

REPUBLIQUE FRANÇAISE

DEPARTEMENT - REGION DE LA
GUADELOUPE

**SYNDICAT MIXTE DE GESTION DE
L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT
DE GUADELOUPE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS**

Séance du : **04 avril 2023**
Première convocation : **24 mars 2023**
Deuxième convocation : **30 mars 2023**
Membres en exercice : **28**

**DELIBERATION N°CS2023-04-34/2
RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE 2021 :
TERRITOIRE DE POINTE-NOIRE**

L'an deux-mille vingt-trois, le quatre avril, le Comité syndical du Syndicat mixte de gestion de l'eau et de l'assainissement de Guadeloupe, légalement convoqué s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Louis FRANCISQUE, Président du Syndicat.

	LISTE DES DELEGUES	PRESENTS	ABSENTS EXCUSES	ABSENTS	EXCUSES REPRESENTES
1	M. Ary CHALUS			X	
2	M. Jean-Louis FRANCISQUE	X			
3	Madame Sylvie GUSTAVE dit DUFLO			X	
4	M. David MONTOUT			X	
5	M. Guy LOSBAR			X	
6	M. Ferdy LOUISY			X	
7	M. Jean-Philippe COURTOIS			X	
8	Mme Isabelle AMIREILLE JOMIE	X			
9	M. Henri YACOU	X			
10	M. Adrien BARON			X	
11	M. Camille ELIZABETH	X			
12	M. Philippe DEZAC			X	
13	M. Eric LATCHOUMANIN	X			
14	M. Emmery BEAUPERTHUY			X	
15	Mme Myriam BROSIUS	X			
16	Mme Nicole SINIVASSIN	X			
17	M. Fabert MICHELY	X			
18	M. Justin DESSOUT			X	
19	Mme Maddly GARGAR	X			
20	M. Didier MERIDAN	X			
21	M. Jean BARDAIL	X			
22	M. Edouard DELTA	X			
23	Mme Gabrielle LOUIS-CARABIN				A donné procuration à M. le Président
24	M. Blaise MORNAL			X	
25	M. Thierry ABELLI			X	
26	M. Héric ANDRE		X		
27	M. Alain LEON	X			
28	M. Jules OTTO			X	
	M. Jean-Claude MALO, Président de la CoS			X	

Conformément à l'article L.2121-17 du Code Général des Collectivités Territoriales, si, après une première convocation régulièrement faite le quorum n'est pas atteint, le Comité syndical est à nouveau convoqué à trois jours au moins d'intervalle. Il délibère alors valablement sans condition de quorum.

Madame Maddly GARGAR est désignée secrétaire de séance, conformément à l'article L.2121-15 du Code Général des Collectivités Territoriales.

LE COMITE SYNDICAL

- VU le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- VU la loi n°2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe ;
- VU l'arrêté préfectoral du 26 août 2021 portant fixation des statuts du Syndicat mixte de gestion de l'eau et de l'assainissement de Guadeloupe ;
- VU les statuts du Syndicat mixte de gestion de l'eau et de l'assainissement de Guadeloupe ;
- VU la délibération n°CS2021-09-001/1 du 1^{er} septembre 2021 portant élection du Président du Syndicat mixte de gestion de l'eau et de l'assainissement de Guadeloupe ;
- VU l'avis favorable de la Commission de surveillance réunie le 27 mars 2023
- VU le rapport annuel du délégataire du service public d'eau potable 2021, relatif au territoire de Pointe-Noire, joint à la présente.

Considérant que conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire produit chaque année à l'autorité délégante un rapport comportant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité des services.

Considérant que ce rapport est soumis à l'examen de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Le Comité syndical,

Où le rapport du Président

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des membres présents DECIDE :

VOTE : NOMBRE DE VOIX :14		
POUR	CONTRE	ABSTENTION
14	0	0

ARTICLE 1 : DE PRENDRE ACTE du rapport annuel du délégataire du service public de l'eau potable 2021 relatif au territoire de Pointe-Noire.

