



RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE 2013



Casse canalisation DN 600 Pontaléry
(Robert)



Stock de canalisations stratégiques au magasin SME
(Petit Bourg)



Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique

**Cette page est un hommage à notre collègue et ami
Jean-Michel MARTINEZ décédé le 13 janvier 2014**

Je suis debout sur la plage du Diamant
Un voilier passe dans la brise du matin et part vers
l'océan.
Il est la beauté, il est la vie.
Je le regarde jusqu'à ce qu'il disparaisse à l'horizon.

Quelqu'un à mon côté dit :
« Il est parti ! »
Objection votre Honneur !
Parti ? Vers où ?
Parti de mon regard. C'est tout...

Son mât est toujours aussi haut,
Sa coque a toujours la force de porter sa charge humaine.
Sa disparition totale de ma vue est en moi...
Pas en lui.

Et juste au moment où quelqu'un près de moi dit :
« Il est parti ! »
Il en est d'autres qui, le voyant poindre à l'horizon et venir vers eux,
S'exclament avec joie :
Objection votre Honneur !
« Le voilà ! »...



Indicateurs de performance du service d'eau potable du SICSM 2013

Indicateurs	Résultats
Nombre d'habitants desservis	218 449
Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³ au 1/01/2013	2,91 €
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	24 heures (hors samedi, dimanche et jours fériés)
Taux de conformité microbiologique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	99,7 %
Taux de conformité physico-chimique des prélèvements sur les eaux distribuées dans le cadre du contrôle sanitaire	97,4 %
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	60 %
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux (1)	70 % (ancienne méthode)
Rendement du réseau (calcul contractuel)	73,3 %
Indice linéaire de perte	4,83 m³/km/jour
Indice linéaire des volumes non comptés	6,71 m³/ km/jour
Taux moyen de renouvellement des réseaux (2) (hors branchement)	0,28 %
Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	0,0019 €/m³
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	18,6 / 1000 abonnés
Taux de respect d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %
Taux d'impayés sur les factures d'eau N-1	5,61 %
Taux de réclamations	27,06 / 1000 abonnés

(1) Faisant suite à la réunion d'information du 03 avril 2014 avec l'ODE et la DEAL, un séminaire de méthodologie de calcul de l'Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable doit avoir lieu à leur initiative en juin prochain. Nous vous ferons parvenir les résultats de cet indice à l'issue de cette réunion de travail.

(2) Ce chiffre correspond au renouvellement réalisé dans le cadre du fond de travaux en 2013.

SOMMAIRE

1.	COMMENTAIRES GENERAUX.....	7
1.1.	PRESENTATION DU SERVICE.....	7
1.1.1.	Description	7
1.1.1.1.	Présentation générale de la SME	7
1.1.1.2.	Moyens en personnel	8
1.1.1.3.	Organisation interne.....	8
1.1.1.4.	Les ouvrages confiés à la SME pour le service de l'eau potable (affermage)	10
1.1.2.	Les faits marquants de l'année 2013	10
1.1.3.	La qualité de service	12
1.1.3.1.	La démarche qualité de la SME	12
1.1.3.2.	Le baromètre satisfaction clients.....	13
1.1.3.3.	Le service client.....	14
1.1.3.3.	La communication externe.....	17
1.1.3.4.	Coopération internationale	19
1.1.4.	Orientations pour l'avenir.....	20
1.1.4.1.	Les grands travaux.....	20
1.1.4.2.	Les évolutions réglementaires	22
1.2.	INDICATEURS TECHNIQUES.....	27
1.2.1.	Production d'eau potable.....	27
1.2.2.	Volumes mis en œuvre.....	28
1.2.3.	Abonnés.....	29
1.2.4.	Volumes facturés	30
1.2.5.	La qualité de l'eau	31
1.2.6.	Détail par commune des principaux indicateurs.....	32
1.3.	INDICATEURS FINANCIERS	33
1.3.1.	Tarifs	33
1.3.2.	Prix de l'eau (facture 120 m ³).....	34
2.	USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE.....	35
2.1.	SITUATION	35
2.2.	PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT.....	35

3.	STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS.....	37
3.1.	PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT	37
3.2.	STATIONS DE POMPAGE	41
3.2.1.	Stations de pompage alimentées en basse tension.....	41
3.2.2.	Stations de pompage alimentées en moyenne tension	41
3.2.3.	Bâches de pompage.....	41
3.2.4.	Travaux d’entretien et de maintenance sur les stations de pompage	42
3.2.5.	Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les stations de pompage.....	42
3.3.	RESERVOIRS DE STOCKAGE.....	43
3.3.1.	Inventaire des réservoirs	43
3.3.2.	Travaux d’entretien et de maintenance sur les réservoirs	44
3.3.3.	Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les réservoirs.....	44
3.4.	LIMITES DES INSTALLATIONS ET AMELIORATIONS PROPOSEES	45
3.4.1.	Limites constructives des ouvrages.....	45
3.4.2.	Limites structurelles du réseau de distribution.....	46
4.	RESEAU DE DISTRIBUTION D’EAU POTABLE	47
4.1.	INVENTAIRE DES CONDUITES ET EQUIPEMENTS DU RESEAU	47
4.1.1.	Linéaire total du réseau d’eau potable (source SIG).....	47
4.1.2.	Inventaire par commune des principaux équipements hydrauliques du réseau (source SIG).....	49
4.1.3.	Pyramide des compteurs de vente d’eau	49
4.1.4.	Mouvements de compteurs par type de travaux et par commune.....	50
4.2.	TRAVAUX REALISES SUR RESEAU	53
4.2.1.	Les nouveaux branchements	53
4.2.2.	Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de travaux de déplacements de canalisations et d’améliorations ».....	53
4.2.3.	Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de Renouvellement »	54
4.2.4.	Ressources utilisées et conditions d’attribution des travaux	55
4.3.	BILAN DES VOLUMES ET RENDEMENT DE RESEAU.....	56
4.4.	LIMITES DES INSTALLATIONS ET PROBLEMES RENCONTRES.....	57
4.5.	DOCUMENT UNIQUE	58
4.5.1.1.	Rappel réglementaire	58
4.5.1.2.	La démarche d’évaluation des risques.....	58
4.5.1.3.	Document unique SICSM	59
4.	LES ABONNES.....	60
4.6.	EVOLUTION PAR COMMUNE	60
4.6.1.	Evolution du nombre d’abonnés.....	60
4.6.2.	Evolution des volumes consommés.....	60
4.7.	LES GROS CONSOMMATEURS	61
4.7.1.	Domestiques	61
4.7.2.	Collectivités	62

4.7.3.	Etablissements industriels.....	63
4.8.	VOLUMES FACTURES	64
4.8.1.	Evolution des facturations par types d'activités.....	64
4.8.2.	Evolution des consommations unitaires.....	65
4.8.3.	Principaux indicateurs relatifs à la gestion des abonnés.....	66
4.8.4.	Evolution du nombre de mutation et de réclamation	67
4.8.5.	Evolution du nombre de consultations du site internet	67
5.	QUALITE DE L'EAU	68
5.1	EAUX BRUTES (CAPTAGES EN RIVIERES).....	68
5.2	EAUX TRAITEES (EN SORTIE D'USINES).....	69
5.2.1	Analyses bactériologiques.....	69
5.2.2	Analyses physico-chimiques	70
5.3	EAUX DISTRIBUEES (RESEAU DE DISTRIBUTION)	72
5.3.1	Analyses bactériologiques.....	73
5.3.2	Analyses physico-chimiques	73
6.	ANNEXES*.....	74

1. COMMENTAIRES GENERAUX

1.1. Présentation du service

1.1.1. *Description*

La SOCIETE MARTINICAISE DES EAUX (SME) assure pour le compte du SYNDICAT INTERCOMMUNAL DU CENTRE ET DU SUD DE LA MARTINIQUE (SICSM), la gestion complète du service de l'eau potable, répartie sur les 16 communes du Centre et du Sud de la Martinique.

Le Service assuré concerne au 31/12/2013 :

- 94 268 clients,
- 218 449 habitants,
- 12 077 705 m³ consommés,
- 2 113 km de réseaux,
- 67 stations de pompage et de surpression,
- 157 réservoirs de stockage,
- 2 usines de production d'eau potable :
 - * Rivière Blanche (1500 m³/h)
 - * Directoire (720 m³/h).

1.1.1.1. Présentation générale de la SME

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

La SME assure le service de l'eau pour 23 communes :

- les 16 communes du SICSM (Syndicat Intercommunal du Centre et du sud de la Martinique),
- la gestion du service de l'eau sur les communes du Lamentin et de Saint-Joseph au travers du syndicat mixte SICSM / CACEM (Communauté d'Agglomération du Centre de la Martinique) ;
- les 7 communes du SCCCNO (Syndicat des Communes de la Côte Caraïbe Nord Ouest).

Elle assure également le service de l'assainissement sur le périmètre du SICSM, du SCCCNO.

Les Ressources Humaines, financières et techniques de la SME lui confèrent le rôle d'un acteur économique de premier plan en Martinique. Et de par son lien avec le groupe SUEZ-ENVIRONNEMENT-LYONNAISE DES EAUX, la société peut accéder aux moyens de ce grand

groupe, réputé pour son expérience dans les métiers de l'eau et l'assainissement, leur expertise technique, leur solidité économique et leur stabilité financière.

1.1.1.2. *Moyens en personnel*

D'un effectif de 216 au 31 décembre 2013, les salariés de la SME disposent de véritable compétence, acquise à la fois par la mise en place d'actions de formation adaptées mais aussi grâce à l'expérience acquise au sein de l'entreprise, ou auprès d'entreprises du même secteur d'activité en local et à l'international.

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

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

Les agents sont répartis en niveau de qualification comme suit :

Ouvriers – employés :	153
Agents de maîtrise :	35
Cadres :	13
Contrats de qualification :	15

1.1.1.3. *Organisation interne*

La SME est organisée par Agences et Direction.

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

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

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

☞ Organisation de l'astreinte

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

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

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

- L'organigramme d'astreinte

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

- le responsable d'astreinte (cadre) :
Il représente la Direction de la SME, assure la responsabilité du bon fonctionnement de l'astreinte et intervient en situation d'exception.
- l'astreinte téléphonique :
L'objectif est de fournir à tous clients ou tiers, qui appelle sur un numéro d'urgence, un interlocuteur physique et ce 24 h/ 24.
L'astreinte téléphonique prend le relais du standard de la SME ; la réception des alarmes techniques est centralisée vers les électromécaniciens en fonction de zones géographiques pré-définies.
- l'astreinte d'encadrement :
Elle gère les situations qui sortent de la pratique courante et nécessitent soit une appréciation spécifique, soit la mobilisation de moyens importants. Elle prend les décisions d'intervention pour les cas qui n'ont pas fait l'objet d'une description pré-établie d'intervention.
Elle encadre les interventions importantes et permet de mettre en œuvre les dispositions appropriées à chaque situation.
- l'astreinte d'intervention :
Les travaux à réaliser étant urgents par nature, elle se mobilise dès qu'elle est sollicitée, dans des délais très courts, pour les effectuer. Pour un certain nombre de situations banalisées étudiées à l'avance (petites interventions, diagnostics...), elle

travaille en autonomie. Les incidents les plus fréquents ou les plus prévisibles sont passés en revue de façon systématique.

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

- Les moyens mis à disposition du personnel d'astreinte

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

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

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

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

1.1.2. Les faits marquants de l'année 2013

 **Principales dates**

L'année 2013 a été marquée par les évènements suivants :

Février

Modernisation et renouvellement des appareils d'écoute au sol, rendant plus performante la recherche active de fuites

Mars

La période de Carême s'annonce comme sèche. Une cellule de crise est activée afin d'anticiper les mesures à prendre.

Le système de supervision des installations de production et distribution d'eau potable est basculé sur le logiciel Topkapi en remplacement du logiciel Lerne devenu obsolète.

Avril

Mise en service du serveur vocal interactif permettant aux clients de la SME le paiement par carte bleue CB 24h/24, et le paiement par carte bleue sur internet.

Mai

Suite à des glissements de terrain, une casse importante d'une adductrice dans une zone difficile d'accès sur le secteur de Morestin génère des coupures d'eau dans le Nord Caraïbe. Les opérations de réparation se déroulent dans des conditions difficiles.

3 cadres haïtiens de la Dinépa (Direction National de l'Eau Potable et de l'Assainissement) passent une semaine parmi les équipes de la SME dans le cadre d'un échange d'expériences.

Juin

L'ensemble des salariés de la SME participe à des journées internes de mobilisation, afin de réfléchir en commun sur le secteur de l'eau en Martinique et l'avenir de l'entreprise.

Signature avec les Partenaires Sociaux d'un accord d'intéressement, pour une période de 3 années.

Juillet

Passage de la tempête tropicale Chantal le 9 juillet. Une cellule de crise locale en coordination avec la préfecture est activée. De nombreuses coupures électriques génèrent certains manques d'eau.

Comme chaque année, la SME, avec 4 entreprises partenaires, préside la cérémonie de remise de la bourse Alizée. Cette bourse, fondée il y a 20 ans, est destinée à promouvoir l'excellence des jeunes lycéens martiniquais et à les aider dans leurs études supérieures.

Octobre

Inauguration, en présence du Préfet, du Centre de compostage des boues d'épuration. Cet outil industriel, baptisé Terraviva, et unique en son genre en Martinique, est destiné à recevoir les boues des stations d'épuration de l'île, et à les recycler en compost normé, utilisable en agriculture. Nouvelle visite de cadres haïtiens de la Dinépa parmi les équipes de la SME.

Novembre

Dans le cadre de la semaine de réduction des déchets, organisation d'une journée Portes Ouvertes sur la plate forme Terraviva. Cette initiative a pour objet de montrer un exemple concret de recyclage et de transformation d'un déchet en produit

Décembre

Mise en service du « centre d'appel clientèle », destiné à assurer aux clients de la SME un meilleur service téléphonique.

Acquisition de Xstream, débitmètre instantané pour compteur de distribution sur réservoir, envoyant les données en temps réel par GPRS à l'agent en charge des sectorisations de nuit

Net progrès sur les délais de réparation des fuites visibles et invisibles

1.1.3. La qualité de service

1.1.3.1. La démarche qualité de la SME

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

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

Ce certificat a été renouvelé en novembre 2013 et concerne :

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

La politique d'entreprise définit différents axes :

☞ **Produire une eau de qualité, 24h/24 ;**

☞ **Rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel ;**

☞ **Respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes ;**

☞ **Progresser en performance et en efficacité ;**

☞ **S'engager dans le développement durable et être un partenaire du développement de la Martinique ;**

☞ **Préserver l'intégrité physique de chaque collaborateur ;**

☛ **Renforcer la qualité de service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes, par la formation permanente de nos collaborateurs, par l'utilisation de technologies nouvelles et innovantes.**

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

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

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

1.1.3.2. Le baromètre satisfaction clients

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

L'enquête a été réalisée par l'institut de sondage LH2Dom durant les mois de novembre et décembre 2013.

On peut retenir les résultats suivants :

Image comparative avec d'autres services publics

A l'instar des autres acteurs avec lesquels elle est comparée, la SME enregistre, comme l'an dernier, un résultat en progression en termes d'image de qualité de service.

La SME, comme les autres acteurs avec lesquels elle est comparée (CGSS, EDF, la CAF, La Poste et France Télécom) bénéficie d'une note d'appréciation globale en progression : 7,04 contre 6,91 en 2012. De même qu'en 2012, la Poste occupe la première place.

Alors qu'en 2012, EDF et la SME étaient ex aequo, en 2013, EDF qui a connu une progression plus importante que la SME se retrouve en deuxième place devant la SME.

Satisfaction/insatisfaction des clients abonnés

- Les résultats sont notamment en progression en ce qui concerne les points suivants :
 - La SME est dynamique,
 - Le personnel de la SME est compétent,

- La SME est vraiment à l'écoute de ses clients.
- Les résultats sont stables en ce qui concerne :
- La SME fait beaucoup d'efforts pour le développement de la Martinique,
- La SME est très attentive pour la protection de l'environnement

Les souhaits des abonnés

Lorsque l'on demande aux interviewés de se prononcer sur les projets qu'ils souhaiteraient voir mis en œuvre en priorité, trois projets se distinguent plus particulièrement :

- Transmettre des fiches d'information en même temps que la facture : 51%
- Mettre en place une tarification sociale pour aider les plus démunis à payer leur facture d'eau : 41%
- Rénover les canalisations : 41%.

