

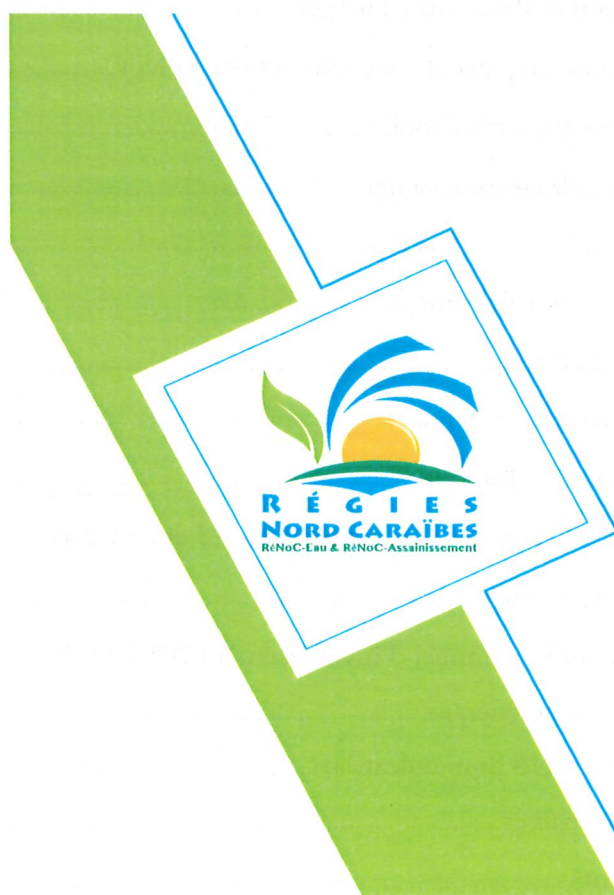
# RAPPORT D'ACTIVITES

RENoC-EAU

&

RENoC-ASSAINISSEMENT

\* Année 2017 \*



COURRIER ARRIVÉ LE:  
18 JAN. 2019  
S/PREFECTURE DE POINTE-À-PITRE

Approuvé par délibérations n°CA-EAU-2018-37 et CA-ASS-2018-25 des Conseils d'Administration en date du 26 Novembre 2018

# Table des matières

Présentation des Régies Nord Caraïbes.....	6
Création des RéNoC.....	6
• Le contexte.....	6
• Le choix du mode de gestion .....	6
Les Conseils d'Administration des RéNoC.....	7
Les territoires des RéNoC.....	8
• Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Eau.....	8
• Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Assainissement.....	8
Organisation des services des RéNoC.....	9
Organigramme simplifié.....	9
L'activité des services des RéNoC sur l'année 2017 .....	10
Le Service Communication et Relations à l'usager.....	10
• La création et la mise en place du site internet des RéNoC.....	10
• Mise en place d'une page Facebook.....	11
• La réalisation d'un film institutionnel.....	12
Le Service Technique.....	13
• La mise en place de la télégestion .....	13
• La Mise en place du SIG.....	14
Le Service Etudes et Grands Travaux.....	15
• Installation des services des RéNoC.....	15
• Opération « Réhabilitation des réservoirs de Picard et de Gascon ».....	15
• Les appels à projets « Eau ».....	16
• La définition du Plan Pluriannuel d'Investissement 2018-2022.....	16
Le Service Achats et Moyens Généraux .....	16
Le Service Informatique et Télécommunications.....	17
Le Service Ressources Humaines.....	17
• Les effectifs RéNoC.....	18
• Le dialogue social aux RéNoC .....	18
Le Service Eau Potable.....	19
• La production de l'eau aux RéNoC.....	19
⇒ Le volume prélevé.....	21
⇒ Le volume produit et mis en distribution.....	22

• La Distribution de l'eau aux RéNoC.....	22
⇒ Le volume vendu .....	22
⇒ Le volume consommé.....	23
⇒ Le Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2017 .....	23
• La cellule qualité réseau.....	23
⇒ Les missions spécifiques de la cellule.....	23
⇒ La performance des réseaux de distribution des RéNoC .....	24
• La gestion des interventions .....	26
• Les opérations de recherche de fuites.....	26
• La qualité de l'eau aux RéNoC.....	27
⇒ Le contrôle sanitaire règlementaire .....	27
⇒ L'auto-contrôle.....	28
⇒ Les « Tours d'eau » sur le territoire des RéNoC.....	30
Le Service Assainissement et SPANC.....	31
• Les faits marquants 2017 du service assainissement collectif.....	31
⇒ La remise en état de la STEU de Débarcadère.....	31
⇒ STEU de Guénette au Moule : Remise en service du trommel.....	32
⇒ STEU de Guénette : Remplacement des diffuseurs d'air .....	32
⇒ L'inauguration de la STEP de Gédéon à Morne à l'Eau.....	32
⇒ STEU de Lalanne à Port-Louis.....	33
⇒ Les opérations sur le réseau de collecte assainissement.....	34
• L'exploitation des postes de refoulement et des réseaux de collecte et de transfert.....	36
⇒ Descriptif du réseau d'assainissement par commune .....	36
⇒ Les points noirs sur le réseau .....	37
⇒ Interventions sur le réseau d'assainissement.....	38
⇒ Interventions sur les postes de relèvements .....	39
⇒ Dysfonctionnements sur les postes de refoulement.....	39
• Le traitement des eaux usées aux RéNoC .....	41
⇒ Station de traitement des eaux usées de Guenette – Le Moule.....	41
⇒ Station de traitement des eaux usées de Gédéon – Morne-à-l'Eau.....	44
⇒ Station de traitement des eaux usées de Lalanne – Port-Louis .....	47
⇒ Station de traitement des eaux usées de Chapelle – Anse-Bertrand.....	50

⇒ Bilans Autosurveillance des stations de traitements des eaux usées.....	53
• Le Laboratoire .....	53
⇒ Les paramètres analysés – les analyses réalisées en 2017 .....	53
⇒ Le comparatif des résultats à un laboratoire agréé.....	54
⇒ Autres activités du service .....	54
• Le Service Public d’Assainissement Non Collectif .....	55
⇒ Les missions du SPANC.....	55
⇒ Les faits marquants 2017 du SPANC .....	56
⇒ Evolution des demandes de contrôles SPANC de 2015 à 2017 :.....	56
⇒ Les contrôles réalisés par le SPANC RéNoC en 2017 :.....	56
⇒ Les filières individuelles neuves mises en place sur le territoire de RéNoC-Assainissement.....	58
⇒ Les projets du SPANC 2017-2018 .....	58
Le Service Clientèle.....	59
• La mise en place du Système d’Information Clientèle des RéNoC .....	59
• La mise à jour de la base clientèle.....	60
• Les chiffres clés de la gestion clientèle.....	60
• Les indicateurs règlementaires du service.....	61
• Les mesures exceptionnelles de traitement des réclamations .....	61
Les indicateurs financiers .....	63
• La tarification 2017 : la convergence tarifaire RéNoC.....	63
• Le prix de l’eau – la grille tarifaire.....	64
• Le prix de l’eau – la facture 120 m <sup>3</sup> au 31 décembre 2017.....	65
Les constatations des comptes administratifs 2017 .....	66
• Compte administratif « Eau » 2017 .....	66
⇒ Section d’investissement .....	66
⇒ Section d’exploitation .....	67
• Compte administratif « Assainissement » 2017.....	69
⇒ Section d’investissement .....	69
⇒ Section d’exploitation .....	69
• Les indicateurs règlementaires du service.....	71
L’agence comptable intégrée des RéNoC.....	72
• Le contexte.....	72

• Le rôle de l'agent comptable.....	72
• Les faits marquants de l'année 2017.....	73
⇒ La mise en place de l'agence comptable intégrée.....	73
⇒ La mise en place des moyens de paiement.....	73
⇒ La mise en place du système d'information.....	73
• Synthèse de l'activité 2017 de l'agence comptable.....	74
⇒ Recettes.....	74
⇒ Dépenses.....	74
RéNoC dans son environnement.....	75
Le Séminaire ATTENTIVE.....	75
Les appels à projets – Conférence Régionale de l'Eau Guadeloupe.....	77

## Table des illustrations

Figure 1: Composition des Conseils d'Administration des RéNoC.....	7
Figure 2: Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Eau.....	8
Figure 3: Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Assainissement.....	8
Figure 4: Présentation de l'organisation des services des Régies Nord Caraïbes - RéNoC.....	9
Figure 5: Organigramme simplifié.....	9
Figure 6: Présentation du site internet RéNoC.....	10
Figure 7: Statistique de fréquentation du site internet des RéNoC.....	11
Figure 8: Page Facebook des RéNoC.....	11
Figure 9: Exemples de données statistiques Facebook suivies.....	12
Figure 10: La Télégestion des RéNoC.....	13
Figure 11: Exemples du SIG des RéNoC.....	14
Figure 12: Chantiers Picard et Gascon.....	15
Figure 13: Nombre d'agents affectés par RéNoC.....	18
Figure 14: Répartition des agents et pyramide des âges aux RéNoC.....	18
Figure 15: Production mensuelle d'eau selon ressources-Année 2017.....	20
Figure 16: Usine de Traitement de Desvarieux au Moule.....	20
Figure 17: Forage de Lasserre et son périmètre de protection.....	21
Figure 18: volume prélevé par forage - Année 2017.....	21
Figure 19: Bilan de volumes produits et mis en distribution.....	22
Figure 20: Volume vendu sur le territoire des RéNoC.....	22
Figure 21: Bilan des volumes du cycle de l'eau potable 2017 aux RéNoC.....	23
Figure 22: L'auto-contrôle AEP aux RéNoC.....	29
Figure 23: Exemple planning tours d'eau solidaires - 3 opérateurs.....	30
Figure 24: Ancienne STEU Débarcadère.....	31
Figure 25: Trommel STEU Guenette.....	32
Figure 26: Remplacement des diffuseurs STEU Guenette.....	32

Figure 27: Préparation remplacement des diffuseurs .....	32
Figure 28: les modules membranaires de PL avant et après changements demandés.....	33
Figure 29: Opération changement des diffuseurs STEU Lalanne.....	33
Figure 30: Linéaire de réseaux EU par commune.....	36
Figure 31: Exemple de bouchon de graisse sur le réseau d'assainissement.....	38
Figure 32: STEU Guenette - Le MOULE .....	41
Figure 33: Charge entrante en DBO5 - STEU Guenette - Le Moule.....	41
Figure 34: Volume total entrant (m3) - STEU Guenette - Le Moule .....	41
Figure 35: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Guenette - Le Moule .....	42
Figure 36: Consommation énergétique STEU Guenette - Le Moule .....	43
Figure 37: Vue d'ensemble STEU Gédéon - MAL.....	44
Figure 38: Charge entrante en DBO5 - STEU Gédéon - MAL .....	44
Figure 39: Volume total entrant (m3) - STEU Gédéon - MAL.....	44
Figure 40: Rendements épuratoires DCO, DBO5, et MES - STEU Gédéon - MAL.....	45
Figure 41: Consommation énergétique - STEU Gédéon .....	46
Figure 42: STEU Lalanne - Port-Louis : membranes, ouvrage, effluent traité.....	47
Figure 43: Charge entrante en DBO5 - STEU Lalanne - Port-Louis .....	47
Figure 44: Volume total entrant (m3) - STEU Lalanne - Port-Louis.....	47
Figure 45: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Lalanne - PL .....	48
Figure 46: Consommation énergétique - STEU Lalanne.....	49
Figure 47: STEU Chapelle - Anse-Bertrand .....	50
Figure 48: Charge entrante DBO5 - STEU Chapelle - Anse-Bertrand .....	50
Figure 49: Volume total journalier (m3) - STEU Chapelle - Anse-Bertrand .....	50
Figure 50: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Chapelle - Anse-Bertrand ....	51
Figure 51: Consommation énergétique - STEU Chapelle .....	52
Figure 52: Laboratoire interne RéNoC.....	53
Figure 53: Evolution des demandes SPANC 2015-2017 .....	56
Figure 54: Demandes SPANC RéNoC - 2017 .....	56
Figure 55: Les chiffres clés de la gestion clientèle.....	60
Figure 56: Les moyen de paiement aux RéNoC.....	62
Figure 57: Convergences tarifaires approuvées le 25 avril 2017 .....	64
Figure 58: Grille tarifaire RéNoC-Eau 2017.....	64
Figure 59: Grille tarifaire RéNoC-Assainissement 2017 .....	65
Figure 60: Modèle facture AEP 120 m3.....	65
Figure 61: Modèle facture Assainissement 120 m3.....	66
Figure 62: Les stations FPV - Guadeloupe / Martinique .....	76
Figure 63: L'équipe Technique projet ATTENTIVE .....	76
Figure 64: Exemple d'opération de mise en place d'équipements de surveillance .....	78

## Présentation des Régies Nord Caraïbes

Les Régies Nord Caraïbes, RéNoC-Eau et RéNoC-Assainissement, sont les opérateurs en charge, depuis le 1er janvier 2017, de la gestion, l'exploitation et les investissements liés respectivement au service public de l'eau et au service public de l'assainissement respectivement sur les Grands Fonds du Gosier et le territoire du Nord Grande-Terre (Anse-Bertrand, Morne-à-l'Eau, le Moule, Petit-Canal et Port-Louis) pour l'eau, et uniquement le Nord Grande-Terre pour l'assainissement.

### Création des RéNoC

- Le contexte

Par arrêté préfectoral n°971-2016-08-18-001/SG/DiCTAJ/BRA en date du 18 août 2016, les compétences « Eau » et « Assainissement » de la Communauté d'Agglomération du Nord Grande-Terre (CANGT) ont été transférées au Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau et d'Assainissement de la Guadeloupe (SIAEAG).

En parallèle, le territoire du Nord Grande-Terre faisait face au souhait du délégataire de l'époque de se retirer de l'exploitation des services d'eau et d'assainissement. Ce départ de l'opérateur historique du territoire de la CANGT, a été saisi par le SIAEAG, en collaboration avec les élus du Nord Grande-Terre comme une opportunité de mettre en place une gestion publique de l'eau sur ce territoire.

- Le choix du mode de gestion

Changer de mode de gestion de ces services publics est un acte politique fort, qui oblige à redéfinir le mode de gouvernance, l'organisation des services et à placer les valeurs citoyennes et l'intérêt général au cœur de l'action souhaitée.

Dans le cadre de la préparation de la nouvelle organisation des services eau et assainissement, plusieurs modes de gestion ont été étudiés et le choix s'est porté sur la création de régies dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière, conformément aux articles R.2221-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

La particularité forte de cette forme de régie est qu'elle dispose de la personnalité morale de droit public distincte de la collectivité de rattachement. Elle dispose donc d'une autonomie notamment pour la passation des marchés, le recrutement des agents, la fixation des redevances...

Cette autonomie est aussi valable en matière de responsabilités. En effet, la régie personnalisée et ses dirigeants assument l'essentiel des risques juridiques liés à la gestion des services en lieu et place de la collectivité de rattachement.

Il est à noter que le Directeur de la régie en est l'ordonnateur et le représentant légal. Il préside la Commission d'appels d'offres.

De plus, il est important de rappeler que la création d'une régie à personnalité morale n'est pas un transfert de compétence. C'est bien le Conseil Syndical du SIAEAG qui a procédé à la nomination, par délibération, des représentants aux conseils d'administration de ces régies qui sont les premières régies à personnalité morale et autonomie financière en Guadeloupe créées pour la gestion de ces services publics.

C'est ainsi que, par délibération n°CS 2016-09/041, en date du 15 septembre 2016, le Comité Syndical du SIAEAG a approuvé la création d'une régie à personnalité morale et autonomie financière pour la gestion, l'exploitation et les investissements liés au service public de l'eau sur le territoire du Nord Grande-Terre et des Grands Fonds du Gosier, la Régie Eau Nord Caraïbes, dite RéNoC-Eau.

De manière simultanée, le Comité Syndical du SIAEAG a créé la Régie Assainissement Nord Caraïbes, dite RéNoC-Assainissement, afin d'assurer la gestion, l'exploitation et les investissements relatifs au service public de l'assainissement sur le territoire des cinq (5) communes du Nord Grande-Terre.

Ces deux établissements publics ont donc repris, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, les missions et services mis en œuvre auparavant par la Générale des Eaux Guadeloupe et la Communauté d'Agglomération du Nord Grande-Terre.

## Les Conseils d'Administration des RéNoC

Lors de la constitution des deux régies et conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, le conseil syndical du SIAEAG a fait le choix de composer de douze (12) membres le Conseil d'Administration de chacune d'elle. Il s'agit de :

- Sept (7) élus issus du conseil syndical du SIAEAG, désignés par l'assemblée sur proposition du Président du SIAEAG ;
- Trois (3) représentants des usagers, désignés par l'assemblée sur proposition du Président du SIAEAG ;
- Une (1) personnalité qualifiée, désignée par l'assemblée sur proposition du Président du SIAEAG ;
- Un (1) représentant du personnel.

Chacun des membres des Conseils d'Administration des RéNoC dispose d'une voix délibérative.

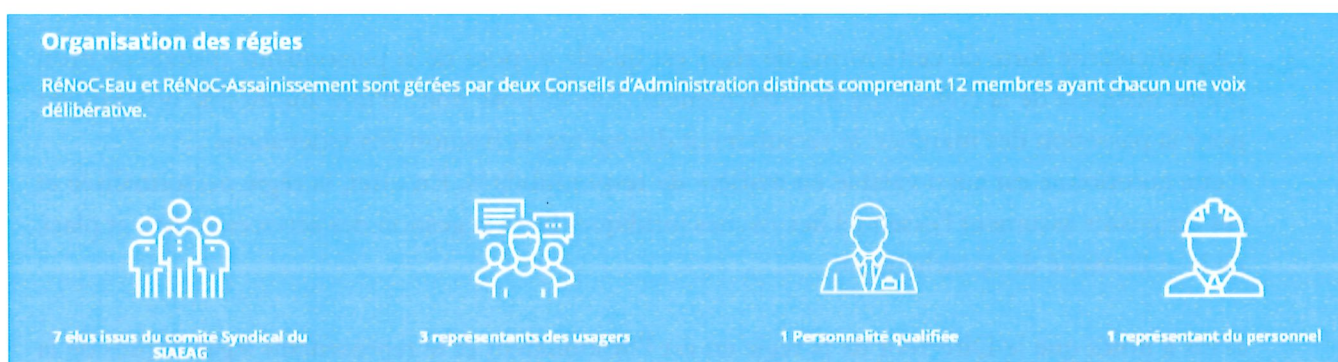


Figure 1: Composition des Conseils d'Administration des RéNoC



## Les territoires des RéNoC

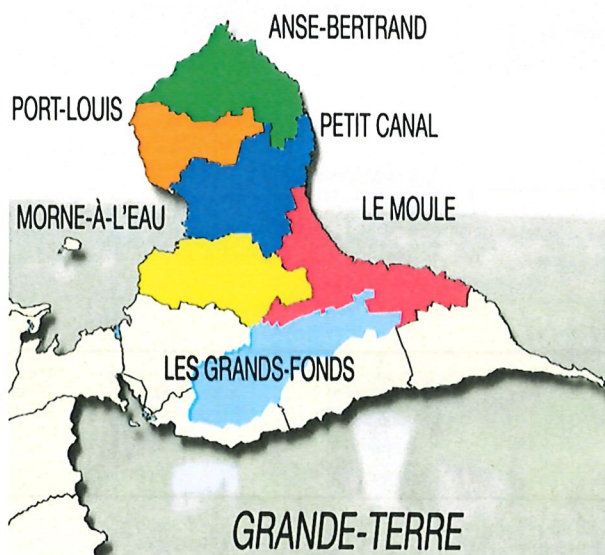
- Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Eau



- **69 191** habitants,
- **324** kms<sup>2</sup>,
- **37 881** clients,
- **18 753** m<sup>3</sup> d'eau produite/jour
- **13** forages,
- **2** usines de production d'eau,
- **534,8** kms de réseaux
- **80** agents – (65 RéNoC-Eau)

Figure 2: Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Eau

- Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Assainissement



- **59 230** habitants,
- **324** kms<sup>2</sup>,
- **9 339** clients,
- **771 808** m<sup>3</sup> d'eau traitée par an
- **15** installations de dépollution,
- **+ 20 000** installations ANC,
- **59** kms de réseaux
- **80** agents – (16 RéNoC-Ass. )

Figure 3: Le territoire et les chiffres clés de RéNoC-Assainissement

## Organisation des services des RéNoC

Après la prise d'activités des RéNoC en janvier 2017 et deux ajustements majeurs, les conseils d'administrations des RéNoC ont approuvé l'organisation représentée sur la figure ci-après :

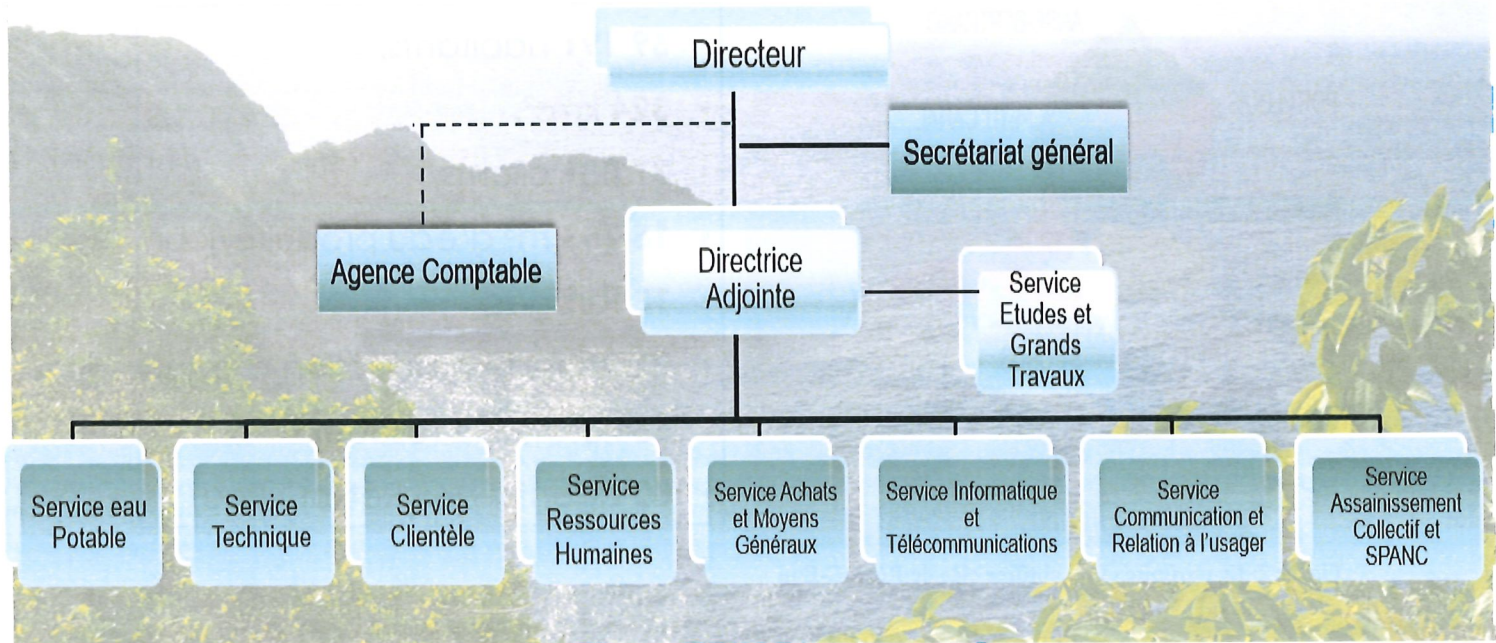


Figure 4: Présentation de l'organisation des services des Régies Nord Caraïbes - RéNoC

## Organigramme simplifié

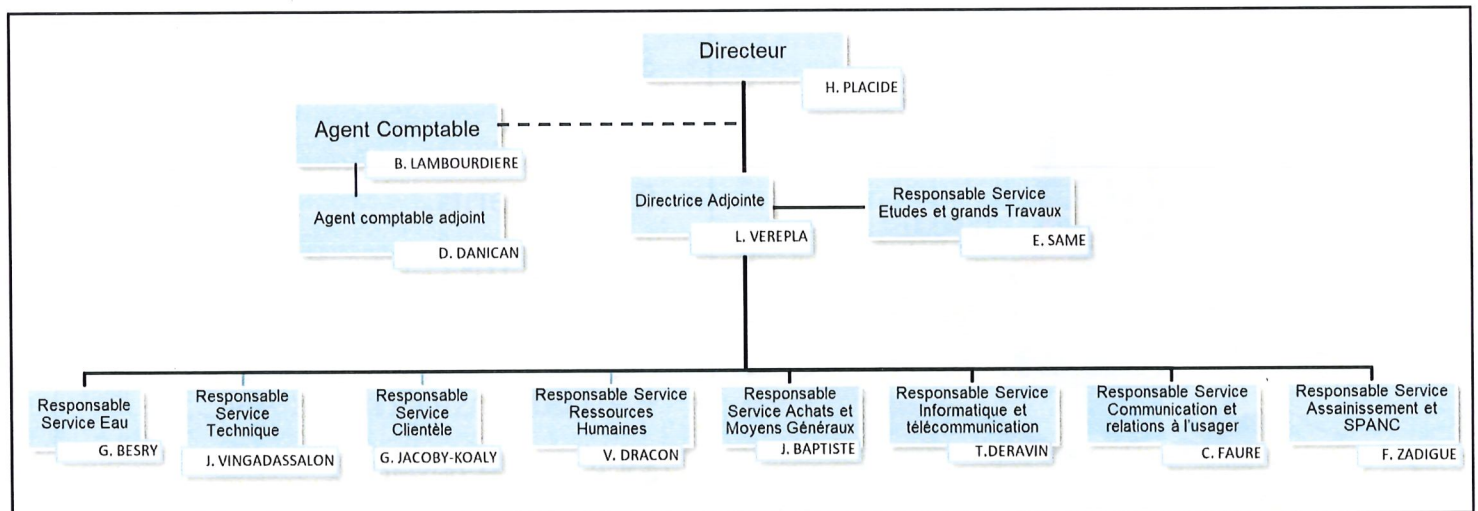


Figure 5: Organigramme simplifié

Avec un effectif total en 2017 de quatre-vingts (80) agents, les Régies Nord Caraïbes ont assuré la gestion, l'exploitation et les investissements relatifs aux services publics de l'eau et de l'assainissement tel que décrit dans les pages suivantes.

## L'activité des services des RéNoC sur l'année 2017

L'année 2017 est pour les Régies Nord Caraïbes, une année de démarrage pour la gestion, de ses services publics. Il s'agissait donc de tout mettre en œuvre pour assurer la continuité du service en toute transparence pour les usagers, suite à la fin anticipée des contrats de délégation de service public (DSP) avec l'ancien gestionnaire au 31 décembre 2016.

### Le Service Communication et Relations à l'usager

Dès le commencement de l'activité des RéNoC, conscients de la nécessité de créer une relation de confiance avec les usagers des services, les Conseils d'Administration ont mis en place ce service avec pour objectif principal : mettre l'utilisateur au cœur du service public.

Pour ce faire, l'une des actions phare a été de mettre à disposition de nos clients des outils et moyens innovants de communication, pour garantir des échanges réactifs, de qualité, multicanaux. Ces outils sont présentés ci-après.

- La création et la mise en place du site internet des RéNoC

Après plusieurs semaines de réflexion et de déploiement, notre site internet a été mis en ligne au courant du mois de juin 2017.

C'est un canal moderne et apprécié, qui permet de laisser à disposition à toute heure pour les usagers, des informations intéressantes et importantes sur la vie et la qualité du service.