ARTICLE 2 : DE DONNER à Monsieur le Président tous pouvoirs pour l'exécution de la présente délibération ;

ARTICLE 3 : Le Président et l'Agent comptable du SMGEAG seront chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

Fait et délibéré à Gosier, les jours, mois et an ci-dessus.

Pour expédition conforme,
Le Président du SMGEAG,

Jean-Louis FRANCISQUE

En application des dispositions des articles R.421-1 à R.421-5 du code de justice administrative, la présente délibération à supposer qu'elle fasse grief, peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa publication, d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Guadeloupe. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet www.telerecours.fr

Réception par le préfet : 15-05-2023

Publication le : 17-05-2023



SMGEAG

Syndicat Mixte de Gestion
de l'Eau et de l'Assainissement
de Guadeloupe

Commune de POINTE-NOIRE – Eau Potable

2021

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE



saur

PARCE QUE CHAQUE TERRITOIRE EST UNIQUE.



Table des matières

EDITORIAL:	4
L'ESSENTIEL DE L'ANNEE	5
LES CHIFFRES CLES DE CETTE ANNEE	6
COMPARATIF DES CHIFFRES CLES	7
LE CONTRAT	8
LA VIE DE VOTRE CONTRAT	9
Les avenants du contrat	9
Les conventions du contrat	9
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	10
PRESENTATION DE L'ORGANISATION SAUR GUADELOUPE	11
PURE INNOVATION : NOS SOLUTIONS AU SERVICE DE L'EAU	12
LES REPRESENTANTS DU CONTRAT	15
LE PATRIMOINE DE SERVICE	17
VOTRE PATRIMOINE	18
LE RESEAU	18
Répartition par matériau	18
Répartition par diamètre	18
LES COMPTEURS	19
LE SERVICE AUX USAGERS	20
VOS BRANCHEMENTS	21
LES VOLUMES CONSOMMES	21
LA RELATION AVEC LES CLIENTS : LES RECLAMATIONS	21
TARIF AU 1 ^{ER} JANVIER 2022 POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3	22
BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE	23
CAPACITE DE STOCKAGE	25
LE RENDEMENT DE RESEAU	25
L'INDICE LINEAIRE DE PERTES (ILP)	25
L'INDICE LINEAIRE DE VOLUME NON COMPTE (ILVNC)	25
L'INDICE LINEAIRE DE CONSOMMATION (ILC)	26
LA CONSOMMATION ENERGETIQUE	26
LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE	27
SYNTHESE QUALITATIVE DES EAUX BRUTES (CAP) EN 2021	28
L'EAU TRAITEE (TTP)	28
CONFORMITE DE L'EAU DISTRIBUEE (UDI)	28
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	29
LES INDICATEURS DU MAIRE (IDM) ISSUS DU DECRET DU N° 2007-675 ET ARRETE DU 02 MAI 2007	30
LES INTERVENTIONS REALISEES	33
LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION	34
Mise en sécurité de nos réservoirs	34
L'Origine des fuites	34
LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE	34
LES PROPOSITIONS D'AMELIORATION	36
LE CARE	55