1.1.3.3 Le service client

• **Accueil de la Clientèle :**

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

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

Aux heures d'ouvertures suivantes :

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

Le numéro de l'accueil téléphonique le 05 96 51 80 51

Le service d'astreinte de la SME permet de répondre à toutes les urgences, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le numéro de **téléphone d'urgence** en dehors des heures ouvrées est le **05 96 56 99 20**. Cependant, si le client appelle notre standard, en dehors des horaires de « réception client », il a la possibilité d'être réorienté directement sur notre service d'astreinte.

□ **Information de la Clientèle**

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

En 2013, les actions de communication suivantes ont été poursuivies

- Mise à jour, à chaque événement, d'une carte interactive www.smeaux.fr informant le client des éventuelles perturbations de l'alimentation en eau potable.
- envoi aux abonnés de factures au format recto-verso. Cette facture présente l'historique des consommations, des messages personnalisés, et une plus grande lisibilité des prestations facturées.
- envoi avec les factures du second semestre des fiches éditées par l'ARS sur la qualité de l'eau de distribution publique en 2012.

□ **Une démarche de progrès**

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

* Amélioration de l'accueil téléphonique

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

Ce CRC a été décliné avec un plan de formation ambitieux et des objectifs qualitatifs du meilleur niveau, pour mieux répondre aux préoccupations de nos clients. Notre objectif est d'apporter à terme une solution satisfaisante à 80% des appels entrants et de tendre vers 100 % de prises d'appel.

* Mise en place de nouveaux moyens de paiement

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

a/ Les bornes de paiement

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

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

Nous avons prévu la mise en service de deux nouvelles bornes placées en extérieur au premier semestre 2014, avec un accès 24H/24 sur notre site de Place d'Armes au Lamentin. Le paiement sera possible uniquement par carte bleue.

b/ Le télépaiement

Face au succès rencontré par le service du télépaiement, nous avons mis en place un serveur vocal automatisé accessible 7j/7 et 24H/24H depuis avril 2013, et ce sans changement de numéro téléphonique. Le télépaiement reste accessible au 0810 301 130. L'abonné garde toujours la possibilité d'effectuer un paiement total ou partiel de sa facture. Nous sommes donc passés d'une phase manuelle à un processus automatisé et pleinement sécurisé répondant ainsi aux critères de satisfaction totale en la matière.

c/ Le paiement en ligne

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

Pour faire découvrir de façon ludique nos nouveaux moyens de paiements aux abonnés, nous avons du 15 octobre au 29 décembre 2013, mis en place un jeu. Chaque semaine, un abonné tiré au sort a gagné un chèque de 200 euros. Nous avons ainsi eu au total 11 gagnants.

* L'Agence en ligne

L'Agence en Ligne sera déployée courant 2014 avec une version plus riche que celle prévue initialement. Nous profiterons alors pour redynamiser notre site internet.

* Information des abonnés par d'autres vecteurs

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

* Système d'information Clientèle : e-GEE

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

Ce changement a été motivé par les opportunités contextuelles suivantes :

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

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

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

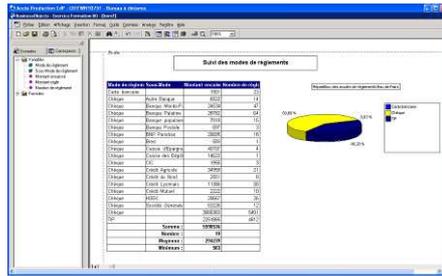
Il s'agit d'une application de type client-serveur développée pour répondre aux besoins des collectivités et des sociétés gestionnaires du domaine de l'eau et de l'électricité.

Les principales avancées sont :

- La mise en place d'un module de gestion de la relation client
- La vision client/branchement évolue vers une vision client/acteurs

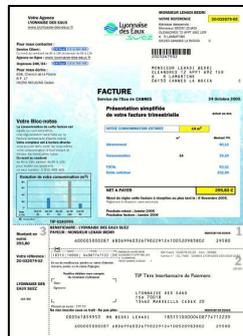
- L'ancien Système d'Information nous permettait de distinguer difficilement dans nos bases de données le client propriétaire du client locataire et du client payeur.
- Le nouveau Système d'Information recentre l'intérêt sur le point de service de distribution autour duquel peuvent coexister distinctement 3 types de clients : propriétaire, locataire et payeur.
- Un environnement de reporting à la demande

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



- Une image facture revisitée

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



Aujourd'hui, nous continuons à investir sur notre logiciel clients, afin d'améliorer la qualité de service rendue à nos abonnés, clients et affiner encore plus nos données. Par exemple, en septembre 2013, nous avons déployé le « module travaux Egée ».

1.1.3.3. La communication externe

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

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

En 2013, les opérations suivantes ont été réalisées ;

Actions institutionnelles

- Transfert d'informations systématiques aux collectivités et aux clients par mail, fax particulièrement en cas de manques eau

- Inauguration de l'usine de compostage de boues de stations d'épuration Terraviva

- Organisation du jeu « Payer c'est gagner » du 15 octobre au 29 décembre 2013 afin de faire découvrir aux clients le paiement de leurs factures par téléphone et en ligne sur le site internet www.smeaux.fr
Objectif : tenter de gagner 200 euros chaque semaine en payant sa facture d'eau en ligne ou par téléphone : jeu mis en place afin d'inciter les clients à populariser ces nouveaux moyens de paiement et d'inciter les clients à l'utiliser.

Relations publiques

- Mise à disposition d'informations détaillées sur notre Société, nos services et notre métier sur le site internet : www.smeaux.fr ; informations en temps réel des interruptions programmées
- Travail en lien avec le tissu associatif via la participation à des réunions publiques à la demande d'associations de consommateurs pour présenter nos métiers et expliquer la facturation et les bonnes pratiques de consommation d'eau
- Journée porte ouverte de l'usine Terraviva
- Participation au salon de l'agriculture pour présenter l'usine Terraviva et le process de traitement des boues de stations d'épuration (novembre 2013)
- Organisation de visites des installations (accueil des écoles et du grand public sur les stations d'épuration et l'usine Terraviva)

Partenariats

- Sponsoring sportif :
 - Criterium des quartiers (Lamentin Avril 2013)
 - Longvilliers club (Lamentin)
 - Club Franciscain (François)
 - Club Ufolep Robert
 - Sprint Club de Saint Joseph
 -
- Partenariats éducatifs :
 - Participation à l'organisation des cérémonies de remise des prix de plusieurs collèges (Collège Petit Manoir du Lamentin, Collège de Ducos...)
 - Participation à la bourse d'études Alizés pour l'accompagnement de jeunes martiniquais dans des voies d'excellence
 - Accueil de lycéens de seconde dans le cadre de stages d'immersion dans le cadre de la Bourse d'études Alizés

Relations presse

- Communication dans les médias (presse écrite et radio) des informations de manque eau
- Participation à l'émission Libre éco afin de présenter les missions et les équipes de la société (ATV - 23 octobre 2013)
- Prises de parole régulières dans les médias lors des interventions sur le terrain suite à la réparation des casses (Exemples : casse de Morestin – Mai 2013 / tempête Chantal – Juillet 2013)

Publicité

- Réalisation de la campagne « nouveaux outils » de paiement (15 septembre au 29 décembre 2013)
 - Campagne radio organisée de septembre à décembre 2013 présentant les moyens de paiement en ligne et par téléphone
 - Parutions dans le France-Antilles (édition écrite et web), Domactu.fr, martinique1ère.fr, Créola magazine et TV magazine
 - Diffusion des spots sur les écrans des hypermarchés Hyper U (Place d'armes, Fort-de-France, Lamentin – Galleria)

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

1.1.3.4. Coopération internationale

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

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

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

1.1.4. Orientations pour l'avenir

1.1.4.1. Les grands travaux

Principaux travaux de l'année 2013 :

- ☞ Renouvellement du logiciel de Supervision. Cette nouvelle supervision permet de partager les informations avec la collectivité en temps réel.
- ☞ Paiement en ligne des factures d'eau, Serveur vocal interactif, Bornes de paiement.
- ☞ La SME a entièrement réorganisé son organisation logistique achats au cours de l'année 2013.

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



Les articles stockés sont mis à disposition des utilisateurs, soit par la mise à disposition des articles dans le cadre d'un magasin secondaire dépendant des Agences Territoriales, soit par la mise à disposition directement sur chantier.

Approvisionnement Chantier Fonds de Travaux 3 Rivières à Sainte Luce

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

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



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

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



Livraison d'un conteneur de tuyau PHED stock stratégique



Ouverture du conteneur

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

CATALOGUE Articles stockés MARTINQUAISE DES EAUX



COLLIERS A SANGLE



CODES SME	CODES SIMPAC	DESIGNATION ARTICLES
COLSAG417G	S05051	COLLIER A SANGLE GB 45 à 175
COLSAG417P	S05051	COLLIER A SANGLE PB 45 à 175
COLSAG435G	S05052	COLLIER A SANGLE GB 45 à 350
COLSAG435P	S05052	COLLIER A SANGLE PB 45 à 350

- un catalogue informatisé des pièces stockées :

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

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE

COLLIERS DE PRISE EN CHARGE A GRANDE TOLERANCE



CODES SME	CODES SIMPAC	DESIGNATION ARTICLES
VCGT100060	S03022	COLLIER PRISE G.T. 108/128X60
VCGT100080	S04797	COLLIER PRISE G.T. 108/128X80
VCGT150080	S03027	COLLIER PRISE G.T. 165/185X80
VCGT150100	S03028	COLLIER PRISE G.T. 165/185X100
VCGT200100	S03035	COLLIER PRISE G.T. 211/231X100
VCGT200150	S03036	COLLIER PRISE G.T. 211/231X150
VCS600300	S03074	COLLIER A PRISE SPECIFIQUE DE 600X300

1.1.4.2. Les évolutions réglementaires

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

☛ Actualité marquante

- Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau et un encadrement des coupures d'eau : la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »).
- Droit d'alerte des salariés et du CHSCT en matière d'environnement et de santé publique : Loi n°2013-316 du 16 avril 2013 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte.
- Intérêts moratoires au taux BCE+8 (8,25% au 1^{er} janvier 2014) et une nouvelle indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement dans les contrats publics : Loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière («Loi Dadue ») et décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
- Modification des modalités d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et des conditions du transfert du droit à déduction : BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} août 2013
- Nouveaux seuils pour les marchés publics : les seuils de procédure formalisée sont relevés à compter du 1^{er} janvier 2014

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

INTERETS MORATOIRES AU TAUX BCE+8 (8,25% AU 1^{ER} JANVIER 2014) ET INDEMNITE FORFAITAIRE EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT DANS LES CONTRATS PUBLICS

> **Loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (« Loi Dadue »). Articles 37 à 44**

> **Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique**

Cette loi et son décret d'application transposent en droit français les dispositions de la directive du 16 février 2011. Elle impose un régime unique pour les paiements dans les contrats de la commande publique (marchés publics, délégations de service public, contrats de partenariat, concessions de travaux...). Elle prévoit, en sus des intérêts moratoires au taux BCE+8 (soit 8.25% au 1^{er} janvier 2014) qui

sont appliqués de plein droit dès le jour suivant l'expiration du délai de paiement ou à l'échéance prévue au contrat, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros pour frais de recouvrement. Ce nouveau dispositif s'applique aux contrats publics conclus à compter du 16 mars 2013

Nota : Concernant les marchés privés (de professionnels à professionnels), la directive avait déjà été transposée par la loi Warsmann du 22 mars 2012. Le taux des intérêts moratoires fixé à BCE+12 (soit 12,25% au 1^{er} janvier 2014) et le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement a été fixé à 40 euros par un décret du 2 octobre 2012. Cette indemnité doit être mentionnée au contrat ou dans le règlement de service en application de l'art L441-6 du code de commerce. Cette indemnité est exigible en cas de retard de paiement de toute créance née à partir du 1er janvier 2013.

MARCHES PUBLICS

NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2013-1259 du 27 décembre 2013 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

A compter du 1er janvier 2014, conformément au règlement de la Commission en cours d'adoption, les seuils de procédure formalisée des marchés publics seront relevés à :

- 134 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
- 207 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
- 414 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité ;
- 5 186 000 € HT pour les marchés de travaux.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

DEFINITION DES BIENS DE RETOUR ET INDEMNISATION EN CAS DE RUPTURE ANTICIPEE DU CONTRAT DE CONCESSION

> Conseil d'Etat, 21 décembre 2012, ERDF, req. n° 342788

A l'occasion d'un litige entre la commune de Douai et ERDF, le Conseil d'Etat a entendu actualiser sa jurisprudence sur le statut des biens de retour dans les concessions ainsi que sur les modalités d'indemnisation des biens en cas de fin anticipée du contrat.

- Le Conseil d'Etat précise que les biens de retour établis sur la propriété d'une personne publique relèvent de la domanialité publique dès l'origine et sont obligatoirement la propriété du concédant dès leur réalisation.
En revanche, si le bien concédé est construit sur un terrain appartenant au concessionnaire, le contrat peut lui en attribuer la propriété pendant la durée du contrat sous réserve d'en garantir le retour à la collectivité en fin de contrat.
- Le Conseil d'Etat indique que l'indemnité au titre de la valeur non amortie d'un bien ne saurait être supérieure à la VNC comptable telle qu'elle figure au bilan de l'entreprise.

RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB A LA CHARGE DU DELEGATAIRE

> CAA Paris, 18 octobre 2013, Société des Eaux de Melun, req. n°11PA02965

En l'absence d'une obligation contractuelle de renouvellement des branchements en plomb, le délégataire n'a pas la charge du renouvellement de ces branchements, mais doit faire le

nécessaire, compte tenu de l'urgence (fin 2013), avant même d'être indemnisé par la collectivité.

TRANSFERT DES DROITS A DEDUCTION DE LA TVA : BERCY MODIFIE SA DOCTRINE

> BOI-TVA-DED-40-30, 1^{er} aout 2013

Par une instruction en date du 1^{er} aout 2013, l'administration fiscale a modifié sa doctrine en matière d'assujettissement des redevances d'affermage à la TVA et, en conséquence, en matière de transfert du droit à déduction via les attestations de TVA.

A compter du 1^{er} janvier 2014, la procédure de transfert du droit à déduction sera limitée aux hypothèses dans lesquelles le contrat ne prévoit pas le versement par le délégataire d'une surtaxe (= part collectivité du prix du service), ou alors seulement une surtaxe symbolique. Dans les autres cas, cette mise à disposition est considérée par l'administration fiscale comme une activité économique assujettie à la TVA. La collectivité devra donc collecter auprès du délégataire une TVA assise sur la surtaxe, avant de reverser la TVA ainsi collectée au Trésor. En contrepartie, elle exerce elle-même son droit à déduction de TVA ayant grevé les dépenses relatives aux investissements engagés dans le cadre du service public.

TARIFICATION DE L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU ET COUPURES D'EAU

> Loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes (loi « Brottes »)

La loi « Brottes » du 15 avril 2013 comporte deux dispositifs majeurs :

- le premier dispositif permet aux collectivités qui le souhaitent, à titre d'expérimentation d'une durée de 5 ans, de prévoir une facturation progressive de l'eau potable, avec possibilité d'instaurer une première tranche de consommation gratuite pour les abonnés en situation de précarité.
La définition des tarifs peut être modulée en fonction du nombre de personnes ou des revenus du foyer, de l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide octroyée pour l'accès à l'eau.
- Le deuxième dispositif consiste en une modification de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. D'après cette modification, il semble que les coupures d'eau soient interdites toute l'année pour toutes les personnes dans leur résidence principale. Aucune condition supplémentaire n'est nécessaire, et en particulier, la condition du bénéfice du FSL n'existe plus. Mais a contrario, la loi admet la suspension ou la résiliation des contrats d'abonnement pour impayés. Un décret est donc nécessaire pour clarifier les conditions d'application de ce nouveau texte.

ENVIRONNEMENT

CREATION D'UN DROIT D'ALERTE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE SANTE PUBLIQUE

> Loi du 16 avril 2013 n°2013-316 relative à l'indépendance de l'expertise en matière de santé et d'environnement et à la protection des lanceurs d'alerte (JORF n°0090 du 17 avril 2013 page 6465)

Tout salarié d'une entreprise ainsi que le CHSCT peuvent émettre une alerte lorsqu'ils considèrent que les produits ou procédés de fabrication utilisés par l'entreprise font peser un risque grave pour la santé publique ou l'environnement. Une commission de la déontologie et des alertes en matière de santé publique et d'environnement est parallèlement créée avec, entre autres missions, celle de la gestion de ces alertes.

Cette commission nationale peut également être saisie, notamment, par les associations de protection de l'environnement agréées en application des dispositions de l'article L.141-1 du code de l'environnement.

