaudrancourt                             | 6                     | -                                | -                                | 6     |
| DUCOS  | Surpresseur Fond Panier                            | 4                     | -                                | -                                | 4     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Brin d'Amour                             | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir La Crique                                | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Morne Congo                              | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Morne Figue                              | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Morne Pavillon 1                         | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Morne Pavillon 2                         | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LA TRINITÉ                                     | Réservoir Petit Galion                             | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LA TRINITÉ                                     | Station de pompage de Morne Figue                  | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LA TRINITÉ                                     | Surpresseur Anse L'Étang                           | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE DIAMANT                                     | Bâche de pompage de Ancinel                        | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE DIAMANT                                     | Bâche de pompage de Bourg L'Église Nord Haut Morne | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE DIAMANT                                     | Bâche de pompage de Chalopin                       | 3                     | -                                | 1                                | 4     |

| Les autres interventions sur les installations |  |                       |                                  |                                  |       |
|--|--|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Commune  | Site   | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| LE DIAMANT                                     | Réservoir Ancinel                                    | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE DIAMANT                                     | Réservoir Bourg Diamant La Croix                     | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| LE DIAMANT                                     | Réservoir La Cherry                                  | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Bâche de pompage de Bossou                           | 6                     | -                                | 3                                | 9     |
| LE FRANÇOIS                                    | Bâche de pompage de Chopotte                         | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE FRANÇOIS                                    | Bâche de pompage de Morne Gamelle                    | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Baldara                                    | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Bois Soldat                                | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Bourg François                             | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Morne Acajou                               | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Morne Courbaril                            | -                     | -                                | 2                                | 2     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Morne Franc                                | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE FRANÇOIS                                    | Réservoir Morne Gamelle                              | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE LAMENTIN                                    | Centre de pilotage Visio                             | -                     | -                                | 105                              | 105   |
| LE LAMENTIN                                    | Comptage Vente Habitation Union                      | -                     | -                                | 2                                | 2     |
| LE LAMENTIN                                    | PR Mangot-Vulcin                                     | 15                    | -                                | 4                                | 19    |
| LE LAMENTIN                                    | Station de pompage de Directoire - Belle Ile         | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE LAMENTIN                                    | Station de pompage de Directoire Boutaud             | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE LAMENTIN                                    | Usine Directoire                                     | 6 248                 | -                                | 396                              | 6 644 |
| LE MARIN                                       | Bâche de pompage de Mongérald                        | 84                    | 2                                | 5                                | 91    |
| LE MARIN                                       | Bâche de pompage de Morne Flambeau / Morne Courbaril | 138                   | 2                                | 13                               | 153   |
| LE MARIN                                       | Bâche de pompage de Morne Sulpice                    | 123                   | 2                                | 3                                | 128   |
| LE MARIN                                       | Bureau Marin   | 75                    | -                                | 66                               | 141   |
| LE MARIN                                       | Réservoir Bourg Marin                                | 47                    | -                                | 3                                | 50    |
| LE MARIN                                       | Réservoir Cap Marin                                  | 7                     | -                                | 4                                | 11    |
| LE MARIN                                       | Réservoir Duprey                                     | 54                    | -                                | 1                                | 55    |
| LE MARIN                                       | Réservoir Mondésir                                   | -                     | -                                | 7                                | 7     |
| LE MARIN                                       | Réservoir Mongérald                                  | 7                     | -                                | 8                                | 15    |
| LE MARIN                                       | Réservoir Morne Courbaril 1                          | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE MARIN                                       | Réservoir Morne Gommier                              | 1                     | -                                | 3                                | 4     |
| LE MARIN                                       | Réservoir Morne Sulpice                              | -                     | -                                | 2                                | 2     |

| Les autres interventions sur les installations |  |                       |                                  |                                  |       |
|--|--|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Commune  | Site   | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| LE MARIN                                       | Station de pompage de Duprey                     | 88                    | -                                | 8                                | 96    |
| LE ROBERT                                      | Bâche de pompage de Chapelle Villarson           | 3                     | -                                | 3                                | 6     |
| LE ROBERT                                      | Bâche de pompage de l'Estrade (Mont Vert)        | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Bureau Robert                                    | 146                   | -                                | 52                               | 198   |
| LE ROBERT                                      | Réducteur de pression abris bus Fond Nicolas n°4 | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Augrain                                | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Boutaud                                | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Chapelle Villarson                     | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Duchêne 1                              | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Fond Nicolas                           | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Moulin à Vent                          | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Pointe La Rose                         | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LE ROBERT                                      | Réservoir Pointe Lynch                           | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| LE ROBERT                                      | Station de pompage de Four à Chaux               | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| LE VAUCLIN                                     | Bâche de pompage de Beaujolais                   | 90                    | 2                                | 8                                | 100   |
| LE VAUCLIN                                     | Bâche de pompage de Dunoyer Cadette (Humbert)    | 102                   | 2                                | -                                | 104   |
| LE VAUCLIN                                     | Bâche de pompage de Grand Boucan                 | 105                   | 2                                | 9                                | 116   |
| LE VAUCLIN                                     | Bâche de pompage de Ravine Plate                 | 103                   | 2                                | 1                                | 106   |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Baie des Mulets                        | 47                    | 2                                | 3                                | 52    |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Beaujolais                             | -                     | 2                                | 3                                | 5     |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Bourg Vauclin                          | 47                    | -                                | 1                                | 48    |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Dunoyer Cadette (Humbert)              | -                     | 2                                | 4                                | 6     |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir La Montagne                            | -                     | 2                                | 1                                | 3     |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Macabou                                | -                     | -                                | 4                                | 4     |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Morne Escarville                       | 47                    | 2                                | 2                                | 51    |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Placide                                | -                     | 2                                | 1                                | 3     |
| LE VAUCLIN                                     | Réservoir Sigy                                   | -                     | -                                | 3                                | 3     |
| LE VAUCLIN                                     | Station de pompage de Placide                    | 99                    | 2                                | 2                                | 103   |
| LE VAUCLIN                                     | Surpresseur Sigy                                 | -                     | 2                                | 1                                | 3     |
| LES ANSES-D'ARLET                              | Surpresseur en ligne Fond Fleury                 | -                     | -                                | 2                                | 2     |
| LES TROIS-ILETS                                | Réservoir Bois d'Inde 1                          | 3                     | -                                | -                                | 3     |

| Les autres interventions sur les installations |                                      |                       |                                  |                                  |       |
|--|--------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Commune  | Site                                 | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| LES TROIS-ILETS                                | Réservoir Bois d'Inde 2              | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LES TROIS-ILETS                                | Réservoir Grand Maison               | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LES TROIS-ILETS                                | Réservoir La Ferme                   | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| LES TROIS-ILETS                                | Réservoir L'Armée                    | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Bâche de pompage de Josseaud 1       | 111                   | -                                | 6                                | 117   |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Bâche de pompage de Morne Roches     | 99                    | -                                | -                                | 99    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Bâche de pompage de Saint Vincent    | 90                    | -                                | 9                                | 99    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Comptage Mare Capron                 | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Anse Figuier               | 56                    | -                                | 1                                | 57    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Bourg Pomponne             | 53                    | -                                | -                                | 53    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir En camée                   | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Josseaud                   | 47                    | -                                | 1                                | 48    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Morne Honoré               | 4                     | -                                | -                                | 4     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Morne WAN 1                | -                     | -                                | 12                               | 12    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Réservoir Vieille Citerne            | 7                     | -                                | -                                | 7     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Station de pompage de Josseaud 2     | 96                    | -                                | 2                                | 98    |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Station de pompage du Bourg Pomponne | 99                    | -                                | 3                                | 102   |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Surpresseur Croix Godet              | 3                     | -                                | 1                                | 4     |
| RIVIÈRE-PILOTE                                 | Surpresseur Morne Roches             | -                     | -                                | 5                                | 5     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Bâche de pompage de La Haut (Dédé)   | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Bâche de pompage de Thoraille        | 6                     | -                                | -                                | 6     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Bureau Petit Bourg                   | 75                    | -                                | 234                              | 309   |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Courbaril                  | 6                     | -                                | -                                | 6     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Dédé                       | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Laugier 2 Nord             | 11                    | -                                | -                                | 11    |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Médecin                    | 7                     | -                                | -                                | 7     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Petit Bourg                | 7                     | -                                | -                                | 7     |
| RIVIÈRE-SALÉE                                  | Réservoir Thoraille                  | 9                     | -                                | -                                | 9     |
| SAINTE-ANNE                                    | Bâche de pompage de Cap Ferré        | 99                    | 2                                | 5                                | 106   |
| SAINTE-ANNE                                    | Bâche de pompage de Crève Coeur      | 104                   | 2                                | 5                                | 111   |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Baie des Anglais           | 7                     | -                                | 6                                | 13    |

| Les autres interventions sur les installations |  |                       |                                  |                                  |       |
|--|--|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Commune  | Site   | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Bourg Bas 2 Sainte-Anne                    | 100                   | -                                | 5                                | 105   |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Bourg Haut 1 Sainte-Anne                   | 6                     | -                                | 2                                | 8     |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Cap Chevalier 1 Bas                        | 4                     | -                                | 5                                | 9     |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Cap Chevalier 2 Haut                       | -                     | 2                                | 1                                | 3     |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Cap Ferré                                  | -                     | -                                | 8                                | 8     |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Club Méditerranée                          | 6                     | -                                | 8                                | 14    |
| SAINTE-ANNE                                    | Réservoir Poirier                                    | 53                    | -                                | 3                                | 56    |
| SAINTE-LUCE                                    | Comptage Trois Rivières                              | -                     | -                                | 12                               | 12    |
| SAINTE-LUCE                                    | Réducteur de pression Bellay 1 face à la maison René | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| SAINTE-LUCE                                    | Réservoir Bellevue                                   | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| SAINTE-LUCE                                    | Réservoir Bourg Sainte-Luce                          | 47                    | -                                | -                                | 47    |
| SAINTE-LUCE                                    | Réservoir Corps de Garde                             | -                     | -                                | 2                                | 2     |
| SAINTE-LUCE                                    | Réservoir Morne des Pères                            | -                     | -                                | 2                                | 2     |
| SAINTE-LUCE                                    | Réservoir Trois Rivières                             | 6                     | -                                | 5                                | 11    |
| SAINTE-LUCE                                    | Station de pompage de Bourg Sainte-Luce              | 90                    | -                                | 1                                | 91    |
| SAINTE-LUCE                                    | Station de pompage de Corps de Garde                 | 99                    | -                                | 1                                | 100   |
| SAINT-ESPRIT                                   | Bâche de pompage de Veille Citerne                   | 3                     | -                                | -                                | 3     |
| SAINT-ESPRIT                                   | Réservoir Morne Lavaleur                             | 4                     | -                                | -                                | 4     |
| SAINT-JOSEPH                                   | Réservoir Rivière Blanche 8000                       | 3                     | -                                | 3                                | 6     |
| SAINT-JOSEPH                                   | Usine de Rivière Blanche                             | 8 063                 | -                                | 388                              | 8 451 |

### 3.3.7 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES REPONSES AUX DT ET DICT**

#### Construire Sans Détruire

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

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle 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-canalisation.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 s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.

Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des 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.



| Nombre de réponses aux DT et aux DICT |                      |                      |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Type de réponses                      | Nombre au 31/12/2018 | Nombre au 31/12/2019 |
| RDICT                                 | 236                  | 288                  |
| RDT                                   | 329                  | 414                  |
| RDT-RDICT conjointe                   | 302                  | 511                  |
| Total                                 | 867                  | 1 213                |

- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

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

| Les interventions sur le réseau de distribution   |                          |      |      |           |
|---|--------------------------|------|------|-----------|
| Indicateur  | Type d'intervention      | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Accessoires                                       | créés                    | 12   | 26   | 116,7%    |
| Accessoires                                       | renouvelés               | 42   | 46   | 9,5%      |
| Accessoires                                       | supprimés                | 1    | 3    | 200,0%    |
| Appareils de fontainerie                          | créés                    | 3    | 7    | 133,3%    |
| Appareils de fontainerie                          | renouvelés               | 27   | 24   | -11,1%    |
| Appareils de fontainerie                          | réparés                  | 6    | 6    | 0,0%      |
| Appareils de fontainerie                          | supprimés                | 2    | -    | -100,0%   |
| Appareils de fontainerie                          | vérifiés                 | 21   | 11   | -47,6%    |
| Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable | dans le cadre du service | 1    | 6    | 500,0%    |
| Branchements                                      | créés                    | 22   | 103  | 368,2%    |
| Branchements                                      | modifiés                 | 163  | 191  | 17,2%     |
| Branchements                                      | renouvelés               | 4    | 3    | -25,0%    |
| Branchements                                      | supprimés                | 4    | 13   | 225,0%    |
| Compteurs   | déposés                  | 136  | 75   | -44,9%    |
| Compteurs   | étalonnés ou normalisés  | 2    | 2    | 0,0%      |
| Compteurs   | posés                    | 138  | 125  | -9,4%     |
| Compteurs   | remplacés                | 4038 | 9695 | 140,1%    |
| Enquêtes  | Clientèle                | 3666 | 3612 | -1,5%     |
| Fermetures d'eau                                  | à la demande du client   | 1548 | 720  | -53,5%    |
| Fermetures d'eau                                  | autres                   | 875  | 35   | -96,0%    |

| Les interventions sur le réseau de distribution |                                  |        |        |           |
|---|----------------------------------|--------|--------|-----------|
| Indicateur                                      | Type d'intervention              | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Eléments de réseau                              | mis à niveau                     | 59     | 26     | -55,9%    |
| Remise en eau                                   | sur le réseau                    | 2844   | 1796   | -36,8%    |
| Réparations                                     | fuite sur accessoire réseau      | 77     | 94     | 22,1%     |
| Réparations                                     | fuite sur branchement            | 1568   | 1886   | 20,3%     |
| Réparations                                     | fuite sur réseau de distribution | 635    | 663    | 4,4%      |
| Autres  |                                  | 4 583  | 5 727  | 25,0%     |
| Total actes                                     |                                  | 20 477 | 24 895 | 21,6%     |

| Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève |                     |      |      |           |
|---|---------------------|------|------|-----------|
| Indicateur  | Type d'intervention | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Télérelèves   | Posées              | 1    | 35   | 3400,0%   |

### 3.3.8 La recherche des fuites

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

| La recherche des fuites          |         |
|----------------------------------|---------|
| Désignation                      | 2019    |
| Linéaire de réseau ausculté (ml) | 507 500 |

### 3.3.9 Les interventions en astreinte

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

| Les interventions en astreinte sur le réseau |      |      |                 |
|--|------|------|-----------------|
| Désignation                                  | 2018 | 2019 | Variation N/N-1 |
| Les interventions sur le réseau              | 142  | 1109 | 681,0%          |

| Les interventions en astreinte sur les usines |      |      |           |
|---|------|------|-----------|
| Désignation                                   | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Astreinte                                     | 412  | 511  | 24,0%     |

Avec la mise en place de l'ordonnancement de l'astreinte au sein de l'agence VISIO, toutes les interventions sont tracées.



## 3.4 Points d'amélioration proposé au maître d'ouvrage

### ➤ Usine de Rivière Blanche

#### PRISE D'EAU

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

De plus, la prise d'eau actuelle est également le facteur limitant pour obtenir le débit nominal de l'usine de 1 580 m<sup>3</sup>/h. La charge exercée par le niveau sur les grilles étant trop faible. Le débit maximal actuel est de 1250 m<sup>3</sup>/h.

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

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

#### INTRUSION DE SABLE

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

Proposition : **mise en place d'un dessableur**

#### SECURISATION DU SITE

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

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

#### BETON VIEILLISSANT

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

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

#### Accès par pont BELLAY

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

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

#### ➤ Propositions d'améliorations sur le réseau

- Ensemble réseau d'adduction

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

- Réseau d'adduction Centre Atlantique

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

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

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, ...) est dégradé et non étanche.

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

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

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

- Réseau d'adduction Sud Caraïbes

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

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

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

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

- Réseau d'adduction Sud Atlantique

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

- Ducos

Sécurisation de l'hydraulique de pompage du surpresseur de BAC COCO.

Renforcement des chaînes Morne Vert / Morne Carette par la construction d'un réservoir à Morne Pitault (1500 m<sup>3</sup>) et Durivage (3000 m<sup>3</sup>). En effet, les réservoirs actuels sont en difficulté en quelques heures dès qu'il y a un incident sur le réseau d'adduction.

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

- François

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

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

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

- Vauclin

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

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

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

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

- Rivière Pilote

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

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

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

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

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

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

- Marin

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

- Sainte Anne

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

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

- Rivière Salée

Canalisation de 200 ml en PVC 50 au quartier médecin

- Robert

Construction d'un réservoir de 10 000 m<sup>3</sup> au lieu l'Estrade. Ce réservoir permettra d'augmenter le volume de stockage sur le réseau d'adduction notamment en cas d'indisponibilité de la ressource (arrêt d'usine). Enfin, pour relever la ligne piézométrique en tête de la branche Atlantique, la pose d'un accélérateur paraît indispensable en cas de besoin de volumes complémentaires sur la partie caraïbe du réseau de la CAESM.

- Trinité

Renouvellement de canalisations de distribution du réservoir de Desmarinières.

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

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

➤ **Etanchéité de réservoirs à reprendre**

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

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

➤ **Raccordement et mise en service des accélérateurs**

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

## 3.5 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 types 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



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





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

### **RESPONSABILITE SOCIALE**

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

### **COMMUNICATION METIERS**

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

### **EVENEMENTS**

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



## **PUBLICITE**

- Parution de visuels dans les agendas 2019 de nos partenaires (Agenda de l'Association des Maires, François, Vauclin)

### **3.5.2 Le géoréférencement**

La liste des sites géoréférencés se trouve dans l'Annexe 2 (réservoirs) et Annexe 3 (stations de pompage)

## 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

Pour comptabiliser le nombre de clients nous appliquons la règle la suivante :  
« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de clients est détaillé dans le tableau suivant.

| Le nombre de clients |        |        |        |           |
|----------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Désignation          | 2017   | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Particuliers         | 70 294 | 68 187 | 71 298 | 4,6%      |
| Collectivités        | 777    | 837    | 864    | 3,2%      |
| Professionnels       | 386    | 4 182  | 4 874  | 16,5%     |
| Autres               | 99     | 163    | 170    | 4,3%      |
| Total                | 71 556 | 73 369 | 77 206 | 5,2%      |

| Le nombre de clients |       |       |       |           |
|----------------------|-------|-------|-------|-----------|
| DUCOS                | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Particuliers         | 7 762 | 7 255 | 7 233 | - 0,3%    |
| Collectivités        | 57    | 58    | 58    | 0,0%      |
| Professionnels       | 65    | 600   | 703   | 17,2%     |
| Autres               | 13    | 19    | 18    | - 5,3%    |
| Total                | 7 897 | 7 932 | 8 012 | 1,0%      |

| LA TRINITÉ     |       |       |       |           |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
|                | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Particuliers   | 5 515 | 5 184 | 5 826 | 12,4%     |
| Collectivités  | 87    | 80    | 85    | 6,3%      |
| Professionnels | 29    | 378   | 447   | 18,3%     |
| Autres         | 7     | 12    | 13    | 8,3%      |
| Total          | 5 638 | 5 654 | 6 371 | 12,7%     |

### 3 | Qualité du service

| LE DIAMANT     | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 3 144 | 2 958 | 2 968 | 0,3%      |
| Collectivités  | 33    | 35    | 32    | - 8,6%    |
| Professionnels | 31    | 245   | 282   | 15,1%     |
| Autres         | 10    | 12    | 13    | 8,3%      |
| Total          | 3 218 | 3 250 | 3 295 | 1,4%      |

| LE FRANÇOIS    | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 7 951 | 7 693 | 7 764 | 0,9%      |
| Collectivités  | 69    | 81    | 84    | 3,7%      |
| Professionnels | 29    | 350   | 410   | 17,1%     |
| Autres         | 5     | 13    | 14    | 7,7%      |
| Total          | 8 054 | 8 137 | 8 272 | 1,7%      |

| LE MARIN       | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 4 189 | 3 910 | 3 928 | 0,5%      |
| Collectivités  | 52    | 65    | 67    | 3,1%      |
| Professionnels | 21    | 328   | 340   | 3,7%      |
| Autres         | 4     | 2     | 4     | 100,0%    |
| Total          | 4 266 | 4 305 | 4 339 | 0,8%      |

| LE ROBERT      | 2017  | 2018  | 2019   | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|--------|-----------|
| Particuliers   | 8 093 | 7 754 | 10 148 | 30,9%     |
| Collectivités  | 75    | 79    | 96     | 21,5%     |
| Professionnels | 27    | 402   | 454    | 12,9%     |
| Autres         | 10    | 14    | 31     | 121,4%    |
| Total          | 8 205 | 8 249 | 10 729 | 30,1%     |

### 3 | Qualité du service

| LE VAUCLIN     | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 4 864 | 4 759 | 4 759 | 0,0%      |
| Collectivités  | 53    | 58    | 57    | - 1,7%    |
| Professionnels | 27    | 166   | 237   | 42,8%     |
| Autres         | 5     | 13    | 9     | - 30,8%   |
| Total          | 4 949 | 4 996 | 5 062 | 1,3%      |

| LES ANSES-D'ARLET | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|-------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers      | 2 054 | 2 014 | 2 022 | 0,4%      |
| Collectivités     | 32    | 34    | 35    | 2,9%      |
| Professionnels    | 9     | 74    | 92    | 24,3%     |
| Autres            | 2     | 5     | 3     | - 40,0%   |
| Total             | 2 097 | 2 127 | 2 152 | 1,2%      |

| LES TROIS-ILETS | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|-----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers    | 3 842 | 3 474 | 3 490 | 0,5%      |
| Collectivités   | 71    | 71    | 70    | - 1,4%    |
| Professionnels  | 32    | 462   | 555   | 20,1%     |
| Autres          | 13    | 18    | 16    | - 11,1%   |
| Total           | 3 958 | 4 025 | 4 131 | 2,6%      |

| RIVIÈRE-PILOTE | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 5 793 | 5 705 | 5 732 | 0,5%      |
| Collectivités  | 44    | 41    | 42    | 2,4%      |
| Professionnels | 15    | 123   | 148   | 20,3%     |
| Autres         | 2     | 2     | 4     | 100,0%    |
| Total          | 5 854 | 5 871 | 5 926 | 0,9%      |

| RIVIÈRE-SALÉE  | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| Particuliers   | 6 139 | 5 735 | 5 705 | - 0,5%    |
| Collectivités  | 64    | 75    | 76    | 1,3%      |
| Professionnels | 43    | 458   | 517   | 12,9%     |
| Autres         | 10    | 18    | 14    | - 22,2%   |
| Total          | 6 256 | 6 286 | 6 312 | 0,4%      |

| <b>SAINTE-ANNE</b> | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  | <b>2019</b>  | <b>N/N-1 (%)</b> |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Particuliers       | 2 768        | 2 599        | 2 604        | 0,2%             |
| Collectivités      | 48           | 62           | 63           | 1,6%             |
| Professionnels     | 10           | 184          | 198          | 7,6%             |
| Autres             | 4            | 6            | 8            | 33,3%            |
| <b>Total</b>       | <b>2 830</b> | <b>2 851</b> | <b>2 873</b> | <b>0,8%</b>      |

| <b>SAINTE-LUCE</b> | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  | <b>2019</b>  | <b>N/N-1 (%)</b> |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Particuliers       | 4 090        | 5 096        | 5 092        | - 0,1%           |
| Collectivités      | 46           | 50           | 53           | 6,0%             |
| Professionnels     | 24           | 273          | 332          | 21,6%            |
| Autres             | 7            | 21           | 14           | - 33,3%          |
| <b>Total</b>       | <b>4 167</b> | <b>5 440</b> | <b>5 491</b> | <b>0,9%</b>      |

| <b>SAINT-ESPRIT</b> | <b>2017</b>  | <b>2018</b>  | <b>2019</b>  | <b>N/N-1 (%)</b> |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Particuliers        | 4 090        | 4 051        | 4 027        | - 0,6%           |
| Collectivités       | 46           | 48           | 46           | - 4,2%           |
| Professionnels      | 24           | 139          | 159          | 14,4%            |
| Autres              | 7            | 8            | 9            | 12,5%            |
| <b>Total</b>        | <b>4 167</b> | <b>4 246</b> | <b>4 241</b> | <b>- 0,1%</b>    |

**INDIVIDUALISATION COMPTAGE EN HABITAT COLLECTIF**

Le nombre total de contrats à fin 2019 dans le cadre d'une individualisation de comptage est répartie de la manière suivante :

| COMMUNES         | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| DIAMANT          | 6          | 9          | 10         | 11         | 10         |
| DUCOS            | 28         | 30         | 31         | 36         | 34         |
| FRANCOIS         | 9          | 12         | 13         | 16         | 15         |
| LES ANSE D'ARLET | 2          | 2          | 3          | 4          | 5          |
| LES TROIS-ILETS  | 14         | 19         | 20         | 24         | 24         |
| MARIN            | 12         | 13         | 13         | 17         | 15         |
| RIVIERE-PILOTE   | 0          | 2          | 2          | 2          | 2          |
| RIERE-SALEE      | 19         | 20         | 24         | 25         | 24         |
| ROBERT           | 21         | 32         | 32         | 33         | 32         |
| SAINT-ESPRIT     | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          |
| SAINTE-LUCE      | 18         | 20         | 20         | 22         | 21         |
| TRINITE          | 11         | 14         | 16         | 17         | 16         |
| VAUCLIN          | 7          | 11         | 12         | 15         | 13         |
| <b>Total</b>     | <b>151</b> | <b>188</b> | <b>200</b> | <b>227</b> | <b>216</b> |

**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 3 000 m<sup>3</sup>/an. Le nombre de client gros consommateurs hors vente d'eau en gros est détaillé dans le tableau suivant.