Ce support de communication nous permet d'avoir une grande réactivité et de mettre à jour facilement les contenus pour une diffusion rapide des informations clés.

Dans sa première phase de déploiement, il s'agit d'un site internet institutionnel. Il devra évoluer dans la seconde phase, vers un site dynamique avec l'arrivée de l'agence en ligne en 2018.

Le site internet des RéNoC : [www.renoc.fr](http://www.renoc.fr)

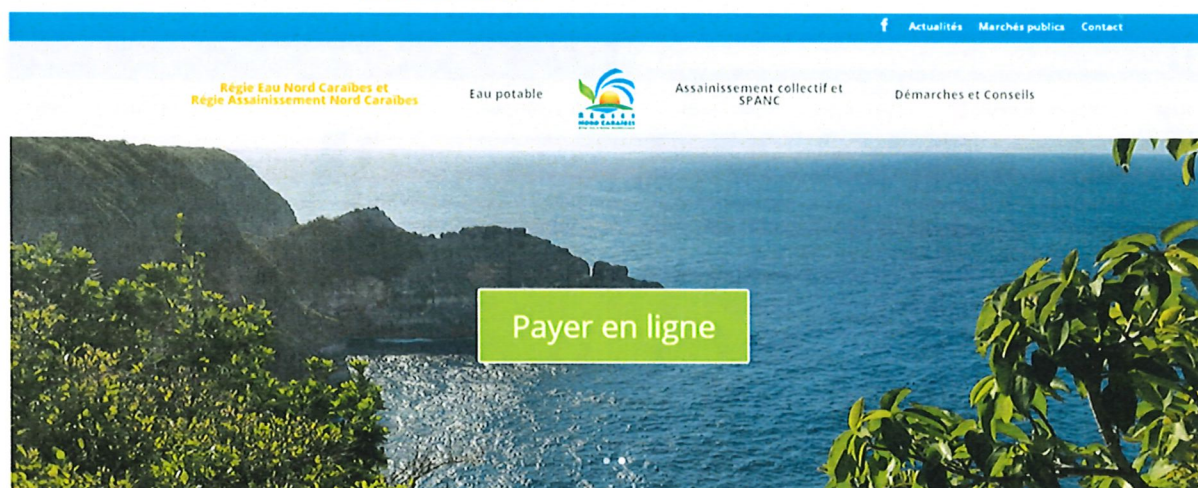


Figure 6: Présentation du site internet RéNoC

Dès sa mise en service, le site a permis à nos usagers de procéder au paiement par carte bancaire en ligne de façon totalement sécurisée.

C'est d'ailleurs le moyen de paiements qui a été le plus utilisé à la suite de la facturation du premier semestre 2017.



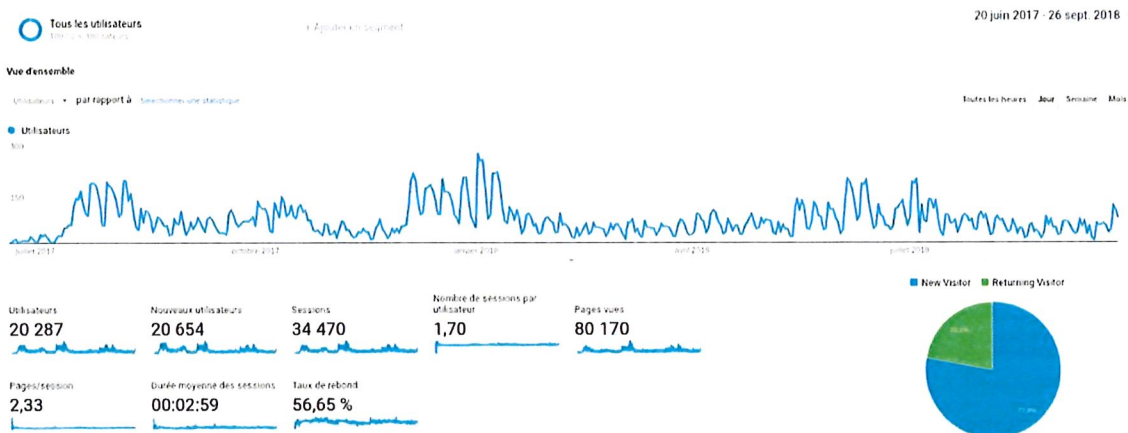


Figure 7: Statistique de fréquentation du site internet des RéNoC

Lors du déploiement de la deuxième phase du site internet prévue en 2018, nous mettrons à disposition de nos usagers la totalité des délibérations prises par les Conseils d'Administration des RéNoC, actuellement affichées et consultables en agence.

- Mise en place d'une page Facebook

Afin d'être au plus proche de nos usagers, nous nous devons de pouvoir communiquer avec eux sur le maximum de supports qu'ils utilisent.

C'est ainsi que nous avons fait le choix de créer une page Facebook, administrée par la Responsable du service « Communication et Relations à l'Usager ».

Le réseau social Facebook présente de nombreux avantages :

- Simple et rapide,
- Forte audience,
- Efficacité prouvée.



Figure 8: Page Facebook des RéNoC

Ce canal d'information permet de mettre en œuvre à la fois la communication « curative », liée à un incident non programmé, mais aussi et surtout, à la communication « préventive » pour toutes les opérations programmées d'exploitation (lavage de réservoir, changement de pompes forage...)

La fréquentation de la page, les modalités d'utilisation par nos usagers (questions, messages « en privé », commentaires, publications, avis...) sont consultables directement sur ce réseau.

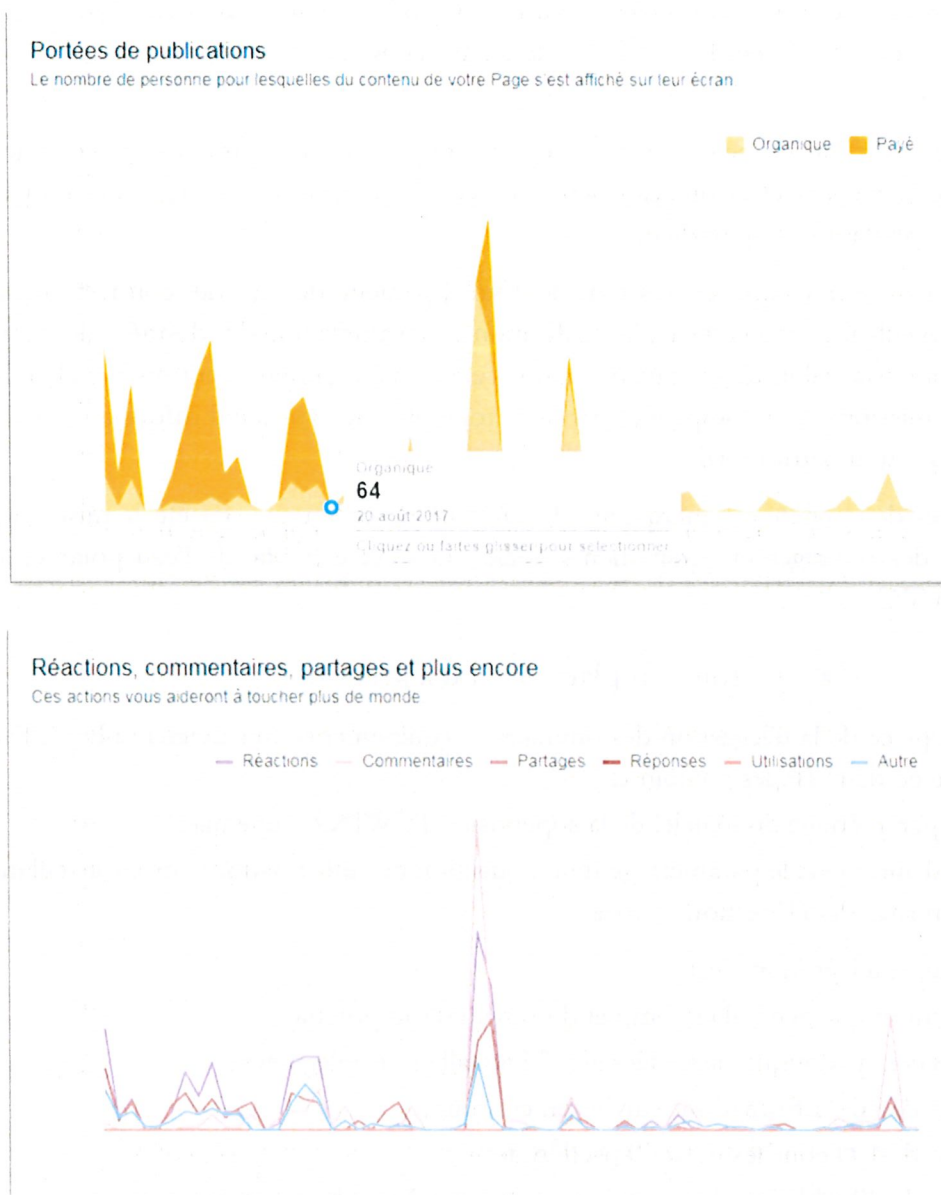


Figure 9: Exemples de données statistiques Facebook suivies

Avec le déploiement en 2018 de l'Agence en Ligne, le service « Communication et relations à l'usager » va encore optimiser la relation de proximités avec nos abonnés.

- **La réalisation d'un film institutionnel**

Dans l'objectif de faire connaître les « hommes et les femmes de RéNoC » qui assurent les services publics de l'eau et de l'assainissement, la Direction de RéNoC a fait réaliser un film institutionnel présentant ses équipes, son territoire et son organisation.

Ce film est disponible dans la rubrique « Actualités » du site internet des RéNoC : [www.renoc.fr](http://www.renoc.fr)

## Le Service Technique

La performance des services publics d'eau et d'assainissement réside aussi dans le maintien des compétences des ressources humaines dédiées aux services et à l'utilisation de moyens techniques performants.

C'est pour cela qu'au sein du service Technique, a été mise en place une « cellule » d'électrotechniciens et électromécaniciens, chargés d'accompagner les régies et en particulier les services « exploitant » au quotidien.

Ce service a aussi en charge les missions de développement, de suivi des contrôles règlementaires, de l'autosurveillance, et la collecte, la vérification et la valorisation des données des services.

Il accueille aussi la cellule dédiée aux prestations et expertises, notamment sur la recherche de fuites. Toutes ces missions sont complétées par la cartographie, le Système d'Information Géographique (SIG) et la gestion patrimoniale.

En 2017, les deux chantiers marquants de l'activité de ce service ont été la mise en place de la télégestion des ouvrages et équipements dédiés au service public de l'eau potable, ainsi que la création du SIG.

- La mise en place de la télégestion

La mise en place de la télégestion des ouvrages et équipements du service public de l'eau potable, s'est opérée en deux étapes conjointes :

- Le paramétrage du logiciel de la supervision PCWIN2 d'une part,
- Et d'autre part le paramétrage de l'acquisition des informations sur les installations par les 33 postes de télégestion en local.

Aujourd'hui, la télégestion c'est :

- 1 synoptique général et complet du réseau d'eau potable ;
- 33 vues synoptiques associées aux 33 installations télégérées ;
- Plus de 400 informations suivies en continu ;
- Plus de 100 courbes dont 40 prédéfinies ;
- Plus de 30 tableaux (1 par sites) pour le suivi des volumes journalier.

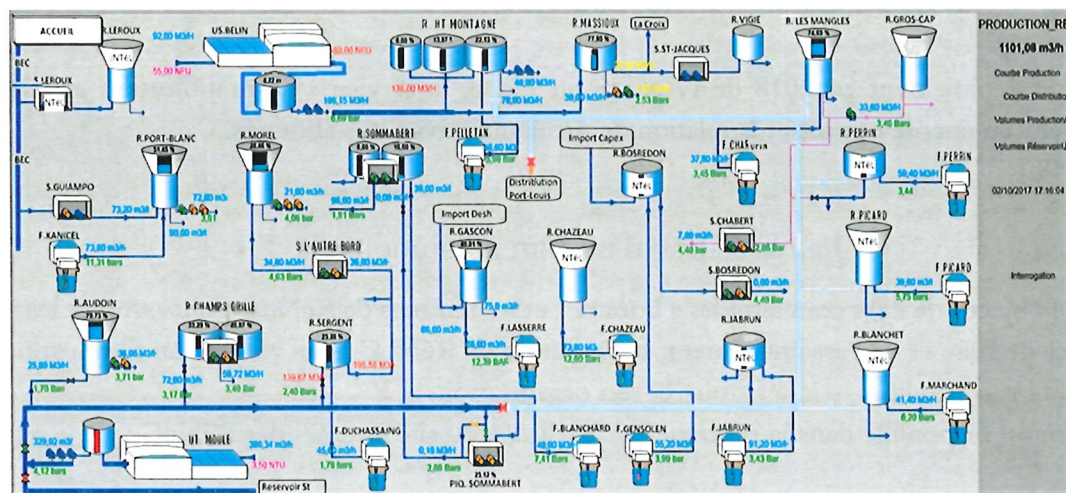


Figure 10: La Télégestion des RéNoC

## • La Mise en place du SIG

Le Système d'Information Géographique (SIG) est un outil qui doit permettre à terme d'optimiser la gestion et l'exploitation des services d'eau et d'assainissement.

En effet, il permet d'organiser, de gérer, de tracer et de diffuser des informations géographiques liées à la connaissance des ouvrages, équipements, notamment des réseaux d'eau et d'assainissement.

L'outil permet d'améliorer en continu la connaissance patrimoniale sur le territoire RéNoC et sert aussi de bibliothèque de données géolocalisées. C'est ainsi qu'à chaque ouvrage, équipement, peuvent-être associés des photos, documents descriptifs, la synthèse de la télégestion...

Aux RéNoC, en 2017, le choix s'est porté sur le service public de l'eau potable. Aujourd'hui, les interventions du service exploitation « eau » sont géolocalisées (ex : Casses conduites, fuites, renouvellement...). Ces éléments permettent de mettre à jour continuellement les tronçons du SIG, ainsi que les équipements de façon à optimiser et pérenniser le diagnostic permanent du patrimoine des RéNoC. Le SIG est aussi utilisé pour prioriser les études à mener et les travaux d'amélioration de l'exploitation et travaux structurant à réaliser.

Pour ce faire, nous avons fait le choix de la solution QGIS qui est un logiciel SIG libre, gratuit, multiplateforme, publié sous « licence GPL » : il s'agit d'une Licence Publique Générale.

De fait, c'est un logiciel dit en « open source », c'est-à-dire que sa licence respecte les critères précisément établis par l'*Open Source Initiative* et qu'il dispose de possibilités de libre redistribution, d'accès au code source et de création de travaux dérivés. Il permet donc de travailler sans licence payante et de bénéficier des contributions issues des collaborations entre programmeurs.

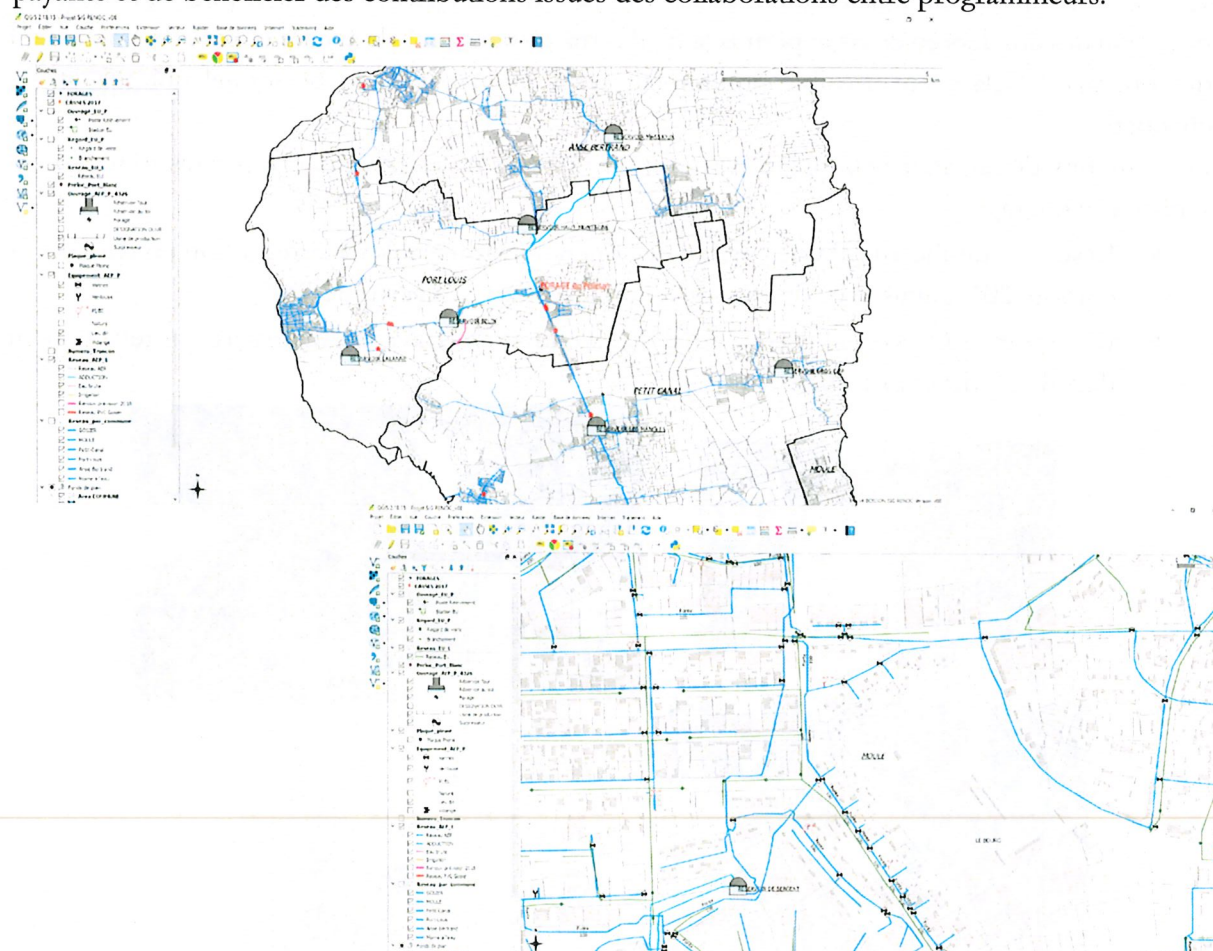


Figure 11: Exemples du SIG des RéNoC

## Le Service Etudes et Grands Travaux

L'équipe du service Etudes et Grands Travaux (SEGT) intervient à la fois sur la gestion des opérations d'investissement, les travaux structurants et assiste aussi les exploitants (Service Eau, service Technique et service Assainissement et SPANC).

En 2017, une des missions principales de ce service a été d'assurer, avec la Direction, l'installation des services des RéNoC, le transfert des dossiers de l'ancien maître d'ouvrage et la continuité des chantiers en cours au 31 décembre 2016.

- Installation des services des RéNoC

Dès janvier, le SEGT a été mobilisé sur la réalisation des travaux d'aménagement du siège des régies. En effet, avec le transfert des agents de l'ancien délégataire, l'accueil et la réception des usagers du service public d'assainissement non collectif à l'agence, des travaux d'optimisation de l'aménagement des bureaux et de l'agence clientèle étaient nécessaires.

Aussi, c'est en partenariat avec les prestataires du propriétaire du bâtiment que le SEGT a participé à la définition des besoins, au suivi des travaux d'aménagement et à la réception de ceux-ci.

- Opération « Réhabilitation des réservoirs de Picard et de Gascon »

Les travaux de réhabilitation des réservoirs de Picard et de Gascon avaient été lancés par la CANGT. Afin d'assurer la continuité des travaux, les équipes de RéNoC-Eau ont assuré la passation des dossiers en cours et permis la fin des travaux en parallèle avec le transfert administratif des ouvrages. Cela a été possible notamment grâce au transfert du personnel qui suivait ces chantiers.

Les réunions de chantier hebdomadaires ont été réalisées et les travaux ont permis la remise en service des ouvrages :

- Réservoir de Picard : Procès-verbal des opérations préalables à la réception en date du 31 octobre 2017, émis avec des réserves non levées au 31 décembre 2017 ;
- Réservoir de Gascon : Procès-verbal de réception des travaux sans réserve ni réfaction en date du 20 décembre 2017.



Figure 12: Chantiers Picard et Gascon



- Les appels à projets « Eau »

L'activité 2017 du SEGT a été rythmée par l'élaboration, en mode projets, des candidatures des RéNoC aux appels à projets lancés par la Conférence Régional de l'Eau (voir chapitre dédié).

En effet, la transversalité nécessaire pour mener à bien ces projets est assurée par le SEGT.

Cela a permis aux RéNoC après un diagnostic et des études préalables, de constituer des dossiers complet, plans inclus, pour candidater sur les thématiques de « Recherche et réduction des fuites » et de « Réduction des volumes non comptabilisés », en juin et en octobre 2017.



- La définition du Plan Pluriannuel d'Investissement 2018-2022

Dans le cadre de la préparation de l'élaboration du volet dédié aux RéNoC dans le contrat de progrès du SIAEAG, les équipes du SEGT ont travaillé en collaboration avec les exploitants à la définition du plan pluriannuel d'actions d'optimisation de l'exploitation et d'investissements à réaliser pour cinq (5) ans.

Des éléments de départ disponibles notamment par les actes pris par l'ancien maître d'ouvrage ont été actualisés, priorisés et chiffrés.

Il en ressort deux listes d'actions et d'opérations à mener à la fois pour le service public de l'eau, et aussi pour le service public de l'assainissement. Celles-ci seront pleinement intégrées aux Contrat de Progrès qui sera soumis en 2018 aux Conseils d'Administrations des RéNoC.

## Le Service Achats et Moyens Généraux

Durant l'année 2017, le Service Achats et Moyens Généraux (SA-MG) a été fortement mobilisé afin de permettre à chaque agent des RéNoC de disposer des conditions et des indispensables pour la bonne réalisation de leurs missions.

L'activité majeure a été d'assurer les approvisionnements via les stocks négociés dans le cadre de la fin de contrat DSP et la mise en œuvre des marchés transitoires, parmi lesquels le marché nécessaire à la gestion de la flotte automobiles des RéNoC.

A partir du second semestre 2017, l'activité majoritaire du service a été la préparation et la mise en œuvre de la première campagne de marchés pour l'exploitation des services Eau et Assainissement. Il a fallu accompagner les différents responsables de service dans la définition de leurs besoins, leur quantification ainsi que sur le choix des procédures à mettre en œuvre.

Cette activité, nouvelle pour la plupart des agents venant du « monde de l'entreprise privée », a été formatrice et a permis à tous de s'approprier cette nouvelle entité publique.

L'année 2017, a vu aussi se construire, sur une partie du parking au départ dédié aux agents, un magasin permettant le stockage en toute sécurité des pièces nécessaires à la mise en œuvre de missions des services.

## Le Service Informatique et Télécommunications

Service dit « support » pour l'organisation, le Service Informatique et Télécommunications (SIT) a eu la charge de la mise en place du système informatique et téléphonique, de la création du système de messagerie, de la configuration et du maintien en état de bon fonctionnement à la fois du réseau interne, de la liaison avec les ouvrages « déportés » (station d'épuration, usines d'eau potable...). Cette mise en place a été marquée par les travaux d'extension de la fibre optique jusqu'à l'agence, pour permettre les communications à très hauts débits qui assurent le fonctionnement des différents progiciels (Wat.erp, WIN M9, ...).

Le SIT a réalisé un diagnostic des équipements transférés (ordinateurs, téléphones, imprimantes...) et a défini les besoins immédiats et à moyen terme. Il a été fortement mobilisé sur le déploiement des différents logiciels dont celui de la gestion clientèle et exploitation, le logiciel comptable ainsi que le logiciel pour la gestion des ressources humaines.

Aujourd'hui, l'ensemble des informations sont hébergées chez un « hébergeur » avec des serveurs déportés. Ce mode de gestion, offre plus de garantie quant à la protection et la sauvegarde des données contre la cybercriminalité, ...

Un travail important a été réalisé sur l'analyse de la flotte télécom transférée, ainsi que la révision et l'optimisation des différents contrats avec les différents prestataires. Toutes ces opérations ont été réalisées dans l'objectif que les RéNoC disposent le plus rapidement possible d'un SI performant, protégé et fiabilisé.

## Le Service Ressources Humaines

L'année 2017 a été marquée par une arrivée au 1er août de la Responsable des Ressources Humaines. Ce n'est qu'à ce moment que ce service a été réellement mis en place.

Jusque-là, les missions relatives à la RH étaient assurées par la Direction.

En particulier, les recrutements par la voie du transfert, la contractualisation avec la mutuelle, le recrutement des personnels sur les emplois non transféré...ont été les urgences gérées en attente de l'arrivée du RRH. Les RéNoC ont dû faire face à cette contrainte car la mutualisation initialement prévue sur ce service et le service des affaires financières n'a pu être assurée par la collectivité de référence.

Pour ce qui concerne la gestion de la paie des agents, une contractualisation d'un an a été effective avec un cabinet comptable afin d'assurer ce service.

## • Les effectifs RéNoC

Afin d'assurer l'ensemble des missions, les RéNoC disposent au 31 décembre 2017 de quatre-vingts agents. Chaque agent étant affecté à une régie :

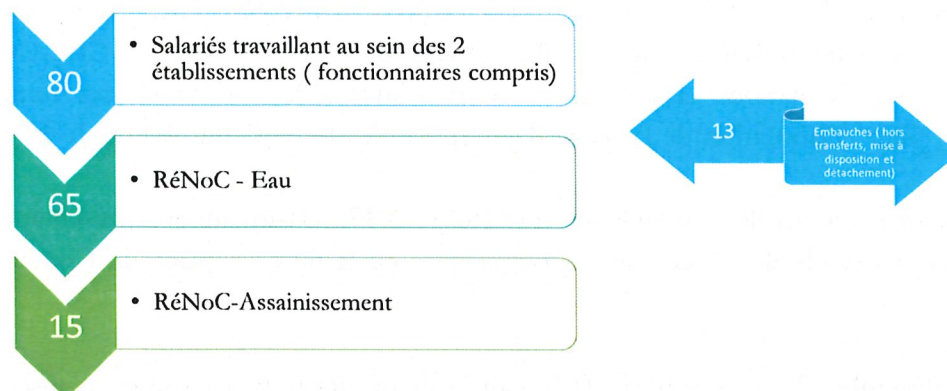
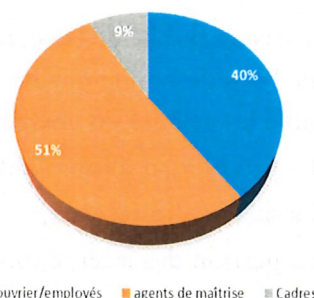


Figure 13: Nombre d'agents affectés par RéNoC

Service	Nombre d'agents
Assainissement	16
Achat et Moyens Généraux	3
Eau potable	25
Agence comptable	4
Communication/Relation usager	1
Ressources Humaines	1
Secrétariat général	3
Clientèle	15
Informatique	2
Etudes et Grands Travaux	3
Technique	5
Direction	2
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

## Répartition des effectifs par catégorie



## Pyramide des âges aux Régies Nord Caraïbes

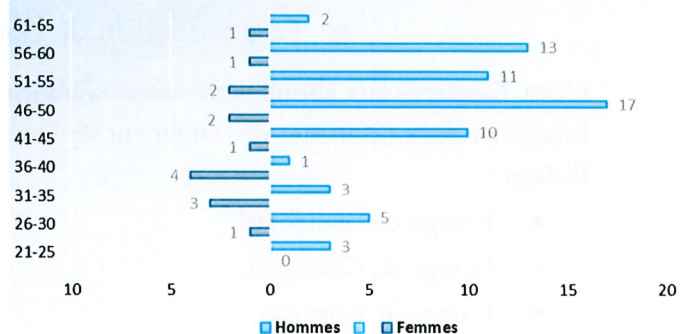


Figure 14: Répartition des agents et pyramide des âges aux RéNoC

Moyenne d'âge (fonctionnaires compris) au 31 décembre 2017

46,125

## • Le dialogue social aux RéNoC

La Direction des RéNoC a dès la constitution des RéNoC souhaité que les représentants du personnel soient totalement associés à la vie de l'entreprise. Cela confirmait aussi la volonté des Conseils d'Administration, au sein desquels siègent deux (2) représentants du personnel ayant la voix délibérative.