LE CARE	56
METHODES ET ELEMENTS DE CALCUL DU CARE	57
Modalités d'établissement du compte annuel du résultat de l'exploitation et composantes des rubriques	57
ANNEXES.....	61
PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	62
ATTESTATIONS D'ASSURANCES	63
Attestation Dommages aux Biens	63
Responsabilité civile	64
Attestation Responsabilité civile décennale obligatoire (bâtiment).....	65
Attestation Tous risques chantiers	68
LE PATRIMOINE DE SERVICE	69
LE PATRIMOINE DE SERVICE	70
Les ressources ou ouvrages de prélèvement d'eaux brutes	70
Les installations de production	70
Les ouvrages de stockage	71
Installations de surpression	71
Le réseau	72
Les équipements de réseau	73
Les compteurs	75
LE SERVICE AUX USAGERS	76
LA GESTION CLIENTELE	77
LA FACTURE 120 M ³	80
NOTE DE CALCUL DE REVISION DU PRIX DE L'EAU	82
BILAN DE L'ACTIVITE DE CETTE ANNEE	87
LES VOLUMES D'EAU	88
LES INDICATEURS	90
CONSOMMATION D'ENERGIE	94
CONSOMMATION DE REACTIFS	94
LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE.....	95
L'EAU BRUTE (CAP)	96
L'EAU TRAITEE (TTP)	96
L'EAU DISTRIBUEE (UDI).....	96
SYNTHESE	97
NOUVELLE DIRECTIVE EUROPEENNE.....	98
METABOLITES DE PESTICIDES.....	100
NITRATES	101
MANGANESE	101
CVM	102
LES INDICATEURS DE PERFORMANCE	103
LISTE DES DONNEES NECESSAIRE A L'ETABLISSEMENT DU RAPPORT SUR LE PRIX ET LA QUALITE DE SERVICE :.....	104
DETAIL DE L'INDICATEUR DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RESEAUX D'EAU POTABLE	109
LES INTERVENTIONS REALISEES	111
LES INTERVENTIONS D'EXPLOITATION	112
LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE	118
LES OPERATIONS DE RENOUVELLEMENT	121
BILAN DU RENOUVELLEMENT	123
ANNEXES COMPLEMENTAIRES	124



LE GLOSSAIRE	126
LES NOUVEAUX TEXTES REGLEMENTAIRES.....	132



EDITORIAL:



Monsieur le Président,

Nous avons le plaisir de vous faire parvenir le Rapport Annuel du Délégué (RAD) qui rend compte de l'activité et de l'engagement du groupe Saur sur votre territoire.

Il reprend les éléments techniques, organisationnels et financiers qui vous permettent, ainsi qu'à vos services, un suivi régulier du service de l'assainissement et des indicateurs de performance que nous avons définis ensemble.

Nous apportons une attention toute particulière à cette gouvernance partagée du service de l'assainissement, sous votre autorité. Elle nous permet d'avancer collégalement sur des pistes d'amélioration de la performance spécifiques à votre territoire. La transparence que nous devons à notre délégué constitue le socle de notre engagement.

L'année 2021 aura été pour tous une année très particulière marquée par la crise de la COVID 19. A vos côtés, les collaborateurs du groupe SAUR se sont mobilisés pour assurer la mission d'importance vitale de continuité des services de l'eau et de l'assainissement.

Protéger la ressource, prévenir les conséquences des aléas climatiques, vous accompagner dans la transition écologique de votre territoire, être auprès de vous lorsque survient une crise : le groupe Saur est pleinement dans son rôle de défense de l'eau, au bénéfice de votre territoire.

La communication de ce RAD doit être l'occasion d'un moment privilégié d'échanges, dans la transparence, et de projection vers l'avenir, afin d'imaginer et construire ensemble la meilleure performance de votre service de l'assainissement, pour le bien de tous.

Nos équipes locales sont toujours à votre écoute et à votre disposition. A travers elles, et en mon nom, je vous remercie de la confiance que vous nous accordez tous les jours pour servir votre territoire, pour le développement duquel vous vous engagez quotidiennement.

Patrick Blethon
Président Exécutif de Saur



Nicolas TOUZET

Le Directeur Territorial – SAUR Guadeloupe

« Saur est une entreprise engagée pour défendre l'eau. Elle est également un acteur investi dans l'économie locale, au travers des emplois que nous générons, des entreprises, commerces, et services publics que nous contribuons à maintenir. Nous voulons le meilleur pour le service de l'eau, et le meilleur pour les habitants de votre territoire. Cette responsabilité nous engage. »