| Commune         | Usage         | Nom                                  |
|-----------------|---------------|--------------------------------------|
| Diamant         | Professionnel | ETABLISSEMENTS MARINOTEL             |
| Ducos           | Collectivité  | CENTRE PENITENTIAIRE                 |
| Ducos           | Professionnel | SOGEPE SARL                          |
| Ducos           | Professionnel | S I M B I                            |
| François        | Professionnel | HOTEL CAP EST LAGOON RESORT          |
| François        | Professionnel | MARTINIQUE AVICULTURE                |
| François        | Collectivité  | VILLE DU FRANCOIS                    |
| François        | Professionnel | HERITIERS H.CLEMENT S.A.             |
| François        | Professionnel | ABATTOIR BO KAILLE                   |
| François        | Professionnel | ABATTOIR BO KAI                      |
| François        | Collectivité  | LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS         |
| François        | Collectivité  | CENTRE HOSPITALIER ERNEST WAN AJOUHU |
| Les Trois Ilets | Professionnel | SDC FORT D'ALET                      |
| Les Trois Ilets | Professionnel | SOCACO HOTEL BAMBOU                  |
| Les Trois Ilets | Professionnel | S A I P B - LA PAGERIE               |
| Les Trois Ilets | Professionnel | S.G.H.T.I SARL - CARAYOU             |

| <i>Commune</i>  | <i>Usage</i>  | <i>Nom</i>                          |
|-----------------|---------------|-------------------------------------|
| Les Trois Ilets | Professionnel | HOTEL BAKOUA                        |
| Marin           | Professionnel | HOPITAL DU MARIN                    |
| Marin           | Professionnel | ANTILLAISE EXPLOITATION             |
| Marin           | Collectivité  | GESTIONNAIRE LEP                    |
| Robert          | Professionnel | S C I ROBERT 2                      |
| Robert          | Professionnel | NOUVELLE YAOURT LITTEE              |
| Robert          | Collectivité  | VILLE DU ROBERT PISCINE MIRAMAR     |
| Robert          | Professionnel | SOCIETE YAOURT DANONE               |
| Saint Esprit    | Collectivité  | HOPITAL DU SAINT-ESPRIT             |
| Sainte Anne     | Collectivité  | VILLE DE SAINTE ANNE                |
| Sainte Anne     | Professionnel | SMVV (STE QMAISE DE VVF) CLUB MED   |
| Sainte Luce     | Professionnel | SMTVD                               |
| Sainte Luce     | Professionnel | SEH DE SAINTE LUCE                  |
| Sainte Luce     | Professionnel | SEH DE SAINTE LUCE                  |
| Sainte Luce     | Professionnel | PIERRE ET VACANCES                  |
| Trinité         | Professionnel | ASS COPROP TERRASSES CARAVELLE      |
| Trinité         | Professionnel | MAISON FAMILIALE RURALE DE VACANCES |
| Trinité         | Collectivité  | LYCEE DE TRINITE                    |
| Trinité         | Professionnel | SEH LA GOELETTE                     |
| Trinité         | Professionnel | SEP HOTEL LA GOELETTE               |
| Trinité         | Collectivité  | VILLE DE TRINITE                    |
| Trinité         | Collectivité  | HOPITAL DE TRINITE                  |
| Trinité         | Collectivité  | GENDARMERIE NATIONALE               |
| Trinité         | Professionnel | FONDATION PARTAGE ET VIE            |
| Vauclin         | Professionnel | SDC PARC RESIDENTIEL DE LOISIR      |
| <b>TOTAL</b>    |               | <b>41</b>                           |

### 3.6.3 Le nombre d'abonnements

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

| <b>TYPES D'ABONNES</b> | <b>NOMBRE D'ABONNES</b> |
|------------------------|-------------------------|
| Collectivité           | 834                     |
| Particulier            | 68222                   |
| Professionnel          | 4887                    |
| SME                    | 127                     |
| <b>Total général</b>   | <b>74070</b>            |



| TYPES D'ABONNES<br>PAR COMMUNES | NOMBRE D'ABONNES |
|---------------------------------|------------------|
| <b>Diamant</b>                  | <b>3 291</b>     |
| Collectivité                    | 32               |
| Particulier                     | 2 965            |
| Professionnel                   | 282              |
| SME                             | 12               |
| <b>Ducos</b>                    | <b>8 010</b>     |
| Collectivité                    | 57               |
| Particulier                     | 7 236            |
| Professionnel                   | 703              |
| SME                             | 14               |
| <b>François</b>                 | <b>8 266</b>     |
| Collectivité                    | 82               |
| Particulier                     | 7 761            |
| Professionnel                   | 411              |
| SME                             | 12               |
| <b>Les Anses d'Arlet</b>        | <b>2 149</b>     |
| Collectivité                    | 34               |
| Particulier                     | 2 022            |
| Professionnel                   | 91               |
| SME                             | 2                |
| <b>Les Trois Ilets</b>          | <b>4 129</b>     |
| Collectivité                    | 69               |
| Particulier                     | 3 488            |
| Professionnel                   | 557              |
| SME                             | 15               |
| <b>Marin</b>                    | <b>4 344</b>     |
| Collectivité                    | 66               |
| Particulier                     | 3 927            |
| Professionnel                   | 349              |
| SME                             | 2                |
| <b>Rivière Pilote</b>           | <b>5 924</b>     |
| Collectivité                    | 42               |
| Particulier                     | 5 732            |
| Professionnel                   | 148              |
| SME                             | 2                |
| <b>Rivière Salée</b>            | <b>6 312</b>     |
| Collectivité                    | 76               |
| Particulier                     | 5 704            |
| Professionnel                   | 519              |
| SME                             | 13               |
| <b>Robert (ES)</b>              | <b>8 314</b>     |
| Collectivité                    | 78               |
| Particulier                     | 7 768            |

| TYPES D'ABONNES<br>PAR COMMUNES | NOMBRE D'ABONNES |
|---------------------------------|------------------|
| Professionnel                   | 456              |
| SME                             | 12               |
| <b>Saint Esprit</b>             | <b>4 249</b>     |
| Collectivité                    | 48               |
| Particulier                     | 4 036            |
| Professionnel                   | 157              |
| SME                             | 8                |
| <b>Sainte Anne</b>              | <b>2 870</b>     |
| Collectivité                    | 62               |
| Particulier                     | 2 603            |
| Professionnel                   | 199              |
| SME                             | 6                |
| <b>Sainte Luce</b>              | <b>5 495</b>     |
| Collectivité                    | 52               |
| Particulier                     | 5 098            |
| Professionnel                   | 332              |
| SME                             | 13               |
| <b>Trinité (ES)</b>             | <b>5 656</b>     |
| Collectivité                    | 80               |
| Particulier                     | 5 123            |
| Professionnel                   | 445              |
| SME                             | 8                |
| <b>Vauclin</b>                  | <b>5 060</b>     |
| Collectivité                    | 56               |
| Particulier                     | 4 758            |
| Professionnel                   | 238              |
| SME                             | 9                |
| <b>Total général</b>            | <b>74 070</b>    |

### Mouvement des abonnements

Le tableau ci-après récapitule les nombres d'ouvertures et de fermetures réalisées sur l'exercice 2019 selon la nature des causes :

|                                    | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| <b>RESILIATION</b>                 | 3 648 | 3 775 | 3 617 | 3 875 |
| <b>MUTATION</b>                    | 3 343 | 3 595 | 1 782 | 1 777 |
| <b>INTERRUPTION<br/>DE SERVICE</b> | 2 148 | 1 621 | 1 242 | 753   |
| <b>OUVERTURES<br/>IMPAYEES</b>     | 1 418 | 636   | 468   | 55    |

## Date et médiane des relèves des compteurs au 1er semestre

| COMMUNE        | Nbr Abon | Date Début | Date Fin   | médiane sem | médiane sem-1 | conso | Nbr Jrs |
|----------------|----------|------------|------------|-------------|---------------|-------|---------|
| ANSE D'ARLET   | 2167     | 11/02/2019 | 14/02/2019 | 12-févr.-19 | 21-août-18    | 176   | 4       |
| DIAMANT        | 3302     | 01/03/2019 | 13/03/2019 | 7-mars-19   | 10-sept.-18   | 178   | 6       |
| DUCOS          | 8146     | 13/05/2019 | 06/06/2019 | 25-mai-19   | 21-nov.-18    | 185   | 17      |
| FRANCOIS       | 8336     | 11/02/2019 | 01/03/2019 | 20-févr.-19 | 29-août-18    | 175   | 15      |
| MARIN          | 4452     | 13/05/2019 | 24/05/2019 | 18-mai-19   | 20-nov.-18    | 180   | 9       |
| RIVIERE PILOTE | 5957     | 23/04/2019 | 10/05/2019 | 1-mai-19    | 3-nov.-18     | 180   | 12      |
| RIVIERE SALEE  | 6453     | 16/04/2019 | 10/05/2019 | 28-avr.-19  | 28-oct.-18    | 182   | 14      |
| ROBERT         | 8466     | 25/03/2019 | 15/04/2019 | 4-avr.-19   | 6-oct.-18     | 180   | 16      |
| SAINT ESPRIT   | 4352     | 09/04/2019 | 18/04/2019 | 13-avr.-19  | 17-oct.-18    | 179   | 8       |
| SAINTE ANNE    | 2928     | 27/05/2019 | 04/06/2019 | 31-mai-19   | 30-nov.-18    | 182   | 6       |
| SAINTE LUCE    | 5557     | 14/03/2019 | 27/03/2019 | 20-mars-19  | 22-sept.-18   | 180   | 10      |
| TRINITE        | 5863     | 07/03/2019 | 22/03/2019 | 14-mars-19  | 17-sept.-18   | 178   | 12      |
| TROIS ILETS    | 4129     | 28/03/2019 | 08/04/2019 | 2-avr.-19   | 5-oct.-18     | 180   | 8       |
| VAUCLIN        | 5142     | 15/02/2019 | 28/02/2019 | 21-févr.-19 | 30-août-18    | 176   | 10      |

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

| COMMUNE        | Nbr Abon | Date Début | Date Fin   | médiane sem | médiane sem-1 | conso | Nbr Jrs |
|----------------|----------|------------|------------|-------------|---------------|-------|---------|
| ANSE D'ARLET   | 2184     | 02/09/2019 | 04/09/2019 | 3-sept.-19  | 12-févr.-19   | 203   | 4       |
| DIAMANT        | 3374     | 18/09/2019 | 24/09/2019 | 21-sept.-19 | 7-mars-19     | 198   | 6       |
| DUCOS          | 8230     | 18/11/2019 | 09/12/2019 | 28-nov.-19  | 25-mai-19     | 188   | 17      |
| FRANCOIS       | 8447     | 02/09/2019 | 19/09/2019 | 10-sept.-19 | 20-févr.-19   | 203   | 15      |
| MARIN          | 4452     | 14/11/2019 | 25/11/2019 | 19-nov.-19  | 18-mai-19     | 186   | 8       |
| RIVIERE PILOTE | 5957     | 28/10/2019 | 13/11/2019 | 5-nov.-19   | 1-mai-19      | 188   | 12      |
| RIVIERE SALEE  | 6597     | 28/10/2019 | 15/11/2019 | 6-nov.-19   | 28-avr.-19    | 192   | 14      |
| ROBERT         | 8550     | 07/10/2019 | 25/10/2019 | 16-oct.-19  | 4-avr.-19     | 195   | 16      |
| SAINT ESPRIT   | 4352     | 17/10/2019 | 25/10/2019 | 21-oct.-19  | 13-avr.-19    | 191   | 8       |
| SAINTE ANNE    | 2994     | 26/11/2019 | 02/12/2019 | 29-nov.-19  | 31-mai-19     | 182   | 6       |
| SAINTE LUCE    | 5652     | 25/09/2019 | 07/10/2019 | 1-oct.-19   | 20-mars-19    | 195   | 10      |
| TRINITE        | 5967     | 20/09/2019 | 04/10/2019 | 27-sept.-19 | 14-mars-19    | 197   | 12      |
| TROIS ILETS    | 4129     | 08/10/2019 | 16/10/2019 | 12-oct.-19  | 2-avr.-19     | 193   | 8       |
| VAUCLIN        | 5263     | 05/09/2019 | 17/09/2019 | 11-sept.-19 | 21-févr.-19   | 202   | 9       |