En outre, l'employeur doit organiser une information de ses salariés sur les risques que peuvent faire peser sur la santé publique ou l'environnement les produits ou procédés de fabrication utilisés dans l'entreprise et les mesures mises en œuvre pour y remédier (article L.4141-1 du code du travail).

L'employeur doit réunir le CHSCT en cas d'événement grave lié à l'activité de l'établissement ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement (Article L.4614-10 du code du travail)

Enfin, la loi nouvelle sanctionne civilement l'employeur qui ne traite pas les alertes, que celles-ci lui soient soumises directement par un salarié ou par le CHSCT, puisque le défaut de se conformer aux procédures applicables lui fait perdre le bénéfice de la cause d'exonération de responsabilité pour produit défectueux prévue au 4° de l'article 1386-11 du code civil.

TRANSPOSITION DE DIRECTIVES EUROPEENNES DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

> **Loi n° 2013-619 du 16 juillet 2013 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine du développement durable (JORF n°0164 du 17 juillet 2013 page 11890)**

La loi du 16 juillet 2013 procède à la transposition de six directives (dont les directives « Seveso III » et la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique), adapte le droit existant aux dispositions de divers règlements, améliore la mise en œuvre des dispositions d'autres directives déjà transposées et procède enfin à la ratification de 12 ordonnances. Il en résulte un texte complexe et technique intéressant notamment les ICPE, les déchets et la performance énergétique.

A compter du 1^{er} juin 2015, plusieurs modifications du code de l'environnement en matière d'ICPE devront s'appliquer :

- La loi ajoute à la liste des constructions et activités devant être éloignées de l'ICPE soumise à autorisation les « zones fréquentées par le public, zones de loisir, zones présentant un intérêt naturel particulier ou ayant un caractère particulièrement sensible » (art. L.512-1)
- Le bénéfice d'antériorité est étendu au changement de classification de dangerosité d'une substance, d'un mélange ou d'un produit utilisés ou stockés dans l'installation (art. L.513-1). Ce principe permet aux installations de continuer à fonctionner selon les règles de l'ancien régime.
- De nouvelles obligations sont créées à l'égard des ICPE susceptibles de créer des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses. Les exploitants de ces installations devront procéder au recensement régulier des substances, préparations ou mélanges dangereux susceptibles d'être présents, et tenir à jour ce recensement et

élaborer un document écrit définissant leur politique de prévention des accidents majeurs (art. L515-32 à L515-42). Ces informations sont accessibles auprès des services préfectoraux.

La loi instaure un audit énergétique obligatoire dans les grandes entreprises. Cet audit doit être réalisé par des personnes qualifiées ou agréées avant le 5 décembre 2015 (art. L.233-1 et s. du code de l'énergie). Le décret d'application de ce texte n'ayant pas encore été édicté, cette disposition légale n'est pas encore applicable.

Par ailleurs, la loi habilite les agents de l'Office National des Forêts à rechercher et constater les infractions en matière de déchets (art. L.541-44 à -48 du code de l'environnement).

1.2. Indicateurs techniques

1.2.1. Production d'eau potable

L'eau distribuée sur le Syndicat est d'origine superficielle et produite à partir de trois unités de traitement :

- les usines de Rivière Blanche et Directoire qui appartiennent au SICSM,
- l'usine de la Capot qui appartient au Conseil général, au travers de l'achat d'eau à Cosmy.

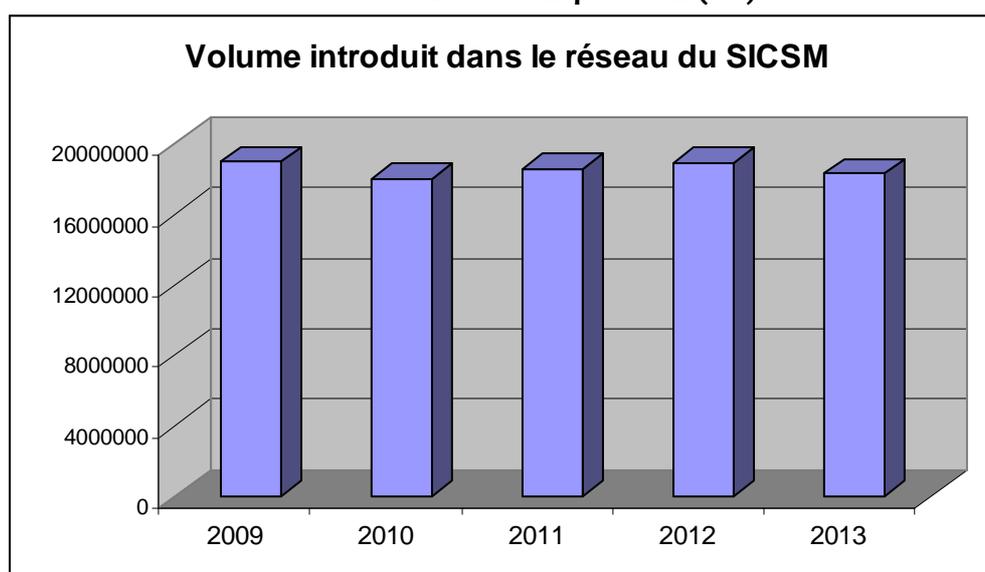
Quatre achats d'eau à SMDS depuis le réseau du SCNA complètent également ces ressources. :

- Morne Poirier, Les Hauts et Bois Lézard à Trinité,
- Bois Neuf au Robert.

Evolution des volumes produits (m³)

	2009	2010	2011	2012	2013
Usine Rivière Blanche	10 060 216	9 838 495	10 212 478	10 061 468	10 160 341
Usine Directoire	5 369 267	5 447 962	5 603 755	5 852 097	5 983 003
Usine Capot + SMDS	3 582 625	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812
Total	19 012 108	18 073 291	18 590 643	18 975 158	18 329 156
Variation	-8,4 %	-4,9 %	+2,7 %	+2,0 %	- 3,5 %

Evolution des volumes produits (m³)



1.2.2. Volumes mis en œuvre

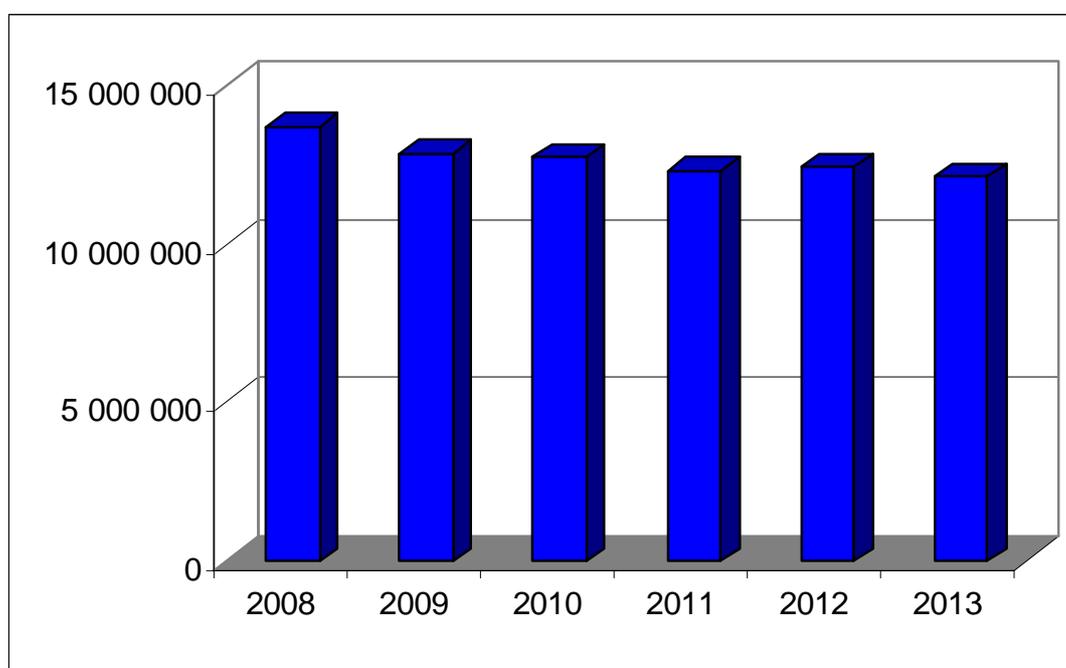
Le réseau du SICSM alimente en gros :

- la ville de Schoelcher à partir de l'usine de Rivière Blanche,
- le quartier du Vert-Pré au Robert rattaché au réseau du SCNA, en sortie de l'usine de Directoire.

Evolution des volumes mis en œuvre (m³)

	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes produits SICSM	15 429 483	15 286 457	15 816 233	15 913 565	16 143 344
Volumes importés	3 582 625	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812
Volumes exportés	1 584 932	1 119 530	1 233 898	943 222	985 170
Volumes distribués	17 427 176	16 953 761	17 356 745	18 031 936	17 343 985
Volumes consommés *	12 796 758	12 688 123	12 597 518	12 393 218	12 077 705
Variation	-6,4%	-0,85 %	- 0,8 %	- 1,6 %	- 2,5 %
Rendement Brut du réseau (non contractuel)	75,6%	76,4 %	72,5 %	68,7 %	69,6 %

Evolution des volumes consommés (m³)



Le rendement Brut du réseau s'établit à 69,6 %.

Le rendement contractuel est à 73,3 %. Voir détail du calcul p 110.

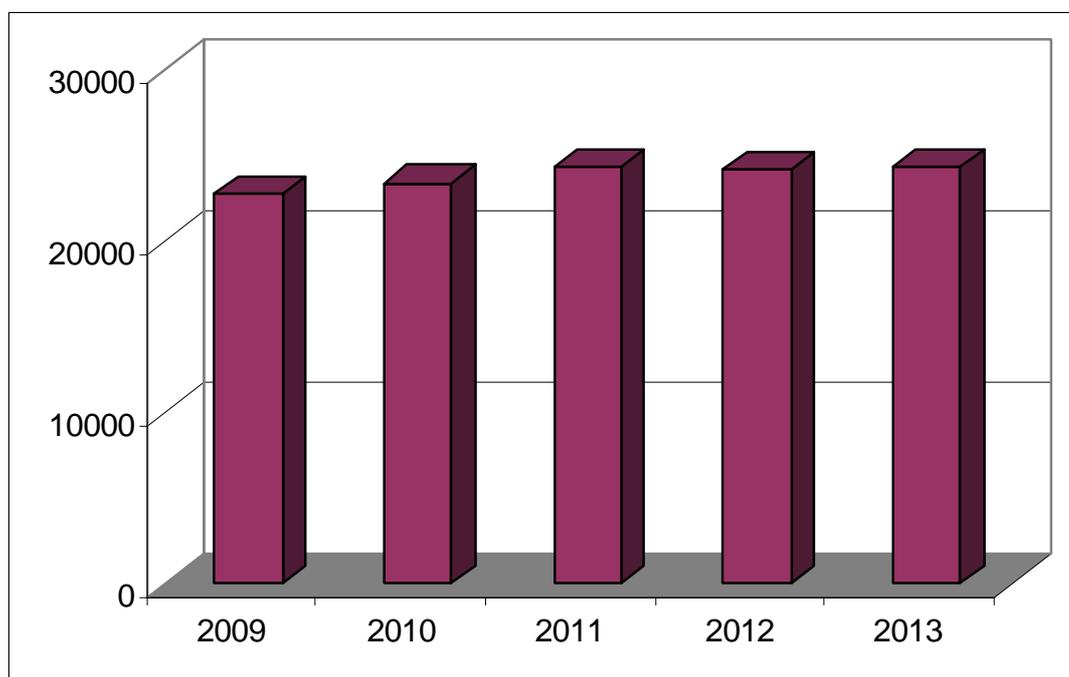
1.2.3. Abonnés

Répartition du nombre d'abonnés

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'habitants	57 783	57 249	56 812	56 812	56 812
Clients domestiques	22 743	23 238	24 410	24 259	24 342
Clients municipaux *	4	3	3	3	3
Clients industriels *	24	24	24	14	22
Clients collectivités *	6	6	6	20	28
Total	22777	23453	24 444	24 224	24 395
Variation	1,5%	2,0%	4,2%	- 0,1 %	0,5%

* : gros consommateurs dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an

Evolution du nombre d'abonnés



1.2.4. Volumes facturés

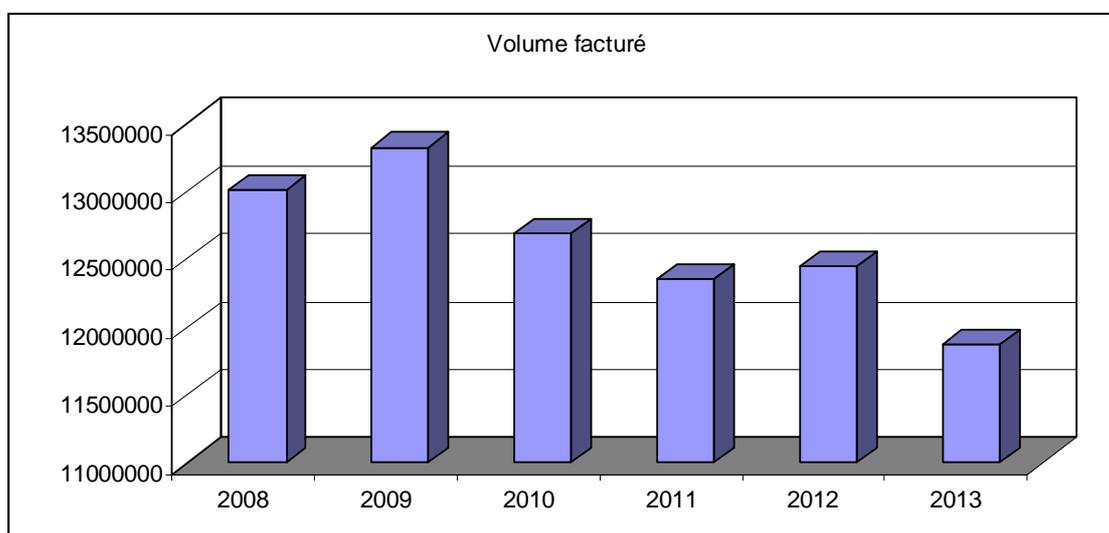
Répartition des volumes facturés (m³)

Les données ci-dessous ne sont pas ramenées à 365 jours et dépendent du cycle de facturation.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Volumes domestiques	11 251 750	11 601 758	10 985 367	10 420 235	10 596 094	10 265 491
Volumes Domestique *	45 884	98 290	112 963	121 268	102 074	86 043
Volumes industriels *	920 192	907 120	967 773	1 009 635	867 755	667 003
Volumes Logement / collectivités *	791 645	720 096	622 020	803 957	880 244	858 417
Total	13 009 471	13 327 264	12 688 123	12 355 095	12 446 167	11 876 954
Variation	- 2,42 %	+ 2,44 %	-4,00 %	- 2,6 %	+ 0,7 %	-4,57%
<i>Consommation domestique unitaire (m³/an)</i>	131	131	122	111	114	109
<i>Consommation moyenne unitaire (m³/an)</i>	151	153	140	132	133	126

* : gros consommateurs dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an

Evolution des volumes facturés (m³)



1.2.5. La qualité de l'eau

Le programme d'analyses du contrôle sanitaire est fixé par arrêté préfectoral en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation.

Les prélèvements sont réalisés par l'Agence Régional de Santé (ARS) et analysés par le Laboratoire Départemental d'Analyse (LDA), le laboratoire départemental de la Drôme et le laboratoire Eichrom Europe à Bruz (35).

La qualité de l'eau est appréciée par le suivi de paramètres portant sur :

- la qualité micro-biologique,
- la qualité physico-chimique,
- la qualité organoleptique,
- les substances indésirables,
- les substances toxiques,
- les micro-polluants organiques (pesticides, herbicides),
- la radioactivité.

La synthèse des 345 analyses effectuées par l'ARS sur les usines de production et le réseau de distribution du SICSM au cours de l'année 2012, fait ressortir :

Synthèse des analyses 2013

	Production SICSM	Réseau de distribution	Total
Nombre d'analyses	37	308	345
NC bactériologiques	0	1	1
Taux de conformité	100 %	99,6 %	99,7 %
Dépassements physico-chimiques	4	42	46
Taux de respect	89,1 %	86,3 %	86,6 %

Aucune analyse de l'ARS n'a révélé la présence de micro-polluants organique (chlordécone, ...)

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

1.2.6. *Détail par commune des principaux indicateurs*

Les données ci-dessous ne sont pas ramenées à 365 jours et dépendent du cycle de facturation.