Etabli par le CPO : le 21/07/2022

Approuvé par la Direction Territoriale SAUR Guadeloupe : le 21/07/2022



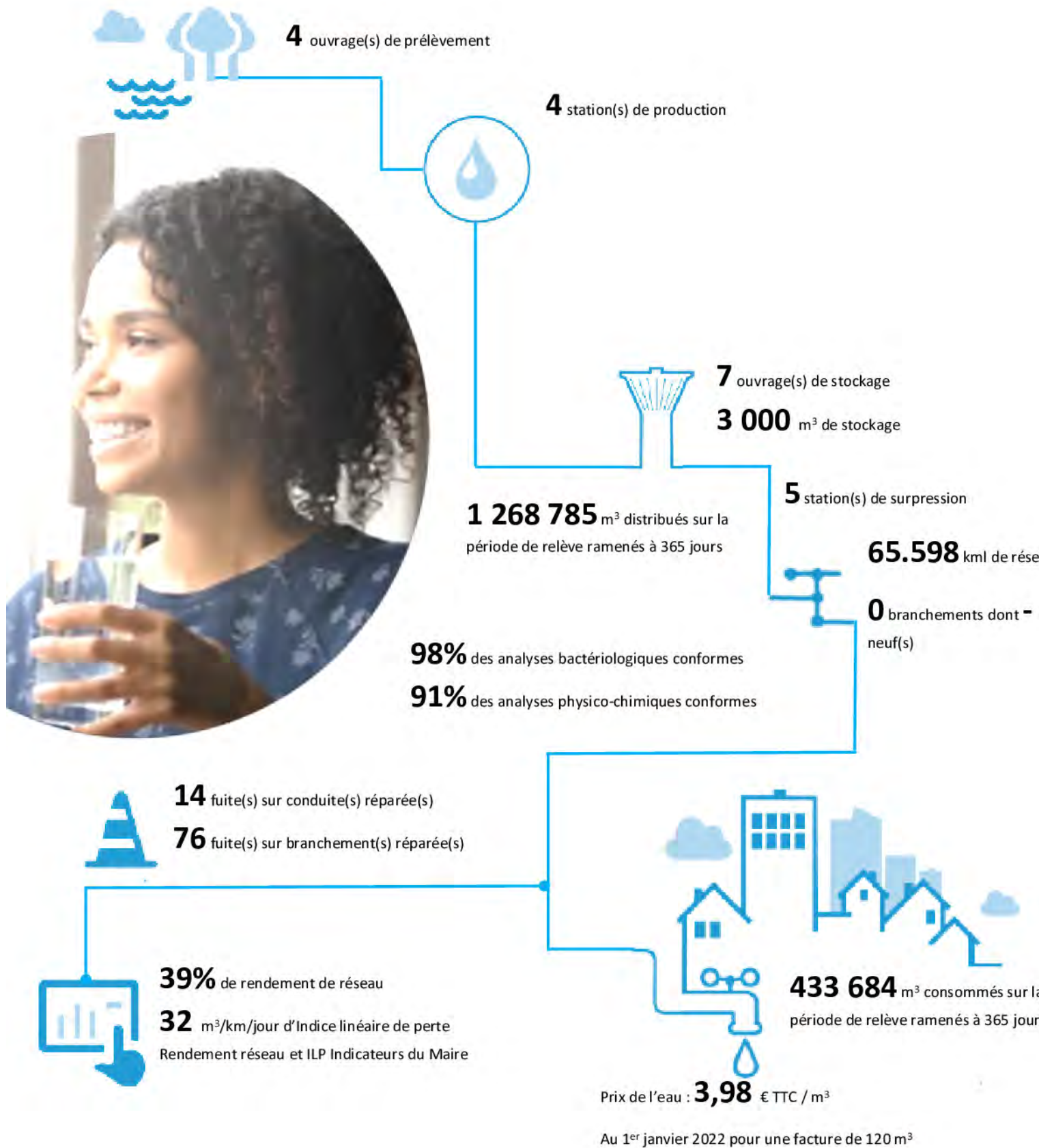
1.