### 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. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

| Volumes vendus (m <sup>3</sup> )  |           |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation                       | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes vendus aux autres clients | 8 873 208 | 8 927 209 | 8 214 325 | 8 699 083 | 8 347 087 | - 4,0%    |
| Total des volumes facturés        | 8 873 208 | 8 927 209 | 8 214 325 | 8 699 083 | 8 347 087 | - 4,0%    |

| Volumes vendus (m <sup>3</sup> )    |      |      |       |       |       |           |
|-------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|-----------|
| BORNES DE PUISAGE (TOUTES COMMUNES) | 2015 | 2016 | 2017  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Volumes vendus aux autres clients   | -    | -    | 2 230 | 3 160 | 4 200 | 32,9%     |
| Total des volumes facturés          | -    | -    | 2 230 | 3 160 | 4 200 | 32,9%     |

| DUCOS                             | 2015    | 2016      | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
|-----------------------------------|---------|-----------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes vendus aux autres clients | 997 854 | 1 057 337 | 888 847 | 983 031 | 904 662 | - 8,0%    |
| Total des volumes facturés        | 997 854 | 1 057 337 | 888 847 | 983 031 | 904 662 | - 8,0%    |

| LA TRINITÉ                        | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes vendus aux autres clients | 666 007 | 657 024 | 628 532 | 639 042 | 633 818 | - 0,8%    |
| Total des volumes facturés        | 666 007 | 657 024 | 628 532 | 639 042 | 633 818 | - 0,8%    |

| LE DIAMANT                        | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes vendus aux autres clients | 415 352 | 416 420 | 401 746 | 406 485 | 407 475 | 0,2%      |
| Total des volumes facturés        | 415 352 | 416 420 | 401 746 | 406 485 | 407 475 | 0,2%      |

| LE FRANÇOIS                       | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Volumes vendus aux autres clients | 1 127 062 | 1 130 685 | 1 099 737 | 1 076 519 | 1 025 733 | - 4,7%    |
| Total des volumes facturés        | 1 127 062 | 1 130 685 | 1 099 737 | 1 076 519 | 1 025 733 | - 4,7%    |

| LE MARIN                          | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Volumes vendus aux autres clients | 478 858 | 475 986 | 409 329 | 456 912 | 467 524 | 2,3%      |
| Total des volumes facturés        | 478 858 | 475 986 | 409 329 | 456 912 | 467 524 | 2,3%      |

### 3 | Qualité du service

| <b>LE ROBERT</b>                  | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 1 009 133   | 1 146 678   | 1 016 712   | 1 044 683   | 1 066 557   | 2,1%             |
| Total des volumes facturés        | 1 009 133   | 1 146 678   | 1 016 712   | 1 044 683   | 1 066 557   | 2,1%             |

| <b>LE VAUCLIN</b>                 | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 569 397     | 515 026     | 514 631     | 493 033     | 481 668     | - 2,3%           |
| Total des volumes facturés        | 569 397     | 515 026     | 514 631     | 493 033     | 481 668     | - 2,3%           |

| <b>LES ANSES-D'ARLET</b>          | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 248 277     | 237 278     | 233 233     | 232 306     | 230 874     | - 0,6%           |
| Total des volumes facturés        | 248 277     | 237 278     | 233 233     | 232 306     | 230 874     | - 0,6%           |

| <b>LES TROIS-ILETS</b>            | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 655 396     | 663 997     | 585 510     | 648 686     | 608 718     | - 6,2%           |
| Total des volumes facturés        | 655 396     | 663 997     | 585 510     | 648 686     | 608 718     | - 6,2%           |

| <b>RIVIÈRE-PILOTE</b>             | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 563 813     | 552 742     | 505 910     | 574 251     | 553 895     | - 3,5%           |
| Total des volumes facturés        | 563 813     | 552 742     | 505 910     | 574 251     | 553 895     | - 3,5%           |

| <b>RIVIÈRE-SALÉE</b>              | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 644 183     | 616 323     | 563 392     | 622 724     | 588 644     | - 5,5%           |
| Total des volumes facturés        | 644 183     | 616 323     | 563 392     | 622 724     | 588 644     | - 5,5%           |

| <b>SAINTE-ANNE</b>                | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 433 327     | 407 842     | 379 440     | 419 276     | 402 814     | - 3,9%           |
| Total des volumes facturés        | 433 327     | 407 842     | 379 440     | 419 276     | 402 814     | - 3,9%           |

| <b>SAINTE-LUCE</b>                | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 655 276     | 646 977     | 619 297     | 691 891     | 603 927     | - 12,7%          |
| Total des volumes facturés        | 655 276     | 646 977     | 619 297     | 691 891     | 603 927     | - 12,7%          |

| <b>SAINTE-ESPRIT</b>              | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>N/N-1 (%)</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Volumes vendus aux autres clients | 409 273     | 402 894     | 365 779     | 407 084     | 366 578     | - 10,0%          |

| SAINT-ESPRIT               | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Total des volumes facturés | 409 273 | 402 894 | 365 779 | 407 084 | 366 578 | - 10,0%   |

### 3.6.5 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

| Commune         | Usage         | Nom                                  | Volume Général (m3) | Volume journalier (m3/j) |
|-----------------|---------------|--------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| Diamant         | Professionnel | ETABLISSEMENTS MARINOTEL             | 20 686              | 57                       |
| Ducos           | Collectivité  | CENTRE PENITENTIAIRE                 | 93 577              | 256                      |
| Ducos           | Professionnel | SOGEP SARL                           | 19 297              | 53                       |
| Ducos           | Professionnel | S I M B I                            | 8 031               | 22                       |
| François        | Professionnel | HOTEL CAP EST LAGOON RESORT          | 16 122              | 44                       |
| François        | Professionnel | MARTINIQUE AVICULTURE                | 16 681              | 46                       |
| François        | Collectivité  | VILLE DU FRANCOIS                    | 18 362              | 50                       |
| François        | Professionnel | HERITIERS H.CLEMENT S.A.             | 10 598              | 29                       |
| François        | Professionnel | ABATTOIR BO KAILLE                   | 8 686               | 24                       |
| François        | Professionnel | ABATTOIR BO KAI                      | 17 942              | 49                       |
| François        | Collectivité  | LYCEE POLYVALENT DU FRANCOIS         | 8 995               | 25                       |
| François        | Collectivité  | CENTRE HOSPITALIER ERNEST WAN AJOUHU | 9 390               | 26                       |
| Les Trois Ilets | Professionnel | SDC FORT D'ALET                      | 6 417               | 18                       |
| Les Trois Ilets | Professionnel | SOCACO HOTEL BAMBOU                  | 9 282               | 25                       |
| Les Trois Ilets | Professionnel | S A I P B - LA PAGERIE               | 11 817              | 32                       |
| Les Trois Ilets | Professionnel | S.G.H.T.I SARL - CARAYOU             | 31 339              | 86                       |
| Les Trois Ilets | Professionnel | HOTEL BAKOUA                         | 15 962              | 44                       |
| Marin           | Professionnel | HOPITAL DU MARIN                     | 16 272              | 45                       |
| Marin           | Professionnel | ANTILLAISE EXPLOITATION              | 15 031              | 41                       |
| Marin           | Collectivité  | GESTIONNAIRE LEP                     | 6 580               | 18                       |
| Robert          | Professionnel | S C I ROBERT 2                       | 9 533               | 26                       |
| Robert          | Professionnel | NOUVELLE YAOURT LITTEE               | 59 641              | 163                      |
| Robert          | Collectivité  | VILLE DU ROBERT PISCINE MIRAMAR      | 11 852              | 32                       |
| Robert          | Professionnel | SOCIETE YAOURT DANONE                | 27 640              | 76                       |
| Saint Esprit    | Collectivité  | HOPITAL DU SAINT-ESPRIT              | 9 437               | 26                       |
| Sainte Anne     | Collectivité  | VILLE DE SAINTE ANNE                 | 8 598               | 24                       |
| Sainte Anne     | Professionnel | SMVV (STE QMAISE DE VVF) CLUB MED    | 65 441              | 179                      |
| Sainte Luce     | Professionnel | SMTVD                                | 7 855               | 22                       |
| Sainte Luce     | Professionnel | SEH DE SAINTE LUCE                   | 10 348              | 28                       |
| Sainte Luce     | Professionnel | SEH DE SAINTE LUCE                   | 7 266               | 20                       |
| Sainte Luce     | Professionnel | PIERRE ET VACANCES                   | 45 292              | 124                      |
| Trinité         | Professionnel | ASS COPROP TERRASSES CARAVELLE       | 7 234               | 20                       |
| Trinité         | Professionnel | MAISON FAMILIALE RURALE DE VACANCES  | 6 848               | 19                       |

| <i>Commune</i> | <i>Usage</i>  | <i>Nom</i>                     | <i>Volume Général (m3)</i> | <i>Volume journalier (m3/j)</i> |
|----------------|---------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| Trinité        | Collectivité  | LYCEE DE TRINITE               | 13 790                     | 38                              |
| Trinité        | Professionnel | SEH LA GOELETTE                | 11 184                     | 31                              |
| Trinité        | Professionnel | SEP HOTEL LA GOELETTE          | 7 982                      | 22                              |
| Trinité        | Collectivité  | VILLE DE TRINITE               | 7 265                      | 20                              |
| Trinité        | Collectivité  | HOPITAL DE TRINITE             | 17 772                     | 49                              |
| Trinité        | Collectivité  | GENDARMERIE NATIONALE          | 9 818                      | 27                              |
| Trinité        | Professionnel | FONDATION PARTAGE ET VIE       | 6 941                      | 19                              |
| Vauclin        | Professionnel | SDC PARC RESIDENTIEL DE LOISIR | 12 067                     | 33                              |
| <b>TOTAL</b>   |               |                                | <b>724 871</b>             | <b>1 986</b>                    |

- **Relevé des abonnés dont la consommation est supérieure à 6000 m3 par an**

**Médiane consommateur + 6000**

**Relève mensuelle du 01/01/2019 AU 31/12/2019**

### 3.6.6 La typologie des contacts clients

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

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

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

|                      | Diamant      | Ducos        | François     | Les Anses d'Arlet | Les Trois Ilets | Marin        | Rivière Pilote | Rivière Salée | Robert       | Saint Esprit | Sainte Anne  | Sainte Luce  | Trinité      | Vauclin      | Total général |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Courrier entrant     | 148          | 284          | 281          | 93                | 203             | 172          | 134            | 193           | 300          | 133          | 106          | 178          | 258          | 147          | 2 630         |
| Courrier sortant     | 6            | 18           | 17           | 15                | 12              | 7            | 6              | 12            | 16           | 10           | 5            | 4            | 13           | 7            | 148           |
| Email entrant        | 182          | 246          | 186          | 64                | 265             | 112          | 71             | 146           | 196          | 71           | 98           | 237          | 177          | 143          | 2 194         |
| Email sortant        | 5            | 3            | 10           | 3                 | 7               | 3            | 2              | 5             | 5            | 1            | 1            | 4            | 3            | 4            | 56            |
| Fax entrant          |              |              |              |                   |                 |              | 1              |               |              |              |              |              | 1            |              | 2             |
| Interne              | 9            | 28           | 20           | 8                 | 20              | 5            | 8              | 24            | 21           | 10           | 4            | 17           | 14           | 27           | 215           |
| Téléphone entrant    | 999          | 1 705        | 1 719        | 621               | 1 458           | 1 091        | 1 105          | 1 379         | 1 606        | 797          | 748          | 1 442        | 1 400        | 1 361        | 17 431        |
| Téléphone sortant    | 21           | 85           | 55           | 10                | 50              | 29           | 26             | 31            | 47           | 43           | 26           | 39           | 39           | 28           | 529           |
| Visite               | 199          | 552          | 597          | 121               | 293             | 221          | 272            | 383           | 520          | 274          | 98           | 329          | 338          | 393          | 4 590         |
| <b>Total général</b> | <b>1 569</b> | <b>2 921</b> | <b>2 885</b> | <b>935</b>        | <b>2 308</b>    | <b>1 640</b> | <b>1 625</b>   | <b>2 173</b>  | <b>2 711</b> | <b>1 339</b> | <b>1 086</b> | <b>2 250</b> | <b>2 243</b> | <b>2 110</b> | <b>27 795</b> |



### 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     | Les Anses d'Arlet | Les Trois Ilets | Marin        | Rivière Pilote | Rivière Salée | Robert       | Saint Esprit | Sainte Anne  | Sainte Luce  | Trinité      | Vauclin      | Total général |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| ABONNEMENT                      | 242          | 488          | 424          | 123               | 438             | 293          | 228            | 304           | 411          | 231          | 192          | 385          | 405          | 294          | 4 458         |
| ASSAINISSEMENT                  | 30           | 57           | 42           | 25                | 51              | 36           | 21             | 34            | 24           | 12           | 15           | 50           | 27           | 48           | 472           |
| CHANTIER                        | 4            | 7            | 4            | 2                 |                 | 2            | 4              | 1             | 3            | 5            | 4            | 1            | 6            | 1            | 44            |
| DISTRIBUTION                    | 231          | 348          | 478          | 164               | 334             | 177          | 257            | 306           | 384          | 191          | 151          | 331          | 314          | 243          | 3 909         |
| DIVERS                          | 96           | 232          | 175          | 42                | 137             | 96           | 97             | 157           | 168          | 82           | 62           | 103          | 143          | 105          | 1 695         |
| EDITION - CESSATION ABONNEMENT  |              |              |              | 1                 |                 |              |                |               | 1            | 2            |              |              |              |              | 4             |
| EDITION DU CONTRAT D'ABONNEMENT | 125          | 261          | 241          | 56                | 249             | 127          | 127            | 167           | 216          | 91           | 71           | 218          | 181          | 159          | 2 289         |
| ENCAISSEMENT                    | 414          | 746          | 720          | 241               | 496             | 534          | 494            | 610           | 727          | 378          | 328          | 529          | 597          | 624          | 7 438         |
| FACTURATION                     | 283          | 502          | 590          | 173               | 356             | 218          | 251            | 394           | 481          | 231          | 184          | 388          | 355          | 489          | 4 895         |
| MENSUALISATION                  | 147          | 306          | 234          | 110               | 251             | 163          | 148            | 207           | 306          | 127          | 82           | 252          | 222          | 149          | 2 704         |
| REDRESSEMENT JUDICIAIRE         |              | 1            |              |                   |                 |              |                | 1             |              |              |              |              |              |              | 2             |
| RELEVE                          |              |              |              |                   |                 | 1            |                |               |              |              |              |              |              |              | 1             |
| RESILIATION                     |              |              |              |                   |                 |              | 1              |               |              |              |              |              |              |              | 1             |
| <b>Total général</b>            | <b>1 572</b> | <b>2 948</b> | <b>2 908</b> | <b>937</b>        | <b>2 312</b>    | <b>1 647</b> | <b>1 628</b>   | <b>2 181</b>  | <b>2 721</b> | <b>1 350</b> | <b>1 089</b> | <b>2 257</b> | <b>2 250</b> | <b>2 112</b> | <b>27 912</b> |