	Lamentin	Saint Joseph
Volumes facturés (m ³)	2 889 005	716 610
Nombre de clients	17815	6580
Clients domestiques	17777	6579
Gros conso. Collectifs	3	-
Gros conso. collectivités	13	-
Gros conso. Industriels	22	1

1.3. Indicateurs financiers

1.3.1. Tarifs

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

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique

Tarif

DISTRIBUTION EAU POTABLE SICSM

	Part du délégataire			Part de la Collectivité	Part de la Collectivité
	prix de base	prix actualisé	prix actualisé		
	01/08/2002	01/01/2013	01/01/2014	01/01/2013	01/01/2014
Actualisation K	1,0000	1,4416	1,4553		
Part Fixe					
Abonnement cptr. 15 mm	14,87	21,44	21,64		
Abonnement cptr. 20 mm	25,49	36,75	37,10		
Abonnement cptr. 30 mm	42,49	61,25	61,84		
Abonnement cptr. 40 mm	74,36	107,20	108,22		
Abonnement cptr. 60 mm	138,09	199,07	200,96		
Abonnement cptr. 80 mm	191,20	275,63	278,25		
Abonnement cptr. 100 mm	382,40	551,27	556,51		
Abonnement cptr. 150 mm	855,00	1 232,57	1 244,28		
Abonnement cptr. 200 mm et plus	1710,00	2 465,14	2 488,56		
Consommation -					
Tranche semestrielle					
de 0 à 25 m ³	0,8707	1,2025	1,2144	0,6083	0,6083
de 26 à 50 m ²	1,1609	1,6033	1,6192	0,6083	0,6083
de 51 à 3000 m ³	1,1609	1,6736	1,6895	0,6403	0,6403
de 3001 à 12000 m ³	1,1067	1,5954	1,6106	0,6075	0,6075
de 12001 à 24000 m ³	0,7905	1,1396	1,1504	0,9721	0,9721
au-delà de 24000 m ³	0,4743	0,6838	0,6902	1,2390	1,2390

TAXES et REDEVANCES pour les organismes publics

	prix 01/01/2013	prix 01/01/2014	Destinataires
Redevance Pollution	0,2500	0,2500	ODE
Taxe Préservation de la Ressource	0,0900	0,1450	ODE
TVA	2,1 %	2,1 %	Trésor public
Octroi de Mer Régional	1,5%	1,5%	Région

1.3.2. Prix de l'eau (facture 120 m³)

Syndicat Intercommunal du Centre et du Sud de la Martinique

Facture annuelle d'un client ayant consommé 120 m³

établie sur la base des tarifs au 1er janvier 2014

	M ³	Prix unitaire	Montant	Prix unitaire	Montant	Evolution
		2014	2014	2013	2013	2014/2013
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE						
Part du délégataire						
Abonnement semestriel		21,64	43,28	21,44	42,88	0,9%
Consommation tranche 0-25m ³ / semestre	50	1,2144	60,72	1,2025	60,13	1,0%
Consommation tranche 26-50 m ³ / semestre	50	1,6192	80,96	1,6033	80,17	1,0%
Consommation tranche 51-3000 m ³ / semestre	20	1,6895	33,79	1,6736	33,47	1,0%
Part de la Collectivité						
Abonnement semestriel						
Consommation tranche 0-50 m ³ / semestre	100	0,6083	60,83	0,6083	60,83	
Consommation tranche 51-3000 m ³ / semestre	20	0,6403	12,80	0,6403	12,80	
Organismes publics						
Redevance Pollution	120	0,2500	30,00	0,2500	30,00	
Taxe Prélèvement	120	0,1450	17,40	0,0900	10,80	61,1%
Droit Additionnel à l'Octroi de Mer : 1,5%			5,10		4,97	2,6%
Sous-total hors TVA			344,88		336,05	2,6%
TVA à 2,1 %			7,14		6,95	2,6%
Total TTC			352,01		343,00	2,6%
m3 TTC			2,93		2,86	2,6%
m3 TTC hors abonnement			2,56		2,49	2,9%

2. USINES DE PRODUCTION D'EAU POTABLE

2.1. Situation

Le réseau de distribution d'eau potable du SICSM est alimenté à partir de trois usines de production d'eau de surface des rivières du Nord et du Centre de l'île :

- Rivière Blanche à SAINT-JOSEPH,
- Directoire au LAMENTIN,
- Vivé sur la commune du LORRAIN.

2.2. Principes de fonctionnement

☞ *L'Usine de Rivière Blanche :*

D'une capacité nominale de 1500 m³/h, cette station traite l'eau de la rivière Blanche par l'intermédiaire d'une prise d'eau située à l'amont immédiat de l'usine.

☞ *L'Usine de Directoire :*

D'une capacité nominale de 720 m³/h, cette station traite l'eau de la rivière Lézarde par l'intermédiaire d'un achat d'eau au réseau d'irrigation du PISE.

☞ *L'achat d'eau en gros à l'Usine de VIVE :*

L'usine de Vivé (mise en service en décembre 2005), d'une capacité nominale de 1600 m³/h, traite l'eau de la rivière Capot par l'intermédiaire d'une filière de traitement d'eau de surface classique, complétée d'une étape d'ultrafiltration et d'un apport de charbon actif pour l'élimination des pesticides présents dans l'eau brute.

L'interconnexion avec le réseau du SICSM se fait au travers de l'achat d'eau de Cosmy à Trinité.

La maîtrise d'ouvrage et l'exploitation de ces différents sites de production sont réparties de la manière suivante :

Prise d'Eau	Maître d'Ouvrage	Exploitant	Usine	Maître d'Ouvrage	Exploitant
Rivière Blanche	SICSM	SME	Riv. Blanche	SICSM	SME
Lézarde	Conseil Général	SMDS	Directoire	SICSM	SME
Capot	Conseil Général	SMDS	Vivé	Conseil Général	SMDS

Les deux usines de production du SICSM et l'achat d'eau en gros à Cosmy alimentent le réseau principal d'adduction, formant une boucle sur l'ensemble du territoire du SICSM. Ce réseau permet d'alimenter sur son parcours les réseaux de distribution secondaires, au travers de réservoirs de stockage alimentés par gravité ou par stations de reprise.

Les quartiers de Bois Lézard, Morne Poirier, Les Hauts à Trinité, et le quartier Bois Neuf au Robert sont alimentés par des achats d'eau directement à partir du réseau du SCNA.

En plus de l'alimentation en eau potable des abonnés du Syndicat, les deux usines du SICSM alimentent également en gros :

- la ville de Schoelcher à partir d'un compteur de vente d'eau piqué sur la distribution de l'usine de Rivière Blanche,
- le quartier du Vert-Pré au Robert appartenant au réseau du SCNA par l'intermédiaire d'une station de reprise en sortie de l'usine de Directoire.

3. STATIONS DE POMPAGE ET RESERVOIRS

3.1. Principe de fonctionnement

Le réseau de distribution du SICSM comporte :

- o 33 réservoirs de stockage,
- o 1 bêche de pompage,
- o 11 stations de pompage.

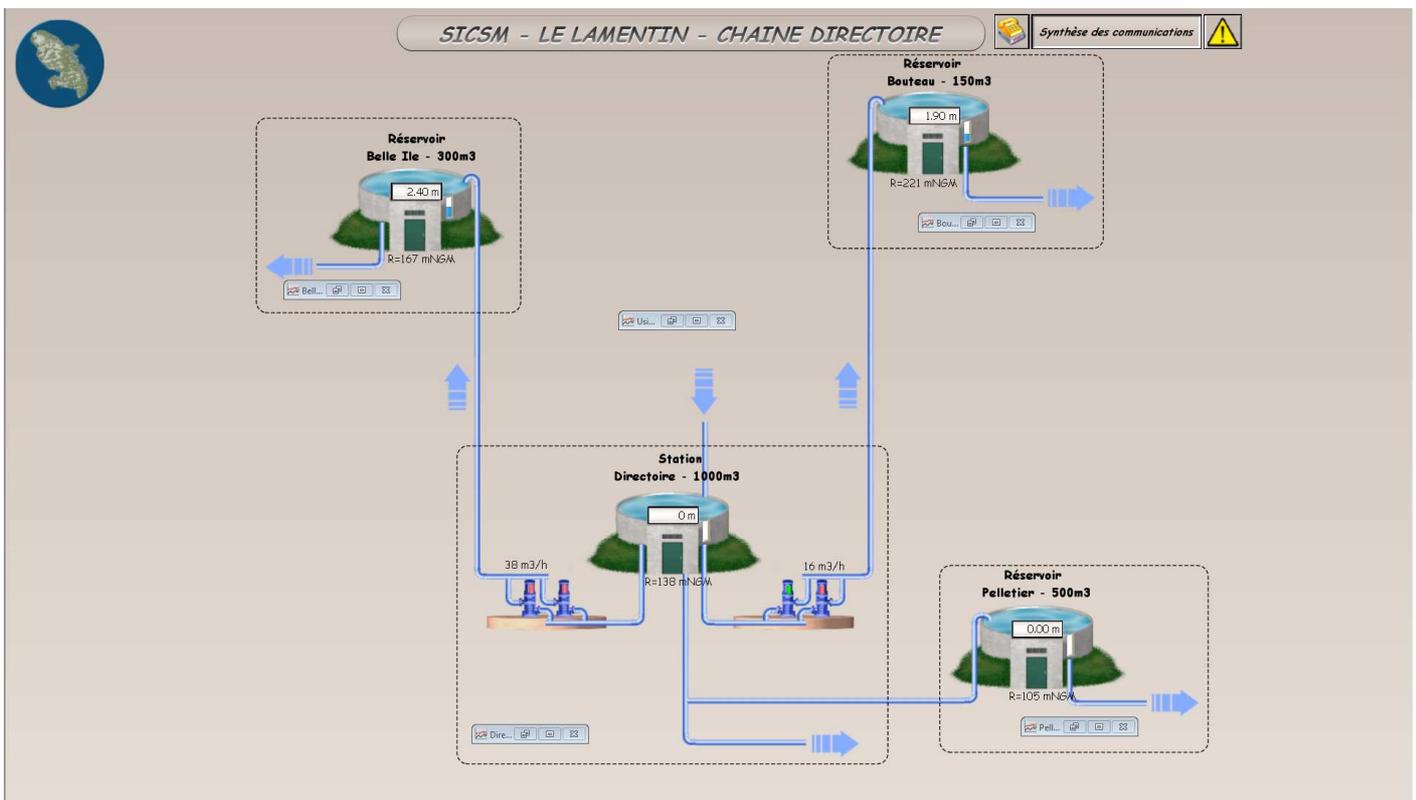
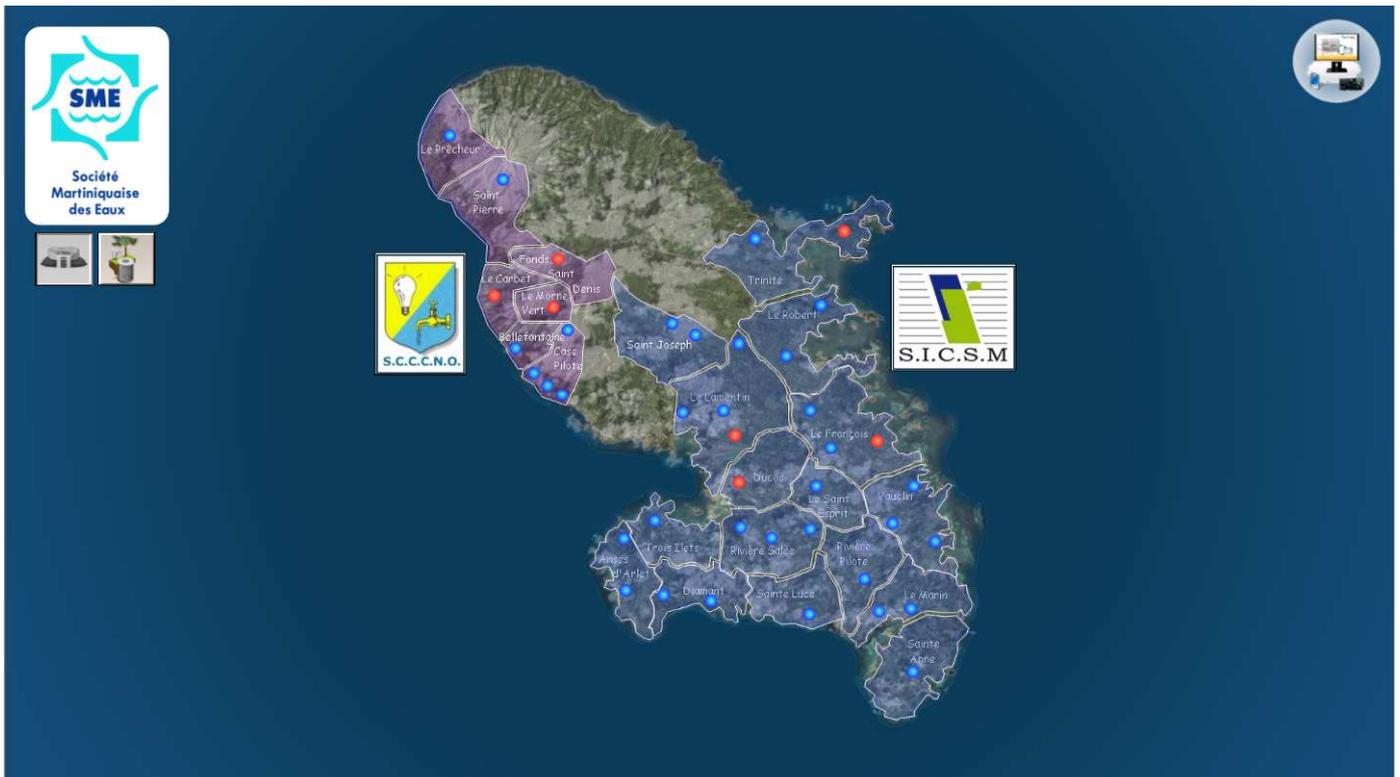
Un nouveau superviseur central, TOPKAPI, a été mis en production en janvier 2013.