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

*Les temps forts et les chiffres
clés de l'année d'exercice*



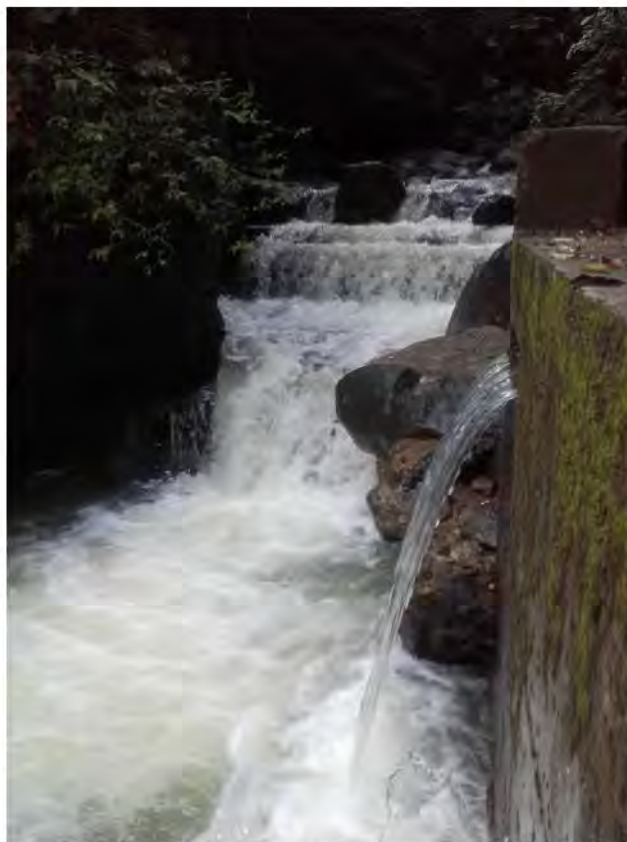
LES CHIFFRES CLES DE CETTE ANNEE





COMPARATIF DES CHIFFRES CLES

	2020	2021	Evolution N/N-1
Volume produit sur la période de relèvement ramenée à 365 jours (m ³)	1 284 113	1 268 785	-1%
Volume importé sur la période de relèvement ramenée à 365 jours (m ³)	0	0	-
Volume exporté sur la période de relèvement ramenée à 365 jours (m ³)	0	0	-
Volume distribué sur la période de relèvement ramenée à 365 jours (m ³)	1 284 113	1 268 785	-1%
Volume consommé sur la période de relèvement ramenée à 365 jours (m ³)	342 767	433 684	27%
Rendement de réseau (%)	31%	39%	27%
Indice linéaire de perte (m ³ /km/jour)	37	32	-13.1%
Linéaire de réseau (kml)	64.906	65.598	1.1%
Nombre de branchement	3 436	3 455	1%
Taux d'analyses bactériologiques conformes (%)	97%	98%	1%
Taux d'analyses physico-chimiques conformes (%)	97%	91%	-6%
Nombre de fuite sur conduite réparée	17	14	-18%
Nombre de fuite sur branchement réparée	67	76	13%
Prix de l'eau au 1 ^{er} janvier de l'année suivante pour une facture de 120 m ³ (€ TTC / m ³)	3.27 €	3.98 €	22%



Prise en rivière de Baillargent



2.

LE CONTRAT

Le respect des obligations contractuelles, notre principale préoccupation



LA VIE DE VOTRE CONTRAT

Le service de l'eau potable du contrat POINTE-NOIRE EAU POTABLE est délégué à SAUR GUADELOUPE dans le cadre d'un(e) Délégation de service public. Le contrat, signé à la date du 1 septembre 2019, arrivera à échéance le 31 août 2024.

Les avenants du contrat

- **Avenant N°1** : Transfert du contrat de C.A.N.B.T. au S.M.G.E.A.G. : **21/12/2021**

Les conventions du contrat

- **Convention de mandat** pour la perception de la « PART COLLECTIVITE » par le délégataire sur territoire de la commune de Pointe-Noire : **21/12/2021**