### 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.

Au 31 décembre 2019, 18 % clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

| Activité de gestion   |         |
|---|---------|
| Désignation   | 2019    |
| Nombre d'abonnés mensualisés                                      | 13 982  |
| Nombre d'abonnés prélevés   | 11 674  |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers   | 135 823 |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels | 9 866   |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité   | 1 768   |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres         | 241     |
| Nombre total de factures comptabilisées                           | 147 698 |

- En 2019, près de **882** échéanciers ont été accordés pour les clients de l'Ex-SICSM

### 3.6.9 La relation clients

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

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

- 

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

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

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

une réponse adaptée aux questions des clients

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

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

- **UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION**

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

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



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

Un courrier d'accueil,

Le règlement de service,

Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture...), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

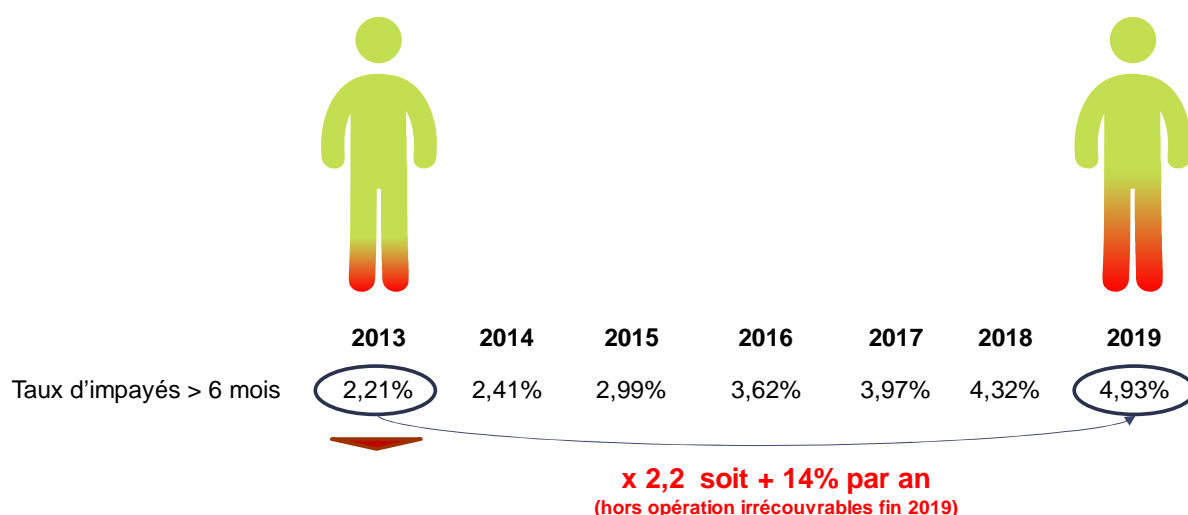
#### 3.6.10 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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



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

**Recouvrement amiable :**

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

**Recouvrement précontentieux**

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

**Recouvrement contentieux**

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

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

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

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

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés local de 7,14%

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

### 3.6.11 Le fonds de solidarité

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

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

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

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

| Le fonds de solidarité  |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|
|   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées                                   | 36     | 42     | 48     | 73     |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL                      | 8733   | 4 021  | 20905  | 10625  |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé) | 0,0016 | 0,0005 | 0.0024 | 0,0021 |

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

La dernière enquête réalisée l'a été par téléphone au cours du mois d'octobre 2019, toujours en collaboration avec l'Institut LHdom, dix-huit mois après celle de l'année précédente.

#### > La méthodologie

##### Les cibles de l'étude :

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

##### Le questionnaire :

Le questionnaire identique à celui administré en Juin 2018.

##### L'échantillonnage :

- Espace sud : 305 entretiens
- CAP Nord : 100 entretiens

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

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

Calendrier :

Cette étude a été réalisée sur 5 semaines.

Les derniers résultats obtenus en Octobre 2019 sont présentés ci-dessous.

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

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

- Pour ESPACE SUD, en 2018, la SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 6.92 / 10, contre 7.48 / 10 en 2019.
- Pour CAP NORD, en 2018, la SME bénéficie d'une note d'appréciation globale de 6.70 / 10, contre 7.15 / 10 en 2019.

👉 **Image institutionnelle**

**Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent, pour la plupart d'entre eux, une hausse après la baisse généralisée de 2014 :**

Est en progression :

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

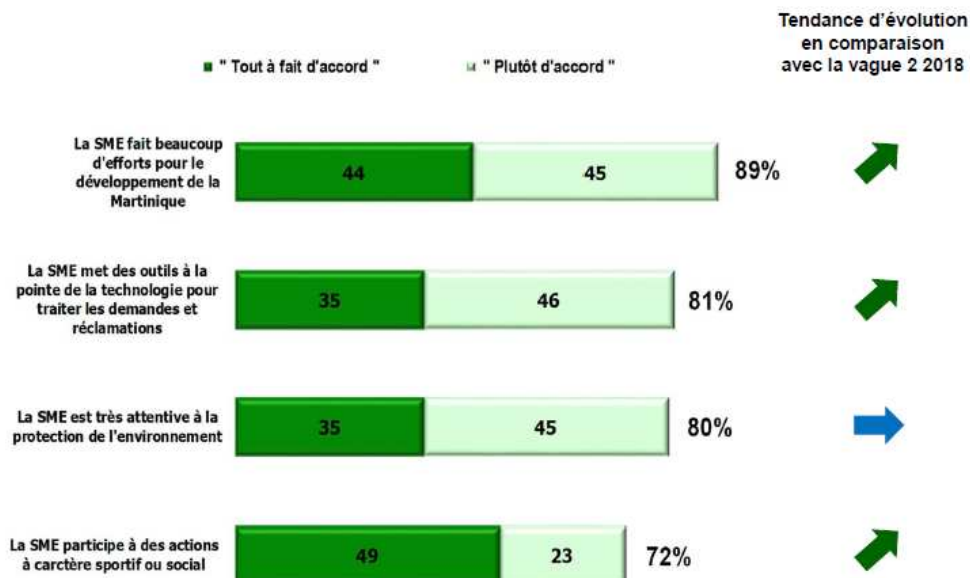
Sont stables :

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

Nous ne constatons aucun indicateur en baisse.

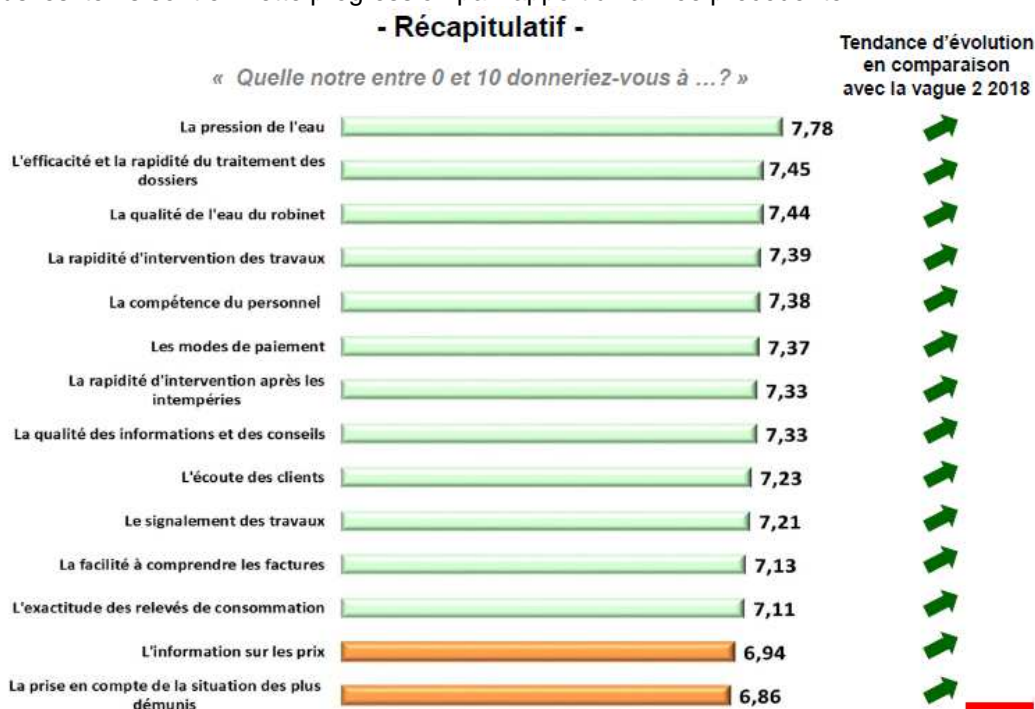
## ESPACE SUD

### - Récapitulatif -



### ☞ Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

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



La perception de la gestion des coupures d'eau ne s'améliore pas : 23 % des interviewés déclarent que des travaux ont occasionné des coupures d'eau chez eux au cours de l'année, contre 37 % en 2018.

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau sont en augmentation, ils passent de 47 % (en 2018) à 51 % (en 2019).

La perception des efforts pour limiter la fréquence et la durée des coupures par la SME est en augmentation et passe de 6.82/10 (en 2018) à 7.26/10 (en 2019).

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est en baisse de 2% ; « facture trop élevée » reste le principal motif d'insatisfaction exprimé depuis 2 ans, il diminue cependant de 18 %.

Certains motifs sont en hausse, tels que :

- Litige sur la facture ou le compteur
- Problème sur la qualité de l'eau

### ☞ Les améliorations souhaitées par les abonnés pour les années avenir

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les améliorations qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité dans les prochaines années, 35% des interviewés font des suggestions et les quatre principaux souhaits sont les suivants :

- Baisse du prix de l'eau
- Amélioration de la qualité de l'eau
- Davantage d'informations : sur les coupures, les tarifs, la qualité de l'eau...
- Amélioration de la qualité de service



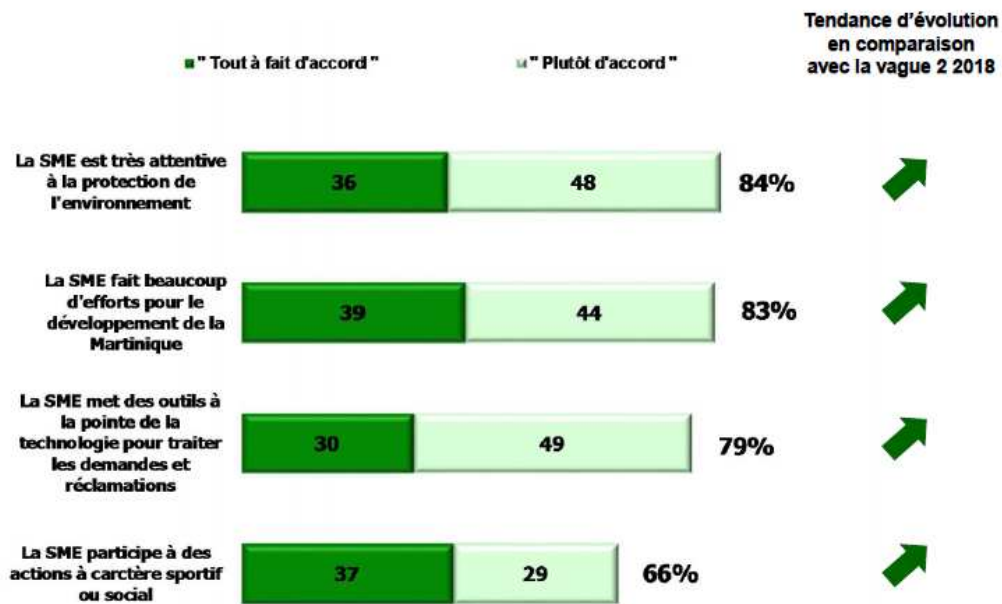
## CAP NORD

### ☞ Image institutionnelle

Les indicateurs liés à l'image institutionnelle enregistrent, une augmentation généralisée de la satisfaction clients après la baisse généralisée de 2014 :