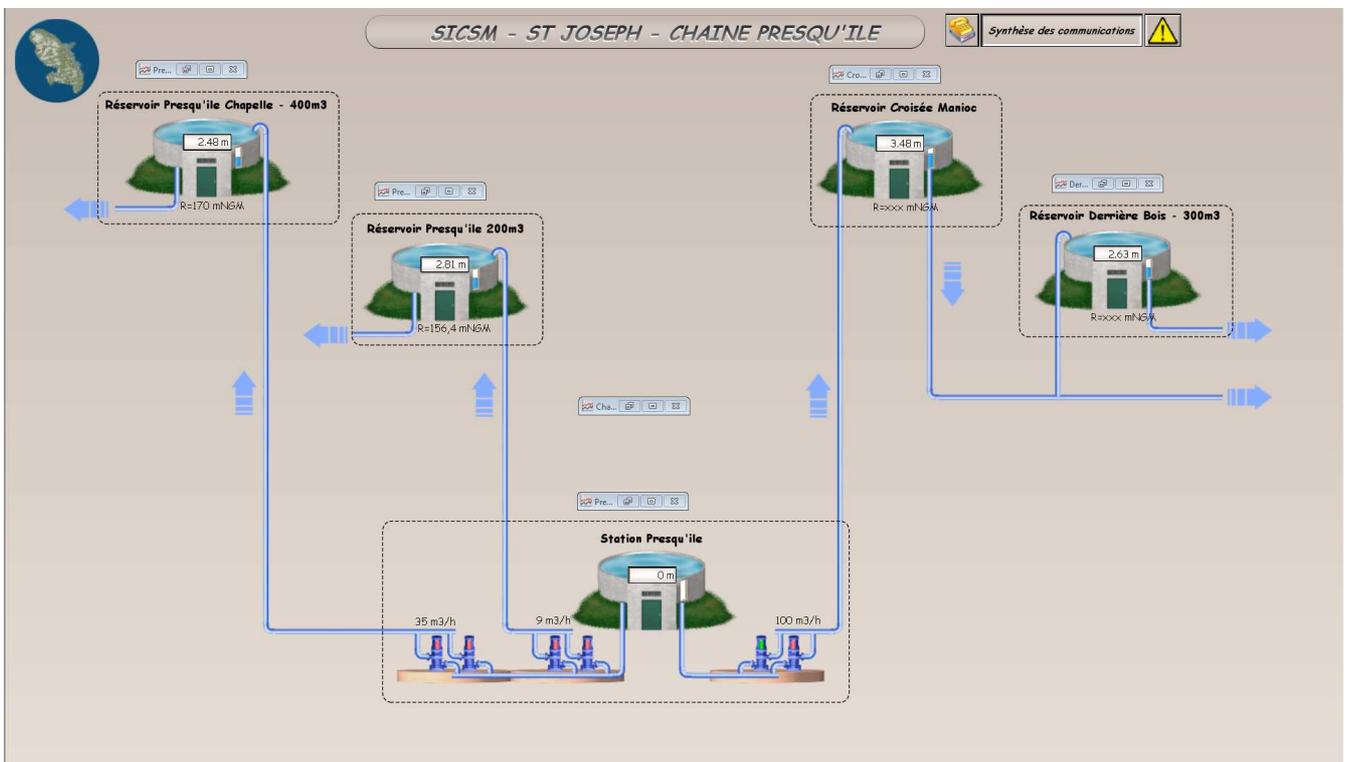
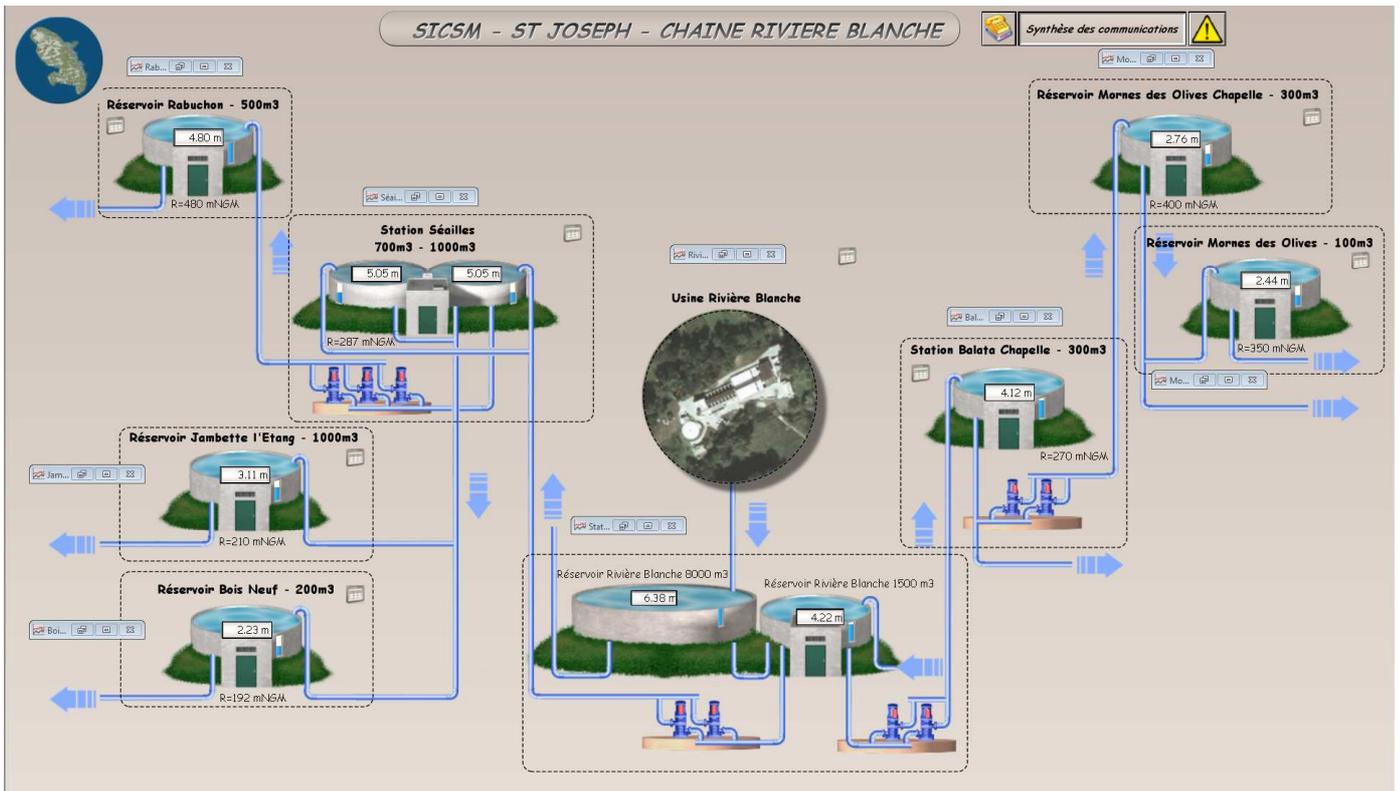
Un total de 186 ouvrages est équipé de postes de télésurveillance (usine de production, stations de pompage, réservoirs de stockage, accélérateurs en ligne, surpresseurs, vannes motorisées, comptages sur réseau d'adduction, postes de chloration), reliés au superviseur TOPKAPI installé au siège de la SME, par l'intermédiaire de supports de communication dédiés (lignes RTC, VPN, réseau GSM, liaisons radio).

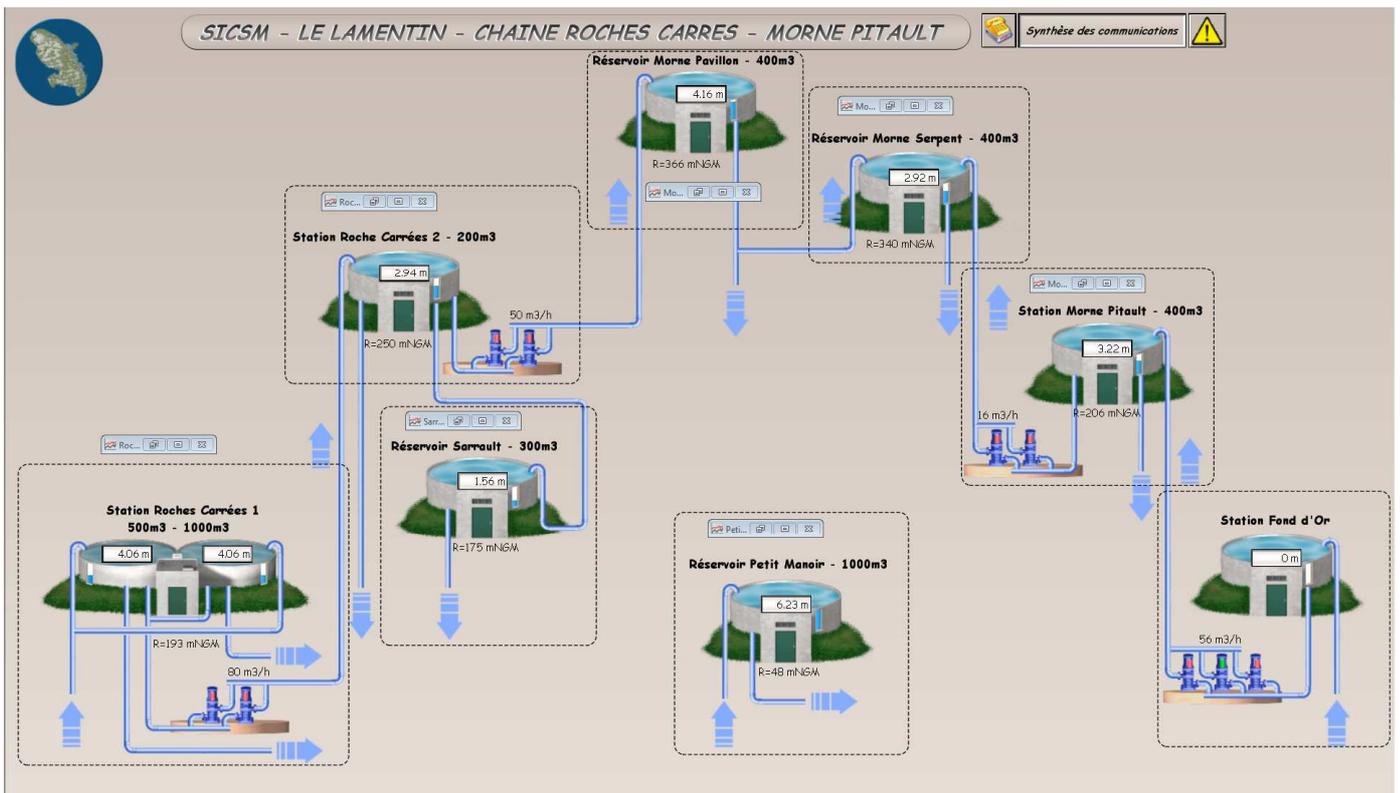
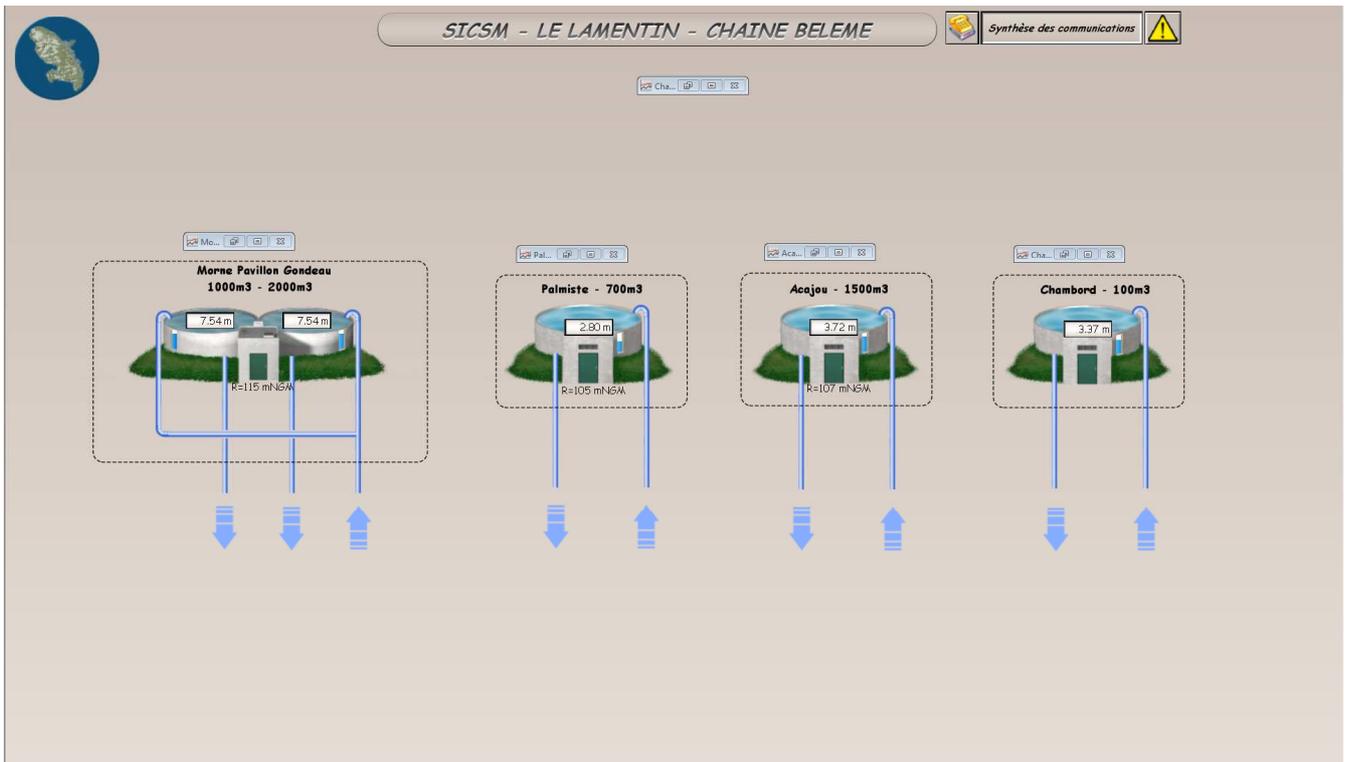
Cet outil de supervision gère l'ensemble des alarmes des ouvrages pour les transmettre vers le personnel d'intervention.

Cette supervision est accessible aux agents du SICSM via le portail internet sécurisé SEVE (Suivre Ensemble Votre Exploitation).

Les synoptiques suivants, extraits du nouveau système de supervision TOPKAPI de la SME, présentent les chaînes de pompage du réseau.







3.2. Stations de pompage

3.2.1. Stations de pompage alimentées en basse tension

Le bilan annuel des volumes refoulés et des consommations électriques des stations de pompage alimentées en basse tension est présenté dans le tableau ci-après.

COMMUNE	STATION DE POMPAGE	RESERVOIR DESSERVI	Q (M ³ /H)	HMT (M)	P (KW)	VOL. REFOULE (M ³)	CONSO. ÉLEC. (KWH)
Saint Joseph	BALATA CHAPELLE	MORNE DES OLIVES CHAPELLE	34	152	30	67 554	45 049
Lamentin	ROCHES CARREES 2	MORNE PAVILLON ROCHES CARREES	50	130	30	182 487	114 165

3.2.2. Stations de pompage alimentées en moyenne tension

Le bilan annuel des volumes refoulés et des consommations électriques des stations de pompage alimentées en moyenne tension est le suivant :

COMMUNE	STATION DE POMPAGE	RESERVOIR DESSERVI	Q (M ³ /H)	HMT (M)	P (KW)	VOL. REFOULE (M ³)	CONSO. ÉLEC. (KWH)
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	SEAILLES	210	160	132	1 102 582	600 035
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	BALATA	50	150	37	141 406	74 800
Saint Joseph	SEAILLES	RABUCHON	40	173	30	166 399	163 836
Saint Joseph	PRESQU'ILE 1	PRESQU'ILE	9	65	7,5	38 701	7 889
Saint Joseph	PRESQU'ILE 2	PRESQU'ILE CHAPELLE	35	80	11	40 280	12 690
Saint Joseph	PRESQU'ILE 3	CROISEE MANIOC	100	82	37	192 502	97 755
Lamentin	DIRECTOIRE	BELLE ILE	38	50	12	72 718	30 503
Lamentin	DIRECTOIRE	BOUTAUD	16	94	5,5	54 673	94 315
Lamentin	ROCHES CARREES 1	ROCHES CARREES 2	80	193	45	365 876	338 104
Lamentin	MORNE PITAULT	MORNE SERPENT	16	150	19	186 069	124 639

3.2.3. Bâches de pompage

Les bâches de pompage suivantes équipent les stations de reprise :

COMMUNE	BACHE DE POMPAGE
Saint Joseph	PRESQU'ILE

3.2.4. Travaux d'entretien et de maintenance sur les stations de pompage

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

OPERATION
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien de l'armoire électrique
Entretien des pompes
Gonflage du ballon anti-bélier
Entretien du robinet Hydro Savy ou altimétrique
Contrôle réglementaire des installations électriques par le bureau de contrôle
Contrôle réglementaire des récipients sous pression par le bureau de contrôle (prévu 1 ^{er} semestre en 2014)
Nettoyage et désinfection des bâches de reprise

3.2.5. Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les stations de pompage

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

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de renouvellement sur les stations de pompage du SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.4.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de travaux sur les réservoirs su SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.3.

3.3. Réservoirs de stockage

3.3.1. Inventaire des réservoirs

Les deux cuves du réservoir de Morne Doré (Lamentin) sont hors service.

COMMUNE	RESERVOIR	ALIM. ELEC.	CAPACITE (m ³)	COTE RADIER (m)
Lamentin	AFU ACAJOU	EDF	1500	107
Lamentin	BELLE ILE	solaire	300	167
Lamentin	BOIS ROUGE	solaire	300	60
Lamentin	CHAMBORD	EDF	100	112
Lamentin	DIRECTOIRE	EDF	1000	138
Lamentin	MORNE DORE 1	EDF	1200	55
Lamentin	MORNE DORE 2	EDF	1100	55
Lamentin	MORNE PAVILLON GONDEAU 1	solaire	1000	115
Lamentin	MORNE PAVILLON GONDEAU 2	solaire	2000	115
Lamentin	MORNE PAVILLON ROCHES CARREES	EDF	400	366
Lamentin	MORNE PITAULT	EDF	400	206
Lamentin	PALMISTE	EDF	700	105
Lamentin	PELLETIER	EDF	500	105
Lamentin	PETIT MANOIR	EDF	1000	48
Lamentin	ROCHES CARREES 1	EDF	500	70
Lamentin	ROCHES CARREES 1 BIS	EDF	1000	70
Lamentin	ROCHES CARREES 2	EDF	200	250
Lamentin	SARRAULT	EDF	300	175
Saint Joseph	BALATA CHAPELLE	EDF	300	270
Saint Joseph	BOIS NEUF	EDF	200	192
Saint Joseph	CROISEE MANIOC	solaire	1000	178
Saint Joseph	DERRIERE BOIS	EDF	300	145
Saint Joseph	JAMBETTE L'ETANG	EDF	1000	210
Saint Joseph	LONG BOIS	EDF	30	165
Saint Joseph	MORNE DES OLIVES	solaire	100	350
Saint Joseph	MORNE DES OLIVES CHAPELLE	solaire	300	400
Saint Joseph	PRESQU'ILE	EDF	200	156,4
Saint Joseph	PRESQU'ILE CHAPELLE	EDF	400	170
Saint Joseph	RABUCHON	solaire	500	480
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	EDF	1500	142
Saint Joseph	RIVIERE BLANCHE	EDF	8000	140
Saint Joseph	SEAILLES 1	EDF	700	287
Saint Joseph	SEAILLES 2	EDF	1000	287

3.3.2. Travaux d'entretien et de maintenance sur les réservoirs

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

OPERATION
Entretien des espaces verts
Contrôle du poste de télésurveillance
Entretien des panneaux solaires
Entretien du robinet Hydro Savy ou altimétrique
Nettoyage et désinfection des cuves

3.3.3. Travaux de réhabilitation et de renouvellement effectués sur les réservoirs

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

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de renouvellement sur les réservoirs du SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.4.