LA PROXIMITÉ

Écouter et agir
en conséquence

LA SOLIDARITÉ

Se rendre disponible
et faire primer le collectif

LA TRANSPARENCE

Partager l'information
et travailler en confiance

LE SENS DU SERVICE

Se montrer réactif
et toujours à l'écoute du client

LA RESPONSABILITÉ

Agir et assumer
ses décisions

LE PRAGMATISME

Apporter des solutions
simples et efficaces



LA PROXIMITÉ

ÉCOUTER ET DÉCIDER EN CONSÉQUENCE

LA SOLIDARITÉ

SE RENDRE DISPONIBLE ET FAIRE PRIMER LE COLLECTIF

LA TRANSPARENCE

PARTAGER L'INFORMATION ET TRAVAILLER EN CONFIANCE

LE SENS DU SERVICE

SE MONTRER RÉACTIF ET TOUJOURS À L'ÉCOUTE DU CLIENT

LA RESPONSABILITÉ

AGIR ET ASSUMER SES DÉCISIONS

LE PRAGMATISME

APPORTER DES SOLUTIONS SIMPLES ET EFFICACES

3.

SAUR, LES VALEURS FORTES FONT LES GRANDS

LES ÉQUIPES.
PRESENTATION DE
L'ENTREPRISE

SAUR GUADELOUPE, une
organisation et une métho





PRESENTATION DE L'ORGANISATION SAUR GUADELOUPE

La société SAUR GUADELOUPE, une entreprise décentralisée proche des territoires, assure une couverture nationale grâce à 11 Directions Régionales (DR), 1 Centre de Service Permanent (CSP), 23 Directions d'Exploitations (DEX), 23 Centres de Pilotage Opérationnel (CPO) composées de 60 AGENCES qui ont en charge la bonne exécution des contrats.

L'implantation de ces directions régionales et agences assure une proximité et une réactivité au service de ses clients collectivités et consommateurs.

En appui de la Direction Régionale, la Direction d'exploitation ET le Centre de Pilotage Opérationnel regroupe l'ensemble des services pour mettre en œuvre notre stratégie et répondre pleinement aux besoins de votre territoire.

NOTRE STRATÉGIE

- Une méthodologie approuvée
- Une organisation et des outils innovants
- Des équipes et des compétences locales mobilisées 24h/24

NOTRE CPO EST LE DISPOSITIF CENTRALISE DE SUPERVISION ET DE PILOTAGE EN TEMPS REEL DE L'EXPLOITATION



Le Centre de Pilotage Opérationnel est une véritable « tour de contrôle » qui rassemble des experts, techniciens et spécialistes dans des domaines aussi variés que les processus de traitement, l'hydraulique, la maintenance, la cartographie. Grâce à l'information, issue d'une multitude de capteurs innovants et Hi-Tech qui suivent votre patrimoine 24h/24, votre service de l'eau devient intelligent et interactif.

Des experts métiers permettent de garantir une gestion optimale de vos installations et mettent leurs compétences votre service en intégrant les enjeux spécifiques à votre territoire.

Des spécialistes traitent, analysent et véhiculent en temps réel des milliers de données, directement issues du terrain, en vue d'en assurer la traçabilité et l'analyse pour vous accompagner au mieux dans la maîtrise de la politique de l'eau de votre territoire.

Le CPO, garant d'une liaison permanente entre experts, ordonnanceurs et équipes de terrain, permet de suivre en temps réel et d'analyser les éléments du réseau grâce aux remontées d'information des différents capteurs.

Le CPO met à votre disposition le meilleur de la technologie en vous faisant bénéficier des dernières avancées en matière de R&D et d'innovation.

Cette organisation et notre stratégie nous permettent de proposer un service adapté aux besoins spécifiques de chaque collectivité pour répondre aux exigences des territoires en offrant à tous l'excellence d'une même qualité de service à un prix maîtrisé.





PURE INNOVATION : NOS SOLUTIONS AU SERVICE DE L'EAU

LE MEILLEUR DES TECHNOLOGIES AU SERVICE DE VOTRE COLLECTIVITE ET DE L'INDUSTRIE.

Le développement de technologies intelligentes dans le domaine de l'eau est un axe clé de notre politique d'innovation.