Aussi, le 23 janvier 2017, une première séance de travail a eu lieu avec la section syndicale UGTG au sein des RéNoC en présence du Secrétaire Général. Cette rencontre a ensuite été suivie le 30 juin 2017, de la séance d'ouverture des négociations pour l'élaboration de l'accord d'entreprise.

A la fin du mois d'août 2017, deux (2) organisations syndicales étaient donc représentées officiellement au sein des Régies Nord Caraïbes. Il s'agit de l'UTC-UGTG et la CFE-CGC.

Forts de ces représentations et à l'arrivée de la responsable des ressources humaines, les négociations pour l'élaboration de l'accord d'entreprise des RéNoC ont débuté le 1<sup>er</sup> septembre 2017.

Les élections professionnelles ont eu lieu le 26 octobre 2017, confirmant la représentativité de ces deux (2) sections syndicales et ce sont accompagnées de la mise en place du Comité Social et Economique.

Jusqu'au 31 décembre 2017, ce sont dix (10) séances de négociations qui ont été réalisées, donnant chacune lieu à un compte-rendu de réunion et un point d'avancement dans la rédaction de l'accord.

## Le Service Eau Potable

Cœur du service public de l'eau, le service « exploitation » eau potable a pour mission principale de fournir de l'eau de bonne qualité et en continu aux usagers du service.

Il rassemble les cellules en charge de :

- La production d'eau potable,
- La qualité des réseaux,
- La gestion des interventions,
- Les branchements et raccordements.

Ce service qui compte 22 salariés, concentre la majorité des agents RéNoC.

### • La production de l'eau aux RéNoC

L'eau distribuée aux abonnés du service public de l'eau des RéNoC est produite grâce à douze (12) forages et deux (2) usines de traitement de l'eau.

Il s'agit :

- Forage de Blanchard,
- Forage de Charopin,
- Forage de Chazeau,
- Forage de Duchassaing,
- Forage de Gensolin,
- Forage de Jabrun,
- Forage de Kancel,
- Forage de Lasserre,
- Forage de Marchand,
- Forage de Pelletan,
- Forage de Perrin,
- Forage de Picard,
- Usine de Desvarieux au Moule,
- Usine de Belin à Port-Louis.

La production d'eau potable à partir des ressources d'eau sous-terraines, représente 56% de la production totale d'eau sur le territoire des RéNoC en 2017. Cette proportion devrait augmenter en 2018, à la suite des actions d'optimisation des forages initiées à la fin de 2017.

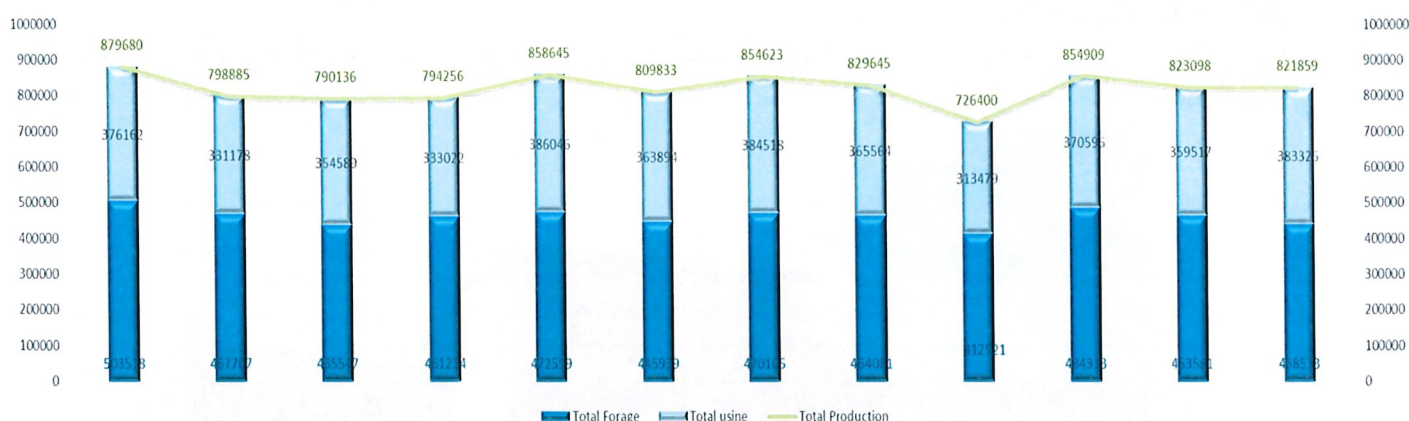


Figure 15: Production mensuelle d'eau selon ressources-Année 2017

Afin d'optimiser l'exploitation des différents sites de production, deux secteurs ont été définis :

- Le Secteur Nord regroupe les forages de Pelletan, Charopin, Gensolin, Perrin, Picard, Chazeau ainsi que les 3 usines de Belin ;
- Le Secteur Centre Est, lui regroupe les forages de Blanchard, Lasserre, Kancel, Duchassaing, Jabrun, Marchand et l'usine de Desvarieux.

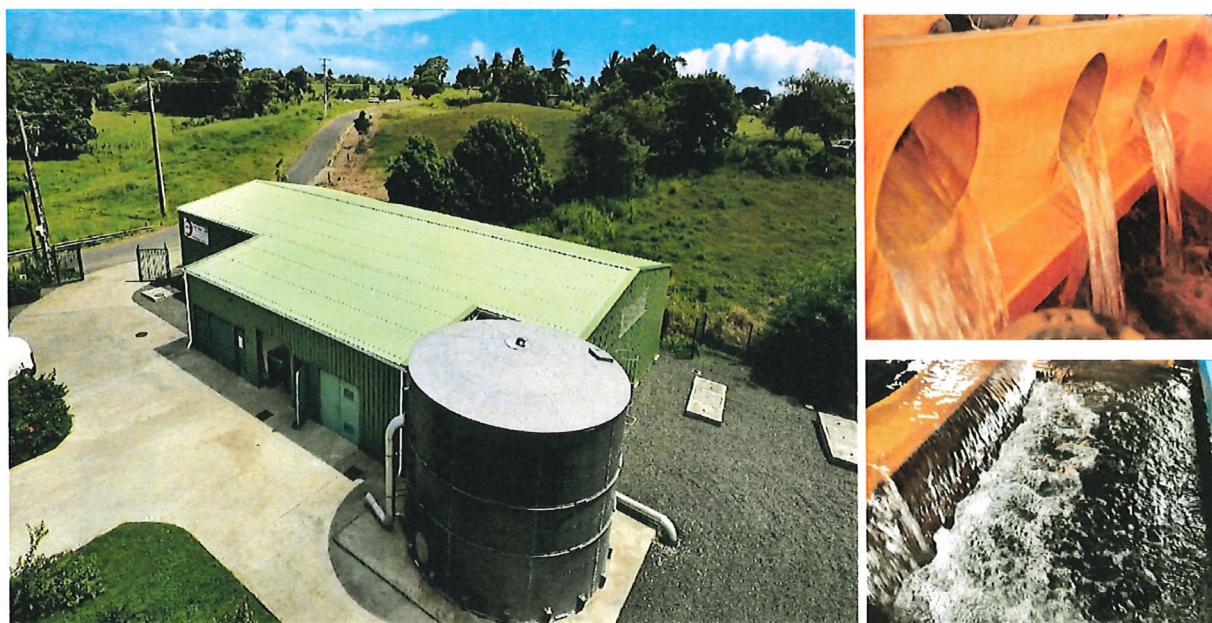


Figure 16: Usine de Traitement de Desvarieux au Moule

Pour l'alimentation de ces deux (2) usines de traitement, RéNoC a conventionné avec le Conseil Départemental afin de bénéficier de l'apport en eau brute en provenance des captages en rivières (rivières de Bois David et de Goyave) propriétés de cette collectivité.

La conception de ces deux unités de production ne permet pas une gestion optimale de l'exploitation.

En effet, pour les usines de Belin à Port-Louis, près de 8% de l'eau brute importées du réseau du Département, retournent au Barrage de Gachet. De plus, l'unité de microfiltration ne dispose plus d'agrément pour ses membranes et la gestion des installations périphériques est archaïque.

En ce qui concerne l'unité de production de Desvarieux au Moule, bien que récente, la faible capacité de stockage du réservoir de tête 150 m<sup>3</sup>, ne permet pas une alimentation rationnelle des

sept (7) réservoirs de distribution du Moule. Des débordements sont observés à l'usine au niveau de la bache d'eau traitée.

Des études seront menées en 2018 pour moderniser et optimiser le fonctionnement de ces installations.



Figure 17: Forage de Lasserre et son périmètre de protection

### ⇒ Le volume prélevé

Pour ce qui concerne le volume prélevé dans la ressource sous-terrainne, la production de chaque forage (le volume produit) est équivalent au volume prélevé dans la nappe.

La production totale par forage est présentée ci-dessous :

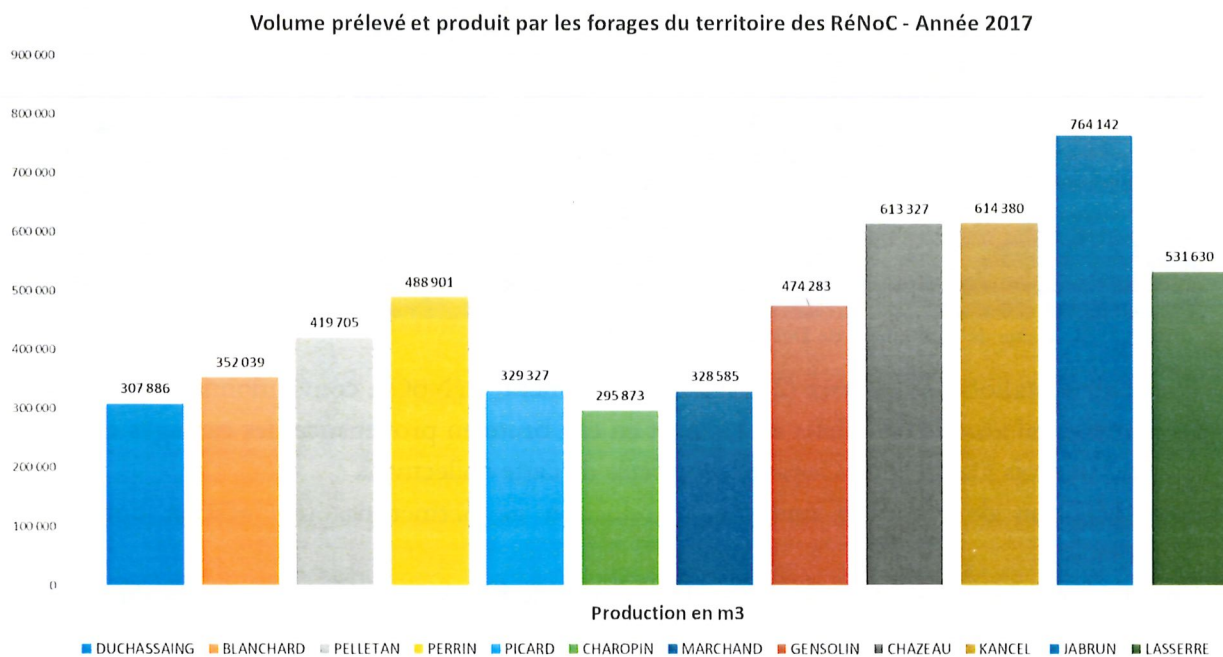


Figure 18: volume prélevé par forage - Année 2017

### ⇒ Le volume produit et mis en distribution

Les calculs des volumes produits et mis en distribution somment les volumes produits par les forages, les volumes d'eau brute achetés au Conseil Départemental, ainsi que les volumes achetés/vendus à d'autres gestionnaires de service d'eau potable.

Bilan des volumes produits et mis en distribution		Année 2017
Volume prélevé		5 520 078
Volume eau brute acheté		4 818 328
	<i>Besoins usines</i>	<i>496 437</i>
Volume produit usines		4 321 891
	<b>Volume total produit (m<sup>3</sup>)</b>	<b>9 841 969</b>
Volume eau traitée acheté à d'autres gestionnaires		1 693 960
Volume eau traitée vendu à d'autres gestionnaires		134 775
	<b>Volume mis en distribution (m<sup>3</sup>)</b>	<b>11 401 154</b>

Figure 19: Bilan de volumes produits et mis en distribution

- La Distribution de l'eau aux RéNoC

La performance technique du réseau de distribution se mesure en corrélant le volume mis en distribution au volume vendu.

### ⇒ Le volume vendu

Le volume vendu est celui qui est facturé aux clients de RéNoC et qui apparaît sur leur facture semestrielle, auquel il convient d'ajouter le volume vendu à d'autres gestionnaires de service d'eau, après déduction du volume de service du réseau, des volumes relevant de dotations gratuites telles que les dégrèvements pour fuite par exemple.

Selon la typologie du décret du 2 mai 2007, relatif au rapport sur le prix et la qualité du service, le volume vendu se décompose ainsi :

Volume vendu sur le territoire des RéNoC	Année 2017
Volume vendu aux abonnés du service	3 602 396
<i>Abonnés domestiques ou assimilés</i>	<i>3 602 396</i>
<i>Abonnés autres que domestiques</i>	<i>0</i>
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	134 775
Volume de service du réseau	<i>Donnée non disponible</i>
Volume relevant de dotations (dégrèvements)	222 615
<b>Volume vendu (m<sup>3</sup>)</b>	<b>3 514 556</b>

Figure 20: Volume vendu sur le territoire des RéNoC

### ⇒ Le volume consommé

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relève), du volume estimé de consommation sans comptage (défense incendie par exemple) et du volume de service du réseau<sup>1</sup> (purge, nettoyage des réservoirs...). Il est ramené à 365 jours par an, par un calcul prorata temporis sur la part comptabilisée, en fonction du nombre de jour de consommation.

Volume consommé autorisé sur le territoire des RéNoC	Année 2017
Volume comptabilisé hors vente en gros 365 jours (m <sup>3</sup> )	4 852 237
Volume de service du réseau	<i>Donnée non disponible</i>
Volume consommé autorisé 365 jours (m <sup>3</sup> )	4 852 237
Nombre de jours de consommation entre 2 relevés annuels	360
<b>Volume consommé autorisé (m<sup>3</sup>)</b>	<b>4 852 237</b>

### ⇒ Le Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable en 2017

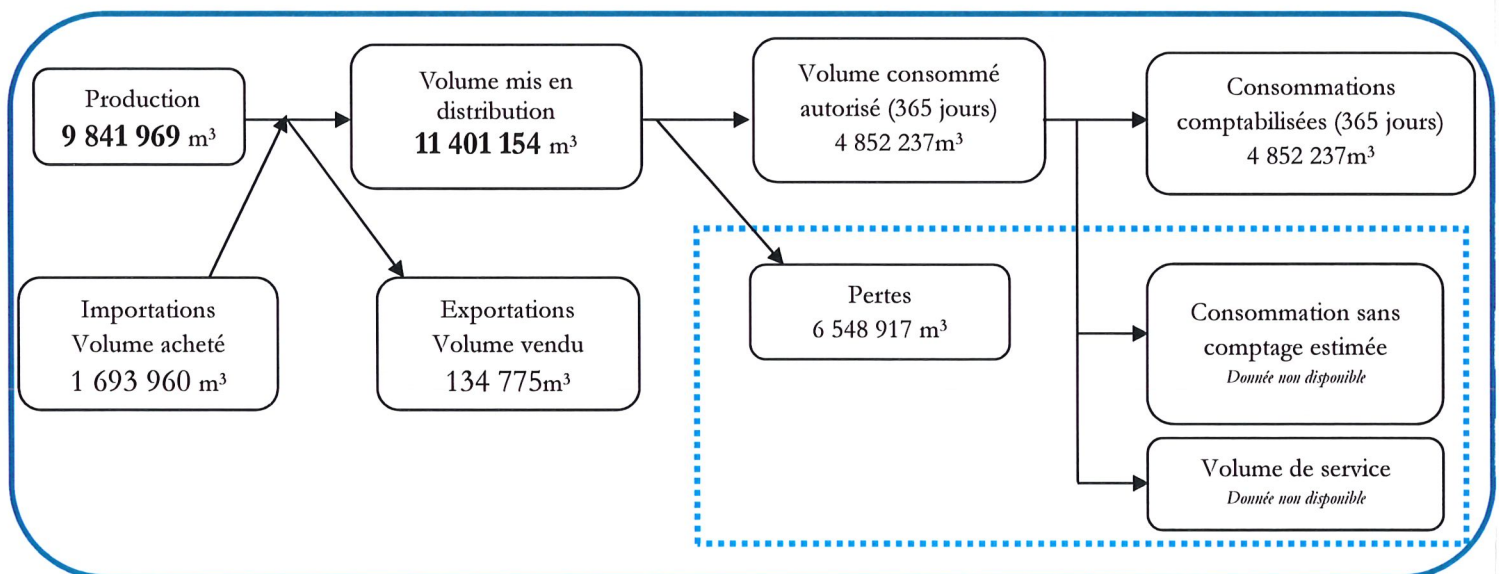


Figure 21: Bilan des volumes du cycle de l'eau potable 2017 aux RéNoC

- La cellule qualité réseau

#### ⇒ Les missions spécifiques de la cellule

Hormis les installations de suppression, cette cellule a en charge la gestion et l'exploitation de l'ensemble des ouvrages et équipements nécessaires à assurer le stockage et la distribution de l'eau potable. Plus précisément, les quatre agents affectés ont pour missions :

- Le pilotage et l'entretien des accessoires du réseau (ventouses, équipements de régulation...)

<sup>1</sup> Cette donnée n'est pas disponible pour l'année 2017- Des indicateurs pour la production et le suivi de cette donnée seront mis en place à compter de 2019



- La relève des compteurs généraux,
- Le lavage et l'entretien des réservoirs,
- Les prélèvements liés à l'auto-contrôle,
- L'instruction des permis de construire et autres enquêtes techniques,
- L'instruction des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT),
- La recherche de fuites.

Les missions effectuées par cette cellule contribuent notamment à la définition de la performance des réseaux d'eau potable de RéNoC.

### ⇒ La performance des réseaux de distribution des RéNoC

La limitation des pertes des réseaux d'eau potable est l'un des engagements fixés par la Loi portant engagement national pour l'environnement, dite « Loi Grenelle II », du 12 juillet 2010, traduit par le décret n°2012-97 du 27 janvier 2017 : moins de perte sur les réseaux se traduiront par moins de prélèvements de ressources dans le milieu naturel.

L'évaluation de l'état des réseaux d'eau potable, patrimoine enterré et non visitable peut s'effectuer de différentes façons :

- Ponctuellement et localement lors d'interventions pour la réparation de fuites ;
- Par des campagnes systématiques de recherche de fuites,
- Globalement à l'échelle des services par usage d'indicateurs.

Différents indicateurs sont utilisés dans le cadre d'un référentiel national :

Indicateur	Définition	Avantage / Limite
<b>Rendement de réseau (%)</b>	$\frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volume vendu en gros}}{\text{Volume produit} + \text{Volume acheté en gros}} \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept simple,</li> <li>• L'indicateur dépend des consommations : il ne traduit pas la réalité de l'état physique du réseau.</li> </ul>
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/j/km)</b>	$\frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume consommé autorisé}}{(\text{longueur de réseau en km} \times 365 \text{ jours})}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduit les pertes sur le réseau,</li> <li>• Intègre des estimations : sa fiabilité est moins importante que l'indice des volumes non comptés.</li> </ul>
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/j/km)</b>	$\frac{\text{Volume mis en distribution} - \text{Volume comptabilisé}}{(\text{longueur de réseau en km} \times 365 \text{ jours})}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduit l'ensemble des volumes non comptés : les pertes, mais aussi les volumes sans comptage.</li> <li>• Cet indicateur a l'avantage de s'appuyer sur des valeurs mesurées, sans estimation.</li> <li>• Ne porte pas uniquement sur les pertes.</li> </ul>

Le calcul de ces indicateurs est dépendant de données initiales collectées fiables. Celles-ci sont créées par le service eau potable, intégrées dans la base de données et valorisées par le service technique.

En 2017, les valeurs de ces indicateurs sont les suivantes :

<b>Indicateurs pour la performance de la distribution de l'eau aux RéNoC</b>	<b>Année 2017</b>
<b>Rendement de réseau (%)</b>	43%
<b>Indice linéaire de pertes en réseau (m<sup>3</sup>/j/km)</b>	33,5
<b>Indice linéaire des volumes non comptés (m<sup>3</sup>/j/km)</b>	<i>Donnée non disponible</i>

Il faut noter que l'indice linéaire des volumes non comptés, est une donnée à ce jour indisponible. Pourvoir le calculer est l'un des objectifs que se fixe RéNoC à moyen terme.

En effet, cet indice permet d'apprécier la part des volumes consommés qui ne dispose pas d'un équipement de comptage mais qui entrent dans le calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de perte après avoir été estimés.

Le diagnostic réalisé par les équipes a permis, après la facturation du premier semestre 2017, de constater que 16% du parc de compteurs était bloqué et que 70% de ces compteurs ont plus de 15 ans. Cela représente 5 737 compteurs à renouveler dont 4 016 compteurs anciens et bloqués. Ces données ont confirmé la nécessité pour RéNoC de poursuivre et intensifier les campagnes de renouvellement des compteurs.

Pour ce qui est du « rendement de réseau » affiché, il est important de préciser qu'il s'agit d'une moyenne des données de tout le territoire des RéNoC. Il faut signaler que d'un secteur à un autre sur le territoire de RéNoC-Eau, la situation est complètement différente.

Un des objectifs pour les RéNoC en 2018, c'est de pouvoir calculer le rendement, l'ILP et l'ILVC par unité de distribution, puis par commune.

Les Régies Nord Caraïbes ont donc récupéré un réseau avec un rendement très insuffisant. Face à cette situation, les RéNoC ont décidé de mettre en place un plan d'actions pour améliorer la performance des réseaux.

Les différentes actions menées sont :

- La mise à jour du synoptique de réseau avec mise en place des consignes de pressions sur les équipements de régulation existants ;
- La mise à jour de la base clientèle qui a permis d'intégrer plus de 1000 nouveaux abonnés qui devrait se poursuivre en 2018 par l'intégration des compteurs résiliés dont certains avec des index croissants,
- La réalisation d'opération de sectorisation pour une meilleure connaissance des pertes ;
- La poursuite et le renforcement de l'opération de renouvellement des compteurs avec la priorité aux compteurs bloqués, anciens et défectueux ;
- La mise en place de solution de gestion des pressions sur différents secteurs du territoire, rendue possible après avoir été lauréat d'un appel à projet ;
- La reconfiguration d'étages de distribution afin d'accroître la performance de la distribution ;
- Une démarche de diagnostic permanent en améliorant notamment la connaissance du patrimoine par la mise à jour des fiches ouvrages recensant tous les ouvrages et équipements des RéNoC ;

- La mise en œuvre de nombreuses opérations de recherche de fuites, qui sont suivies des interventions pour réparation des fuites détectées ;
- La programmation, dans le cadre du contrat de progrès SIAEAG/RéNoC d'un programme de renouvellement, voir renforcement, des réseaux d'alimentation en eau potable.

Le suivi quotidien de l'activité des services participe aussi à la performance de la distribution de l'eau aux RéNoC.

### • La gestion des interventions

La cellule dédiée à la gestion des interventions aux RéNoC regroupe quatorze (14) agents qui ont en charge la gestion des opérations d'entretien sur le réseau d'adduction et de distribution dans le respect des différents règlements routiers (Routes de Guadeloupe, services communaux en charge de la voirie, concessionnaire, etc.).

Dans le cadre de la mutualisation des moyens au sein des services des RéNoC, ils assurent également le traitement des demandes techniques émanant du service clientèle, ainsi que la réalisation des branchements neufs. Cette cellule est aussi à disposition du service assainissement pour des opérations ponctuelles de réparations de conduites et branchements.

Les missions essentielles concernent :

- La réparation des conduites et branchements fuyards,
- La réparation des conduites d'eaux usées,
- Le renouvellement des équipements et accessoires du réseau (vannes, ventouses, compteurs réseau, etc.),
- Le renouvellement des compteurs clients,
- Le renouvellement des branchements,
- Le traitement des mutations (abonnements, résiliations de compteurs),
- Les enquêtes clients,
- La réalisation des branchements eau potable et assainissement neufs,
- Les raccordements aux réseaux eau potable et assainissement (projets immobiliers et réseaux neufs).

Quelques chiffres clés de la cellule interventions pour l'année 2017

Opérations	Nombre
Demande de nouveaux branchements	537
Branchements réalisés	217
Fuites réseau	56
Fuites branchement	1221
Nombre total d'interventions	1293
Fuites sur équipements	12

### • Les opérations de recherche de fuites

A partir du deuxième (2<sup>ème</sup>) trimestre 2017, les opérations de recherche de fuites ont été plus nombreuses, notamment après avoir analysés et corrélés les différents signalements sur une même zone.

Le tableau ci-après présente les résultats des différentes missions liées aux opérations de recherche de fuites réalisées sur 3 trimestres :

- Douze (12) fuites sur réseau réparties comme suit :

Répartitions des 12 fuites réseaux AEP	Année 2017
Le Gosier	4
Morne à l'eau	3
Le Moule	1
Port Louis	4

- Deux cent soixante-dix-neuf (279) fuites sur branchements réparties comme suit :

Répartitions des 279 fuites branchement	Année 2017
Anse- Bertrand	12
Le Gosier	146
Morne à l'eau	37
Le Moule	17
Petit-Canal	30
Port-Louis	36

- Installation de pré-localisateurs fixes sur les communes suivantes :

Au total, 160 pré-localisateurs ont été posés sur différents secteurs et permettent d'écouter ces linéaires de canalisations (voir tableau ci-dessous).

Linéaire pré-localisés	Année 2017 (m)	Nombre de Pré-localisateurs posés
Le Moule	18 900	24
Le Gosier	75 900	91
Petit-Canal	13 500	45

- Suite à la surveillance active des fuites sur le réseau, trente-trois kilomètres et cinq cent quatre-vingts (33,580) mètres linéaires de réseau ont été passés au peigne fin par la technique de la corrélation acoustique.

### • La qualité de l'eau aux RéNoC

La mission première d'un opérateur en charge d'un service public de l'eau et de l'assainissement est de délivrer à ses abonnés une eau en quantité suffisante et une eau de qualité.

La bonne qualité de l'eau est donc une priorité absolue et sa surveillance est déclinée avec deux (2) types de contrôles différents, mis en œuvre par deux (2) acteurs différents :

#### ⇒ Le contrôle sanitaire réglementaire

Conformément à la réglementation en vigueur, le contrôle sanitaire réglementaire de la qualité de l'eau distribuée relève des compétences du représentant de l'Etat qui l'a délégué à l'Agence Régionale de Santé (ARS). Celle-ci a mandaté le laboratoire Institut Pasteur de Guadeloupe, laboratoire agréé et certifié, pour la réalisation des prélèvements et les analyses réglementaires.