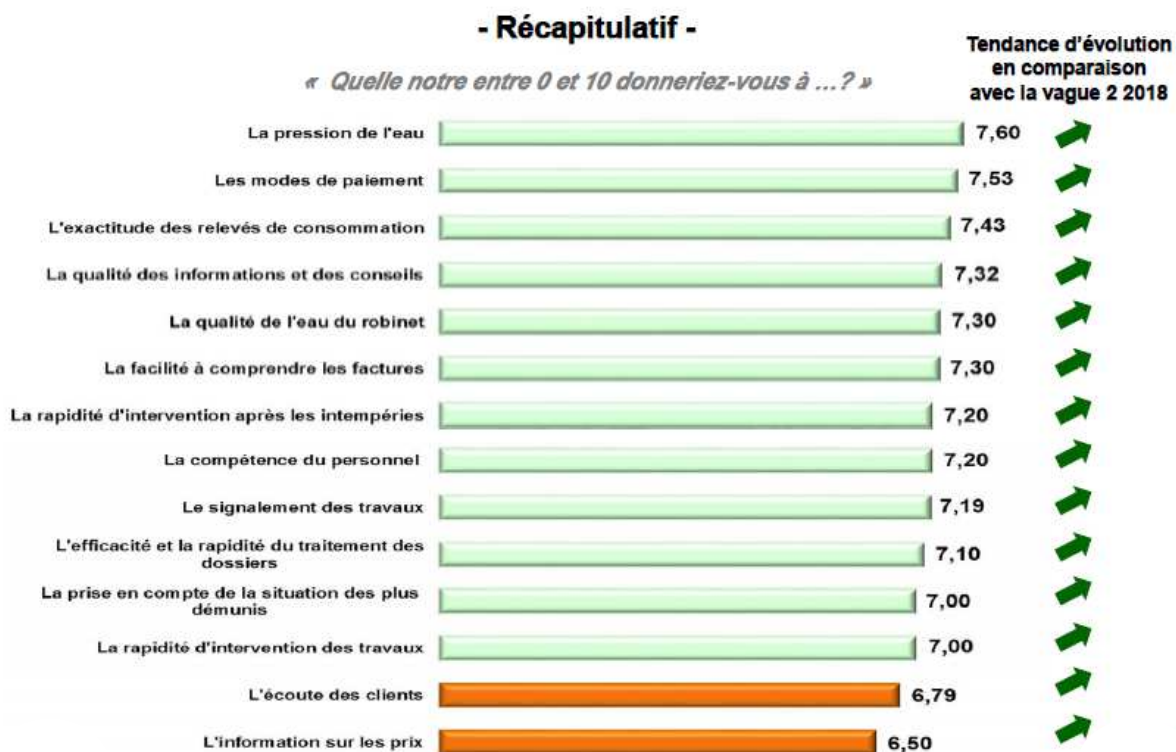
- La SME est attentive à la protection de l'environnement.
- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique.
- La SME met les outils à la pointe de la technologie pour traiter les demandes et réclamations.
- La SME participe à des actions à caractère sportifs ou social

### - Récapitulatif -



### ☞ Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

Tous les indicateurs sont à la hausse.



La perception de la gestion des coupures d'eau ne s'améliore pas : 36 % des interviewés déclarent que des travaux ont occasionné des coupures d'eau chez eux au cours de l'année, contre 51 % en 2018 (seconde vague de l'enquête).

Les clients déclarant avoir été prévenus avant une coupure d'eau, passent cependant de 47 % (en 2018) à 50 % (en 2019). Notre note moyenne concernant la capacité à informer en cas de coupure programmée passe de 6.48/10 (en 2018) à 7.04/10 (en 2019).

La perception des efforts pour limiter la fréquence et la durée des coupures par la SME est en hausse et passe de 6.58 /10 (en 2018) à 7.07 /10 (en 2019).

Le pourcentage de clients déclarant avoir des motifs d'insatisfaction envers la SME est en baisse de 20 points, il passe de 34 en 2018 contre 14 en 2019.

Les items « Problème de la qualité de l'eau » et « Problème sur la pression de l'eau » sont les motifs d'insatisfaction exprimés.

Le problème sur la qualité de l'eau reste stable par rapport à l'année 2018.

Le problème sur la pression de l'eau est en augmentation de 3 à 7 %.

#### **☞ Les améliorations souhaitées par les abonnés pour les années avenir**

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les améliorations qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité dans les prochaines années, 10 % des interviewés (contre 34 en 2018) font des suggestions et les quatre souhaits suivants arrivent en tête en 2019 :

- La baisse du prix de l'eau,
- La qualité de l'eau au robinet,
- La qualité du service de l'eau,
- 
- Une réduction des délais d'intervention et une rapidité dans le traitement des réclamations



# 4 | Comptes de la délégation



## 4.1 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

### 4.1.1 La situation sur les installations

#### • LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

| Les opérations réalisées CAESM EAU |                |                                |            |
|------------------------------------|----------------|--------------------------------|------------|
| CHANTIER                           | COMMUNE        | SITE                           | Total      |
| RCC000                             |                | RNVLT Compteurs S.Client       | 513 632,91 |
| RE0000                             |                | Renouvellement EP              | 302 780,61 |
| RE14015                            |                | REDUCTEURS PRESS°              | 565,66     |
| RE14016                            |                | REDUCTEURS PRESS° REG ATS      | 59 777,34  |
| RE14032                            |                | RPLCT VENTOUSES RESEAUX ATS    | 8 676,34   |
| RE14033                            |                | RPLCT VANNES RESEAUX           | 45 357,46  |
| RE18021                            | DUCOS          | RECHLORATION BAC COCO ELECTROC | 1 202,46   |
| RE18022                            | RIV SALEE      | RECHLORATION LA FLEURY ELECTRO | 569,14     |
| RE18023                            | FRANCOIS       | RECHLORATION DOSTALY ELECTROCH | 2 877,22   |
| RE18074                            | RIV SALEE      | STATION THORAILLE POMPE N°2 pu | 6 332,70   |
| RE18097                            | BELLE FONTAINE | Bellefontaine/Réservoir Cheval | 11 909,41  |
| RE18114                            | VERT PRE       | USINE DE DIRECTOIRE Stand de v | 458,00     |
| RE18117                            | ANSES D'ARLET  | LES HAMEAUX DE GALLOCHAT POMPE | 20 196,96  |
| RE18118                            | TROIS ILETS    | MORNE CLOUETTE POMPE (x2)      | 10 703,15  |
| RE18119                            | FRANCOIS       | GRAND BOUCAN BALLON ANTI BELIE | 24 222,03  |
| RE18120                            | MARIN          | CAP MARIN BALLON ANTI BELIER   | 23 920,73  |
| RE18121                            | RIV PILOTE     | FOND MASSON POMPE (x2)         | 11 052,59  |
| RE18122                            | RIV PILOTE     | MORNE ROCHE SURPRESSEUR        | 1 205,23   |
| RE18135                            | VERT PRE       | USINE DE DIRECTOIRE Vannes mot | 8 529,76   |
| RE18212                            | FRANCOIS       | Analyseur complet de chlore an | 799,64     |
| RE19001                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE FILTRATI | 2 122,01   |
| RE19009                            | TROIS ILETS    | RES BOIS D'INDE ACQUISITION DE | 2 121,11   |
| RE19010                            | VERT PRE       | USINE DE DIRECTOIRE POMPES EAU | 18 948,40  |
| RE19015                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE DESINFEC | 2 495,30   |
| RE19016                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE AIR SERV | 99,19      |
| RE19017                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE AUTOMATE | 7 564,08   |
| RE19018                            | MARIN          | RES MORNE WAN TELETRANSMETTEUR | 205,68     |
| RE19019                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE FLOCULAT | 506,85     |
| RE19026                            | SAINTE LUCE    | RES TROIS RIVIERE comptage EDF | 4 184,87   |
| RE19027                            | DUCOS          | SP FOND D'OR ARMOIRE ELECTRIQU | 45 708,73  |
| RE19028                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE RESERVOI | 1 937,25   |
| RE19029                            | ST JOSEPH      | USINE RIVIERE BLANCHE GALERIE  | 1 881,90   |
| RE19030                            | VERT PRE       | USINE DE DIRECTOIRE PREPARATIO | 20 013,00  |
| RE19032                            | VERT PRE       | USINE DE DIRECTOIRE PULSATOR   | 7 282,00   |

| Les opérations réalisées CAESM EAU |               |                                |           |
|------------------------------------|---------------|--------------------------------|-----------|
| CHANTIER                           | COMMUNE       | SITE                           | Total     |
| RE19035                            | FRANCOIS      | RES TELETRANSMETTEUR           | 226,33    |
| RE19036                            | MARIN         | SP TELETRANSMETTEUR            | 77,89     |
| RE19037                            | VAUCLIN       | RES TELETRANSMETTEUR           | 361,44    |
| RE19038                            | ST ANNE       | SP TELETRANSMETTEUR            | 202,54    |
| RE19043                            | ANSES D'ARLET | RES TELETRANSMETTEUR           | 146,83    |
| RE19045                            | TROIS ILETS   | RES TELETRANSMETTEUR           | 77,89     |
| RE19046                            | DUCOS         | SP bac coco pompage            | 3 027,58  |
| RE19049                            | ST JOSEPH     | USINE RIVIERE BLANCHE Portail  | 3 478,40  |
| RE19051                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE Pompe Lava | 9 714,00  |
| RE19052                            | RIV SALEE     | RESERVOIR FOND MASSON COMPTAGE | 101,00    |
| RE19053                            | SAINTE LUCE   | RESERVOIR TROIS-RIVIERES COMPT | 4 323,31  |
| RE19054                            | ST ANNE       | RESERVOIR SAINTE-ANNE BAS COMP | 1 149,02  |
| RE19055                            | ST ANNE       | RESERVOIR CAP CHEVALIER COMPTA | 519,90    |
| RE19056                            | MARIN         | RESERVOIR MORNE GOMMIER COMPTA | 1 364,03  |
| RE19057                            | MARIN         | RESERVOIR DUPREY COMPTAGE DIST | 1 941,13  |
| RE19058                            | MARIN         | RESERVOIR MONDESIR COMPTAGE DI | 2 708,59  |
| RE19059                            | MARIN         | RESERVOIR CAP MARIN COMPTAGE D | 778,79    |
| RE19060                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE PULSATOR   | 391,06    |
| RE19061                            | ST JOSEPH     | SORTIE RIBLA DEBITMETRE ELECTR | 610,80    |
| RE19062                            | RIV SALEE     | RACCORDEMENT DEBITMETRE COMPTA | 557,90    |
| RE19063                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE VANNES AIR | 109,10    |
| RE19064                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE VACUOMETRE | 3 807,70  |
| RE19065                            | DIAMANT       | SP BOURG EGLISE POMPE N°2      | 3 405,87  |
| RE19092                            | DUCOS         | RESERVOIR MORNE CARETTE COMPTA | 677,82    |
| RE19097                            | LAMENTIN      | SP FOND D'OR POMPE n°1, N°2, N | 11 609,28 |
| RE19098                            | LAMENTIN      | SP FOND D'OR Anti Belier       | 3 214,00  |
| RE19101                            | MARIN         | RESERVOIR MONTGERALD COMPTAGE  | 535,67    |
| RE19103                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE ACTIONNEUR | 5 090,00  |
| RE19108                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE TURBIDIMET | 5 702,11  |
| RE19110                            | VERT PRE      | USINE DE DIRECTOIRE POMPE PERI | 4 940,30  |
| RE19113                            | MARIN         | SP MONTG COMM OUVRAGES         | 8 336,63  |
| RE19114                            | RIV PILOTE    | RES MORNE WAN COMMUNICATION OU | 760,45    |
| RE19116                            | MARIN         | RES MONTGERALD COMMUNICATION O | 334,79    |
| RE19117                            | VAUCLIN       | RES BEAUJOLAIS COMMUNICATION O | 267,83    |
| RE19118                            | MARIN         | SP MORNE FLAMBEAU DEMARREUR PR | 952,00    |
| RE19119                            | VAUCLIN       | SP BEAUJOLAIS COMMUNICATION OU | 267,83    |
| RE19124                            | RIV SALEE     | RES Courbaril COMPTAGE         | 133,91    |
| RE19125                            | DIAMANT       | SP Bourg Eglise COMPTAGE       | 133,91    |
| RE19127                            | FRANCOIS      | RES Bois Soldat COMPTAGE       | 133,91    |
| RE19132                            | ST JOSEPH     | SP SEAILLES COMMUNICATION OUVR | 170,52    |
| RE19134                            |               | STEU LES COTEAUX PONT RACLEUR  | 535,67    |
| RE19139                            | ST JOSEPH     | USINE DE RIVIERE BLANCHE ECHAN | 485,00    |
| RE19141                            | VAUCLIN       | SP PLACIDE POMPE               | 200,87    |
| RE19142                            | MARIN         | COMPTAGE MORNE FLAMBEAU DEBIT  | 4 794,19  |
| RE19143                            | TROIS ILETS   | SP LES HAMEAUX GALLOCHAT DISJO | 1 214,57  |
| RE19145                            | ST JOSEPH     | USINE RIVIERE BLANCHE COMPRESS | 1 262,18  |
| RE19146                            | VAUCLIN       | SP morne sulpice POMPE N°1     | 133,91    |
| RE19147                            | TROIS ILETS   | MORNE CLOUETTE ARMOIRE ELECTRI | 3 013,09  |
| RE19148                            | TROIS ILETS   | LES HAMEAUX ARMEES ARMOIRE ELE | 3 013,09  |
| RE19149                            | TROIS ILETS   | POMPAGE GALLOCHAT ARMOIRE ELEC | 2 812,24  |
| RE19150                            | MARIN         | CAP MARIN + COUBARIL ARMOIRE E | 2 812,24  |
| RE19168                            | DUCOS         | RES BAC COCO CARTE AI          | 423,69    |
| RE19169                            | DIAMANT       | RES BOURG LACROX S530          | 877,87    |
| RE19170                            | RIV SALEE     | RES PETIT BOURG CARTE DI       | 337,80    |
| RE19173                            | FRANCOIS      | RES MORNE COURBARIL CARTE GSM  | 278,76    |
| RE19174                            | FRANCOIS      | POMPAGE CHOPOTTE CARTE GSM 3   | 179,22    |
| RE19175                            | ANSES D'ARLET | SURPRESSEUR FOND FLEURY GSM 3  | 211,80    |