SAUR GUADELOUPE innove en partenariat avec des sociétés spécialisées, afin de relever les défis de demain : gestion de la ressource, gestion du patrimoine, sécurisation de la ressource et de la distribution et suivi permanent de la qualité de l'eau.

Grâce à ce partenariat, nous améliorons durablement notre performance opérationnelle sur tous les territoires et nous créons de nouveaux services pour mieux préserver la ressource en eau, le patrimoine et l'environnement afin de répondre aux 4 grands enjeux de la politique de l'eau.

→ 4 enjeux : des solutions innovantes



ENJEU 1 GESTION, SURVEILLANCE ACTIVE ET PRESERVATION DE LA RESSOURCE - EMI

① MAITRISER ET SURVEILLER VOTRE RESSOURCE EN EAU

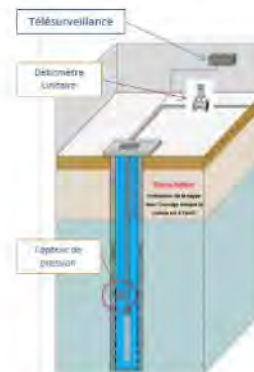
Les données issues des ouvrages de production (puits, forage) et d'observation (piézomètre) vous sont mises à disposition sous **EMI** ou « Interface de gestion des données environnementales » (courbe de niveau, courbe enveloppe, suivi du biseau salé...).

EMI permet :

- De gérer **en continu et de sécuriser** la ressource en connaissant parfaitement ses aspects qualitatifs et quantitatifs et leur évolution dans le temps ;
- De mieux **anticiper** les risques de sécheresse et de dégradation de la ressource ;
- De **pérenniser** la ressource et d'optimiser son exploitation (vérification du débit spécifique, rabattement...).



Exemple de suivi du risque sécheresse (courbe enveloppe)



AquaStandard – Control ou Sécurité



Aqua 3D



② AMELIORER LA PERFORMANCE DES RESEAUX D'EAU POTABLE EN DETECTANT LES FUITES PLUS RAPIDEMENT

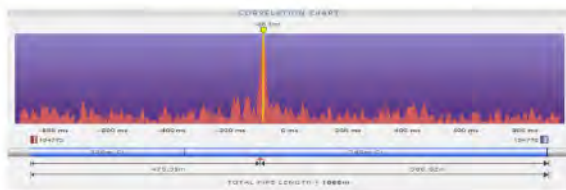
EAR® (Ecoute Active de Réseaux) permet :

- d'assurer une localisation précise des fuites et de les réparer au plus vite
- une écoute acoustique fiable en continu des réseaux.



ENIGMA3M® permet :

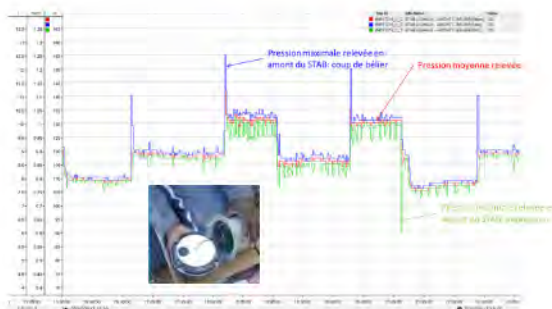
- des écoutes acoustiques **géolocalisées**
- des **corrélations systématiques de nuit** pour déterminer l'emplacement précis des fuites



③ PRESERVER VOTRE PATRIMOINE ET LIMITER LES VOLUMES DE PERTE PAR UNE SURVEILLANCE EN CONTINUE DES PHENOMENES TRANSITOIRES

CELLO4S® permet :

- de suivre en continu les **phénomènes transitoires** et l'évolution des **pressions** dans les conduites
- proposer des solutions pour limiter les **à-coups hydrauliques** qui fragilisent le réseau



ENJEU 2 SECURISATION ET SURVEILLANCE DE LA QUALITE DE L'EAU

④ AMELIORER EN TEMPS REEL LA PERFORMANCE ET LA FIABILITE DES RESEAUX DE DISTRIBUTION D'EAU

Intellitect® (sondes multiparamètres) permet :

- D'assurer la détection rapide d'anomalies ou de zones de défaillances critiques ;
- D'anticiper les dysfonctionnements ;
- De sécuriser 24h/24 la distribution d'eau aux abonnés ;
- D'obtenir une meilleure maîtrise de la qualité de l'eau et de son évolution dans les réseaux.