La qualité de l'eau produite et distribuée est évaluée au regard des limites de qualité et des références de qualité définies par la réglementation :

- Les limites de qualités : elles visent les paramètres susceptibles de générer des risques directs et immédiats (épidémies) ou à plus long terme pour la santé du consommateur (métaux lourds, pesticides...)
- Les références de qualités : ce sont des valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau potable (turbidité par exemple). Un dépassement ne traduit pas forcément un risque sanitaire pour le consommateur, mais implique des actions correctives par les équipes des RéNoC.

Dans le cadre de ces contrôles, deux types de paramètres sont surveillés :

- Les paramètres physico-chimiques : Ces analyses permettent de s'assurer par exemple que la dureté de l'eau, la turbidité ou la teneur en sel minéraux respectent les normes de potabilité ;
- Les paramètres microbiologiques : les analyses permettent de vérifier l'absence de certaines bactéries (coliformes totaux, coliformes thermorésistants, streptocoques fécaux...), car ces bactéries sont indicatrices d'une contamination.

Chaque année, l'ARS doit transmettre aux opérateurs, la fiche bilan de la conformité des prélèvements et analyses effectués sur notre territoire à remettre aux usagers lors de la dernière facturation du service.

Au moment de la rédaction de ce rapport, ces éléments n'étaient pas disponibles.

### ⇒ L'auto-contrôle

En parallèle et en complément du suivi réglementaire réalisé par l'ARS, les opérateurs ont l'obligation d'effectuer un auto-contrôle de la qualité de l'eau distribuée.

Cet auto-contrôle participe à l'atteinte d'un des objectifs principaux des RéNoC : travailler en toute transparence avec tous les publics (usagers, administrations, organismes de contrôles...)

Les paramètres contrôlés sont les suivants :

- Turbidité sur eau brute ;
- pH sur eau brute ;
- Turbidité sur eau décantée ;
- Turbidité sur eau traitée ;
- pH eau traitée ;
- Chloration.

Pour ce qui concerne l'autocontrôle, en 2017, les analyses ont été réalisées sur les usines de Belin à Port-Louis et de Desvarieux au Moule :

- 371 analyses pour l'usine de Belin ;
- 342 analyses pour l'usine de Desvarieux

Les résultats pour l'année 2017 :

Conformité des prélèvements	Résultats 2017
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	99%
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	96%



Figure 22: L'auto-contrôle AEP aux RéNoC

## ⇒ Les « Tours d'eau » sur le territoire des RéNoC

Depuis moins de 10 ans, en dehors des événements climatiques majeurs (sécheresse, intempéries...), certains secteurs du territoire guadeloupéen subissent des manques d'eau chroniques, liés à une dégradation générale des performances des réseaux de distribution alimentés par le feeder de Belle Eau Cadeau. Cette crise majeure s'est accentuée depuis 2014 suite à la multiplicité des opérateurs et/ou gestionnaires des différents services d'eau et le faible taux de renouvellement des réseaux.

En 2017, afin de limiter l'impact de ces manques d'eau, l'ensemble des opérateurs ont mis en place sous la responsabilité du SIAEAG, des tours d'eau visant à mieux répartir la ressource.


Bien que cette situation ne concerne que très peu d'utilisateurs, le territoire de RéNoC-Eau n'est malheureusement pas épargné par ces tours d'eau.

Pour le Gosier, ce sont principalement les habitations de la zone des Grands-Fonds (2000 abonnés) qui sont implantées au-dessus de la côte 40 mètres NGG (Niveau Général de la Guadeloupe) et alimentées par un piquage direct et des Grands-Fonds du Moule (moins de 200 abonnés).

De plus, comme indiqué dans le chapitre relatif aux fuites, nous dénombrons un nombre très important de fuites sur le Gosier. Ils représentent 51% des fuites de RéNoC-Eau en 2017, probablement lié aux tours d'eau et au vieillissement prématuré des branchements en PEHD (Poly Ethylène Haute Densité).

Une étude liée à la connaissance des pressions a été initiée en 2017 par RéNoC et devrait permettre en 2018 une gestion optimisée des pressions visant à diminuer les incidents du réseau.

Ces aménagements du réseau ne permettront pas à eux seuls de circonscrire la crise mais devront être accompagnés de programmes de travaux ambitieux menés par tous les opérateurs et d'une meilleure gestion du feeder de Belle-Eau-Cadeau.



**PLANNING DES TOURS D'EAU  
DU 17 DECEMBRE 2017 AU 31 DECEMBRE 2017**

**Durée 12H - de 18H à 6H le lendemain**

SEMAINE	Lundi 18-déc.	Mardi 19-déc.	Mercredi 20-déc.	Judi 21-déc.	Vendredi 22-déc.	Samedi 23-déc.	Dimanche 24-déc.
S1	SAINT ANNE	GOSIER	GOYAVE ABYMES (Boisvin & Duthau)	CAPESTERRE - LES SAINTES	SAINT FRANCOIS ABYMES (Caraque)	SAINT ANNE	CAPESTERRE - LES SAINTES

SEMAINE	Lundi 25-déc.	Mardi 26-déc.	Mercredi 27-déc.	Judi 28-déc.	Vendredi 29-déc.	Samedi 30-déc.	Dimanche 31-déc.
S2	SAINT FRANCOIS ABYMES (Caraque)	SAINT ANNE	CAPESTERRE + LES SAINTES BOURG DES ABYMES	GOSIER	GOYAVE ABYMES (Boisvin & Duthau)	CAPESTERRE - LES SAINTES	GOSIER

Figure 23: Exemple planning tours d'eau solidaires - 3 opérateurs

## Le Service Assainissement et SPANC

A l'image du service eau, le service « Assainissement et SPANC » est le bras armé de l'exploitation du service public de l'assainissement.

Il regroupe quatorze (14) agents, sur quatre (4) cellule :

- Le Service Public d'Assainissement Non Collectif,
- Le laboratoire,
- La cellule usines et process,
- La cellule Réseaux, postes de refoulement et unité de traitement par filtres plantés de végétaux.

Durant l'année 2017, ce service a eu à mettre en œuvre plusieurs opérations importantes, ayant un impact direct sur la protection de notre environnement, du cadre de vie de nos usagers, l'amélioration des équipements et donc sur la qualité de l'exploitation.

- **Les faits marquants 2017 du service assainissement collectif**

- ⇒ La remise en état de la STEU de Débarcadère**

La station de traitement des eaux usées de Débarcadère à Petit-Canal a subi en début d'année 2017 un effondrement de sa cuve de traitement.

Les équipes des services de RéNoC, chacune en fonction de ses prérogatives ont contribué, avec le concours des services de la Police de l'Eau à la remise en état de cette station dans les meilleurs délais afin de stopper rapidement la pollution du milieu récepteur.

Pour mémoire, l'incident a été signalé début février, la station a été remise en fonctionnement début mars.

Aussi, la conduite de refoulement, les colonnes de refoulement, les vannes et les clapets du poste de refoulement de la mini-STEU de Débarcadère ont été remplacés, par des équipements en inox, notamment.



Figure 24: Ancienne STEU Débarcadère



### ⇒ STEU de Guénette au Moule : Remise en service du trommel



Hors service au moment du transfert, cet équipement, qui est un tamis rotatif permettant la séparation des matériaux (sables notamment) en fonction de leur diamètre, a fait l'objet d'un diagnostic, d'un nettoyage et d'une remise en service

Figure 25: Trommel STEU Guenette

complète par les équipes de RéNoC-Assainissement. Cette opération a été réalisée de manière concomitante à la remise en service du traitement des matières de curage des réseaux.

### ⇒ STEU de Guénette : Remplacement des diffuseurs d'air

L'opération de remplacement des diffuseurs d'air, préalable initiée par la Communauté d'Agglomération du Nord Grande-Terre, a été réalisée par les équipes de RéNoC-Assainissement. L'objectif de cette opération était essentiellement de garantir une bonne réalisation du traitement des eaux usées au sein du bassin d'aération de la station.



Figure 27: Préparation remplacement des diffuseurs



Figure 26: Remplacement des diffuseurs STEU Guenette

### ⇒ L'inauguration de la STEP de Gédéon à Morne à l'Eau

La station de traitement des eaux usées de Gédéon a été inaugurée le 13 mars 2017 par Madame Ségolène ROYALE, Ministre de la Transition Ecologique et Solidaire.

La préparation de l'inauguration a permis aux équipes de RéNoC-Assainissement de prendre en main la station, suite à la remise à niveau des ouvrages (évacuations de boues, désherbage, nettoyage des ouvrages...) par le groupement d'entreprises. En revanche, le transfert tardif de l'ouvrage par la CANGT et le SIAEAG, ont causé du retard dans la clôture administrative et financière de la construction de la STEP de Gédéon par RéNoC-Assainissement.



**Station d'Épuration HQE de Gédéon Morne-à-l'Eau**  
 Inaugurée le lundi 13 mars 2017 par  
**Ségolène ROYAL**,  
 Ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer,  
 en charge des Relations Internationales sur le climat,  
 en présence de :

Philippon FRANCFORT, Maire de Morne-à-l'Eau  
 Gabriëlle LOUIS-CARABIN, Présidente de la CANGT  
 Ary CHALUS, Président du Conseil Régional  
 Louis-Joseph MANSCOUR, Député Européen  
 Laurent BERNIER, Président du SIAEAG  
 Renéli SIJOMANDAN, Président de RENOC-ASSAINISSEMENT



### ⇒ STEU de Lalanne à Port-Louis

L'expertise judiciaire diligentée depuis mars 2015 par la Communauté d'Agglomération du Nord Grande-Terre est toujours en cours.

L'année 2017 a été marquée par deux (2) temps forts pour cette expertise :

- Nouvel accédit sur site en février 2017 ;
- Remplacement des modules membranaire conformément à l'arrêté préfectoral à l'encontre du SIAEAG.

Le calendrier annoncé lors des dernières rencontres par Monsieur l'expert, est la remise de son rapport définitif d'ici juin 2018.

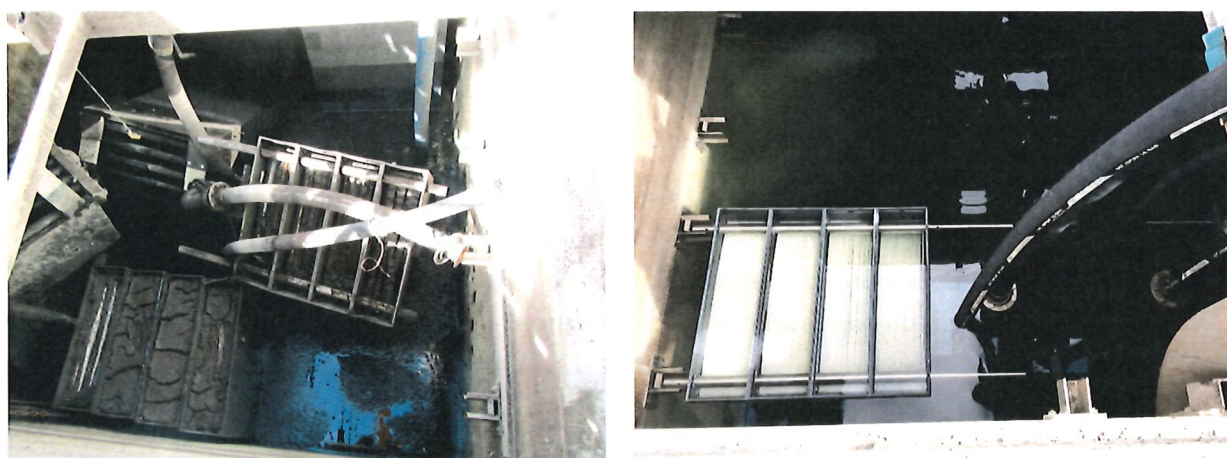


Figure 28: les modules membranaires de PL avant et après changements demandés

Malgré l'expertise judiciaire en cours, nous devons assurer une exploitation optimum des ouvrages et équipements de cette STEU.

C'est ainsi que nous avons procédé au remplacement des diffuseurs d'air sur cette STEU.







Figure 29: Opération changement des diffuseurs STEU Lalanne

⇒ **Les opérations sur le réseau de collecte assainissement**

En 2017, plusieurs opérations de réparations majeures de réseaux de collecte ou de transfert ont été effectués.

Quelques opérations sont citées ci-après.

Opération	Commune	Photo
<p align="center"><b>Le lotissement Calebassier</b></p> <p>Rupture de canalisation provoquée probablement par le nettoyage du canal pluvial, rejet durant plusieurs jours des eaux usées en pleine nature</p>	<p align="center"><b>Moule</b></p>	
<p align="center"><b>Rue Léopold Senghor Champ Grillé</b></p> <p>Réparation d'une casse sur le réseau gravitaire DN 150 AC Remplacement de 15 ml de canalisation PVC 160</p>	<p align="center"><b>Moule</b></p>	
<p align="center"><b>Rue Mai 1967</b></p> <p>Rupture de canalisation : La conduite était complètement abimée sur une longueur 6 ml. Il faudra penser au remplacement définitif de cette portion car visiblement la conduite est très friable</p>	<p align="center"><b>Port-Louis</b></p>	
<p align="center"><b>Impasse du 13 avril 1943</b></p> <p>Réparation d'une canalisation PVC, DN 200 : Les racines ont complètement bouché le passage des effluents</p>	<p align="center"><b>Port-Louis</b></p>	

### PR Calebassier

Opération de débouchage d'une conduite de refoulement, autrefois ces travaux étaient réalisés par des sous-traitants.

Moule



### Morel

Remplacement de la ventouse DN 100

Moule



### DIP Pêcheur

- Remplacement de la boule du clapet anti-retour ;
- Remplacement de la pompe vide cave.

Port-Louis



### Lotissement Filao Port-Louis

Suite à une inspection par caméra, nous avons détecté une entrée d'eau parasite importante provenant du canal pluvial

Port-Louis



### Lotissement Macaille

Remplacement des tampons

Anse-Bertrand



### Mini-STEU de Cornet

Totalement inondée suite à un épisode pluvieux important.

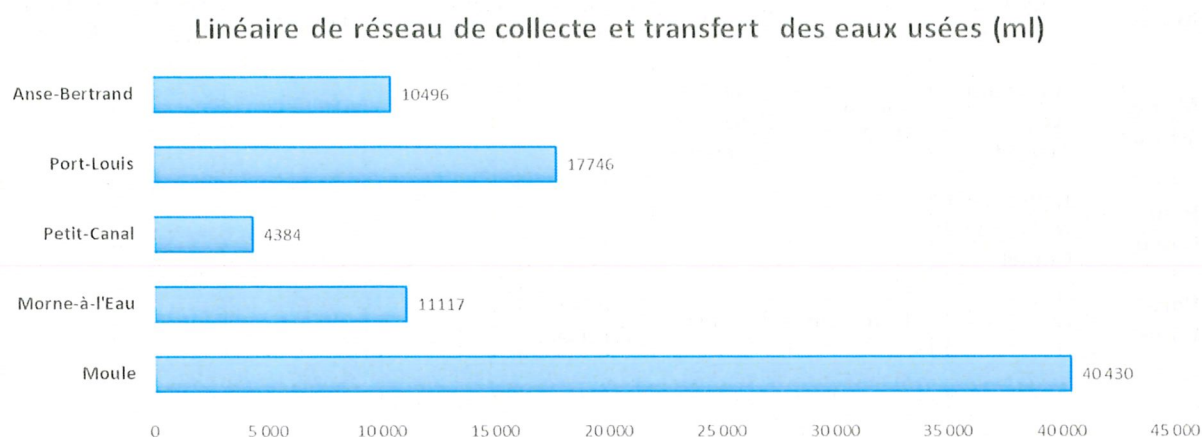
Petit-Canal



- L'exploitation des postes de refoulement et des réseaux de collecte et de transfert

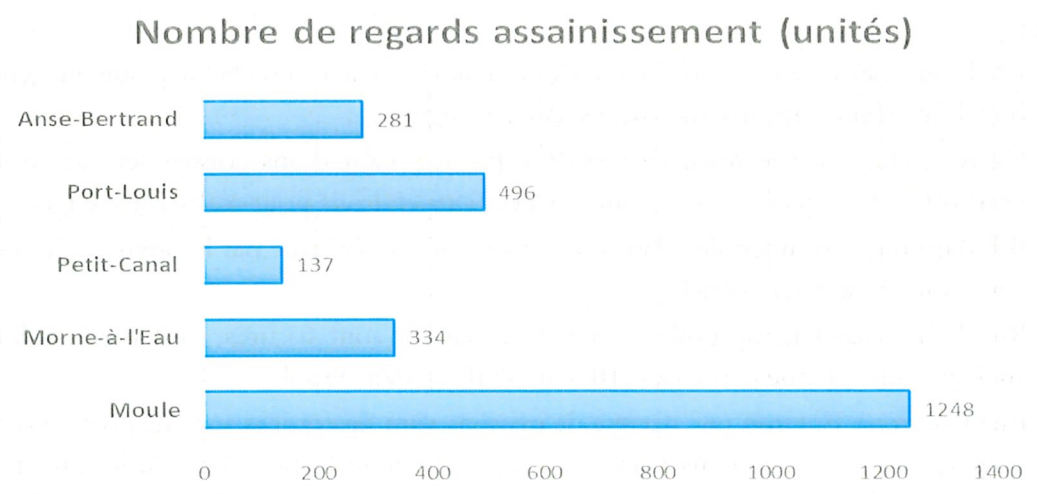
### ⇒ Descriptif du réseau d'assainissement par commune

RéNoC-Assainissement exploite un linéaire total de quatre-vingt-quatre mille cent-soixante-treize (84 173) mètres linéaires de réseau de collecte et de transfert des eaux usées, répartis comme suit :



**Figure 30: Linéaire de réseaux EU par commune**

Le linéaire de réseau de la ville de Petit-Canal est très faible car en cohérence avec l'absence de système d'assainissement complet, collecte et traitement, dans le centre-bourg de cette commune. C'est l'un des chantiers prévus à compter de 2018.



Les deux milles quatre cent quatre-vingt-seize (2 496) regards de ces réseaux sont répartis comme suit :

Sur ces réseaux d'assainissement, une dizaine de « points noirs » ont été diagnostiqués. Cela va de la mauvaise conception du réseau, à des portions sur lesquelles nous retrouvons régulièrement des bouchons de graisses, en passant par des réseaux qui finissent sans exutoire règlementaire.

## ⇒ Les points noirs sur le réseau

Les points noirs répertoriés sont les suivants :

Points noirs diagnostiqués en 2017 sur le réseau d'assainissement des communes du territoire de RéNoC-Assainissement									
<b>Anse-Bertrand</b>	Route de Lacroix	Macaille	Ravine Bory	Ravine Sable					
<b>Moule</b>	Boulevard Levassort	Gerty Archimède	Wilson	Boulevard Maritime	Gaston Monnerville	Hortensias	Sœur Thérèse	Guénette Morel	Charron
<b>Morne-à-l'Eau</b>	Boulevard Nelson Mandéla	Rue du Moule	Zone de Belle Espérance						
<b>Petit-Canal</b>	Lotissement Mahogany à Cornet								
<b>Port-Louis</b>	Lot Nestor	Evremont	Lot. Filao	Structure d'accueil					

### Anse-Bertrand :

- Route de Lacroix : Les tampons lourds (GTS) sont souvent détériorés lors de travaux de réfection de chaussée ;
- Lot Macaille : Les conduites sont très anciennes et vétustes par endroit, on retrouve dans le même regard les eaux pluviales et les eaux usées ;
- Ravine Bory : en période de pluie les regards sont totalement inondés.

### Moule :

- Boulevard Levasseur : Mauvaise conception du réseau avec une faible pente qui génère des bouchons récurrents, nécessitant des curages réguliers ;
- Gerty Archimède : le réseau est enclavé par des habitations construites sur ce dernier, impossible d'y accéder avec un camion à certains endroits pour réaliser le curage ;
- Bd Maritime – Monnerville - Wilson : 1,5km souvent obstrué par les graisses, nécessité de réaliser un curage semestriel ;
- Rue Hortensias Champ grillé 1 : Tous les regards sont fissurés, c'est une conduite très ancienne, une grande partie des effluents s'infiltré dans le sol ;
- Rue Charron : Environ une dizaine de maisons sont raccordées sur une portion de réseau isolé, qui ne se rejette dans aucun ouvrage. Une intervention d'un camion hydrocureur toutes les 2 semaines pour vider ce réseau ;
- Lot Lemercier : 50 maisons environ sont raccordées sur une cuve qui se déverse dans le ravin ;
- Lot. Cadenet : 100 maisons environ sont raccordées sur une cuve qui se déverse dans la mer, la plupart de ces clients sont exonérés de la taxe d'assainissement. Le réseau n'est pas accessible, la conduite passe sous les maisons.

### Morne-à-l'Eau :

- Boulevard Nelson Mandela : Les regards sont obstrués par les graisses régulièrement. Les restaurants ne sont pas équipés en bac à graisse, ce qui provoque des remontées d'eaux usées fréquentes ;
- Rue du Moule : La conduite est sous dimensionnée. En période de pluies les eaux usées se déversent sur la chaussée par les regards qui ne sont pas étanches ;
- Rue du Débarcadère : La conduite est très friable et reçoit beaucoup d'eaux claires parasites.

### Port-Louis :

- Lotissement Souffleur : Des intrusions d'eaux claires ont été détectées. Les investigations, notamment avec l'équipe de recherche de fuites AEP, ont permis de trouver douze (12) fuites du réseau d'eau potable perturbant la collecte des eaux usées. Elles ont été colmatées. Une nette amélioration mais le problème complet pas encore résolu ;
- Structure d'accueil, Rue Euvremont Gène : La conduite en amiante ciment est en très mauvais état sur environ 150ml. Les effluents se déversent par moment dans le réseau pluvial, ce qui nécessite l'intervention régulièrement d'un camion hydrocureur ;
- Lot Filao : Intervention régulières par suite de remontées de graisses dans les regards, liées à la mauvaise gestion de leurs effluents par les restaurants du secteur.



Figure 31: Exemple de bouchon de graisse sur le réseau d'assainissement

L'une des problématiques récurrentes observées en 2017, c'est la mauvaise gestion des graisses par les producteurs, notamment les restaurants du territoire des RéNoC. Des actions particulières envers ce public devront être réalisées dans les prochains mois.

### Petit-Canal :

- Le réseau de collecte des eaux usées du lotissement Mahogany à Cornet est connecté au réseau pluvial de ce lotissement. En période de fortes pluies, la mini STEU de Cornet est souvent inondée.

### ⇒ Interventions sur le réseau d'assainissement

	Types d'intervention	<i>Moule</i>	<i>Morne-à-l'Eau</i>	<i>Petit-Canal</i>	<i>Port-Louis</i>	<i>Anse-Bertrand</i>	Total
Nombre d'interventions	<b>Remontée d'eau</b>	8	4	1	6	4	23
	<b>Regard bouché</b>	7		2			9
	<b>Branchement</b>	1	1		2		4
	<b>Cassé</b>	0					0
	<b>Odeur</b>	0					0
	<b>Conduite cassée</b>	8			4		12
	<b>Autres</b>			4			4
	<b>TOTAL</b>	24	9	3	12	4	52

## ⇒ Interventions sur les postes de relèvements

	Types d'intervention	Moule	Morne-à-l'Eau	Petit-Canal	Port-Louis	Anse-Bertrand	Total
Nombre d'interventions	<b>Nettoyage panier</b>	16	8	1	1	1	27
	<b>Dessablage</b>	24	10	2	3	4	43
	<b>Electrique</b>	20	7	3	5	6	41
	<b>Hydraulique</b>	1		2	3		6
	<b>Renouvellement tampon GTS</b>	4		1	4	3	12
	<b>Réparation canalisation</b>	1			1		2
	<b>TOTAL</b>		66	25	9	17	14

## ⇒ Dysfonctionnements sur les postes de refoulement

### Le Moule

- **Poste Pêcheurs** : De nombreuses interventions électromécaniques;
- **Poste Morel**: Il y a des dépotages sauvages d'effluents de curage sur le réseau qui entraîne des problèmes de traitement à la station de Guénette;
- **Poste Lauréal**: Infiltration d'eaux pluviales
- **Poste de Château Gaillard**: Les eaux usées partent dans le milieu naturel

### Morne à L'eau

- **Poste Canal des Rotours** : Les pompes sont sous dimensionnées elles fonctionnent 20h/24 par temps sec
- **Poste Cocoyer** : Le poste est souvent vandalisé

### Port-Louis

- **DIP Pêcheurs** : la cuve est percée il y a des infiltrations
- **Poste HLM Souffleur**: Il y a une arrivée importante d'eaux claires, de nombreuses fuites AEP dans le secteurs

### Anse-Bertrand

- **Poste Ravine Bory**: PR immergé en période de grosses pluies (proche d'une ravine)
- **Poste de Guéry**: Le refoulement se fait sur un terrain privé





**PR Calebassier Moule**



**PR Anse Conchou Moule**



**PR Morel Final Moule**



**PR Grain d'Or Port-Louis**



**PR Guénette Moule**



**PR Espérance - MAL**



**PR Château-Gaillard-Moule**

- Le traitement des eaux usées aux RéNoC

⇒ Station de traitement des eaux usées de Guenette – Le Moule



Figure 32: STEU Guenette - Le MOULE

Les principaux résultats du fonctionnement de la station de Guenette sont présentés ci-dessous :