Les travaux réalisés au titre du Fonds de travaux sur les réservoirs su SICSM sont détaillés au chapitre 4.3.3.

3.4. Limites des installations et améliorations proposées

3.4.1. Limites constructives des ouvrages

L'amélioration des installations de stockage et de pompage du SICSM doit porter particulièrement sur :

- l'accès aux ouvrages,
- leur sécurisation (pose de clôtures et de portails), notamment dans le cadre du plan Vigipirate,
- le secours des stations élévatoires par groupes électrogènes en cas de coupure prolongée de l'alimentation électrique.

Ces dossiers ont été pris en main par le SICSM et font l'objet d'études d'avant-projet.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des ouvrages du SICSM pour lesquels :

- les conditions d'accès, au travers de parcelles privées ou par des voies non carrossables, engendrent des contraintes d'exploitation fortes (notamment pour le nettoyage des cuves),
- l'absence de clôture du terrain ne garantit pas la sécurité des ouvrages,
- l'absence d'un réel exutoire de vidange peut causer des dégâts aux terrains voisins.

COMMUNE	OUVRAGE	DIAGNOSTIC	AMELIORATIONS PROPOSEES
Lamentin	RESERVOIR BELLE ILE	absence de clôture	terrain à clôturer, projet de construction du nouveau réservoir en cours
Lamentin	RESERVOIR BOIS ROUGE	voie d'accès difficilement carrossable	renforcer la voie d'accès
Lamentin	RESERVOIR MORNE PAVILLON ROCHES CARREES	absence de clôture	terrain à clôturer
Lamentin	RESERVOIR MORNE PITAULT	absence de clôture	terrain à clôturer
Lamentin	RESERVOIR SARRAULT	voie d'accès non carrossable, absence de clôture	créer une voie d'accès, terrain à clôturer
Lamentin	RESERVOIR PELLETIER	réservoir enclavé en terrain privé, absence de clôture	créer une voie d'accès, terrain à clôturer, étude en cours
Lamentin	RESERVOIR PETIT MANOIR	dégradation du béton, de l'hydraulique, sécurisation des huisseries d'accès, exutoire de vidange sur terrain de sport	diagnostiquer et réhabiliter le réservoir, modifier la vidange (étude en cours avec la mairie)
Saint Joseph	RESERVOIR RABUCHON	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR JAMBETTE L'ETANG	voie d'accès difficilement carrossable	renforcer la voie d'accès
Saint Joseph	RESERVOIR LONG BOIS	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR DERRIERE BOIS	absence de portail	portail à poser
Saint Joseph	RESERVOIR MORNE DES OLIVES	absence de clôture	terrain à clôturer
Saint Joseph	RESERVOIR MORNE DES OLIVES CHAPELLE	absence de clôture	terrain à clôturer

Conformément aux dispositions prévues par le Décret 2001-1016 du 5 novembre 2001 portant sur l'établissement du document unique, tous les réservoirs et stations de pompage doivent faire l'objet d'un inventaire en matière de sécurité, concernant les risques : électrique, mécanique, lié à la manutention, chute de hauteur, chute de plain-pied, lié au bruit, lié à l'absence d'éclairage, d'agression.

3.4.2. Limites structurelles du réseau de distribution

Les travaux de renforcement structurel du réseau qui sont à prévoir à court terme afin d'améliorer et de sécuriser la distribution aux abonnés sont présentés dans un tableau récapitulatif joint en annexe du rapport.

Les principales opérations à réaliser sont :

SITE	EQUIPEMENT	AVANCEMENT
Lamentin	Mise hors service du Réservoir Petit Manoir et création d'un deuxième réservoir au lieu dit AFU Acajou	Programme SICSM
Saint Joseph	Redimensionnement de la bache de Presqu'île	Projet SICSM 2008

RESEAU	EQUIPEMENT	AVANCEMENT
Réseau de distribution	Mise en place de bornes de puisage à prépaiement	Proposition technique SME transmis au SICSM
Réseau de distribution (optimisation du fonctionnement en cas de crise)	Modélisation hydraulique et qualité du réseau	Projet SICSM 2010

4. RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

4.1. Inventaire des conduites et équipements du réseau

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

Somme de Longueur calculée (m)		Commune		
Matériau	Diamètre nominal (mm)	LAMENTIN (97213)	SAINT JOSEPH (97224)	Total
Fonte ductile	80	499,13		499,13
	100	145,34		145,34
	125	481	2250,07	2731,07
	150	2924,82	2643,71	5568,53
	200	5264,86	4967,75	10232,61
	250	3016,36	2156,87	5173,23
	300	2176,81		2176,81
	350	999,75		999,75
	400	1204,51		1204,51
	500	3434,63		3434,63
	(vide)		6,92	6,92
Total Fonte ductile		20147,21	12025,32	32172,53
Fonte indéterminée	60	4380,71	968,9	5349,61
	80	2215,86	123,33	2339,19
	100	13678,77	8524,26	22203,03
	125	2412,96	1170,26	3583,22
	150	6230,75	537,74	6768,49
	200	4390,15	340,49	4730,64
	250	2531,13	5,19	2536,32
	300	2590,23	1011,6	3601,83
	350	3151,59	2047,18	5198,77
	400	1072,15	122,08	1194,23
	450	2390,2		2390,2
	500	10265,49	2058,54	12324,03
	600	3161,14	5337,21	8498,35
	800		71,75	71,75
	(vide)	87,09	18,62	105,71
Total Fonte indéterminée		58558,22	22337,15	80895,37
Inconnu	(vide)	10,26	15,84	26,1
Total Inconnu		10,26	15,84	26,1
PE bandes bleues	25	65,7		65,7
	50	1090,7	2,1	1092,8
	63	1017,06	847,43	1864,49
	75	67,98	1075,38	1143,36
	90		85,36	85,36
	110	826,58		826,58
	125	1303	951,49	2254,49
	160	8,6		8,6
	200	90,12		90,12
	225	193,83		193,83
250	187,82		187,82	

	280	203,73		203,73
	400		2291,26	2291,26
Total PE bandes bleues		5055,12	5253,02	10308,14
PE indéterminé	40	58,44	126,54	184,98
	50	126,93	16,48	143,41
	63	958,23	615,25	1573,48
	75	422,63		422,63
	90	598,89		598,89
	110	3000,1		3000,1
	125	573,67		573,67
	160	505,49	513,13	1018,62
	200	732,49		732,49
	225	753,49		753,49
	280	842,35		842,35
	315	855,36		855,36
Total PE indéterminé		9428,07	1271,4	10699,47
PVC bi-orienté	200	469,05		469,05
Total PVC bi-orienté		469,05		469,05
PVC classique (dit mono-orienté)	32	364,59		364,59
	40	220,4		220,4
	50	13683,35	5005,4	18688,75
	63	24006,03	13063,14	37069,17
	75	10255,73	7190,55	17446,28
	90	6548,77	3148,05	9696,82
	110	69330,22	45934,91	115265,13
	125	41317,34	18705,18	60022,52
	140	1873,38	2110,06	3983,44
	160	19864,58	2355,34	22219,92
	200	6387,5	2410,37	8797,87
	225	6613,51		6613,51
	250	4657,22		4657,22
	(vide)	615,32	104,68	720
Total PVC classique (dit mono-orienté)		205737,94	100027,68	305765,62
PVC indéterminé	110	239,19		239,19
Total PVC indéterminé		239,19		239,19
(vide)	(vide)	11,85		11,85
Total (vide)		11,85		11,85
Total		299656,91	140930,41	440587,32

Linéaire du réseau hors branchements :

440,5 km

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

	APPAREIL DE MESURE	VANNE	STOCKAGE	REGULATEUR DE PRESSION	VENTOUSE	VIDANGE
LAMENTIN	25	1421	18	67	356	561
SAINT JOSEPH	2	454	14	47	199	250
Total SICSM	27	1875	32	114	555	811

4.1.3. Pyramide des compteurs de vente d'eau

Au 31/12/2013 la répartition des compteurs de vente d'eau aux abonnés par année et par diamètre est la suivante :

Age des compteurs	>= 15 yc ND	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
Année / Diamètre	1999 et antérieur	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
15	9258	1314	2747	2935	4895	6938	6247	5432	4814	5358	3592	11030	12777	7011	7926	92274
20	172	13	33	27	30	28	64	31	24	28	18	29	28	79	69	673
30	89	15	10	19	14	12	21	31	33	25	16	18	24	29	33	389
40	189	20	22	24	24	18	28	27	35	43	27	37	33	49	32	608
60	36	8	3	2	6	1	6	7	10	8	7	4	3	7	25	133
80	12	1	1	3	4	5	7	8	13	18	9	1	6	5	12	105
100	17	1	1		1	6		1	5	6	1	7	5	7	4	62
150	2													1		3
Total par année	9775	1372	2817	3010	4974	7008	6373	5537	4934	5486	3670	11126	12876	7188	8101	94247

4.1.4. Mouvements de compteurs par type de travaux et par commune

COMMUNES	OPERATION	2009	2010	2011	2012	2013
LAMENTIN	Branchements complets	52	66	67	68	54
	Branchements partiels	47	46	32	38	20
	Colonne ou nourrice	102	78	236	33	13
	Renouvellement	816	1 951	223	391	1 215
	Total	1 017	2 141	558	530	1302
SAINT-JOSEPH	Branchements complets	26	45	30	44	20
	Branchements partiels	16	12	11	11	4
	Colonne ou nourrice	18	23	40	12	4
	Renouvellement	21	202	113	53	963
	Total	81	282	194	120	991
Total		1 183	4 317	1 630	1 187	3 565

Total année	2009	2010	2011	2012	2013
Compteurs renouvelés	2 601	10 961	10 768	5 025	6 196
Nouveaux compteurs	1 437	1 432	1 353	1 931	1 067
Total	4 038	12 393	12 121	6 956	7 273

Interventions réalisées sur le réseau d'eau potable

Les principales interventions réalisées en 2013 dans le cadre de l'exploitation des réseaux de distribution d'eau potable du SICSM sont les suivantes :

- réponses aux demandes d'avis technique, de permis de construire, de permis de lotir instruites par le bureau d'études de la SME ;

Année	2010	2011	2012	2013
Nombre de dossiers traités	627	1 045	1 084	721

- réponses aux DICT et demandes de renseignements instruites par le bureau d'études ;
- Suivi des travaux réalisés par des tiers à proximité des ouvrages du SICSM ;
- Repérage de canalisations ;
- Mise à jour des plans de réseau consistant au :
 - repérage et attachement sur le terrain,
 - collecte des plans de récolement auprès des entreprises et des tiers,
 - intégration dans la cartographie informatisée de la SME,
 - tirage et diffusion des plans à jour ;
- 1 948 autocontrôles du résiduel de chlore en réseau ;
- Enquêtes à la demande des abonnés (déplacement d'un compteur, surconsommation, fuite, manque d'eau, manque de pression, qualité de l'eau),
- Recherche de fuites sur appel d'un client ou par analyse des débits de nuit et des volumes journaliers enregistrés par le système de télégestion : utilisation de prélocalisateurs acoustiques, écoute au sol et corrélation acoustique ;
- Réparation de 489 fuites sur réseau ;
- Réparation de 1 756 fuites sur branchements ;
- Renseignement des fuites sur le SIG ;
- Remplacement de 6196 compteurs de vente d'eau ;
- Renouvellement de 700 branchements ;
- Remises à niveau de bouches à clé ;
- Purges sur réseau (programmées, sur réclamation de clients, suite à des réparations de canalisation, lors de mise en service d'extensions de réseau) ;
- Entretien des réducteurs de pression ;
- Entretien des ventouses principales sur réseau d'adduction ;
- Entretien des boîtes à boue sur compteurs de réservoirs, sur réseau ou d'abonnés gros consommateurs.

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

Le détail des fuites réparées par commune ainsi que le nombre de compteurs neufs posés est le suivant :

INTERVENTIONS 2013	Fuites réparées sur			Compteurs neufs posés		
	Réseau		Branchts.	Compteurs	sur branchement neuf	en renouvellement
	DN<=150	DN>150				
Agence Centre Nord						
LAMENTIN	44	2	165	144	100	1 302
SAINT-JOSEPH	26	1	60	85	51	991
TOTAL	172			1 042		

4.2. Travaux réalisés sur réseau

4.2.1. Les nouveaux branchements

Le ratio exprime le nombre de branchements réalisés en 2013 par rapport à la moyenne des branchements réalisés au cours des 5 dernières années.

COMMUNES	2009	2010	2011	2012	2013	Ratio 2013/ moy. 5 ans
LAMENTIN	99	112	99	106	74	98
SAINT-JOSEPH	42	54	41	55	30	44
TOTAL ANNEE	141	166	140	161	104	

4.2.2. Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de travaux de déplacements de canalisations et d'améliorations »

LISTE DES OPERATIONS TERMINEES EN 2013 (MONTANTS EN €)			
Référence chantier	Commune	Libellé projet	Montant
EI0007	ST JOSEPH	Unité de traitement des Boues RB	126 899,07
FC12009	LAMENTIN	12 ECHANG GALL CAN EP BY-PAS	17 612,49
FC12020	LAMENTIN	12 DPCT CANA Gaigneron	32 934,50
FC12021	LAMENTIN	12 TX GIRATOIRE MERCEDES	7 333,89
FC13007	ST JOSEPH	13 Renforcement Rés Bel Etoile	109 604,06
FC13009	LAMENTIN	13 DEP FONTE 350 PALMISTE	62 027,04
FC13020	LAMENTIN	13 RES Chemin Victor Duchesne	20 060,54
FC13043	LAMENTIN	13 13 DEVT CHEMIN LUILLET	20 799,28
FC13045	LAMENTIN	13 DPCT FD CITRON PEL	7 418,62
FD11022	LAMENTIN	11 RES RN1 PELLETIER FONTE 200	10 218,99
FD12010	LAMENTIN	12 EXT RES EP Chem CHARLOT	1 650,81
FD12011	LAMENTIN	12 EXT RES EP CHAPELLE	3 106,53
FD13008	LAMENTIN	13 Extension SICSM Bochet	5 856,73
FD13013	LAMENTIN	13 Raccordement Ext Beleme	10 731,71
FD13014	ST JOSEPH	13 Raccordement Ext La Hubert	2 648,10
FE11022	LAMENTIN	11 RES RN1 PELLETIER FONTE 200	2 379,46
FE12010	LAMENTIN	12 EXT RES EP Chem CHARLOT	2 620,73
FE12011	LAMENTIN	12 EXT RES EP CHAPELLE	13 060,02
FE13008	LAMENTIN	13 Extension SICSM Bochet	4 710,90
FE13013	LAMENTIN	13 EXT BELEME	16 726,51
FE13014	ST JOSEPH	13 Raccordement Ext La Hubert	12 727,63
FR13004	LAMENTIN	13 ETANCH MNE PAV GOND	177 017,24
Total			668 144,85

4.2.3. Travaux réalisés dans le cadre du « Fonds de Renouvellement »

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

- les équipements électromécaniques, l'hydraulique, vannes et organes de régulation, les huisseries, les dispositifs de mesure, comptage et télésurveillance, les enduits et peintures ainsi que les clôtures des usines, stations de pompage, réservoirs ;
- les branchements qui ne sont pas renouvelés à l'occasion d'opérations de remplacement, déplacement, renforcement ou extension du réseau. Il s'agit donc généralement d'opérations ponctuelles de renouvellement total ou partiel de branchements fuyards ou à l'occasion, de travaux particuliers ;
- les mises à niveau de bouches à clé et de tampons hors opérations de voirie. Elles sont généralement dues à des réfections de revêtement routier réalisées sans que le fermier n'en soit préalablement informé ;
- les compteurs de vente d'eau aux abonnés. Le programme sera poursuivi d'année en année afin de respecter les engagements pris par la SME sur l'âge moyen et l'âge maximal du parc de compteurs en fin de contrat.