| <b>Les opérations réalisées CAESM EAU</b> |                |                                |                     |
|---|----------------|--------------------------------|---------------------|
| <b>CHANTIER</b>                           | <b>COMMUNE</b> | <b>SITE</b>                    | <b>Total</b>        |
| RE19177                                   | FRANCOIS       | RES MORNE GAMELLE KIT RADIO    | 511,03              |
| RE19178                                   | FRANCOIS       | RES MORNE GAMELLE ANTENNES     | 759,14              |
| RE19179                                   | FRANCOIS       | RES MORNE GAMELLE CABLES 2S    | 168,12              |
| RE19180                                   | FRANCOIS       | POMPAGE MORNE GAMELLE KIT RADI | 511,03              |
| RE19181                                   | FRANCOIS       | POMPAGE MORNE GAMELLE ANTENNES | 223,47              |
| RE19182                                   | FRANCOIS       | POMPAGE MORNE GAMELLE CABLES 2 | 168,12              |
| <b>Total général</b>                      |                |                                | <b>1 277 108,87</b> |

| <b>Les opérations réalisées CAPNORD Robert Trinité EAU</b> |                |                                |                                   |
|--|----------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| <b>CHANTIER</b>  | <b>COMMUNE</b> | <b>SITE</b>                    | <b>CAPNORD Robert Trinité EAU</b> |
| RCC000   |                | RNVLT Compteurs S.Client       | 88 924,43                         |
| RE0000   |                | Renouvellement EP              | 52 828,70                         |
| RE14016  |                | REDUCTEURS PRESS° REG ATS      | 1 237,06                          |
| RE14032  |                | RPLCT VENTOUSES RESEAUX ATS    | 184,33                            |
| RE14033  |                | RPLCT VANNES RESEAUX           | 424,19                            |
| RE18145  | ROBERT         | RESERVOIR AUGRAIN HYDRAULIQUE  | 1 394,37                          |
| RE18147  | TRINITE        | COMPTAGE COSMY CAPTEURS        | 4 166,92                          |
| RE18175  | TRINITE        | RESERVOIR MORNE PAVILLON 1 DEB | 133,91                            |
| RE19033  | ROBERT         | RES TELETRANSMETTEUR           | 57,30                             |
| RE19034  | TRINITE        | SP TELETRANSMETTEUR            | 1 337,43                          |
| RE19120  | TRINITE        | RES Brin d'Amour Add COMPTAGE  | 133,91                            |
| RE19121  | TRINITE        | RES Brin d'Amour Distri COMPTA | 133,91                            |
| RE19123  | TRINITE        | RES Morne Pavillon 2 COMPTAGE  | 133,91                            |
| RE19126  | ROBERT         | RES Chapelle Villarson COMPTA  | 133,91                            |
| RE19171  | ROBERT         | RES BOURG ROBERT CARTE 10 BT   | 369,10                            |
| RE19183  | ROBERT         | VANNE DU CHINOIS CARTES 4 AI   | 423,69                            |
| <b>Total général</b>                                       |                |                                | <b>152 017,07</b>                 |



# 5 | Votre délégataire

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

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

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

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

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

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

### 5.1.2 Nos implantations

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



### 5.1.3 Nos moyens humains

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

**L'agence métier eau potable** assure :

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

**L'agence métier Assainissement** assure :

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

### L'agence clientèle :

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

### L'agence Visio :

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

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

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

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

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

### 5.1.4 Nos moyens matériels

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

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

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

- 2 Camions avec grue et nettoyeur haute pression
- 4 triphones (détection de fuites)
- 2 corrélateurs acoustiques recherche de fuite
- 7 détecteurs de canalisations
- 7 détecteurs de métaux
- 6 groupes électrogènes
- 5 compresseurs électriques
- 5 compresseurs d'air
- 1 coupe tube Ø 600 à 700 Obturateurs de diamètre
- 10 tronçonneuses à disques
- 4 tronçonneuses
- 2 véhicules légers d'intervention
- 1 caméra autodirectionnelle à tête rotative permettant le contrôle interne des réseaux, régie sur le véhicule et magnétoscope associé
- Matériel de test à l'air permettant la vérification de l'étanchéité des réseaux
- Matériel générateur de fumée pour la réalisation des enquêtes

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

La SME met donc à disposition :

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



### 5.1.5 Nos moyens logistiques

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

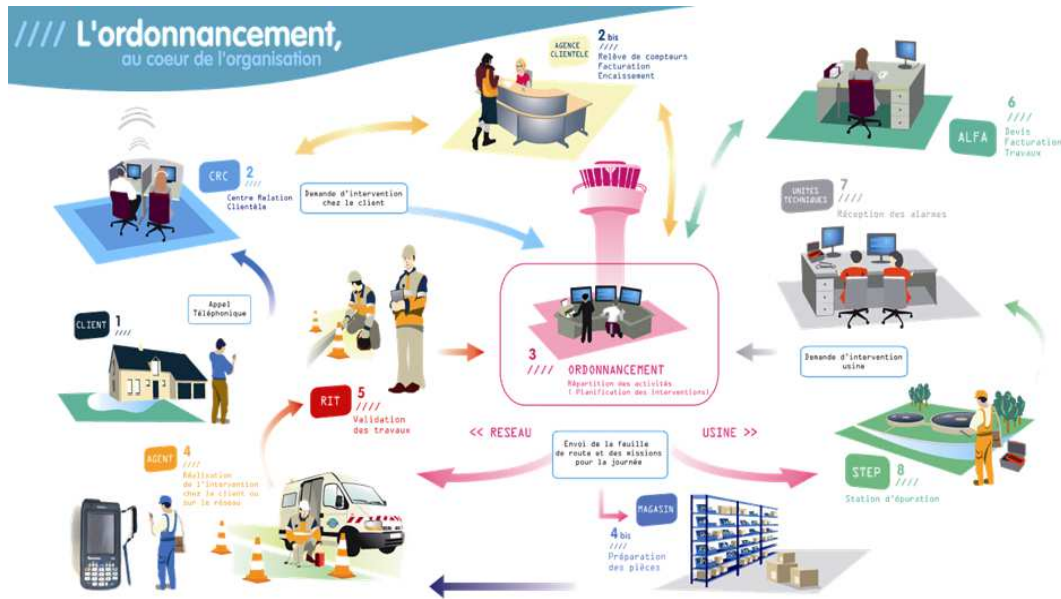
Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

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

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

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

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



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

### 5.1.6 Les autres moyens

#### ▪ Le matériel de chantiers et d'intervention

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

Parmi ces moyens, on compte :

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

#### ▪ Le matériel de contrôle (réseaux et incendie)

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

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

### 5.1.7 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

#### Devenir le leader mondial des services à l'environnement

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

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

#### Un groupe engagé pour la planète

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

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

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

#### Un groupe engagé pour les hommes

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

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires. SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

#### SUEZ certifié Top employeur 2019

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

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

### 5.1.8 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SME, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

#### Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

#### Être le lien privilégié entre les clients et la SME

Au niveau local, ce sont **33 494** appels qui ont été traités en 2019

**86 %** de prise d'appel



### 5.1.9 La gestion des courriers

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

**5499** courriers ont été traités en 2019.

**21%** des courriers ont obtenu une réponse définitive dans les 10 jours

**9,67%** des contacts se font par courrier

### 5.1.10 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet [www.smeaux.fr](http://www.smeaux.fr) a accueilli plus de 34 415 visiteurs uniques chaque mois, soit 10% visiteurs de moins que l'année précédente.

Le site [www.tsmeaux.fr](http://www.tsmeaux.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).

*Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)*

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

**Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :**

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

### 5.1.11 L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

## 5.2 Notre système de management



**SOCIETE  
MARTINICAISE  
DES EAUX**



### POLITIQUE D'AMELIORATION

En Martinique, nous vivons actuellement des mutations profondes, multiples et rapides : la reprise des compétences Eau et Assainissement par les communautés d'agglomération, l'émergence de nouvelles parties intéressées, le développement du numérique, les effets du réchauffement climatique, l'évolution des attentes de nos clients des normes, exigences...

Dans ce contexte, pour **redevenir une référence en Martinique** et pérenniser notre entreprise, notre politique d'amélioration de la qualité a été redéfinie en intégrant le **référentiel ISO 9001 version 2015**.

Aussi, en adéquation avec cette stratégie, nos efforts restent centrés sur :

1. **Le développement commercial et la reconquête de nos contrats**
2. **L'amélioration de notre compétitivité**
3. **L'excellence opérationnelle**
4. **La satisfaction de nos clients et des parties intéressées**
5. **L'implication de tous les acteurs de l'entreprise**

Chacun de nos processus à travers notre Système de Management de la Qualité, contribue à l'atteinte de ces objectifs

Pour **enchanter nos clients**, nous devons développer et améliorer en permanence notre Système de Management de la Qualité. En tant que Directeur Général de la SME, je m'engage à y consacrer les moyens nécessaires. En 2019, nous allons **maintenir le cap sur nos priorités** :

1. Analyser les **risques et opportunités** de tous nos métiers pour mieux nous transformer,
2. Développer des **services innovants** pour se différencier de la concurrence, devenir plus performant,
3. Etre **attentif à nos clients et nos parties intéressées** pertinentes
4. **Moderniser notre relation** en développant de nouveaux outils numériques,
5. Créer un véritable **partenariat** avec les communautés d'agglomération et nos sous-traitants,
6. Intégrer et **respecter les nouvelles exigences** réglementaires et contractuelles,
7. Nous assurer de l'excellence des services par un management plus orienté vers le **leadership**
8. Encourager la **démarche environnementale** et améliorer notre impact sur la planète
9. Renforcer, simplifier et donner **plus de sens à notre communication** interne comme externe
10. Mettre **les hommes et les femmes de la SME au cœur des transformations** et des évolutions,
11. Développer la **culture de la solidarité et de l'engagement** déjà bien présente chez nous,
12. Accompagner et former nos collaborateurs afin de toujours **garantir une qualité de service**.

L'encadrement de la SME épaulé par notre responsable QSE est garant de l'application du Système de Management mis en place. Il dispose des moyens et de l'autorité nécessaire au bon accomplissement de ses missions au sein de la SME.

En tant que Directeur Général de la SME, je compte sur chacun d'entre vous pour atteindre les objectifs de production et distribution d'eau potable au robinet du consommateur, de satisfaction de nos clients et parties intéressées, de respect de l'environnement, de préservation de la santé des collaborateurs et de pérennité de l'entreprise. **Je suis très confiant pour l'avenir**, nous avons bien progressé et sommes sur la bonne voie...

*Don't work with you, we build  
sustainably a better future!  
For this, you can count on  
my support.*

Le 17 avril 2019  
Philippe GRAND

## 5.2.1 Les certifications spécifiques au contrat

### NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre certificat a été renouvelé en 2019. Nous sommes passés à la version 15 de la norme ISO 9001 en 2018.

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

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



**Certificat**  
Certificate

N° 2001/16717.11

Page 1 / 1

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

### SOCIETE MARTINICAISE DES EAUX

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.  
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EFFLUENTS.  
PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, INDUSTRIELLE ET ASSAINISSEMENT.  
GESTION DES SERVICES A LA CLIENTELE.  
PRODUCTION AND DISTRIBUTION OF DRINKING WATER. COLLECTION AND TREATMENT OF  
WASTEWATER. PROVISION OF SERVICES RELATING TO DRINKING AND INDUSTRIAL WATER AND  
SEWERAGE. CUSTOMER SERVICES MANAGEMENT.