Charge entrante en kg de DBO5 - STEU de Guenette - Le Moule

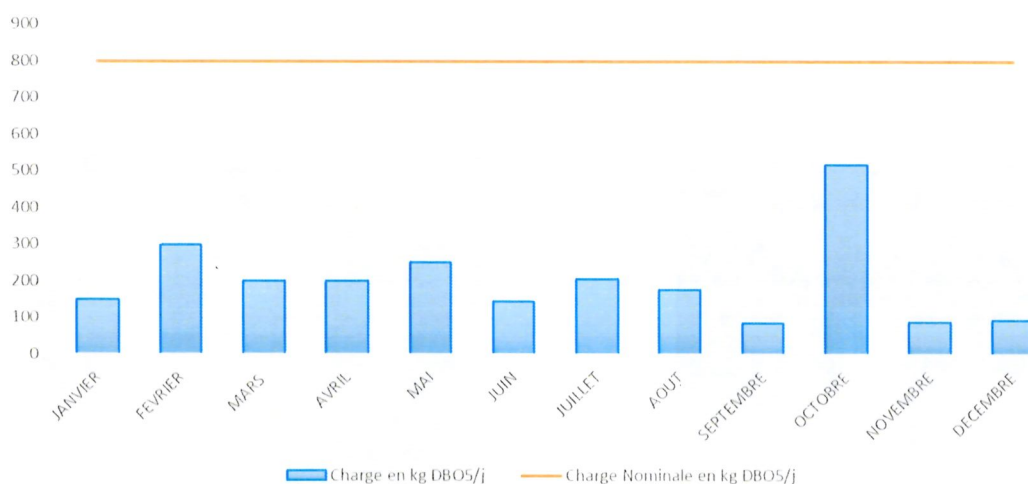


Figure 33: Charge entrante en DBO5 - STEU Guenette - Le Moule

Volume Total Entrée (m3) - STEU de Guenette - Le Moule

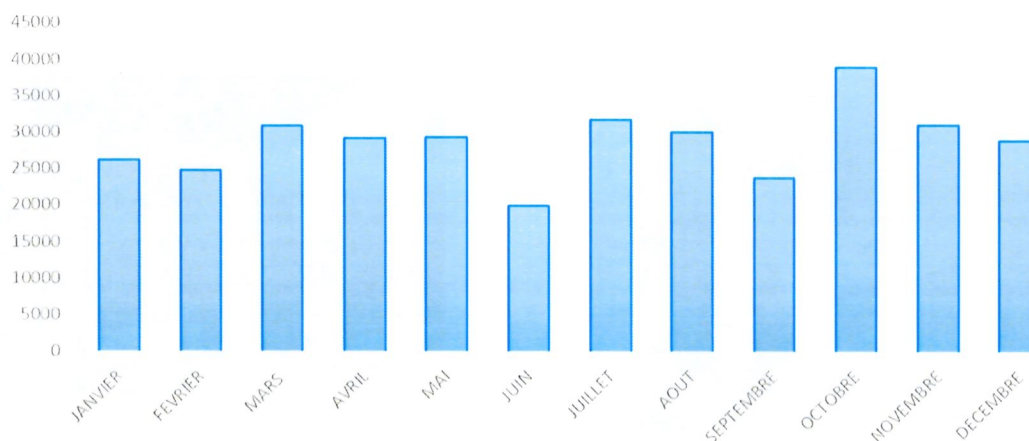
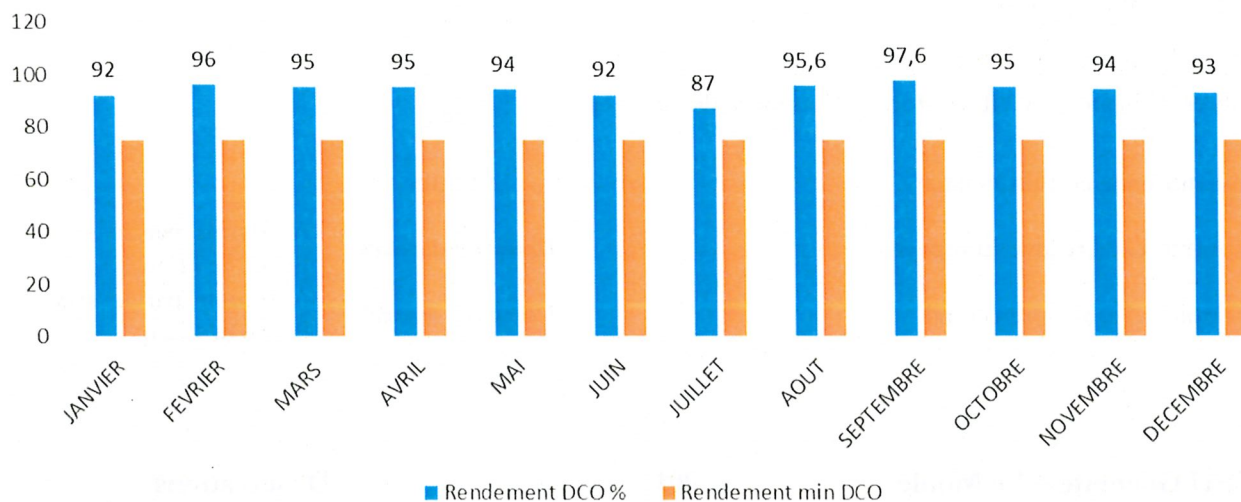


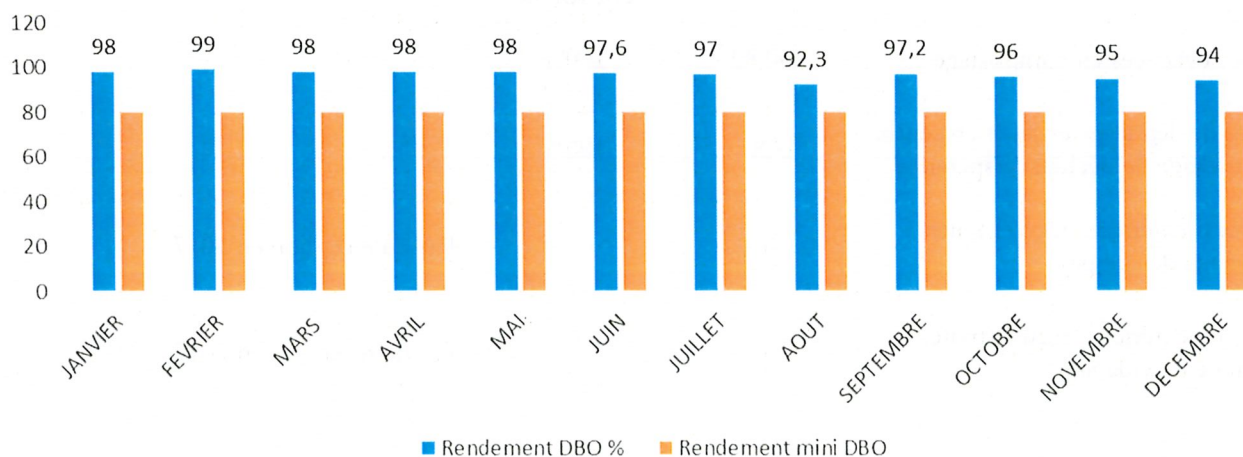
Figure 34: Volume total entrant (m3) - STEU Guenette - Le Moule

L'efficacité du traitement :

Rendement épuratoire DCO - STEU Guenette - Le Moule



Rendement épuratoire DBO5 - STEU Guenette - Le Moule



Rendement épuratoire MES - STEU Guenette - Le Moule

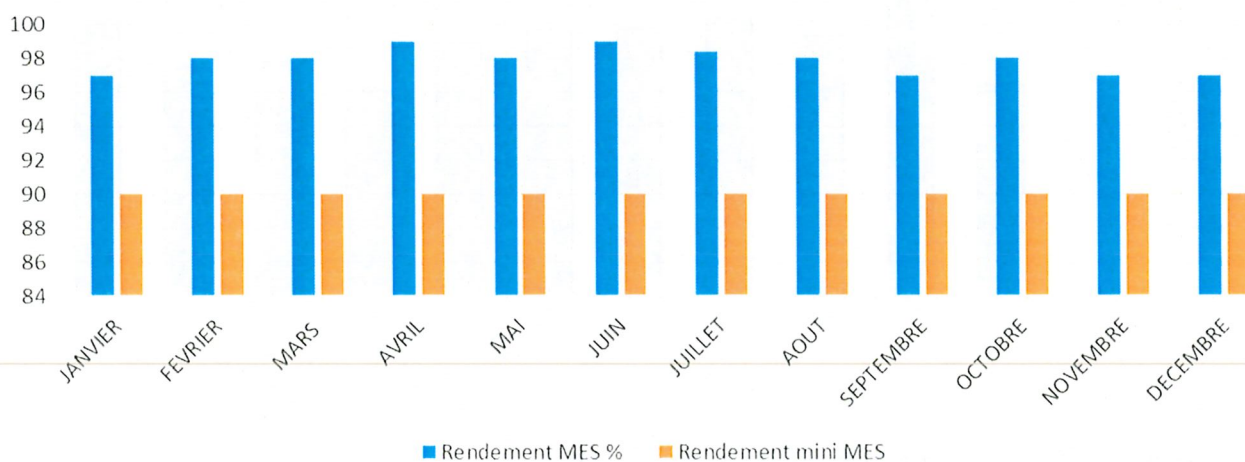


Figure 35: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Guenette - Le Moule

STEU Guenette – Le Moule	2017	Observations
Nombres de bilans règlementaires	24	
Nombre de bilans réalisés	25	
Nombre de bilans conformes	22	
Nombres de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF	88%	
Charge moyenne en DBO5 (kg/j)	201,05	
Conformité à la directive Européenne	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau
Conformité à l'arrêté préfectoral	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau

STEU Guenette – Le Moule	2017		Observations
	Matières sèches (t)	Destination en filière conforme	
Boues évacuées en compostage	260,82	100%	
Refus de dégrillage évacués en centre de stockage de déchets (Espérance)	3,8	100%	
Apports extérieurs reçu et traités : (Produits de curage)	0		Pas de réception en 2017
Apports extérieurs reçu et traités : (Matière de vidange)	0		Pas de réception en 2017

Consommation énergétique - STEU Guenette - Le Moule

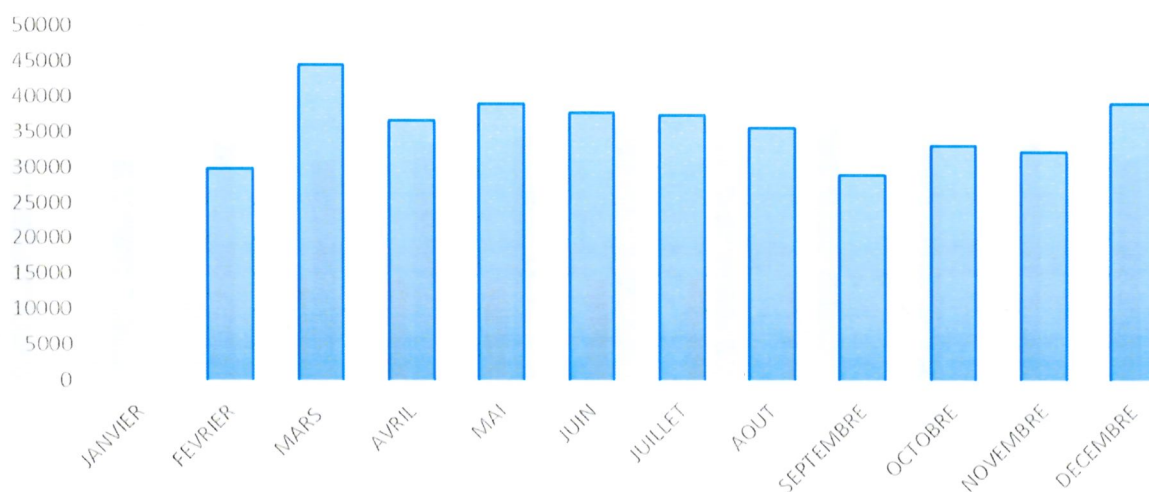


Figure 36: Consommation énergétique STEU Guenette - Le Moule

⇒ Station de traitement des eaux usées de Gédéon – Morne-à-l'Eau



Figure 37: Vue d'ensemble STEU Gédéon - MAL

Les principaux résultats du fonctionnement de la station de Gédéon sont présentés ci-dessous :

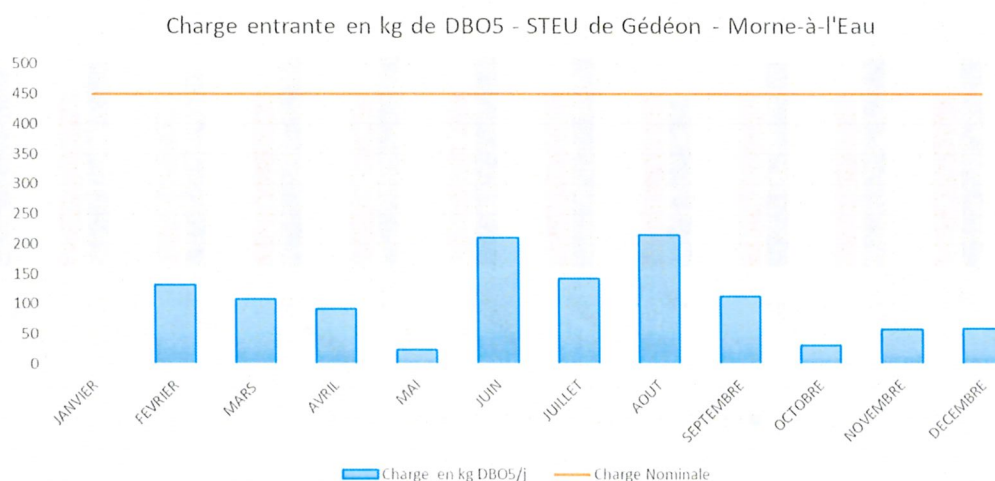


Figure 38: Charge entrante en DBO5 - STEU Gédéon - MAL

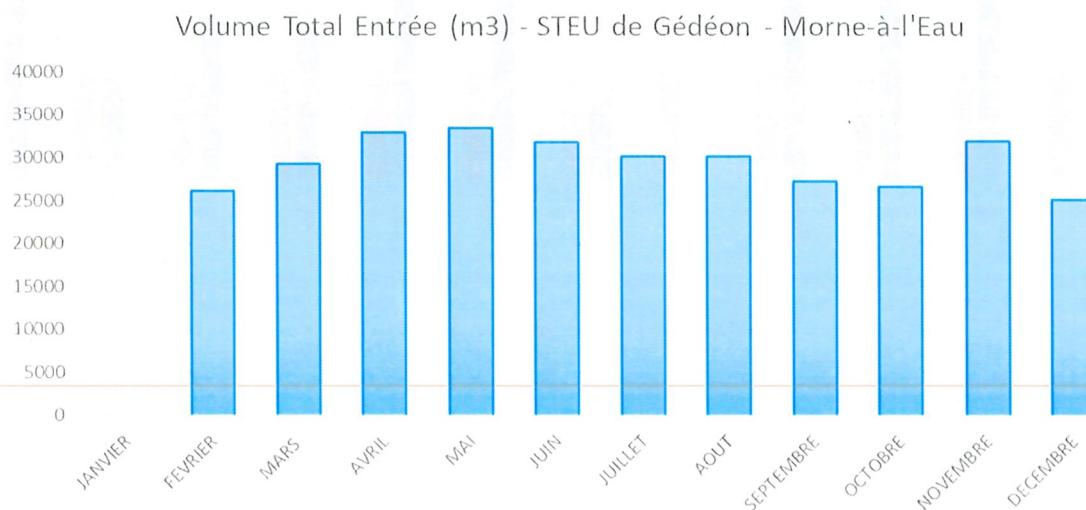
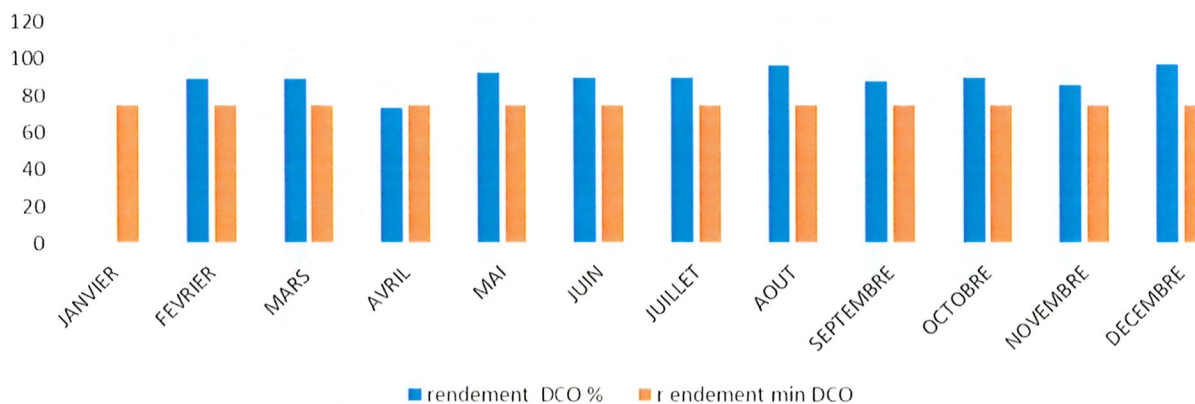


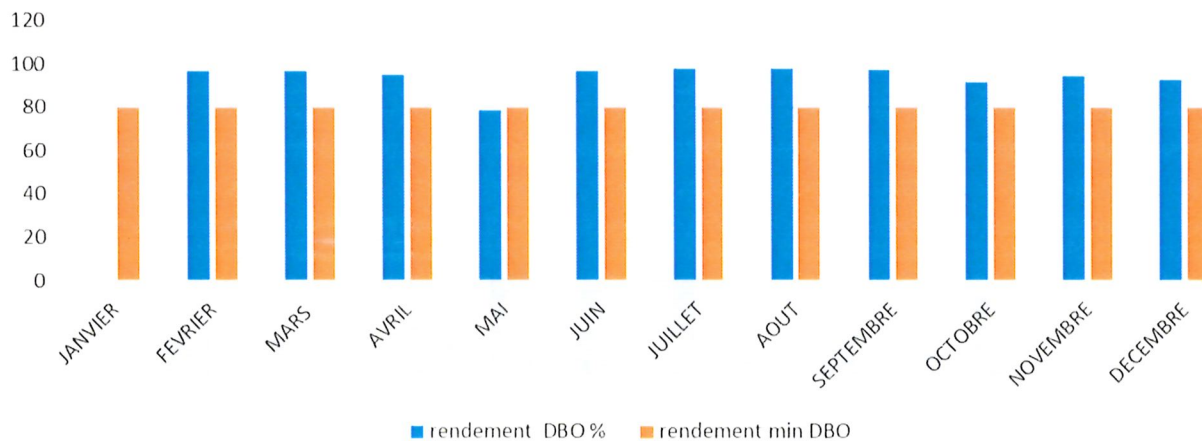
Figure 39: Volume total entrant (m3) - STEU Gédéon - MAL

L'efficacité du traitement :

Rendement épuratoire DCO - STEU Gédéon - Morne-à-l'Eau



Rendement épuratoire DBO5 - STEU Gédéon - Morne-à-l'Eau



Rendement épuratoire MES - STEU Gédéon - Morne-à-l'Eau

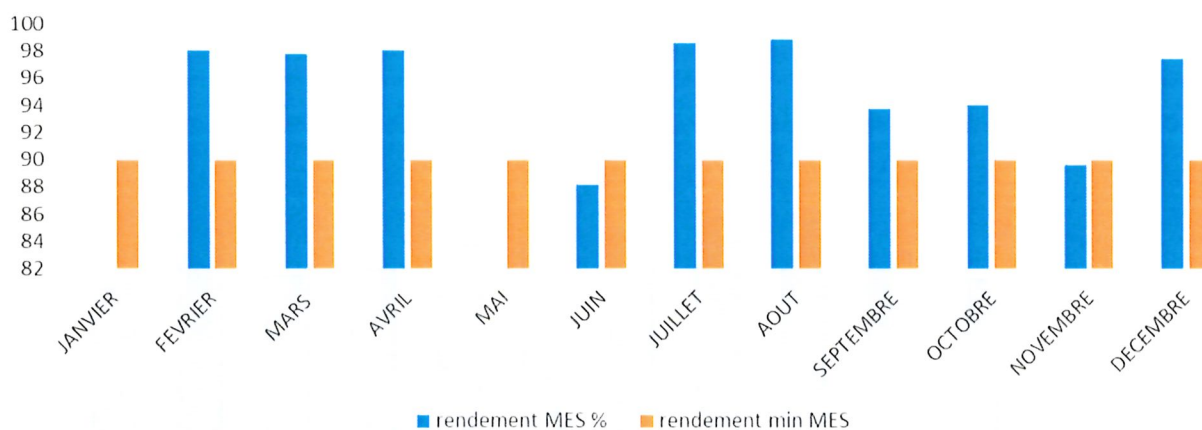


Figure 40: Rendements épuratoires DCO, DBO5, et MES - STEU Gédéon - MAL

STEU Gédéon – Morne-à-l'Eau	2017	Observations
Nombres de bilans règlementaires	12	
Nombre de bilans réalisés	18	
Nombre de bilans conformes	16	
Nombres de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF	88%	
Charge moyenne en DBO5 (kg/j)	108,15	
Conformité à la directive Européenne	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau
Conformité à l'arrêté préfectoral	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau

STEU Gédéon – Morne-à-l'Eau	2017		Observations
	Matières sèches (t)	Destination en filière conforme	
Boues évacuées en compostage	182,5	100%	
Refus de dégrillage évacués par la filière des ordures ménagères (CANGT)	2,1	100%	
Apports extérieurs reçu et traités : (Produits de curage)	0		Pas de réception en 2017
Apports extérieurs reçu et traités : (Matière de vidange)	0		Pas de réception en 2017

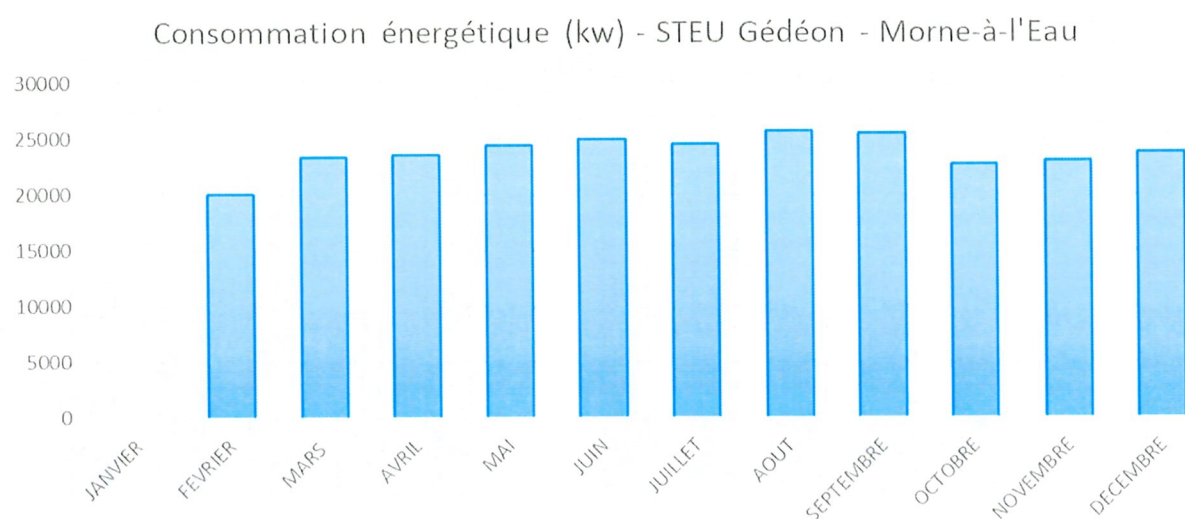


Figure 41: Consommation énergétique - STEU Gédéon

## ⇒ Station de traitement des eaux usées de Lalanne – Port-Louis



Figure 42: STEU Lalanne - Port-Louis : membranes, ouvrage, effluent traité

Les principaux résultats du fonctionnement de la station de Lalanne sont présentés ci-dessous :

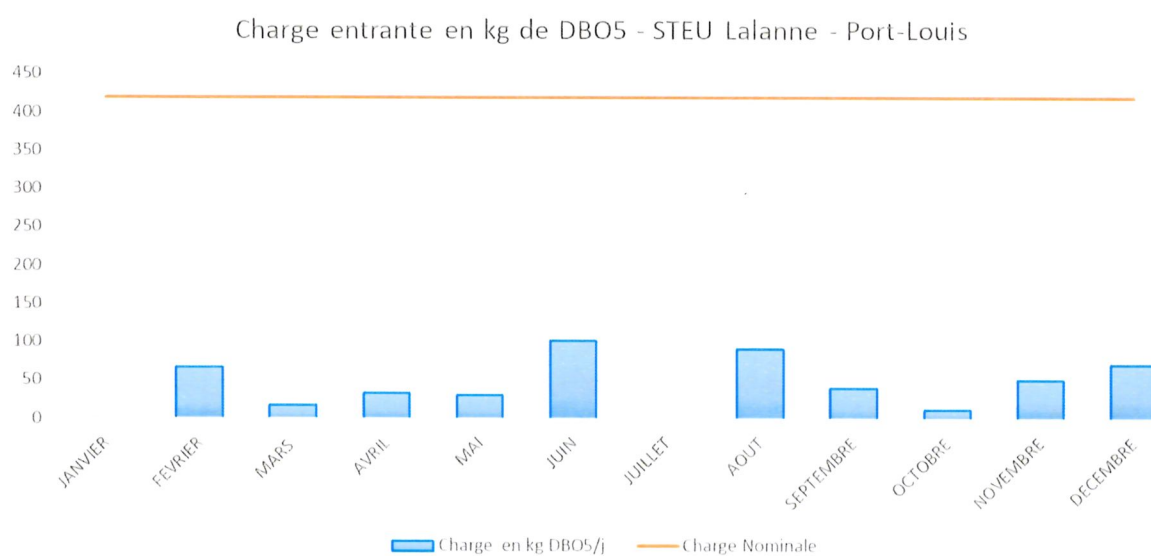


Figure 43: Charge entrante en DBO5 - STEU Lalanne - Port-Louis

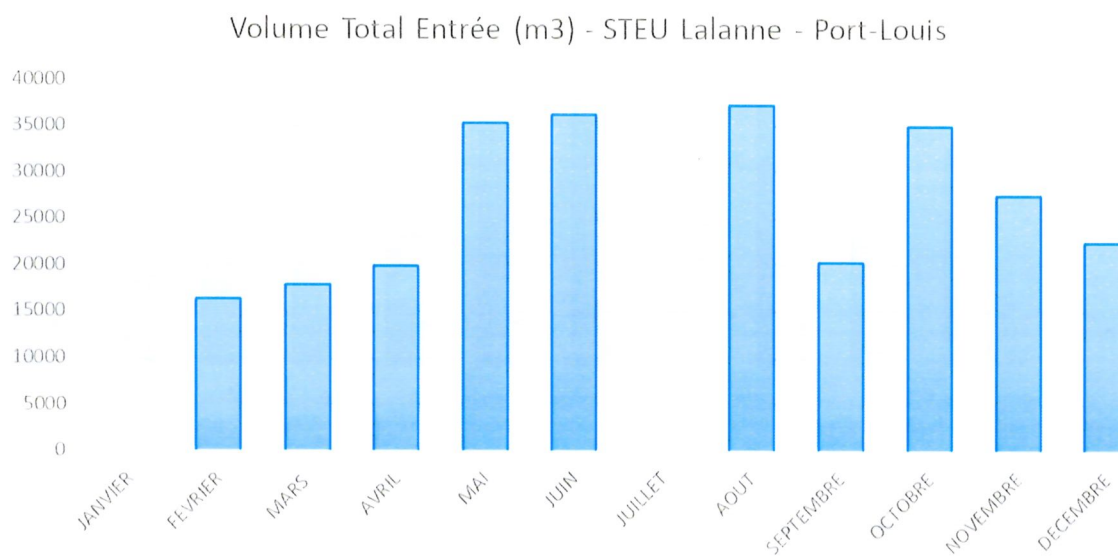


Figure 44: Volume total entrant (m3) - STEU Lalanne - Port-Louis



L'efficacité du traitement :