Les programmes annuels sont établis en fonction des priorités définies.

LISTE DES OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT 2013 SUR LES USINES, RESERVOIRS ET STATIONS DE POMPAGE		
COMMUNE	LOCALISATION	MONTANT
LAMENTIN	12 Débitmètre électromagnétique SARA	1 842,64
SCHOELCHER	13 Débitmètre eau comptage	4 237,64
RIV PILOTE	13 Robinet Altimétrique SP M Roche	4 144,13

4.2.4. Ressources utilisées et conditions d'attribution des travaux

Les travaux réalisés dans le cadre du Fonds de travaux et du fonds de renouvellement ont nécessité l'utilisation des ressources internes de la SME ainsi que l'accès à la sous-traitance.

Les principales entreprises locales sous-traitantes sollicitées en 2013 sont :

- EPS Roger DENIS
- ERIDAN
- ZOZIME
- GETELEC
- SOGEA
- DLE
- ANTRA
- DOM-VRD
- DEH
- SVPH

Les opérations confiées à ces entreprises ont fait l'objet de consultations systématiques préalables avant attribution des travaux.

Dans le cadre du Fonds de travaux, un marché de travaux est signé avec l'entreprise attributaire de chaque opération.

Les entreprises consultées sont celles habituellement candidates et retenues lors des appels d'offre du SICSM.

4.3. Bilan des volumes et rendement de réseau

INDICATEURS (m ³)	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Volume consommé par les abonnés	13 223 538	13 504 998	12 796 758	12 688 153	12 355 095	12 393 218	11 896 149
jour moyen annuel	36 229	36 899	35 059	34 762	33 850	33 955	33 089
Garantie fuite							181 556
Volume de service*	198 640	174 000	115 466	152 864	134 360	129 407	118 906
jour moyen annuel	544	475	316	418	368	354	325
Volume autorisé sans comptage*					137 611	137 611	137 611
jour moyen annuel					377	377	377
Volume événement exceptionnel*					139 500	143 880	148 260
jour moyen annuel					382	394	406
Volume total consommé	13 422 178	13 678 998	12 912 224	12 841 017	12 766 566	12 804 116	12 487 482
jour moyen annuel	36 773	37 374	35 375	35 180	34 881	35 079	34 198
Volume exporté	2 430 588	2 402 930	1 584 932	1 119 530	1 233 898	943 222	985 170
jour moyen annuel	6 659	6 565	4 342	3 067	3 380	2 584	2 699
Volume produit SICSM	14 486 135	15 290 881	15 429 483	15 286 457	15 816 233	15 913 565	16 177 298
Jour moyen annuel	39 688	41 778	42 272	41 880	43 332	43 599	44 321
Volume importé	7 162 711	5 472 594	3 582 625	2 786 834	2 774 410	3 061 593	2 185 812
Jour moyen annuel	19 624	14 952	9 815	7 635	7 601	8 388	5 988
Volume mis en distribution pour le SICSM	19 218 258	18 360 545	19 012 108	16 953 761	17 356 745	18 031 936	17 377 939
Jour moyen annuel	52 653	50 165	52 087	46 448	47 552	49 403	47 610
Volume de pertes	5 796 080	4 681 547	4 638 954	4 112 744	4 590 179	5 227 820	4 895 457
jour moyen annuel	15 880	12 791	12 709	11 267	12 575	14 322	13 412
Rendement du réseau selon la formule contractuelle	73,2%	77,5%	75,6%	77,2 %	74,8%	72,4%	73,3%

Linéaire de canalisations (km)							
conduites de réseau	2 020	2 002	2 019	2 033	2 062	2 073	2 113
branchements	615	621	628	638	645	654	660
total	2 635	2 623	2 647	2 671	2 707	2 727	2 773
Indice de conso. en m³/jour/km	14,0	14,3	13,3	13,1	12,9	12,8	12,3
Indice de pertes en m³/jour/km	6,0	4,9	4,8	4,2	4,6	5,25	4,83
Nombre de fuites sur réseau	690	630	565	525	600	559	471
Nombre de fuites sur branchements et compteurs	3 444	2 463	2 337	2 357	2 676	2 405	2 479
Nombre branchements	76 821	78 021	78 971	79 850	80 701	81 796	82 496
Nombre de fuites au km de réseau	0,34	0,31	0,28	0,26	0,24	0,27	0,22
Nombre de fuites par 100 branchements	4,5	3,2	2,9	2,9	2,6	2,9	3,0

Formule contractuelle du calcul du Rendement de réseau :

$$\frac{\text{volume total consommé} + \text{volume exporté}}{\text{volume produit} + \text{volume importé}}$$

* Les volumes d'eau de service, de volume autorisé sans comptage et les volumes liés à des événements exceptionnels ont été mesurés ou évalués selon le décret du 2 Mai 2007 paru au Journal Officiel de la République n° 104 du 4 mai 2007.

4.4. Limites des installations et problèmes rencontrés

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

La SME est à la disposition du SICSM pour préciser la nature des travaux à réaliser, leurs priorités et étudier avec son maître d'œuvre la programmation des travaux.

COMMUNE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	PROGRAMMATION
LAMENTIN	Rivière Caleçon	Remplacement Canalisation 90 en PHD 110 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Morne Pitault Bellevue	Remplacement canalisation 110 PVC par PEHD 110 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Roche Carrée Savane Dédé	Remplacement réseau PVC 125/63 par PEHD 125/63 + Branchement	Prévu au programme de travaux SICSM
LAMENTIN	Bochette Sarrault	Déplacement canalisation Fonte 125 mm	Prévu au programme de travaux SICSM

4.5. Document unique

4.5.1.1. Rappel réglementaire

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

Le document unique, terminé à la SME au 31 décembre 2008, est revu chaque année, comme le prévoit la réglementation. Sa dernière date de révision est le 31 Aout 2013 et, il est actuellement en cours de révision pour l'année 2014.

Il comprend deux parties :

- La première concerne les actions propres à la SME ;
- l'autre partie concerne les collectivités et les mairies pour lesquelles la société travaille.

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 au mois de Juillet, une fois la mise à jour effectuée.

4.5.1.2. La démarche d'évaluation des risques

L'inventaire des risques a d'abord été réalisé par ouvrage, puis par métier. Ainsi, tous les postes, qu'ils soient techniques et administratifs, ont été passés en revue.

Pour les réservoirs d'eau potable, les stations de pompage et les usines de production d'eau potable, une fiche-type d'identification des risques (en annexe) a été renseignée par les agents, juste avant de procéder à la hiérarchisation des risques et à la définition des actions à mettre en place. Les sites ont ensuite été inspectés par le service Sécurité en collaboration avec les agents eau potable.

Le document unique est complété toute l'année :

1) suite aux visites :

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

2) suite aux nouveaux textes réglementaires

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

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

5) suite aux réunions du CHSCT

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

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

8) suite aux accidents du travail.

4.5.1.3. Document unique SICSM

En annexe le document unique SICSM. Le canevas utilisé est celui de la Caisse Générale de Sécurité Sociale de Martinique.

4. LES ABONNES

4.6. Evolution par commune

4.6.1. Evolution du nombre d'abonnés

Répartition du nombre d'abonnés au service de l'eau potable par commune.

COMMUNE	Log. Insee 1999	2009	2010	2011	2012	2013	Ecart 2013/2012	
							Nb	%
Agence Centre Nord								
LAMENTIN	13450	16 675	17 220	17 938	17 693	17 815	122	0,69%
SAINT-JOSEPH	5940	6 102	6 233	6 506	6 532	6 580	48	0,73%
Total	19390	22777	23453	24444	24225	24395	170	0,69%

* : Robert = INSEE moins estimation population Vert-Pré

Les abonnés des quartiers des communes suivantes appartenant au Syndicat, ne font pas partie du service affermé :

- Robert : Vert-Pré,

4.6.2. Evolution des volumes consommés

Répartition par commune des volumes consommés ramenés à 365 jours (m³)

COMMUNES	2012	2013	Jour moyen		Var 13/12
			2012	2013	
LAMENTIN	3 034 224	3 012 080	8 313	8 252	-0,7%
SAINT-JOSEPH	746 675	720 921	2 046	1 975	-3,6%
TOTAL SICSM	3 780 899	3 733 001	10 359	10 227	-1,3%

4.7. Les gros consommateurs

85 établissements dont la consommation est supérieure à 6000 m³/an sont recensés en 2013 comme gros consommateurs.

Ils représentent :

- un volume consommé annuel total de 1 611 463 m³,
- une consommation journalière moyenne de 4 415 m³/j.

Ils sont classés selon le type d'activité :

- Domestiques,
- établissements industriels,
- collectivités.

4.7.1. Domestiques

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Facturation 2012 (m3)	Facturation 2013 (m3)	m ³ /j
32782	SYNDICAT DES COPRO DE VALMAYORE	LAMENTIN	30	7 593	6 809	19
31100	ASS SYNDIC COPROPRIETAIRES	LAMENTIN	60	12 998	7 695	21
32780	SDC VALINARIS	LAMENTIN	60	13 669	16 076	44

4.7.2. Collectivités

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Facturation 2012 (m3)	Facturation 2013 (m3)	m ³ /j
21785	MAISON DE RETRAITE	LAMENTIN	100	6 557	6 876	19
28270	SDC RES LE CLOS D'ACAJOU	LAMENTIN	40	6 788	902	2
21637	VILLE DU LAMENTIN	LAMENTIN	15	7 000	4 691	13
31267	LYCEE ACAJOU 2	LAMENTIN	100	7 744	3 795	10
22188	COLLEGE EDOUARD GLISSANT	LAMENTIN	60	7 917	3 319	9
23618	GENDARMERIE NATIONALE	LAMENTIN	80	8 229	8 171	22
38585	CIRAD	LAMENTIN	40	8 581		
23072	C C I M AEROPORT DU LAMENTIN	LAMENTIN	60	9 298	3 000	8
35417	SCI CENTRAL ACAJOU	LAMENTIN	40	9 718	1 257	3
32133	HLM OZANAM	LAMENTIN	30	9 856	9 220	25
35804	SDC RESIDENCE	LAMENTIN	80	10 177	12	
23066	C C I M AEROPORT DU LAMENTIN	LAMENTIN	60	13 538	12 649	35
33392	VILLE DE FORT DE FRANCE	LAMENTIN	60	15 205	-39 196	-107
24036	CENTRE HOSPITALIER	LAMENTIN	80	16 440	15 340	42
25601	R S M A	LAMENTIN	80	24 791	24 611	67
37865	SYND INTER HOSPITALIER M	LAMENTIN	100	57 604	46 545	128
134006J	CACEM	LAMENTIN	60		8 567	23
21777	S.D.I.S	LAMENTIN	30		6 160	17
23107	ASS METEO & AVIATION CIVILE	LAMENTIN	15		15 593	43
37088	CIRAD-FLHOR MARTINIQUE	LAMENTIN	30		6 830	19
38021	L E G T A ENSEIGNEMENT	LAMENTIN	80		6 505	18
39152	ADAPEI MARTINIQUE	LAMENTIN	60		6 794	19

4.7.3. Etablissements industriels

PDI	DENOMINATION	COMMUNE	DN COMPT.	Facturation 2012 (m3)	Facturation 2013 (m3)	m ³ /j
27140	LA CENTRALE DES BETONS	LAMENTIN	60	6 125	4 878	13
23273	MARTINIQUE AUTOMOBILES	LAMENTIN	40	6 884	13 548	18
130373K	MARTINIQUE AVICULTURE	SAINT JOSEPH	40	6 975	6 461	19
23192	CRYSTAL SARL	LAMENTIN	40	7 267	6 858	10
23203	AEROPORT AUTOMOBILE SERV	LAMENTIN	40	7 559	8 525	21
22152	COMIA	LAMENTIN	40	7 935	7 720	26
23205	MARTINIQUE CATERING SARL	LAMENTIN	60	8 587	9 571	26
22136	G I E CENTRE PLACE ARMES	LAMENTIN	80	8 736	5 035	14
38273	BLANCHARD SA	LAMENTIN	40	8 802	111	
30672	PROCHIMIE	LAMENTIN	40	9 266	9 267	25
33687	AUTOS GM SARL	LAMENTIN	40	9 941	5 622	15
37303	EARL FADA	LAMENTIN	15	10 010	2 161	6
25526	SAPEB SARL	LAMENTIN	60	13 689	10 462	29
22157	SEMAM ABATTOIRS MARTINIQUE	LAMENTIN	100	16 146	17 084	47
33569	LOCAVET SARL	LAMENTIN	80	17 082	21 368	59
33682	SOCODIS S A	LAMENTIN	100	33 665	34 534	95
23294	SOCIETE ANTILLES GLACES	LAMENTIN	60	52 566	41 246	113
37046	BRASSERIE LORRAINE SA	LAMENTIN	100	31 245	38 966	107
37047	BRASSERIE LORRAINE SA	LAMENTIN	80	61 226	39 464	108
23253	NOUVELLE E M B G	LAMENTIN	100	106 336	92 232	253
33077	SA R A	LAMENTIN	80	243 233	236 394	648
22138	SOCOARMES	LAMENTIN	60		8 616	24
22141	S.M.P.A GERANT HUBERT AUBERY	LAMENTIN	40		6 745	18
22142	SMPA	LAMENTIN	30		9 772	27
23061	SOMAREC	LAMENTIN	40		8 942	24
23227	STE ENTRETIEN & NETTOYAG	LAMENTIN	40		7 496	21
24801	ACTIVE	LAMENTIN	40		8 256	23
33684	SOCODIS SA	LAMENTIN	100		15 429	42

4.8. Volumes facturés

4.8.1. Evolution des facturations par types d'activités

Consommations facturées en 2013 réparties par types d'activités

INDICATEURS	2009	2010	2011	2012	2013	VARIATION	
						1 an	5 ans
Consommations domestiques							
Abonnés < à 6000 m ³ /an	11 535 289	10 948 535	10 420 235	10 596 094	10 265 491	-3,12%	-11,01%
Gros consommateurs (domestiques)*	164 759	149 795	121 268	102 074	86 043	-15,71%	-47,78%
Total consommations domestiques	11 700 048	11 098 330	10 541 503	10 698 168	10 351 534	-3,24%	-11,53%
Consommations autres activités > 6000 m³/an							
Logements / Collectivités*	720 096	622 020	803 957	880 244	858 417	-2,48%	19,21%
Etablissement industriels*	907 120	967 773	1 009 635	867 755	667 003	-23,13%	-26,47%
Total autres activités	1 627 216	1 589 793	1 813 592	1 747 999	1 525 420	-12,73%	-6,26%
Total consommations > à 6000 m³/an	1 791 975	1 739 588	1 934 860	1 850 073	1 611 463	-12,90%	-10,07%
Toutes consommations							
Total toutes consommations	13 327 264	12 688 123	12 355 095	12 446 167	11 876 954	-4,57%	-10,88%

Nota : les volumes facturés figurant dans ce tableau ne sont pas ramenés à 365 jours.

* La répartition des gros consommateurs a été modifiée à partir de 2011 ce qui explique des variations par type de gros consommateurs importantes. En conséquence, les données antérieures ne peuvent être comparées aux années précédentes.