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

### ISO 9001 : 2015

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

ROND POINT PLACE D'ARMES FR-97284 LE LAMENTIN CEDEX 2  
USINE DE RIVIERE BLANCHE FR-97212 SAINT JOSEPH  
PETIT BOURG FR-97215 RIVIERE SALEE  
6 RUE SCHOELCHER FR-97221 LE CARBET  
USINE D'URION QUARTIER URION FR-97226 LE MORNE VERT  
2 ALLEE DES PALMISTES QUARTIER MANSARDE FR-97231 LE ROBERT  
ZONE ARTISANALE ARTIMER FR-97290 LE MARIN  
ROND POINT PLACE D'ARMES FR-97284 LE LAMENTIN CEDEX 2

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

2019-11-21

Jusqu'au  
Until

2022-11-05

Signature Fournisseur

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



Flashez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Real le certificat électronique, consultable sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org), tel tel en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](https://www.afnor.org)  
affiche le réel état des compétences. COFRAC n° 12021. Certification de l'organisme de management. Plus de détails sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
COFRAC n° 12021. Management System Certification. More details at [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
AFNOR est une marque déposée. AFNOR is a registered trademark. CERT 12021/11/2019

### NOTRE ORGANISATION

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

### NOTRE DEMARCHE SECURITE

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

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

#### Rappel réglementaire

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

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 04 Septembre 2019 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2019.

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

#### La démarche d'évaluation des risques

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

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

En ce qui concerne les activités de réseaux eau potable et de gestion des usines de production d'eau potable :

- Activité n° 00 - Population exposée non spécifique à une activité
- 03 - Enquête de terrain sur le réseau
- 04 - Intervention sur un réseau de canalisations et d'équipements hydrauliques
- 05 - Intervention sur un poste de comptage
- 06 - Réalisation de travaux neufs "réseaux"
- 07 - Contrôle de travaux "réseaux"
- 08 - Exploitation d'une usine d'Eau Potable
- 09 - Nettoyage d'un ouvrage de stockage Eau Potable
- 14 - Maintenance électrique et Maintenance mécanique
- 15 – Instrumentation
- 16 - Intervention informatique industrielle
- 18 - Mise en service et contrôles de travaux neufs "usines"
- 19 - Relation clients : Par téléphone et à l'accueil
- 20 - Relation clients : Enquêtes terrain
- 21 - Relevé de compteur
- 24 – Télécontrôleur

- 25 - Déplacement pour une intervention ou un trajet
- 26 - Visite de terrain ou de chantier
- 27 - Activité de laboratoire
- 28 - Entretien de bâtiments
- 30 - Activité Magasin Entrepôt ou Parc matériaux
- 31 - Activité Administrative / Bureau d'étude

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

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

2) suite aux nouveaux textes réglementaires,

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

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

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

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

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

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

9) et suite aux accidents du travail et aux presque accidents.

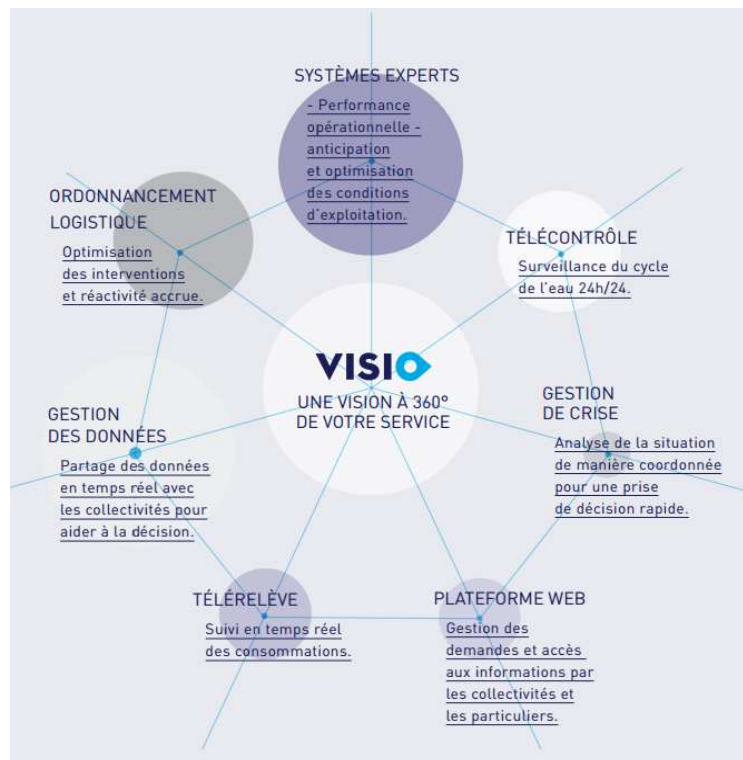
## 5.3 Nos offres innovantes

### 5.3.1 Notre organisation VISIO

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

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

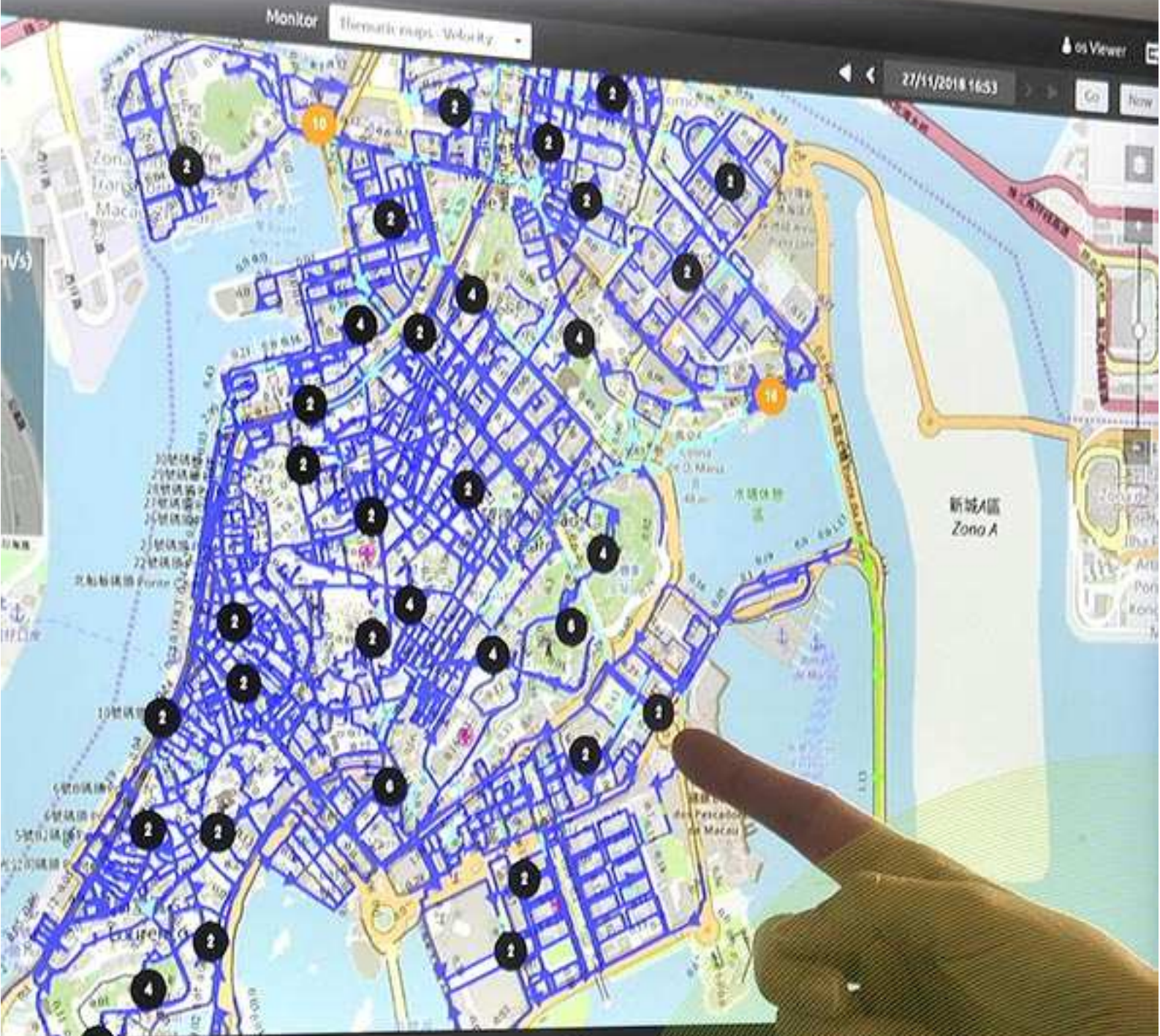
Le centre VISIO est pleinement au service de la révolution de la ressource.







# 6 | 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

---

- **Branchement 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)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j)

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

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365$   
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 m<sup>3</sup>/km/j).

## L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

## M

---

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

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

## N

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

## P

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)

L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

## V

---

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

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

- **Volume mis en distribution (VMED)**

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (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 m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (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 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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) x 100

#### • **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 pluriannuelle du service d'eau potable.

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

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

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble des plans de 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 définie 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 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 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 imprévues 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

# 7 | Annexes

# 7.1 Annexe 1 - Synthèse Réglementaire

## COMMANDE PUBLIQUE

### Entrée en vigueur du code de la commande publique

#### Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

#### Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1<sup>er</sup> avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20](#) - [Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

### Seuils de procédure formalisée

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

| <b>SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :</b>   |                |
|---|----------------|
| <b>POUVOIRS ADJUDICATEURS</b>   |                |
| Fournitures et services :   |                |
| a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)  | 139 000 € HT   |
| b) Autres pouvoirs adjudicateurs  | 214 000 € HT   |
| c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2) | 214 000 € HT   |
| Travaux   | 5 350 000 € HT |
| <b>ENTITÉS ADJUDICATRICES</b>   |                |
| Fournitures et services   | 428 000 € HT   |
| Travaux   | 5 350 000 € HT |
| <b>SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT</b>   |                |

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

### Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

### Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.  
[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

### Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

| Numéro de l'annexe | Nom de l'annexe   |
|--------------------|---|
| Annexe n° 1        | <a href="#">Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</a>   |
| Annexe n° 2        | <a href="#">Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</a>   |
| Annexe n° 3        | <a href="#">Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</a>  |
| Annexe n° 4        | <a href="#">Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique</a>                       |
| Annexe n° 5        | <a href="#">Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</a>   |
| Annexe n° 6        | <a href="#">Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</a>   |
| Annexe n° 7        | <a href="#">Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</a>   |
| Annexe n° 8        | <a href="#">Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</a>  |
| Annexe n° 9        | <a href="#">Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</a>  |
| Annexe n° 10       | <a href="#">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</a> |
| Annexe n° 11       | <a href="#">Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</a>   |
| Annexe n° 12       | <a href="#">Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</a>   |
| Annexe n° 13       | <a href="#">Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</a>   |

|              |   |
|--------------|---|
| Annexe n° 14 | <a href="#">Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</a>  |
| Annexe n° 15 | <a href="#">Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</a>   |
| Annexe n° 16 | <a href="#">Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</a>   |
| Annexe n° 17 | <a href="#">Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</a>  |
| Annexe n° 18 | <a href="#">Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</a>   |
| Annexe n° 19 | <a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</a>  |
| Annexe n° 20 | <a href="#">Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé</a> |
| Annexe n° 21 | <a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</a>   |

[Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A](#)

### **Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité**

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

### **Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales**

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

### **Affacturation inversé dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturage inversé dans les marchés publics : « Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.

*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Facturation électronique dans la commande publique**

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste des mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

### **Montant des avances versées aux PME**

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

### **Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public**



Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

### **Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics**

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes**

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1).

Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

## **GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT**

---

### **Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la



compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026* ».

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement**

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie**

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Sort des syndicats**

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité.

L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Tarifification sociale**

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

#### [Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017](#) relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

#### **RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités**

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf)

#### **RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national**

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des

données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

## **Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

### **ASSAINISSEMENT**

---

#### **Aire de grand passage et services publics eau et assainissement**

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

#### **Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

#### **DERU et délimitation des zones sensibles**

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

#### **Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive**

**Texte non paru au JO**

[http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note\\_technique\\_zones\\_sensibles\\_2019.pdf](http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf)

### **EAU POTABLE**

---

#### **Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

#### **Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste\\_20190008\\_0000\\_0056.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf)

#### **Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau**

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

## AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

---

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

## REDEVANCES A VNF

---

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

**Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

## OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

---

**Délimitation des bassins ou groupements de bassins**

**Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

---

**Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

**Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

**Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale**

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire

relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité.

La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

#### **Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

#### **Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation**

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

#### **Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.**

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « [milieumarinfrance.fr](http://milieumarinfrance.fr) » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

#### **Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666)

#### **GEMAPI**

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise



également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

**Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

---

**ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110**

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

**Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

---

**Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier**

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

**Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**

**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE  
Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation  
environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

**Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs**

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

**Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

## URBANISME

---

**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

**Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme** <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

### **Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

**Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

## **SECURITE DES INTERVENTIONS**

---

### **Amiante**

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

### **Article R4412-97**

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des

ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

**Art. R. 4412-97-3** (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1<sup>er</sup> oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

- 1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;
- 2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;
- 3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;
- 4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremment mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremment estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

## PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

---

### Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1<sup>ère</sup> instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)



- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

**Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084)

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>

## **7.2Annexe 2 - Géoréférencement Réservoirs**

## **7.3 Annexe 3 – Géoréférencement Stations de Pompape**



*Prêts pour la révolution de la ressource*