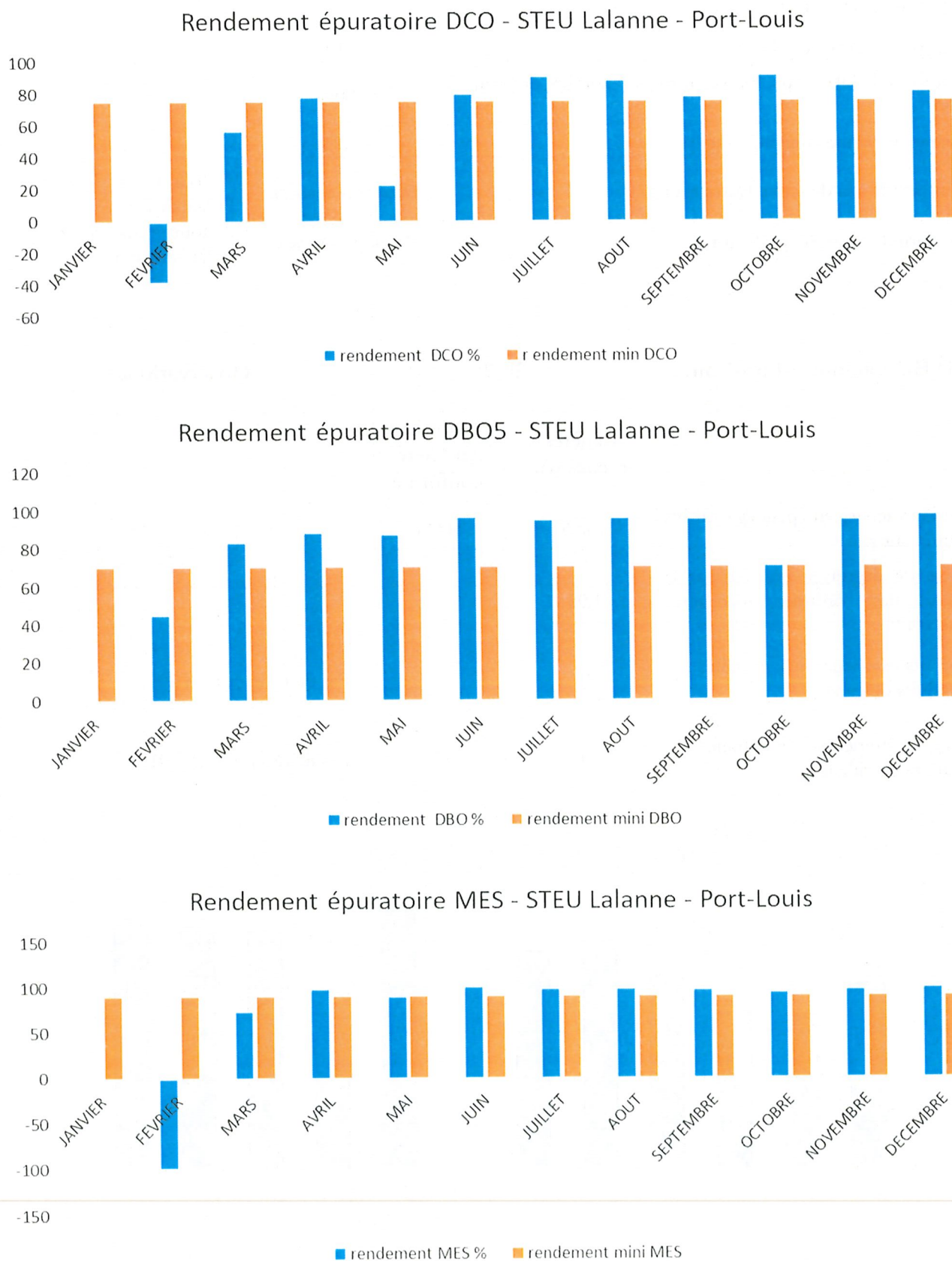


Figure 45: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Lalanne - PL

STEU Lalanne – Port-Louis	2017	Observations
Nombres de bilans règlementaires	12	
Nombre de bilans réalisés	15	
Nombre de bilans conformes	12	
Nombres de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF	80%	
Charge moyenne en DBO5 (kg/j)	51,9	
Conformité à la directive Européenne	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau
Conformité à l'arrêté préfectoral	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau

STEU Lalanne – Port-Louis	2017	Observations
	Matières sèches (t)	Destination en filière conforme
Boues évacuées en épandage sur lits plantés sur site	182,5	100%
Refus de dégrillage évacués par la filière des ordures ménagères (CANGT)	1,95	
Apports extérieurs reçu et traités : (Produits de curage)	0	Pas de réception en 2017
Apports extérieurs reçu et traités : (Matière de vidange)	0	Pas de réception en 2017

Consommation énergétique (kw) - STEU Lalanne - Port-Louis

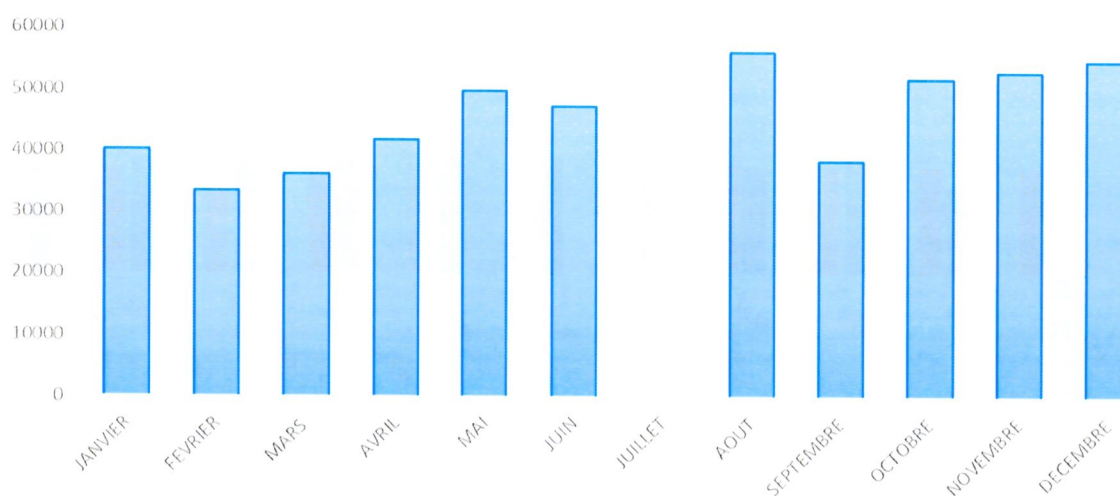


Figure 46: Consommation énergétique - STEU Lalanne

⇒ Station de traitement des eaux usées de Chapelle – Anse-Bertrand



Figure 47: STEU Chapelle - Anse-Bertrand

Les principaux résultats du fonctionnement de la station de Chapelle sont présentés ci-dessous :

Charge entrante en kg de DBO5 - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

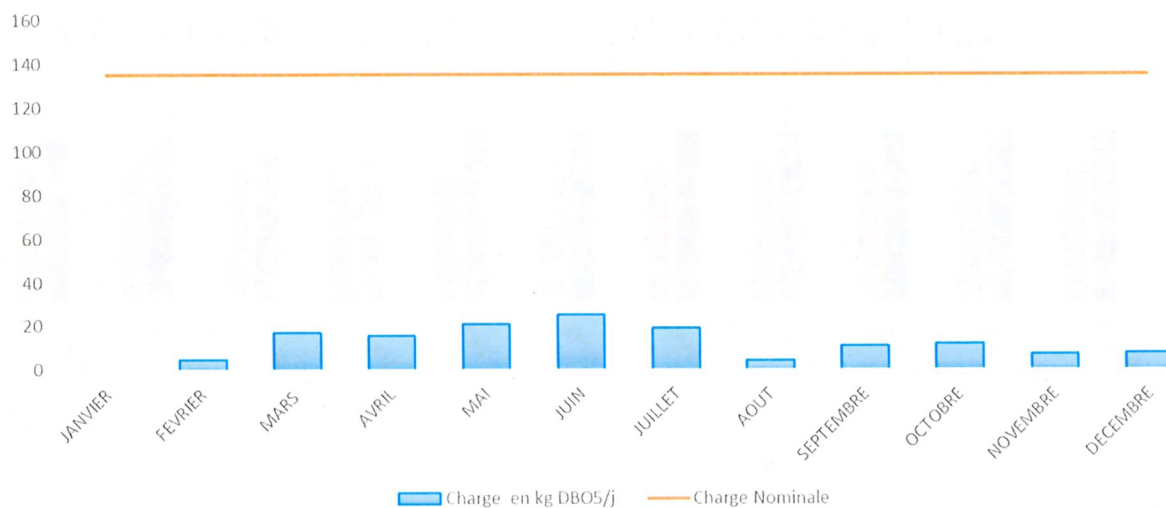


Figure 48: Charge entrante DBO5 - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

Volume Total Entrée (m3) - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

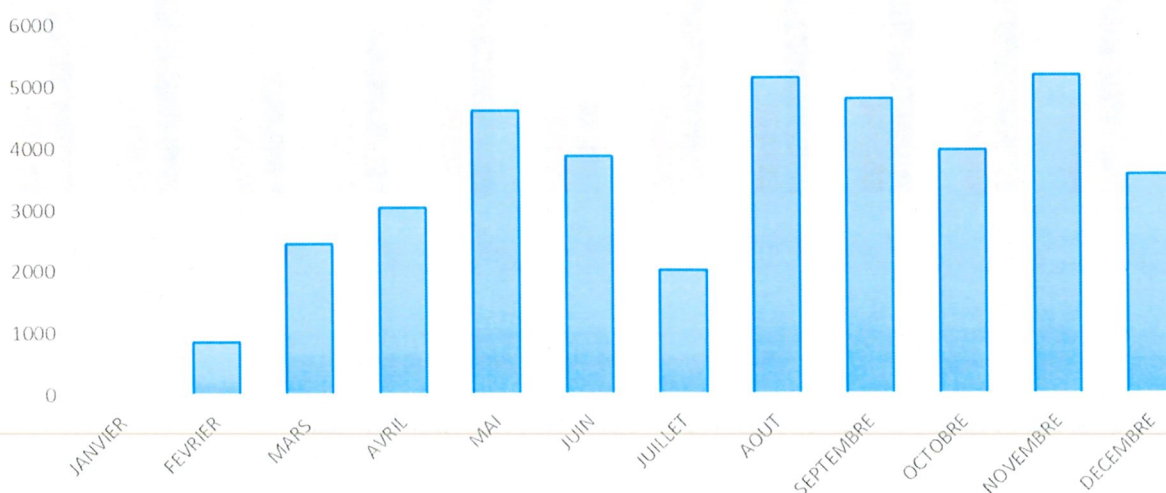
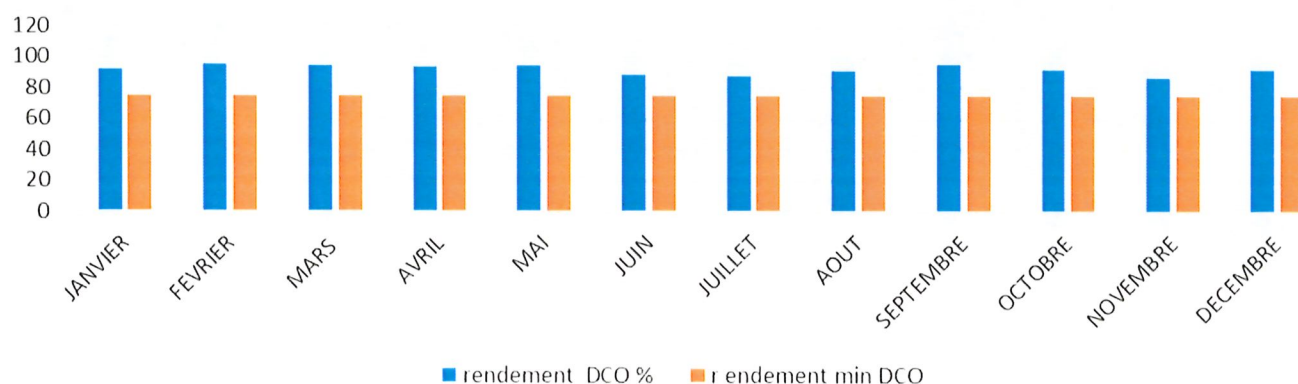


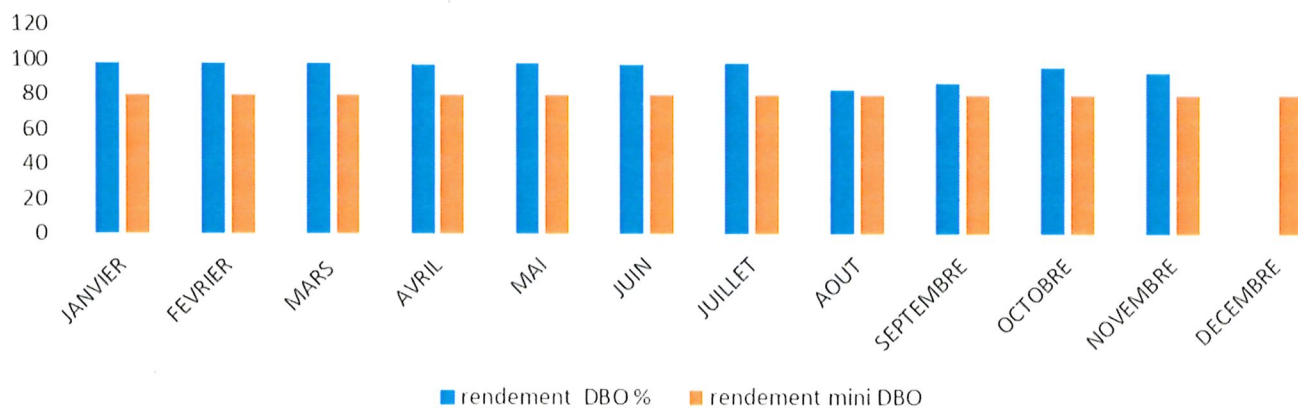
Figure 49: Volume total journalier (m3) - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

L'efficacité du traitement :

Rendement épuratoire DCO - STEU Chapelle - Anse-Bertrand



Rendement épuratoire DBO5 - STEU Chapelle - Anse-Bertrand



Rendement épuratoire MES - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

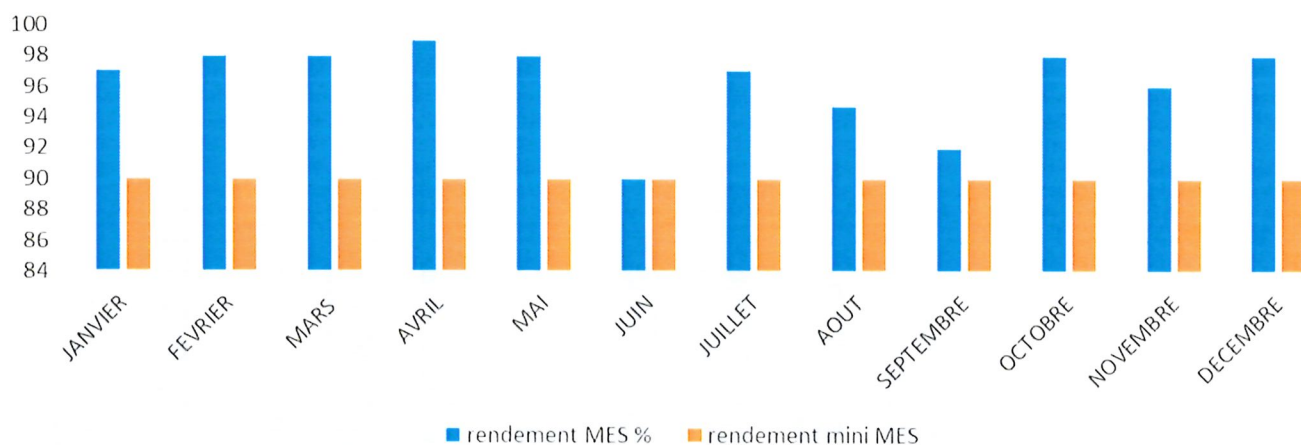


Figure 50: Rendements épuratoires DCO, DBO5 et MES - STEU Chapelle - Anse-Bertrand

STEU Chapelle – Anse-Bertrand	2017	Observations
Nombres de bilans règlementaires	12	
Nombre de bilans réalisés	12	
Nombre de bilans conformes	12	
Nombres de bilans en CNF conformes / nombre de bilans en CNF	100%	
Charge moyenne en DBO5 (kg/j)	108,15	
Conformité à la directive Européenne	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau
Conformité à l'arrêté préfectoral	<i>Donnée non disponible</i>	A fournir par le service Police de l'Eau

STEU Chapelle – Anse-Bertrand	2017		Observations
	Matières sèches (t)	Destination en filière conforme	
Boues évacuées sur lit de séchage sur site		100%	
Refus de dégrillage évacués par la filière des ordures ménagères (CANGT)	1,15	100%	
Apports extérieurs reçu et traités : (Produits de curage)	0		Pas de réception en 2017
Apports extérieurs reçu et traités : (Matière de vidange)	0		Pas de réception en 2017

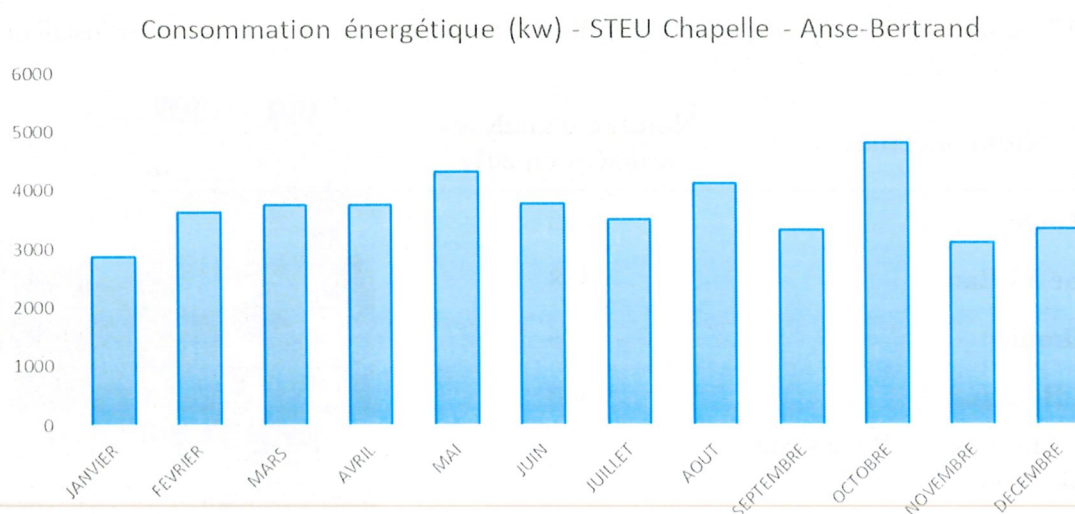


Figure 51: Consommation énergétique - STEU Chapelle

## ⇒ Bilans Autosurveillance des stations de traitements des eaux usées

Nombre de bilans :

	Moule	Morne-à-l'Eau	Port-Louis	Anse-Bertrand
Réglementation	24	12	12	12
Réalisé	25	18	15	12

Nombre d'analyses bactériologiques :

	Moule	Morne-à-l'Eau	Port-Louis
Réglementation	12	12	12
Réalisé	12	12	10

(*Escherichia coli* et entérocoques)

### • Le Laboratoire

Dès le début d'année 2017, RéNoC-Assainissement a mis en place un laboratoire interne afin de pouvoir effectuer les analyses nécessaires à la surveillance de la qualité du traitement des eaux usées, ainsi qu'à la bonne mise en œuvre de l'exploitation des ouvrages et équipements.

## ⇒ Les paramètres analysés – les analyses réalisées en 2017

Les différents paramètres analysés sont :

- Les MES : Matières En Suspension,
- La DCO : Demande Chimique en Oxygène,
- L'azote : sous ses différentes formes (NTK et NGL),
- Le phosphore total.

En 2017, ce sont 2078 analyses qui ont été réalisées et réparties comme suit selon les installations :

Sites concernés	Nombre d'analyses réalisées en 2017
Le Moule	625
Morne à l'Eau	468
Port Louis	375
Anse Bertrand	300
Mini Stations et Postes de refolement	310
<b>Total</b>	<b>2078</b>



Figure 52: Laboratoire interne RéNoC

### ⇒ Le comparatif des résultats à un laboratoire agréé

Plusieurs analyses comparatives ont été réalisées, afin de vérifier les bons résultats des analyses du laboratoire interne RéNoC, avec le laboratoire agréé « CARSO Caraïbes ». Une démarche de certification sera mise en œuvre dans les trois prochaines années.

Sur les trois (3) stations d'épuration les plus importantes, les résultats comparatifs sont les suivants :

STEU de Guenette	MES (mg/L)		DCO (mg/L)		NTK (mg/L)		NGL (mg/L)		P TOT (mg/L)	
	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie
Laboratoire interne RéNoC	286	3,2	661	25	60	2,9	60	0,47	7	0,2
CARSO Caraïbes	243	2	599	24,2	66,5	<3	66,5	2,4	7,29	2,46

STEU de Lalanne	MES (mg/L)		DCO (mg/L)		NTK (mg/L)		NGL (mg/L)		P TOT (mg/L)	
	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie
Laboratoire interne RéNoC	60	0,8	196	21	34	0,09	34	3,9	3,6	1,1
CARSO Caraïbes	55	<2	189	<30	37,2	<3	37,2	3,4	3,53	0,96

STEU de Gédéon	MES (mg/L)		DCO (mg/L)		NTK (mg/L)		NGL (mg/L)		P TOT (mg/L)	
	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie	Entrée	Sortie
Laboratoire interne RéNoC	98	4	257	28	34	2,65	34	9,4	3,5	1,3
CARSO Caraïbes	117	3	247	6,7	36,4	5,88	36,4	11,6	3,73	0,93

Compte-tenu des résultats observés sur les paramètres en assainissement et des compétences disponibles au sein des équipes de RéNoC, il est envisagé une extension du laboratoire de Guenette pour la réalisation des analyses d'auto-contrôle liées à l'exploitation des ouvrages et réseaux d'eau potable.

### ⇒ Autres activités du service

Dans le cadre de la bonne réalisation des missions, le service assainissement collectif réalise aussi :

- Le suivi de la métrologie des stations de traitement des eaux usées,
- Les mesures de débits et de charges organiques des postes de refoulement.



- **Le Service Public d'Assainissement Non Collectif**

Le SPANC RéNoC est en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, faisant suite à la reprise de ce service dans le cadre de la création de RéNoC-Assainissement.

Ce service est composé de quatre (4) agents, dont un Responsable SPANC.

Son champ d'intervention est le territoire des cinq (5) communes membres de la Communauté d'Agglomération du Nord Grande-Terre.

⇒ **Les missions du SPANC**

Le SPANC de RéNoC assure les missions obligatoires, règlementées par l'article L2224-8 III du Code Général des Collectivités Territoriales, ainsi que l'article L271-4.

Il s'agit :

- Du contrôle des installations neuves : ce contrôle est composé de deux (2) contrôles réglementaires :
  - Le contrôle de conception,
  - Le contrôle de bonne exécution des travaux ;
- Du contrôle dans le cadre d'une vente immobilière.

En plus de ces missions obligatoires, le SPANC de RéNoC s'est donné comme première mission : le conseil et l'orientation des usagers pour la bonne réalisation de leur projet dans le respect des normes et la protection de l'environnement.

C'est ainsi que dans le cadre du contrôle de conception, les équipes du SPANC réalisent systématiquement une visite sur site, afin de vérifier la bonne concordance entre le projet proposé par le particulier dans son dossier et la réalité du terrain.

Aussi, les agents conseillent les usagers afin de les aider à bien choisir leur filière d'assainissement non collectif. Celui-ci est en fonction de :

- L'habitation (le nombre de pièces principales)
- L'occupation de l'habitation (occupation permanente ou intermittente)
- Le niveau de sortie des eaux usées
- L'emprise au sol (superficie disponible)
- La localisation de l'habitation (zone à usages sensibles)
- Les contraintes de la parcelle (nappe, zone inondable, pente etc...)
- Les contraintes du sous-sol (nature du sol, perméabilité du sol)
- L'évolution des besoins (location, extension, etc...)
- Le ratio investissement/fonctionnement (coût global sur 20 ans, consommation électrique, maintenance et entretien)



## ⇒ Les faits marquants 2017 du SPANC

- **Tarification 2017** : Le mois de janvier a été essentiellement consacré à l'installation du service et à la reprise des dossiers. En de mars 2017, une nouvelle tarification a été approuvée par le Conseil d'Administration de RéNoC-Assainissement ;
- **Mise en place de l'encaissement** : Entre les mois de mai et de juin, mise en place de la facturation et l'encaissement des prestations au niveau du SPANC via le logiciel clientèle. Cela a nécessité le paramétrage du logiciel Wat.erp et la formation des agents de ce service pour une bonne utilisation.
- **Formation des agents** : A la réception du nouvel appareil de mesure de voile de boues dans les installations individuelles, une formation a été réalisée à l'ensemble des spanceurs.
- **Accueil d'un stagiaire** : En novembre 2017, les agents du SPANC ont accueilli un stagiaire sur une durée d'un mois, pour un stage de découverte des métiers liés à l'eau et l'assainissement.



## ⇒ Evolution des demandes de contrôles SPANC de 2015 à 2017 :

Le SPANC RéNoC ayant récupéré l'activité initialement menée par la CANGT depuis 2015, une comparaison des données permet d'indiquer que le nombre de dossiers de demandes de contrôle ANC a augmenté au cours de l'année 2017, passant de 384 dossiers en 2016 à 514 dossiers soit 34% d'augmentation. Aussi, la plus forte progression des demandes concerne la commune du Moule, soit 48% des demandes.