4.8.2. Evolution des consommations unitaires

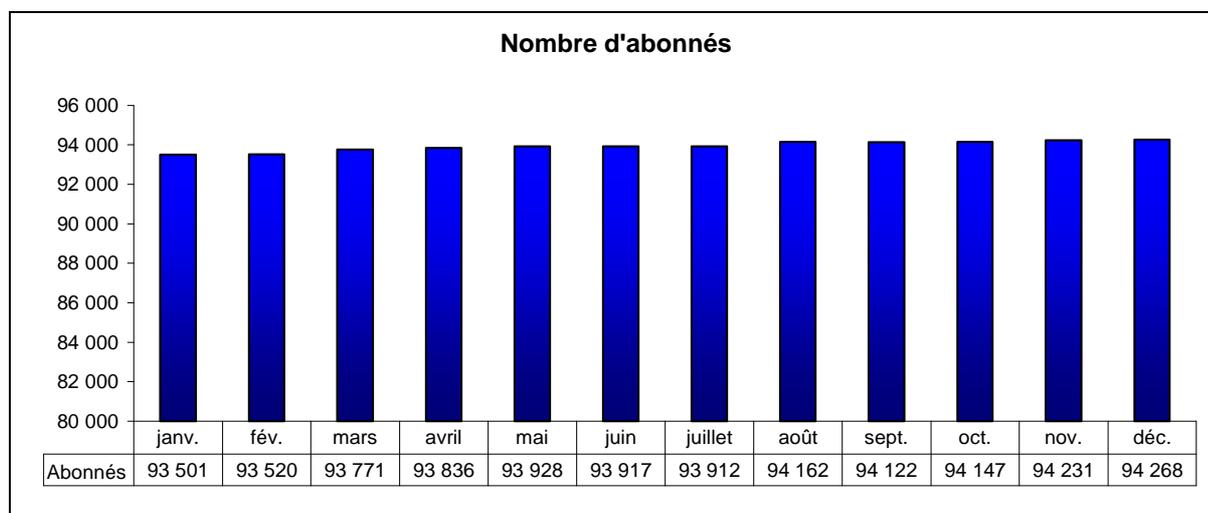
Nombre d'abonnés et consommations unitaires par types d'activités

CONSOMMATIONS UNITAIRES	2009	2010	2011	2012	2013	VARIATION	
						13-nov	5 ans
Consommations domestiques							
Nombre d'abonnés < à 6000 m ³ /an	87 277	89 682	93 397	93 202	94 183	1,05%	7,91%
vol./abonné m ³ /an	131	122	111	114	109	-4,13%	-16,80%
Gros consommateurs domestiques	17	16	12	10	8	-20,00%	-52,94%
vol./abonné m ³ /an	9 692	9 362	10 105	10 207	10 755	5,37%	10,97%
Nombre total d'abonnés	87 294	89 698	93 409	93 212	94 191	1,05%	7,90%
vol./abonné m³/an	133	124	112	115	110	-4,25%	-17,37%
Consommations autres activités > 6000 m³/an							
Ets industriels : nombre d'abonnés*	39	63	47	52	36	-30,77%	-7,69%
vol./abonné m ³ /an	23 259	9 044	21 481	16 688	18 528	11,03%	-20,34%
Collectivités : nombre d'abonnés*	9	9	53	35	41	17,14%	355,56%
vol./abonné m ³ /an	10 921	12 551	15 169	25 150	20 937	-16,75%	91,71%
Nombre total d'abonnés	108	116	112	87	77	-11,49%	-28,70%
vol./abonné m³/an	15 977	14 257	17 218	20 092	19 811	-1,40%	23,99%
Consommation unitaire : moyenne générale							
Nombre d'abonnés	87 385	89 921	93 508	93 299	94 268	1,04%	7,88%
Volume/abonné/m³/an	153	142	132	133	126	-5,55%	-17,65%

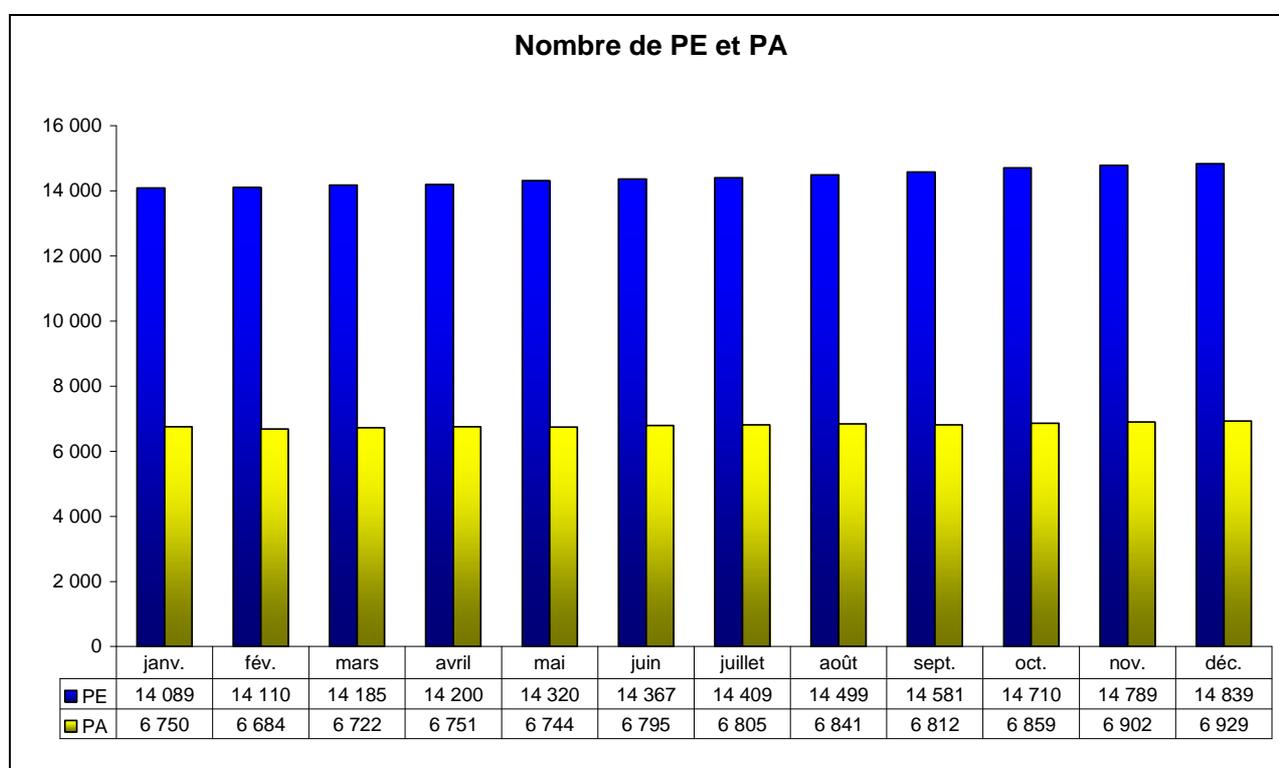
* La répartition des gros consommateurs a été modifiée à partir de 2011 ce qui explique des variations par type de gros consommateurs importantes. En conséquence, les données antérieures ne peuvent être comparées aux années précédentes.

4.8.3. Principaux indicateurs relatifs à la gestion des abonnés

Evolution du nombre d'abonnés au service d'eau potable au cours de l'année 2013.

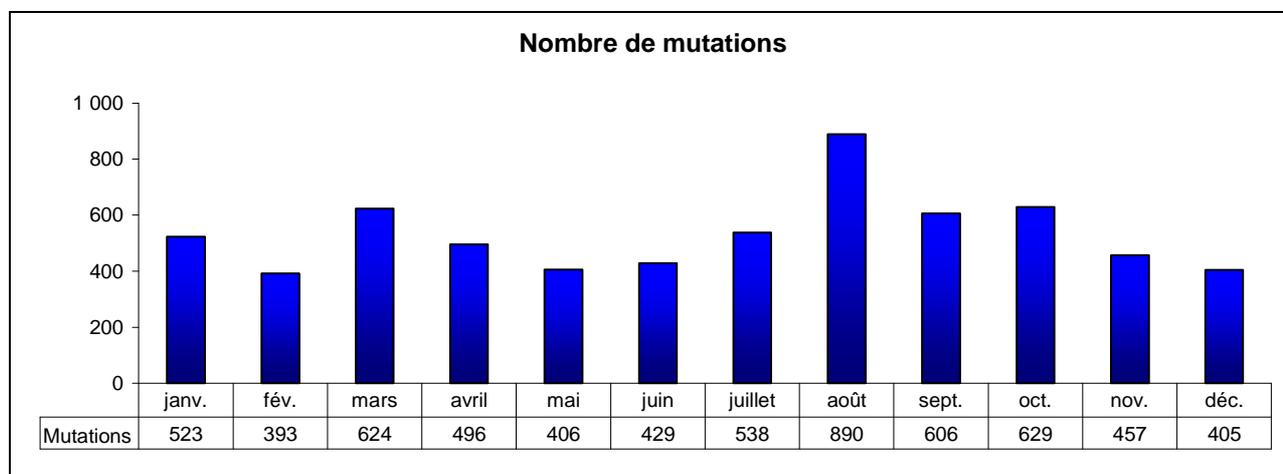


Evolution du nombre d'abonnés en prélèvement automatique (PA) et en prélèvement échelonné (PE) au cours de l'année 2013.



4.8.4. Evolution du nombre de mutation et de réclamation

Evolution du nombre de mutations au cours de l'année 2013.



Réclamations clients 2013

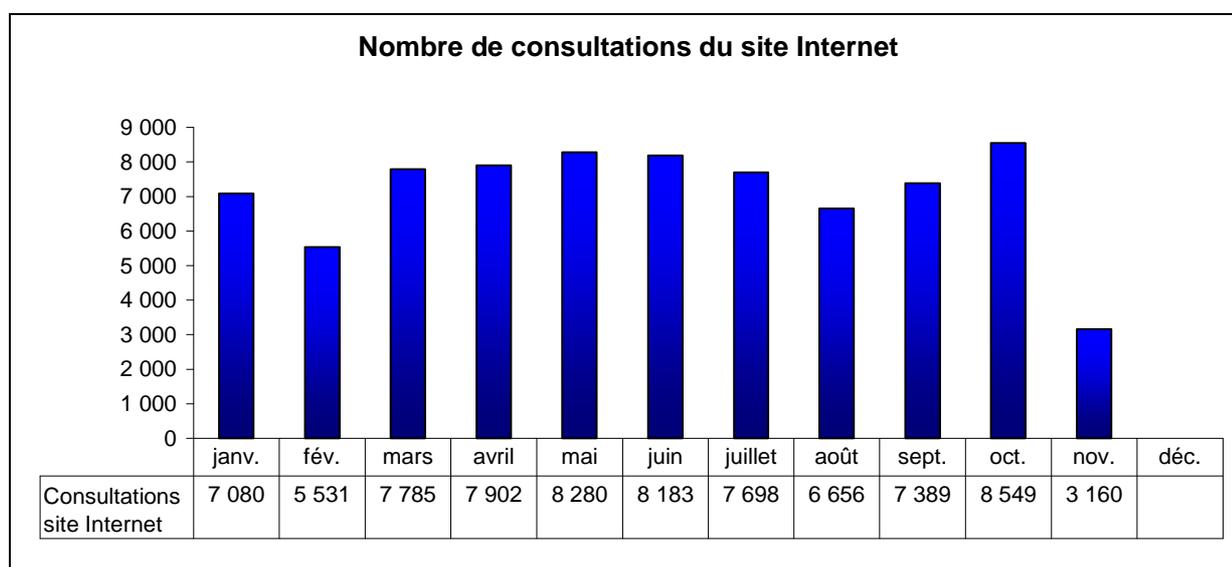
Nombre total de courrier reçu : 9 201

Nombre de réclamation : 249

Soit un taux de réclamation de 27,06 / 1000 abonnés. L'augmentation du taux de réclamation s'explique notamment par une meilleure prise en compte des demandes clients.

Les réclamations font systématiquement l'objet de l'envoi d'un accusé de réception sous 48 heures.

4.8.5. Evolution du nombre de consultations du site internet



La donnée du mois de décembre n'est pas disponible à cause du changement de serveur de notre prestataire.

5. QUALITE DE L'EAU

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

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

Les eaux destinées à la consommation humaine doivent :

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

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

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

5.1 Eaux Brutes (captages en rivières)

Des prélèvements réguliers ont été effectués par l'Agence Régionale de Santé de Martinique sur les eaux brutes alimentant les deux usines du SICSM :

La SME est en attente des bulletins d'analyses retenus par l'ARS pour l'année 2013.

prélèvements ont été réalisés en 2013 pour la Rivière Blanche,
prélèvements ont été réalisés en 2013 pour la rivière Lézarde

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

Dans tous les cas, l'eau brute utilisée pour la production d'eau potable est conforme aux normes en vigueur pour l'ensemble des paramètres mesurés

5.2 Eaux traitées (en sortie d'usines)

5.2.1 Analyses bactériologiques

RIVIERE BLANCHE					
Analyses bactériologiques – Année 2013					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	24	0	100 %
Coliformes totaux		0	24	0	100 %
Entérocoques	0		24	0	100 %
Escherichia Coli	0		24	0	100 %
Germes totaux à 22°C			24	0	100 %
Germes totaux à 36°C			24	0	100 %

DIRECTOIRE					
Analyses bactériologiques – Année 2013					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	13	0	100 %
Coliformes totaux		0	13	0	100 %
Entérocoques	0		13	0	100 %
Escherichia Coli	0		13	0	100 %
Germes totaux à 22°C			13	0	100 %
Germes totaux à 36°C			13	0	100 %

5.2.2 Analyses physico-chimiques

Résultats des analyses officielles 2013 :

RIVIERE BLANCHE Analyses physico-chimiques - Année 2013							
	Unité	Limite	Référence	Nombre d'analyses	Valeurs moyennes	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Température	°C		25	24	24,5	0	100 %
Chlore libre	mg/l			24	0,69		
Chlore total	mg/l			24	0,85		
pH	U pH		6,5 à 9	24	7,0	0	100 %
Turbidité néphélogométrique	NTU	1		24	0,27	0	100 %
Chlorures	mg/l		250	24	8,41	0	100 %
Sulfates	mg/l		250	23	8,67	0	100 %
Nitrates	mg/l	50		24	0,32	0	100 %
Carbone organique total	mg/l		2	24	0,78	0	100 %
Titre alcalimétrique	°F			24	3,62		
Titre hydrotimétrique	°F			24	3,85		
Aluminium total	mg/l		200	5	201	1	75 %
Fer total	µg/l		200	24	0	0	100 %

DIRECTOIRE
Analyses physico-chimiques - Année 2013

	Unité	Limite	Référence	Nombre d'analyses	Valeurs moyennes	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Température	°C		25	12	25,7	9	25 %
Chlore libre	mg/l			12	0,65		
Chlore total	mg/l			12	0,76		
pH	U pH		6,5 à 9	12	6,85	0	100 %
Turbidité néphélogométrique	NTU	1		12	0,23	0	100 %
Chlorures	mg/l		250	12	9,5	0	100 %
Sulfates	mg/l		250	12	9,1	0	100 %
Nitrates	mg/l	50		12	0,4	0	100 %
Carbone organique total	mg/l		2	12	0,51	0	100 %
Titre alcalimétrique	°F			12	2,16		
Titre hydrotimétrique	°F			12	2,49		
Aluminium total	mg/l		200	3	207	2	33 %
Fer total	µg/l		200	3	23	0	100 %

5.3 Eaux distribuées (réseau de distribution)

Les points de prélèvements définis par l'Agence Régionale de Santé sont répartis sur l'ensemble du réseau de distribution du SICSM. Ils sont répertoriés par Unité de Distribution en fonction des origines de l'eau. La ARS réalise également des prélèvements en des points mobiles.

Le nombre de prélèvements réalisés par point au cours de l'année est décrit dans le tableau ci-après :

UDI	Commune	Quartier	Point	Nombre
CENTRE	Lamentin	Acajou	Galleria	10
		Gondeau	Crèche	9
		Bourg	Marché aux légumes	10
		Roche Carré	Rés Roche Carré	9
			Point Mobile	2
	Saint Joseph	Bourg	Centre social	8
		Séailles	Réservoir	10
			Point Mobile	2
				60

5.3.1 Analyses bactériologiques

Résultats des analyses officielles 2013 :

RESEAU DE DISTRIBUTION SICSM					
Analyses bactériologiques - Année 2013					
	Limite	Référence	Nbre d'analyses	Non conformités ou dépassements	% de conformité
Bactéries sulfito-réductrices		0	308	0	100 %
Coliformes totaux		0	308	14	95,4 %
Entérocoques	0		308	0	100 %
Escherichia Coli	0		308	1	99,6 %
Germes totaux à 22°C			308	0	100 %
Germes totaux à 25°C			308	0	100 %

5.3.2 Analyses physico-chimiques

Résultats des analyses officielles 2013 :

	Centre	Sud Caraïbes	Trinité Pointe Savane	Robert Augrain	Sud Atlantique	Total distribution SICSM
Nombre d'analyses	60	95	43	11	99	308
NC bactériologiques	0	0	1	0	0	1
Dépassements de turbidité (1 NFU)	3	1	1	1	2	8
Dépassement en aluminium (200 µg/l)	4	11	0	0	19	34

En plus des analyses officielles, la SME réalise un autocontrôle hebdomadaire du chlore libre en 38 points du réseau de distribution du SICSM, étendu en 2008 aux nouveaux points de prélèvements du SICSM et aux quatre points de rechloration du réseau.

Au total, ce sont 1 715 autocontrôles qui ont été réalisés en 2013.

6. ANNEXES*

- **FICHE-TYPE DES RESERVOIRS**

- **FICHE-TYPE DES STATIONS DE POMPAGE**

- **LISTE DES RISQUES PROFESSIONNELS**

- **DOCUMENT UNIQUE SICSM/ SME**