Evolution du nombre de demandes de contrôles SPANC de 2015 à 2017

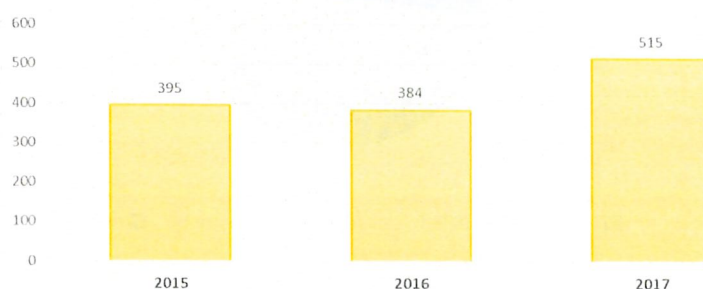


Figure 53: Evolution des demandes SPANC 2015-2017

## ⇒ Les contrôles réalisés par le SPANC RéNoC en 2017 :

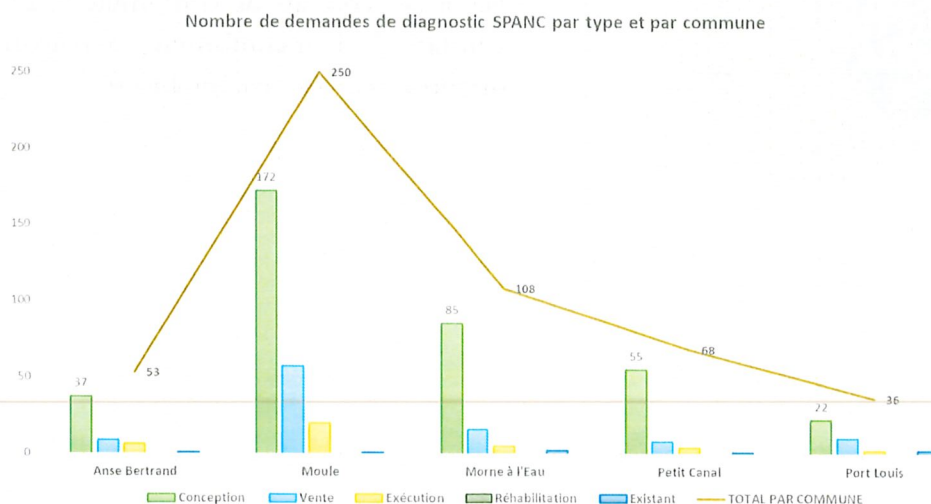
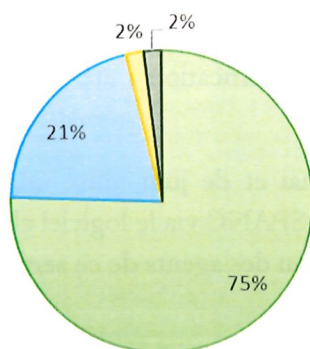


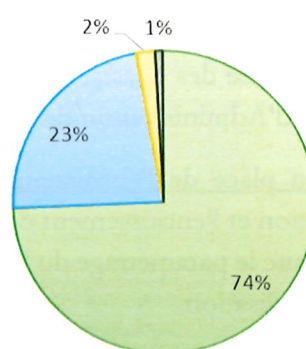
Figure 54: Demandes SPANC RéNoC - 2017

### Anse Bertrand



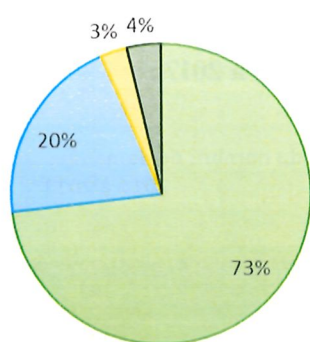
■ Conforme ■ Non conforme ■ Reporté ■ Annulé

### Moule



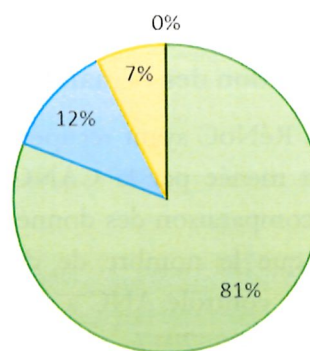
■ Conforme ■ Non conforme ■ Reporté ■ Annulé

### Morne à l'Eau



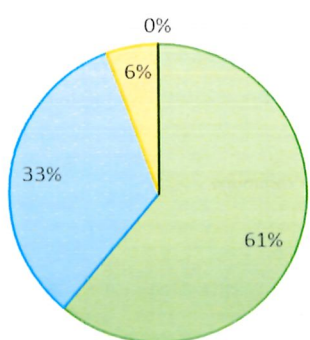
■ Conforme ■ Non conforme ■ Reporté ■ Annulé

### Petit Canal



■ Conforme ■ Non conforme ■ Reporté ■ Annulé

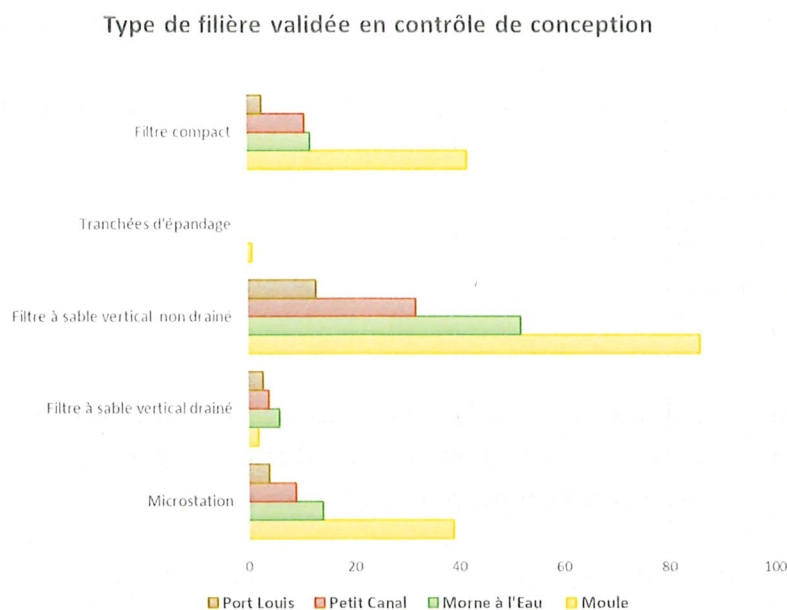
### Port Louis



■ Conforme ■ Non conforme ■ Reporté ■ Annulé

Les demandes de contrôle de conception (habitations neuves) restent majoritaires avec 72 % des demandes. 74 % des contrôles réalisés donnent lieu à des constats de conformité et 21 % à des constats de non-conformité, la plupart sur des diagnostics de vente immobilière,

## ⇒ Les filières individuelles neuves mises en place sur le territoire de RéNoC-Assainissement



La filière de traitement la plus représentée demeure le filtre à sable vertical non drainé, suivie par les filières compactes (coco, noisettes, laine de roche etc.) et les micros-station. La filière « tranchées d'épandage » reste très peu représentée.

## ⇒ Les projets du SPANC 2017-2018

### L'acquisition d'un logiciel métier :

Dans l'objectif d'une plus grande efficacité et afin de rendre un service plus précis aux usagers, le SPANC de RéNoC a entamé les réflexions sur la définition des besoins pour l'acquisition d'un logiciel métier.

Il s'agit de fiabiliser les données recueillies sur le terrain, d'optimiser le travail des spanceurs tout en permettant d'assurer la prochaine opération d'envergure qu'est la mise en œuvre du contrôle périodique des installations existantes.

### La mise en œuvre du diagnostic de l'existant :

Sur tout le territoire concerné par la gestion du SPANC de RéNoC, seule la zone urbaine du Moule a fait l'objet d'un contrôle des installations individuelles existantes.

Les équipes du SPANC ont entamé, avec les services supports que sont le service technique et le service communication, la préparation de la campagne de contrôle de l'existant qui devra être menée courant 2019.

Il s'agit de définir dans un premier temps, des zones à enjeux afin d'y réaliser un diagnostic exhaustif des installations, puis de généraliser ce contrôle à tout le territoire RéNoC-Assainissement.

C'est deux (2) projets seront poursuivis en 2018.

## Le Service Clientèle

Les Régies Nord Caraïbes assurent la gestion clientèle pour les services publics de l'eau, de l'assainissement collectif et l'assainissement non collectif. C'est l'une des missions principales des RéNoC, qui de fait, placent le client au cœur de l'activité.

C'est pourquoi le service clientèle qui regroupe quinze (15) agents, est décomposé en quatre (4) cellules :

- La cellule « Réception clientèle »,
- La cellule « Agence en ligne et réclamations »,
- La cellule « Relève/facturation »,
- La cellule « Encaissements ».

L'accueil des clients s'effectue au siège des RéNoC, au lieu-dit Espérance à Morne-à-l'Eau. Sur place, le client dispose de nombreux services afin de répondre à ses différentes attentes. Ceux-ci sont complétés par les services à distance : par téléphone, courriel, réseaux sociaux...

### • La mise en place du Système d'Information Clientèle des RéNoC

Au 1er janvier 2017, RéNoC a bénéficié d'un hébergement de sa base clientèle dans le SI-Client de l'ancien opérateur. La mise en place d'un Comité de Pilotage pour la création et le déploiement de la suite logicielle Wat.erp, utilisée et cédée pour la gestion et la facturation des usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement a permis aux RéNoC de disposer d'un SI-Clientèle moderne. Le choix transigé en 2016, par les anciens gestionnaires a assuré aux RéNoC de :

- Disposer d'un logiciel métier moderne, complet, évolutif et parfaitement adapté au fonctionnement d'une régie d'eau. Aujourd'hui, Wat.erp, équipe de nombreuses Régies en France hexagonale : Eau de Paris, Eau de Valence, Eau de l'Agglo de la Communauté d'Agglomération d'Evry Centre Essonne et Eau d'Azur, régie de la métropole de Nice ;
- Profiter d'un logiciel fiable et déjà opérationnel en Guadeloupe ;
- Capitaliser sur le travail déjà effectué pour et par l'ancien exploitant lors de la mise en œuvre de Wat.erp (migration des données, paramétrage, développements...);
- S'appuyer sur un logiciel déjà utilisé et maîtrisé par le personnel transféré aux RéNoC ;
- D'assurer la continuité de gestion des clients en toute transparence pour ceux-ci.

Pour la bonne réalisation de ce transfert, le « Comité projet Wat.erp » a été mis en place, regroupant les équipes clientèle RéNoC, celle de l'ancien gestionnaire et celle de l'éditeur SOMEI.

Ce travail collaboratif et rigoureux a permis aux RéNoC de disposer dès la fin du mois de mars d'un outil de gestion clientèle opérationnel. Cependant, l'arrivée tardive du comptable (avril 2017), a retardé considérablement la mise en place des moyens de paiement qui n'a été opérationnel qu'au second semestre 2017. Cette situation a contraint les RéNoC à réaliser près de 70 000 factures en moins de cinq (5) mois, avec pour conséquence l'expédition rapprochée des factures du premier et du deuxième semestre 2017.

En parallèle, pour respecter la continuité de service et notamment le respect du calendrier de relève des usagers du service, le choix avait été fait d'externaliser pour le premier semestre la prestation de « relève/facturation ». Un groupe projet a donc été mené afin d'assurer la préparation, le contrôle, la finalisation de la prestation et l'harmonisation pour le deuxième semestre de la relève/facturation.

Ce n'est qu'au 1<sup>er</sup> août 2017 que l'équipe RéNoC s'est renforcée par le recrutement des cinq (5) releveurs et d'un technicien de facturation.

- **La mise à jour de la base clientèle**

Dès janvier 2017 a démarré la mise à jour de la base clientèle, réalisée par les équipes de RéNoC. Cette opération d'envergure a été menée sur le service public de l'eau et celui de l'assainissement. En effet, celle-ci vise à fiabiliser, compléter et améliorer les données disponibles. Elle se décline en plusieurs actions :

- Enquêtes terrain,
- Intégration des abonnements non finalisés : soit 1063 nouveaux clients en 2017 ;
- Reclassement dans les bonnes tournées de relève des compteurs afin d'optimiser la relève ;
- Remplacements des compteurs bloqués, défectueux et anciens ;
- Mise à jour des dossiers clients pour certains abonnés exonérés à tort de la redevance assainissement ;
- Mise à jour de la catégorie d'abonnement, notamment pour les clients professionnels ;
- Recensement des compteurs résiliés et fermetures des compteurs résiliés.

Toutes ces actions sont permanentes, participent à l'amélioration complète de la satisfaction de l'utilisateur et l'amélioration des recettes et du recouvrement.

- **Les chiffres clés de la gestion clientèle**

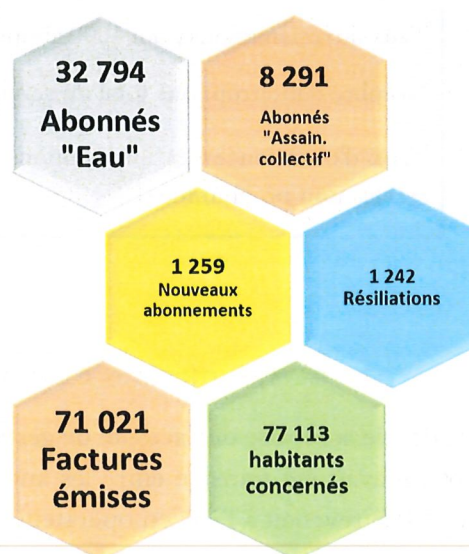


Figure 55: Les chiffres clés de la gestion clientèle

### Données par commune

2017	Anse-Bertrand	Grands Fonds Gosier	Morne-à-l'Eau	Le Moule	Petit-Canal	Port-Louis
Nombre d'abonnés « Eau »	2 495	5 303	7 736	10 954	3 571	2 735
Nombre d'abonnés « Assainissement »	852		1 842	3 616	406	1 559
Nombre total d'abonnés	2 495	5 303	7 736	10 954	3 571	2 735
Volume vendu (m <sup>3</sup> )	272 541	561 597	871 771	1 186 391	409 904	303 564

- Les indicateurs réglementaires du service

Indicateurs réglementaires	Résultats
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	2 jours
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	54% dans les délais soit 2 jours
Nombre de réclamations écrites reçues (Courrier et mails)	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 courriers de demandes de dégrèvement (dont 192 ont été acceptées)</li> <li>572 mails tous sujets (reçu entre le 5 juillet et le 31 décembre 2017)</li> </ul>
Nombre d'abonnés clients	32 794
Taux de réclamations pour 1000 abonnés	24,82
Nombre d'interruptions total du service	85
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	<i>Donnée non disponible : aucun indicateur en place en 2017 pour les interruptions non programmées.</i>

- Les mesures exceptionnelles de traitement des réclamations

Dans le cadre de la reprise de l'activité de gestion des services publics d'eau et d'assainissement par les RéNoC, il avait été transigé entre les anciens gestionnaires que la gestion des impayés au 31 décembre 2016, revenait à l'ancien opérateur.

RéNoC ne dispose donc pas du taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente.

De même, aucun abandon de créance n'a été accordé, ni d'aide sociale particulière.

Cependant, après analyse et examen de la relève-facturation du premier semestre 2017, le Conseil d'Administration de RéNoC-Eau a approuvé la mise en œuvre de mesures exceptionnelles de traitement des réclamations clients. (*Délibération n°CA-EAU-2017-45 du 21 septembre 2017*)

En effet, la facturation du premier semestre a donné lieu à des réclamations écrites d'usagers dont le traitement n'était cadré, ni par le règlement du service de l'eau approuvé par délibération n°CA-EAU-2017-17, en date du 24 mars 2017, ni par le code Général des Collectivités Territoriales, ni par le code de la consommation.

Il s'agissait de réclamations pour donner suite à des :

- **Rattrapages d'index** : Le volume à facturer est obtenu par la différence entre l'index le plus récent et l'index le plus ancien. Dans le cadre de la facturation du 1<sup>er</sup> semestre 2017, ce volume a été calculé par la différence entre les index fournis par l'ancien prestataire et ceux relevés par RéNoC-Eau. Cependant dans certains cas, les index communiqués par l'ancien prestataire étaient erronés. Ceci a occasionné des consommations supérieures à la moyenne annuelle par abonné du territoire, alors qu'il n'existe aucune fuite sur l'installation de l'utilisateur.
- **Abonnements non finalisés** : Les actions de mise à jour de la base clientèle entreprises par les équipes RéNoC, ont permis d'identifier des abonnés pour lesquels l'abonnement n'était pas finalisé dans la base clientèle transférée par l'ancien opérateur. La conséquence est que ces usagers ne recevaient pas de facture, alors que leur compteur était relevé. À la suite de cette mise à jour de la base clientèle, les clients ont été facturés avec un index mesurant leurs consommations depuis l'ouverture de leur branchement. De ce fait, les volumes facturés ont été élevés et supérieurs à la moyenne de consommation du territoire, la période de consommation couvrant plusieurs semestres.

Au vu de ces éléments, le Conseil d'Administration a décidé de ne facturer, pas plus de deux (2) fois la moyenne de consommation « habituelle », basée sur la consommation moyenne du territoire RéNoC, à savoir 106 m<sup>3</sup>.

### LES SOLUTIONS DE PAIEMENTS



#### CARTE BANCAIRE

- Sur Internet : [www.renoc.fr](http://www.renoc.fr)
- Par téléphone au 0590 24 83 56
- En agence du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00



#### ESPÈCES

- A la borne de paiement à l'agence de Morne à l'Eau
- A La Poste



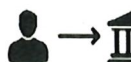
#### CHÈQUE

- A l'ordre de l'agent comptable RéNoC-Eau



#### PRÉLÈVEMENT

- En complétant le formulaire en agence ou par internet



#### VIREMENT

- Compte bancaire (IBAN)  
FR76 1007 1971 0000 0020 0589 805



Figure 56: Les moyen de paiement aux RéNoC

## Les indicateurs financiers

- La tarification 2017 : la convergence tarifaire RéNoC

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, RéNoC a pris la gestion de trois (3) territoires sur lesquels, historiquement, la tarification du service public de l'eau différait :

- Les communes d'Anse-Bertrand, Petit-Canal et Port-Louis,
- La commune de Morne-à-l'Eau, les secteurs des Grands Fonds du Moule et du Gosier,
- La Zone Urbaine (ZU) du Moule.

Dans un souci d'équité et dans l'objectif de l'atteinte d'une tarification unique sur l'ensemble du territoire, les Conseils d'Administration des RéNoC ont approuvé la mise en œuvre d'une convergence tarifaire.

En effet, depuis 2015, à la création de la Communauté d'Agglomération du Nord Grand-Terre un processus d'harmonisation avait été entamé, en uniformisant la facturation semestrielle sur ces trois territoires.

Puis, c'est le principe d'un lissage des tarifs de l'eau qui a été validé par la Commission Consultative des Services Publics Locaux de la CANGT, en sa séance du 29 juin 2015. La méthode de calcul qui avait été préconisée, consistait en un lissage du prix autour de la moyenne pondérée.

La mise en œuvre de cette pondération avait été reportée à 2016. Cependant, la signature de l'accord transactionnel entre la CANGT et l'ancien opérateur portant fin anticipée des contrats de délégations de services en 2016, n'a pas permis la mise en œuvre de ce lissage des tarifs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, et le retour en gestion publique, de nouvelles simulations tarifaires ont été établies, notamment en tenant compte des renouvellements de plus de 5000 compteurs sur deux ans, et du niveau de charges d'exploitation attendues.

La première période de consommation étant entamée, les Conseils d'administrations se sont d'abord prononcés pour une harmonisation de la part fixe du prix de l'eau sur tout le territoire à compter du deuxième semestre 2017.

De plus, en fonction des éléments disponibles à ce jour permettant d'évaluer le coût du service, ils ont décidé d'initier une convergence tarifaire sur la part proportionnelle pendant deux (2) semestres, pour l'obtention d'un prix unique de l'eau sur le territoire de RéNoC-Eau envisagé au deuxième semestre 2018.



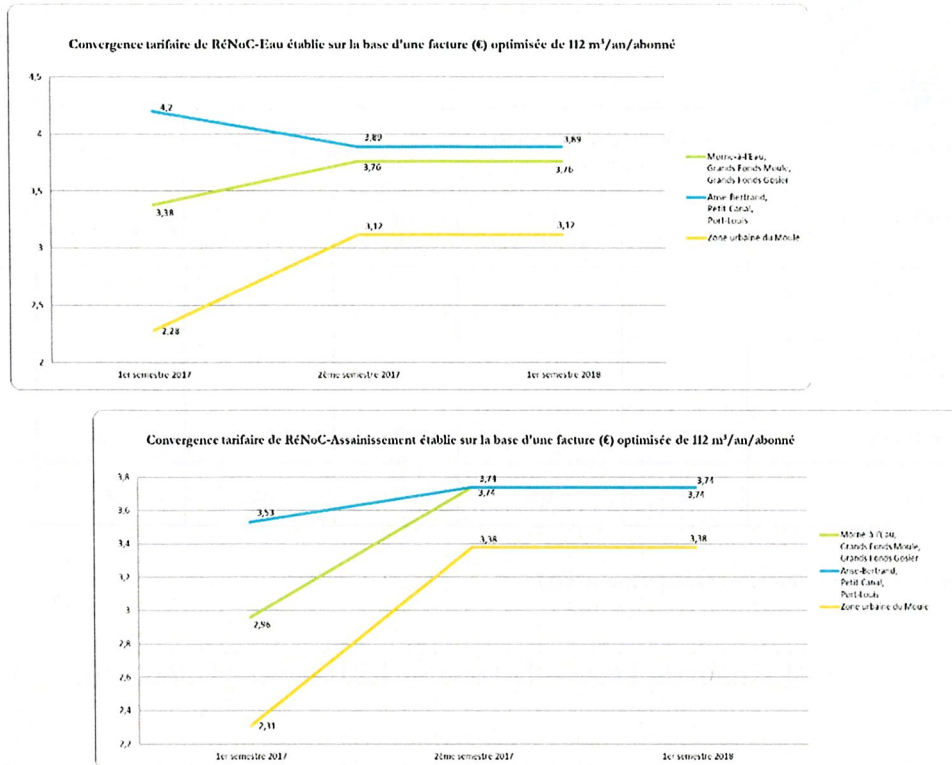



Figure 57: Convergences tarifaires approuvées le 25 avril 2017

- Le prix de l'eau – la grille tarifaire

Au 31 décembre 2017, les grilles tarifaires pour l'eau et l'assainissement sont les suivantes :



**Grille Tarifaire Régie Eau Nord Caraïbes -  
RéNoC-Eau à compter du 2ème semestre 2017**

Service de l'Eau	Anse-Bertrand / Petit-Canal Port-Louis		Zone Urbaine du Moule		Morne-à-l'Eau / Grands Fonds Gosier	
	Part Exploitation	Part Investissement	Part Exploitation	Part Investissement	Part Exploitation	Part Investissement
<b>Abonnés en facturation semestrielle</b>						
Compteur diamètre 15 mm	37,5		37,5		37,5	
Compteur diamètre 20 mm	54,96		54,96		54,96	
Compteur diamètre 30 mm	69,42		69,42		69,42	
Compteur diamètre 40 mm	80,99		80,99		80,99	
Compteur diamètre 50 mm	112,49		112,49		112,49	
Compteur diamètre 60 mm	207,21		207,21		207,21	
Compteur diamètre 80 mm	390,75		390,75		390,75	
Compteur diamètre 100 mm	603,88		603,88		603,88	
Compteur diamètre au-delà 150 mm	1302,49		1302,49		1302,49	
<b>Consommation par m3</b>						
de 0 à 60 m3	1,9	0,5387	1,385	0,3	1,476	0,601
de 61 à 80 m3	2,0217	0,651	1,52	0,68	1,52	0,68
Au-delà de 81 m3	2,0711	0,7095	1,551	0,713	1,551	0,713

Figure 58: Grille tarifaire RéNoC-Eau 2017



**Grille Tarifaire Régie Assainissement Nord Caraïbes  
RéNoC-Assainissement - à compter du 2ème semestre 2017**

Service de l'Assainissement Collectif	Anse-Bertrand / Petit-Canal Port-Louis		Zone Urbaine du Moule		Morne-à-l'Eau	
	Part Exploitation	Part Investissement	Part Exploitation	Part Investissement	Part Exploitation	Part Investissement
Abonnés en facturation semestrielle <small>Redevance facturée aux abonnés raccordables au réseau d'eaux usées, assise sur les m3 d'eau facturés par le service des eaux usées</small>						
Prime fixe semestrielle	37,5		37,5		37,5	
Part variable au m3	2	0,8	2	0,45	2	0,8

Figure 59: Grille tarifaire RéNoC-Assainissement 2017

- Le prix de l'eau – la facture 120 m<sup>3</sup> au 31 décembre 2017



**Modèle de Facture d'eau d'un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>**

	Anse-Bertrand / Petit-Canal Port-Louis			Zone Urbaine du Moule			Morne-à-l'Eau / Grands Fonds Gosier / Grands Fonds Moule		
	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018
<b>Service de l'Eau</b>									
<b>Part Exploitation</b>									
Prime fixe		37,5	75		37,5	75		37,5	75
Consommations	120	1,9	228	120	1,385	166,2	120	1,476	177,12
<b>Part Investissement</b>									
Prime fixe									
Consommations	120	0,5387	64,644	120	0,3	36	120	0,601	72,12
<b>Sous-total HT</b>			<b>367,644</b>			<b>277,2</b>			<b>324,24</b>
<b>Organismes Publics</b>									
Lutte contre la pollution	120	0,35	42	120	0,35	42	120	0,35	42
Office de l'Eau	120	0,3288	39,456	120	0,3288	39,456	120	0,3117	37,404
<b>Autres taxes</b>									
Octroi de Mer (1%)			4,491			3,58656			4,03644
TVA à 2,10%			9,4311			7,531776			8,476524
<b>Total TTC</b>			<b>463,02 €</b>			<b>369,77 €</b>			<b>416,16 €</b>
Soit le m <sup>3</sup> TTC			3,86 €			3,08 €			3,47 €
Soit le litre TTC			0,00386 €			0,00308 €			0,00347 €

Figure 60: Modèle facture AEP 120 m<sup>3</sup>

**Modèle de Facture d'eau d'un client ayant consommé 120 m<sup>3</sup>**

	Anse-Bertrand / Petit-Canal Port-Louis			Zone Urbaine du Moule			Morne-à-l'Eau		
	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018	M <sup>3</sup>	Prix unitaire	Prévisionnel 2018
<b>Service de l'Assainissement Collectif</b>									
<b>Part Exploitation</b>									
Prime fixe		75	37,5		75	37,5		75	37,5
Consommations	120	2	120	120	2	120	120	2	120
<b>Part investissement</b>									
Consommations	120	0,8	48	120	0,45	27	120	0,8	48
<b>Sous-total HT</b>			<b>205,5</b>			<b>184,5</b>			<b>205,5</b>
<b>Organismes Publics</b>	120			120			120		
Modernisation des Réseaux	120	0,1974	11,844	120	0,1974	11,844	120	0,1946	11,676
TVA à 2,10%			4,3155			3,8745			4,3155
<b>Total TTC</b>			<b>221,66 €</b>			<b>200,22 €</b>			<b>221,49 €</b>
Soit le m <sup>3</sup> TTC			3,69 €			3,34 €			3,69 €
Soit le litre TTC			0,00369 €			0,00334 €			0,00369 €

Figure 61: Modèle facture Assainissement 120 m<sup>3</sup>

## Les constatations des comptes administratifs 2017

Les comptes administratifs « Eau » et « Assainissement ont été soumis et approuvés par les Conseils d'Administration des régies, en séance du 30 juin 2018. Ils ont été en total correspondance avec les comptes financiers de l'agent comptable des RéNoC.

- **Compte administratif « Eau » 2017**

- ⇒ **Section d'investissement**

- **Dépenses d'investissement**

Au terme de l'exercice, le montant définitif des mandats émis (opérations réelles et opérations d'ordre) s'est établi à sept cent vingt-trois mille sept cent soixante-quinze euros et soixante-neuf centimes (723 775,69€).

- **Les dépenses de travaux et d'équipement (chapitres 20, 21 et 23)**

S'agissant des travaux, sur le chapitre 23 (immobilisations en cours), il a été dépensé pour deux cent vingt-huit mille six cent quatre-vingt-quatre euros et quatre-vingt-dix-neuf centimes (228 684,99 €), ce qui correspond à 12,50 % des crédits inscrits (1 829 762 €).

La totalité des crédits dépensés sur ce chapitre concerne les soldes des marchés relatifs aux travaux de renouvellement de réseau du bourg de Port-Louis, de Macaille Anse Bertrand et de réhabilitation des réservoirs de Picard à Morne à l'Eau et de Gascon au Moule

- **Recettes d'investissement**

Le montant des recettes prévisionnelles a été arrêté au budget à deux millions six cent soixante et un mille six cent vingt-cinq euros (2 661 625,00 €).

Il n'y a pas eu de titre émis en 2017 en raison de la finalisation tardive des procédures administratives de transfert entre l'autorité organisatrice actuelle (le SIAEAG) et l'ancienne (la CANGT).

- **Détermination du montant du solde d'exécution**

L'exécution de la section d'investissement du budget de RéNoC-Eau pour l'exercice 2017 dégage les résultats suivants :

- Le montant des dépenses mandatées s'élève à 723 775,69 € ;
- Le montant des recettes titrées s'élève à 00,00 €
- Le résultat de la section d'investissement 2017 est déficitaire de 723 775,69€.

Ainsi que le prévoit l'instruction comptable M49 relative aux services d'eau et d'assainissement, ce résultat a été repris dans le cadre du budget supplémentaire de l'exercice 2018 en section d'investissement (D 001).

⇒ **Section d'exploitation**

La section d'exploitation a été arrêtée en dépenses et en recettes à seize millions six cent vingt-deux mille euros (16 622 000,00 €) à la dernière décision budgétaire pour 2017.

Au terme de l'exercice, la situation se présente de la manière suivante :

- En dépenses : le montant définitif des mandats émis atteint 14 914 607,31 €, soit 89,73 % des crédits inscrits (16 622 000 €).
- En recettes : le montant des recettes constatées est de 16 450 587,02 € et affiche en conséquence un excellent taux de réalisation de 98.97 % des recettes escomptées.

- **Dépenses d'exploitation**

Les dépenses de l'exercice 2017 se sont élevées à quatorze millions neuf cent quatorze mille six cent sept euros et trente et un centimes (14 914 607,31 €), dont quatre millions cinq cent trente et un mille cinq cent vingt euros (4 531 520,00 €) en opérations d'ordre, correspondant aux dotations aux amortissements (6817).

- **Les dépenses réelles**

Le montant global des dépenses réelles s'élève à dix millions trois cent quatre-vingt-trois mille quatre-vingt-sept euros et trente et un centimes (10 383 087,31 €), répartis comme suit :

- 56,10 % pour les charges à caractère général (chapitre 011), soit 5 825 210,99 € ;
- 40,98 % pour les charges de personnel (chapitre 012), soit 4 255 058,89 € ;
- 1,93 % pour les versements agence de l'eau (chapitre 14), soit 200 000,00 € ;
- 0,99 % les charges financières 102 817,43 €

Pour les charges à caractère général (chapitre 011), l'essentiel des dépenses porte sur les trois postes suivants :

- Le poste « achats d'eau » (605), soit au total 2 477 509,53 € ;
- La sous-traitance générale (611), à hauteur de 559 000,79 € ;
- Les fournitures non stockables (eau, électricité), à hauteur de 513 274,25 €.

Pour les charges de personnel (chapitre 012), le montant des dépenses pour 2017 s'élève à 4 255 058,89 €. Cette rubrique inclut la rémunération des personnels de RéNoC-Eau, les personnels affectés par la collectivité de rattachement, les charges sociales correspondantes ainsi que les personnels intérimaires.

Concernant les charges à caractère générale, il s'agit :

- Des achats d'eau (605) : Cela concerne les approvisionnements en eau brute des usines de Belin à Port-Louis et de Desvarieux au Moule achetés à la Nantaise des Eaux ; ainsi que l'eau traitée en provenance du SIAEAG et d'Eau d'Excellence.  
La pose en 2018 d'équipements de régulation et de recherche active des fuites dans le cadre des appels à projets, devraient permettre de réduire de façon significative ces achats d'eau, les charges de sous-traitance et de consommations électriques.
- La sous-traitance générale (611) : Il s'agit essentiellement de prestations liées aux terrassements, réfections de chaussées et des contrôles réglementaires.
- Les fournitures non stockables (6061) : Cela concerne la fourniture électrique servant à faire fonctionner les douze (12) unités de production en service et les dix (10) stations de pompage.

- **Les dépenses d'ordre (chapitre 068)**

Ce chapitre comprend uniquement la dotation aux dépréciations des actifs circulants, dont le montant en 2017 s'élève à quatre millions cinq cent trente et un mille cinq cent vingt euros (4 531 520,00 €). Les facturations tardives de 2017, n'ont pas permis de recouvrer la totalité des recettes issues de la vente d'eau, soit un taux d'impayé au 31 janvier 2018 de 38%.

- **Recettes d'exploitation**

Les recettes constatées atteignent seize millions quatre cent cinquante mille cinq cent quatre-vingt-sept euros et deux centimes (16 450 587,02), soit 98,97 % des recettes escomptées pour l'exercice 2017. Ces recettes sont issues principalement de la vente d'eau aux usagés pour treize millions huit cent quarante-quatre mille quatre cent cinquante et un euros et quatre-vingt-dix centimes (13 844 451,90 €), des travaux de branchement et de raccordement, de la dotation reçue par le SIAEAG lors de la création de RéNoC-Eau, enregistrée au chapitre 74 d'un montant de 2 286 677,86 € et d'autres produits divers enregistrés au chapitre 75 pour un montant de 319 467,26€.

- **Subventions d'exploitation (chapitre 74).**

La dotation reçue par le SIAEAG dans le cadre de la création de RéNoC-Eau, s'élève à deux millions deux cent quatre-vingt-six mille six cent soixante-sept euros et quatre-vingt-six centimes (2 286 667,86 €). Cette dotation a été inscrite au chapitre 74.

- **Détermination du montant du résultat et de son affectation**

L'exécution de la section d'exploitation du budget de l'eau se présente au total de la manière suivante :

- Le montant des dépenses mandatées s'élève à 14 914 607,31 € ;
- Le montant des titres de recettes émis s'élève à 16 450 587,02 € ;
- Le résultat de l'exercice 2017 est excédentaire de 1 535 979,00 €.

L'excédent de la section d'exploitation sera reporté à hauteur du déficit constaté de la section d'investissement, soit 723 775,69 €, sur cette section. Le reliquat, soit 812 204,02 €, sera inscrit en recettes de la section d'exploitation (R 002) au budget supplémentaire de 2018.

- **Compte administratif « Assainissement » 2017**

⇒ **Section d'investissement**

- **Dépenses d'investissement**

Au terme de l'exercice, le montant définitif des mandats émis (opérations réelles et opérations d'ordre) s'est établi à quatre cent treize mille six cent dix euros et vingt-neuf centimes (413 610,29€).

Les dépenses d'investissements sont faibles en 2017 avec seulement 413 610,29 € consommés soit 12,55% des crédits ouverts. Les principaux postes de dépenses sont les remboursements de la dette en capital et les achats relatifs au matériel industriel.

- *Les dépenses de travaux et d'équipements (chapitres 16 et 21)*

Sur le chapitre 21 (immobilisations corporelles) : 45 994,45 € et sur le chapitre 16 (emprunts et dettes assimilés) : 367 615,84 €.

Pour rappel, ce poste a fait l'objet d'un réajustement budgétaire en janvier pour la prise en compte de plusieurs échéances de prêts non payées par la CANGT et la ville de Morne à l'Eau pour la STEP de Gédéon.

- **Recettes d'investissement**

Chapitre 13 (subvention d'investissement) d'un million, trois cent quarante-trois mille cinq cent quatorze euros et trente et un centimes (1 343 514,31 €).

Il s'agit principalement du solde de subvention d'investissement qui s'élèvent à huit cent soixante et un mille et deux cent soixante-neuf euros et vingt-neuf centimes (861 269,29€) (Fonds européens STEP de Lalanne à Port-Louis).

- **Détermination du montant du solde d'exécution**

L'exécution de la section d'investissement du budget de RéNoC-Assainissement pour l'exercice 2017 dégage les résultats suivants :

- Le montant des dépenses mandatées s'élève à 413 610,29 € ;
- Le montant des recettes titrées s'élève à 1 343 514,31 € ;
- Le résultat de la section d'investissement 2017 est bénéficiaire de 929 904,02 €.

Ainsi que le prévoit l'instruction comptable M49 relative aux services d'eau et d'assainissement, ce résultat devra être repris dans le cadre du budget supplémentaire de l'exercice 2018 en section d'investissement (R 001).

⇒ **Section d'exploitation**

La section d'exploitation a été arrêtée en dépenses et en recettes à quatre millions six cent vingt-huit mille trois cent trente-quatre euros (4 628 334 €) à la dernière décision budgétaire de 2017.

Au terme de l'exercice, la situation se présente de la manière suivante :

- En dépenses : le montant définitif des mandats émis atteint trois millions deux cent quatre-vingt-quinze mille deux cent trente-sept euros et quatre-vingt-neuf centimes (3 295 237,89€), soit 71.20% des crédits inscrits (4 628 334,00 €).
- En recettes : le montant des recettes constatées est de trois millions trois cent trente-neuf mille cinq cent quatre-vingt-onze euros et soixante-dix-neuf centimes (3 339 591,79 €) et affiche en conséquence un excellent taux de réalisation de 72,16 % des recettes escomptées.

#### • Dépenses d'exploitation

Les dépenses de l'exercice 2017 se sont élevées à trois millions deux cent quatre-vingt-quinze mille deux cent trente-sept euros et quatre-vingt-neuf centimes (3 295 237,89 €), dont 480 000 € en opérations d'ordre, correspondant aux provisions pour dépréciations des actifs circulants (6817).

#### • **Les dépenses réelles**

Le montant global des dépenses réelles s'élève à 2 815 237,89 €, répartis comme suit :

- 36,64 % pour les charges à caractère général (chapitre 011), soit 1 031 432,14 € ;
- 57,94 % pour les charges de personnel (chapitre 012), soit 1 631 257,77 € ;
- 5,42 % les charges financières 152 547,98 €.

Pour les charges à caractère général (chapitre 011), l'essentiel des dépenses porte sur les trois postes ci-après :

- Le poste « fournitures non stockable » (eau, électricité), (6061), soit au total 247 128,02 € ;
- La sous-traitance générale (611), à hauteur de 100 475,60 € ;
- Les honoraires et frais contentieux (6226-6227), à hauteur de 118 424,18 et 21 347,22 €.  
Ces dépenses sont essentiellement liées à la procédure d'expertise actuelle de la STEP de Lalanne à Port-Louis.

Pour les charges de personnel (chapitre 012), le montant des dépenses pour 2017 s'élève à 1 631 257,77 €. Cette rubrique inclut la rémunération des personnels de RéNoC-Assainissement, les personnels affectés par la collectivité de rattachement, les charges sociales correspondantes, ainsi que les personnels intérimaires

Les dépenses d'ordre (chapitre 068) : Ce chapitre comprend uniquement la dotation aux dépréciations des actifs circulants, dont le montant en 2017 s'élève à 480 000 €. Les facturations tardives de 2017, n'ont pas permis de recouvrer la totalité des recettes issus de la vente d'eau, soit un taux d'impayé au 31 janvier 2018 de 38%.

#### • Recettes d'exploitation :

Les recettes constatées atteignent trois millions trois cent trente-neuf mille cinq cent quatre-vingt-onze euros et soixante-dix-neuf centimes (3 339 591,79 €), soit 72,16 % des recettes escomptées pour l'exercice 2017. Ces recettes sont calculées sur la vente d'eau aux usagers qui représentent deux millions huit cent cinquante-quatre mille quatre cent cinquante-huit euros et vingt-sept centimes (2 854 458,27 €), des travaux de branchement et de raccordement, de la dotation reçue par le SIAEAG lors de la création de RéNoC-Assainissement enregistrée au chapitre 74 pour un montant de 480 000 € et d'autres produits divers enregistrés au chapitre 75 pour un montant de 5 133,52 €.

- **Subventions d'exploitation (chapitre 74).**

La dotation reçue par le SIAEAG dans le cadre de la création de la Régie Assainissement (RéNoC-Assainissement), s'élève à quatre cent quatre-vingt mille euros (480 000,00 €). Cette dotation a été inscrite au chapitre 74.

- **Détermination du montant du résultat et de son affectation**

L'exécution de la section d'exploitation du budget d'assainissement se présente de la manière suivante :

- Le montant des dépenses mandatées s'élève à 3 295 237,89 € ;
- Le montant des titres de recettes émis s'élève à 3 339 591,79 € ;
- Le résultat de l'exercice 2017 est excédentaire de 44 353,90 €.

Ainsi que le prévoit l'instruction comptable M49 relative aux services d'eau et d'assainissement, ce résultat devra être repris dans le cadre du budget supplémentaire de l'exercice 2018 en section d'investissement (R 002).

- **Les indicateurs règlementaires du service**

Indicateurs réglementaires	Résultats
<b>RéNoC-Eau</b>	
Encours total de la dette	1 500 246,00 €
Durée d'extension de la dette	1,1 an
Epargne brute annuelle	1 400 000,00 €
Abandons de créances « Eau et Assainissement »	510 270,26 € ( <i>Eau et Assainissement</i> )
<b>RéNoC-Assainissement</b>	
Encours total de la dette	521 612,00 €
Durée d'extension de la dette	7 ans
Epargne brute annuelle	500 000,00 €
Abandons de créances « Eau et Assainissement »	510 270,26 € ( <i>Eau et Assainissement</i> )



## L'agence comptable intégrée des RéNoC

- Le contexte

La comptabilité des RéNoC Eau et Assainissement, régies dotées de la personnalité morale créées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, est tenue par un agent comptable nommé par arrêté du Préfet de la Région Guadeloupe le 31 mars 2017 sur proposition du Conseil d'Administration et après avis du Directeur Régional des Finances Publiques (DRFiP) de Guadeloupe (anciennement Trésorier Payeur Général).

La comptabilité des régies est tenue dans des conditions définies par :

- Un plan comptable : l'instruction budgétaire et comptable M49, applicable aux services d'eau et assainissement,
- Et les articles. R.2221-36 et suivants, du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

L'agent comptable est soumis aux mêmes règles et obligations qu'un comptable public (responsabilité personnelle et pécuniaire en vertu du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique), contrôle de la Chambre Régionale des Comptes (CRC), de l'Inspection Générale des Finances et de la DRFiP.

- Le rôle de l'agent comptable

L'agent comptable intervient dans l'exécution des recettes et des dépenses des établissements RéNoC-Eau et RéNoC-Assainissement.

Dans l'exécution des recettes, l'agent comptable est chargé de la prise en charge et du recouvrement des opérations de recettes pour les produits d'exploitation, les produits financiers et les produits exceptionnels.

Ainsi, il assure le recouvrement des factures d'eau et de travaux. Il est aussi responsable des relances et procédures contentieuses de paiement des factures. C'est dans ce cadre qu'il met en place les poursuites et les Oppositions à Tiers Détenteurs (OTD) et il demande les mises en non-valeurs.

Dans l'exécution des dépenses, il assure la prise en charge et le paiement des opérations de dépenses, relatives :

- Aux charges d'exploitation,
- Aux charges financières,
- Aux charges exceptionnelles,
- Aux dotations aux amortissements et aux provisions,
- À la valeur des biens affectés,
- Aux apports, réserves et recettes assimilées.

Il gère les provisions et les amortissements, les emprunts et les dettes assimilées, la valeur nette comptable des immobilisations résultant de la cession d'immeubles, la valeur nette comptable des immobilisations sortant de l'actif, les stocks et encours de production...

- Les faits marquants de l'année 2017

⇒ **La mise en place de l'agence comptable intégrée**

La constitution de l'agence comptable a été progressive durant le 1<sup>er</sup> semestre 2017.

En effet, les RéNoC ont commencé à fonctionner avec la nomination d'un agent comptable intérimaire du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 mars 2017. Il s'agissait du Trésorier-payeur de la ville de Morne-à-l'Eau qui de ce fait n'assurait que les dépenses strictement obligatoires.

Ce n'est que le 3 avril 2017, que l'agent comptable en titre, Monsieur LAMBOURDIERE Bruno a pris ses fonctions après sa nomination par arrêté préfectoral en date du 31 mars 2017.

Dès lors, l'effectif de l'agence comptable a été renforcé avec la nomination de l'adjoint de l'agent comptable et le recrutement de deux (2) agents de recouvrement.

⇒ **La mise en place des moyens de paiement**

Afin de permettre aux RéNoC de fonctionner, l'agent comptable a procédé à l'ouverture de deux (2) comptes de Dépôts de Fonds au Trésor (DFT), un pour chacune des RéNoC.

Il a ensuite contribué à la mise en place effective de différents moyens de paiements pour les usagers des RéNoC, tels que le TIP, le TIP-Chèque, la borne de paiement, le paiement par carte bleue (CB), le paiement en numéraire, le prélèvement, le virement, la mensualisation, etc. . .

Après de nombreuses négociations avec les différentes instances, l'agent comptable, accompagné du Directeur-ordonnateur, a réussi à permettre l'autorisation de l'ouverture d'un compte à la Banque Postale, compte qui est essentiellement dédié pour les usagers souhaitant payer en espèce leur facture à n'importe quelle agence postale de Guadeloupe « Efficash ». Ce service a été disponible à compter du 13 juin 2017.

⇒ **La mise en place du système d'information**

L'un des chantiers importants de 2017, pour l'agence comptable a été le déploiement du SI de gestion comptable et financière, avec le logiciel « WINM9 », développé par l'éditeur GFI.

Les dates clés :

- Avril-Mai : Finalisation du cahier des charges ;
- Juin/Juillet/Août : Lancement du projet, paramétrage WinM9 ;
- Juin à Septembre : Formation sur les différents modules du logiciel ;
- Octobre/Novembre : Mise en place de l'interface avec le logiciel de gestion clientèle.

- Synthèse de l'activité 2017 de l'agence comptable

⇒ Recettes

- **Prise en charge de titres de recettes (en nombre/ montant)**
  - RéNoC-Eau : 69 950 / 17 190 188,63 euros
  - RéNoC-Assainissement : 18 981 / 1 823 514,31 euros
- **Prise en charge de réductions de recettes (en nombre/ montant)**
  - RéNoC Eau : 115 / 433 951,75 euros
  - RéNoC Assainissement : 294 / 107 181,10 euros

⇒ Dépenses

- **Prise en charge de mandats de dépenses (en nombre/ montant)**
  - RéNoC Eau : 1 364 / 16 710 430,14 euros
  - RéNoC Assainissement : 641 / 4 389 378,65 euros
- **Prise en charge de réductions de dépenses (en nombre/ montant)**
  - RéNoC Eau : 6 / 3 097,49 euros
  - RéNoC Assainissement : 12 / 7 146,81euros
- **Ordres de paiements avant mandatement (en nombre/ montant)**
  - RéNoC Eau : 153/ 1 421 642,88 euros
  - RéNoC Assainissement : 83 / 696 991,17euros

## RéNoC dans son environnement...

Dès la création des régies, la volonté commune a été d'inscrire complètement RéNoC dans son environnement, c'est-à-dire, en lui confiant toute la dimension d'une structure participant au développement, à l'aménagement et à la préservation du cadre de vie de ses usagers.

RéNoC a choisi d'être un opérateur assurant la gestion, l'exploitation et les investissements des services publics de l'eau et de l'assainissement en s'inscrivant dans une démarche intégrant les notions :

- D'optimisation de la ressource disponible,
- De protection du milieu naturel,
- De développement de technique innovantes,
- .....

C'est ainsi qu'en 2017, RéNoC a finalisé des projets importants et s'est engagé dans d'autres démarches visant une amélioration significative de la qualité du service rendu aux usagers.

### Le Séminaire ATTENTIVE



Dans la continuité des travaux initiés par la CANGT dans le cadre de la participation au consortium du projet ATTENTIVE, RéNoC a participé au Séminaire de restitution des résultats en Martinique, et a organisé la journée de restitution en Guadeloupe avec tous les partenaires du projet.

Le Séminaire ATTENTIVE du 19 octobre 2017 a été organisé afin de présenter les résultats exceptionnels de fonctionnement de la première station de traitement des eaux usées naturelles et innovante par filtres plantés de végétaux de Guadeloupe.

Plus de 150 participants, dont les maires et élus du territoire, des bureaux d'études, des collègues des collectivités futurs maîtres d'ouvrage, des bailleurs...





Les filtres plantés de végétaux pour le traitement des eaux usées domestiques en milieu tropical  
 Guide de dimensionnement de la filière tropicalisée



La mise en œuvre du projet ATTENTIVE a abouti à la rédaction d'un guide de dimensionnement de la filière tropicalisée pour les systèmes de traitement des eaux usées par filtres plantés de végétaux.

L'expérience partagée a permis la mise en place d'un réseau de professionnels, d'échanges entre collectivités gestionnaires en Martinique, Guadeloupe et Guyane.



Figure 62: Les stations FPV - Guadeloupe / Martinique

- Les Mangles
- Mansarde Rancée
- Taupinière



Figure 63: L'équipe Technique projet ATTENTIVE

Dans la continuité, RéNoC a initié la réflexion sur la réhabilitation de station de traitement des eaux usées de petites capacités, entre 50 et 500 équivalent-habitants, en station FPV.

Aussi, le prochain projet devant voir le jour est la station de traitement des eaux usées de l'hippodrome de Saint-Jacques, à Anse-Bertrand. Ce projet sera mené par la Région Guadeloupe.

### Une Exploitation plus simple que prévu

Ouvrages	Intervention	Fréquence
Dégrilleur	Nettoyage	1 fois par semaine au besoin
Siphon	Vidange	1 fois tous les 6 mois
	Nettoyage	1 fois tous les 6 mois
Compteur de bâchée	Contrôle du fonctionnement	1 fois tous les 6 mois
Ouvrage de décompression	Nettoyage	Si nécessaire
Regard de mise en charge	Nettoyage	Si nécessaire
Station météorologique	Nettoyage	1 fois tous les 6 mois
Etage de traitement	Envasement des plantes sur les lits	1 fois par semaine
	Faucardage	En fonction des espèces
Abords	Curage des boues	Tous les 10 à 15 ans
	Désherbage des talus, des voiries et de la clôture	1 fois toute les 6 semaines
	Entretien du portail	1 fois tous les 6 mois

Site d'essai de la filière tropicalisée ATTENTIVE

Site d'essai de la filière tropicalisée ATTENTIVE

### Coûts: Investissement

- 1 170 000€ (860 €/EH)
- Mansarde Rancée - 1 300 €/EH
- 1 370 000€ (1 140€/EH)
- Taupinière - 1 200 €/EH
- 159 000€ (1 325 €/EH)
- Les Mangles - 120 €/EH
- Soit une moyenne de 1100 €/EH mais (- 20%) :
  - Programme de 20/20
  - Automatisation
  - Contrôle automatisé
  - Nettoyage automatisé
  - Maintenance et accès simplifiés
  - Réutilisation

### Coûts: Fonctionnement

- Prétraitements:
  - Dégrilleur grossier 😊
- Traitement:
  - Équipements:
    - Poste d'alimentation ou siphon auto amarrant 😊
    - Pompes de recirculation 😊
    - Vannes d'alimentation des filtres (manuelles ou automatique) 😊
  - Entretien des plantes:
    - Mauvaises herbes: hebdomadaire 😊
    - Faucardage: 2 fois/an 😊
- Gestion des boues:
  - Évacuation fréquence 10/20 ans 😊

[www.projet-attentive.fr](http://www.projet-attentive.fr)

## Les appels à projets – Conférence Régionale de l'Eau Guadeloupe

Plus de 50% de l'eau prélevée en Guadeloupe n'arrive pas à l'utilisateur. Cette perte est due majoritairement à des fuites dans les réseaux de distribution d'eau potable. La loi Grenelle et son décret d'application du 27 janvier 2012 ont fixé des objectifs de connaissance et de gestion du patrimoine ainsi qu'une obligation de performance minimum des réseaux d'eau potable pour inciter les collectivités à mettre en œuvre une gestion patrimoniale de leurs réseaux d'eau.

Par ailleurs, le Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) 2016-2021 de Guadeloupe et les engagements pris lors de la COP 21 incitent à développer les économies d'eau et à assurer une meilleure efficacité de l'utilisation de l'eau.

Dans le cadre du Plan Eau DOM, le document stratégique pour la Guadeloupe, afin de contribuer à sortir de la situation de tension extrême dans le domaine de l'eau potable, fait mention dans son orientation stratégique n°2 de la nécessité de « Rechercher activement les fuites ». Cette stratégie doit être fondée sur la sectorisation des réseaux, le suivi des volumes mis en distribution, le contrôle des pressions.

Les membres de la « Conférence Régionale de l'Eau » (CRE) en Guadeloupe (Etat, Conseil régional, Conseil départemental, Office de l'Eau, Comité de bassin, Agence Française de Développement, Caisse des Dépôts et Consignations), ont souhaité initier des actions avant le démarrage des contrats de progrès et accompagner les collectivités et établissements publics au travers :

- D'un appel à projets dédié à un ensemble de travaux, d'études et d'investissements nécessaires à l'amélioration rapide des rendements des réseaux ;
- D'un appel à projets dédié à un ensemble de travaux, d'études et d'investissements nécessaires à la réduction des volumes d'eau potable non comptabilisés.

Deux enveloppes de 3 millions d'euros chacune de subventions (Etat, Région, Office de l'Eau et Europe) ont été consacrées à ces appels à projets.

Les RéNoC ont répondu à ces deux (2) appels à projets en présentant des opérations de différents types :

### **En juin 2017 :**

- Renouvellements de branchements : 5 opérations présentées en juin pour un montant total de 348 961 € HT ;
- Reconfiguration d'étages de distribution : 4 opérations présentées en juin pour un montant total de 354 613 € HT ;
- Mise en place d'équipements de surveillance : 2 opérations présentées en juin pour un montant total de 72 540 € HT.

En juin 2017, c'est un total de 776 114 € HT d'opérations qui ont été sollicités avec une part de subvention attendue pour un montant de 620 891 €, soit 80%.

Après commission, la CRE a décidé d'accompagner les RéNoC sur les opérations de « Reconfiguration d'étages de distribution » et de « Mise en place d'équipements de surveillance », pour un montant total de subventions accordées de 341 722,40 € HT.

### En octobre 2017 :

- Régulation des pressions et débits d'adduction des réservoirs du Moule : pour un montant total de 63 600 € HT ;
- Renforcement du pompage de la suppression de Sommabert : pour un montant total de 51980 € HT ;
- Mise en place d'équipements de surveillance : 2 opérations présentées en octobre pour un montant total de 130 000 € HT.

En octobre 2017 pour l'appel à projet « Recherche et réduction des fuites dans les réseaux d'eau potable et amélioration des rendements », c'est un total de 245 580 € HT d'opérations qui ont été sollicités avec une part de subvention attendue pour un montant de 196 464 €, soit 80%.

Pour l'appel à projet « Réduction des volumes d'eau potable non comptabilisés », Les RéNoC ont proposé 2 opérations distinctes :

- Changement des compteurs bloqués : 2 opérations présentées pour un montant total de 661 263 € HT ;
- Changement des compteurs anciens : pour un montant total de 171 183 € HT.

Après commission, la CRE a décidé d'accompagner les RéNoC sur :

- L'opération de « Mise en place d'équipements de surveillance », pour un montant total de subventions accordées de 104 000 € HT ;
- L'opération de « Changement des compteurs bloqués », pour un montant total de subventions accordées de 529 010,40 € HT.

C'est donc un accompagnement financier total de 974 732,80 € HT, dont ont bénéficié les RéNoC, grâce aux appels à projets. Ceux-ci seront mise en œuvre en 2018.

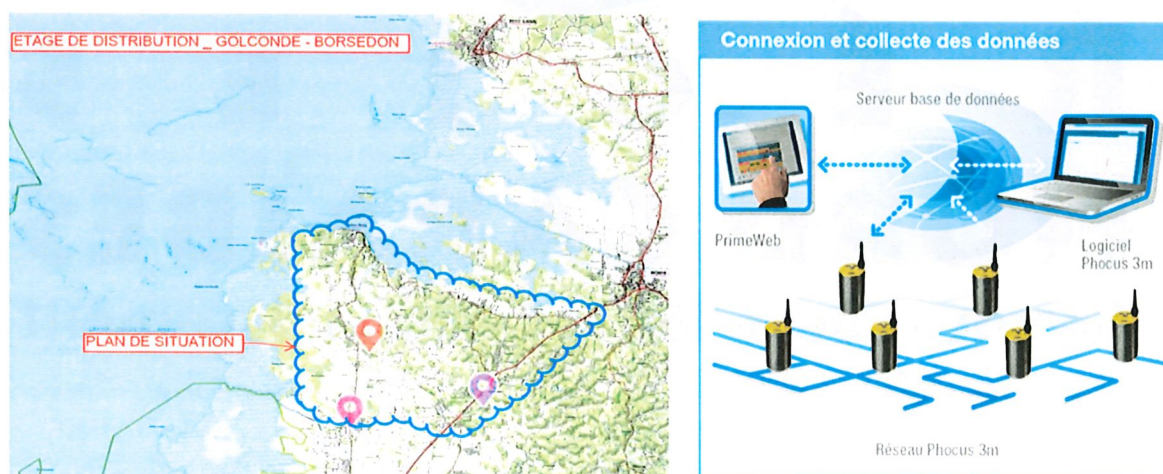


Figure 64: Exemple d'opération de mise en place d'équipements de surveillance



**R É G I E S**  
**NORD CARAÏBES**  
**RéNoC-Eau & RéNoC-Assainissement**