Réseau « sentinelle » : sécurisation de l'eau distribuée aux abonnés



Exemple de suivi d'évènement en réseau de distribution



⑤ GARANTIR LA SECURITE SANITAIRE DE L'EAU : R&D

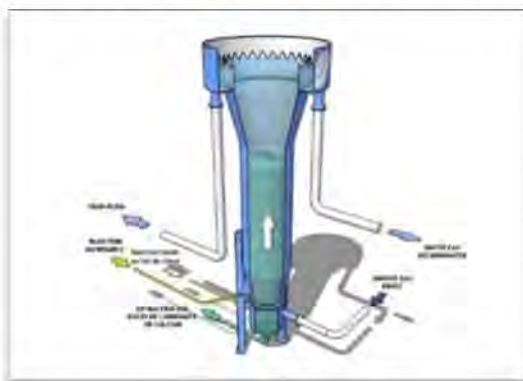
Les procédés de la R&D de SAUR GUADELOUPE :

- **Le CarboPlus®** permet d'éliminer un très large spectre de micropolluants dans l'eau (dont les métabolites de pesticides) et des résidus médicamenteux à un coût maîtrisé.



Le CarboPlus® est l'outil le plus adapté pour éliminer les sous-produits de dégradation de pesticides ou métabolites (Métolachlore ESA et OXA, Alachlore OXA). Ces molécules considérées comme « pertinentes » par l'ANSES vont faire l'objet d'un suivi et d'une limite de qualité dans les eaux distribuées à 0.1 µ/l. Elles sont très présentes dans les eaux de surface ou souterraines qui nous servent à la production d'eau potable.

- **Le Calcyle®** est une solution visant à **réduire significativement la dureté de l'eau**. Ce traitement permet de protéger le réseau de distribution et de diminuer la gêne occasionnée par des eaux trop dures chez le consommateur.



ENJEU 3 MAITRISE DE LA CONSOMMATION ET NOUVEAUX SERVICES AUX ABONNES

⑥ MIEUX INFORMER LES CLIENTS GRACE A UNE TELERELEVÉ REELLEMENT INTER-OPERABLE

Grâce au suivi fin de la consommation des compteurs d'eau, la **Télérelève** permet :

- Aux consommateurs particuliers : de suivre au quotidien leurs consommations d'eau et d'être alerté en cas de consommation anormale.
- Aux consommateurs professionnels : de grouper leurs compteurs sur un même espace de suivi et de disposer d'un accompagnement personnalisé à la réduction de leur consommation par des bilans horaires.
- A la collectivité : au travers d'un portail dédié, de garder la maîtrise de son parc de télérelève en toute transparence, de suivre plus finement l'évolution des rendements de réseaux sectorisés et de maîtriser les consommations de ses compteurs communaux.



PURE INNOVATION :
NOS SOLUTIONS AU SERVICE
DE L'EAU



LES REPRESENTANTS DU CONTRAT

représentants du contrat

La collectivité

Nom de la collectivité : Syndicat Mixte de Gestion de l'Eau et de l'Assainissement de Guadeloupe
La Présidente : M. Jean-Louis FRANCISQUE
Siège : Route de Blanchard - CS 80 002
97190 LE GOSIER
Téléphone : 0590 413 333
e-mail : serviceclient@smgeag.fr



Les collectivités adhérentes

Nom de la commune	Nom des Maires	N° téléphone Mairie
POINTE-NOIRE	M. Camille ELISABETH	05 90 98 01 04



Agence régionale de santé

Interlocuteur : Katia FAURE
Adresse : Dothémare ABYMES
Téléphone : 05.90 99 64 59
Télécopie : 05.90 99 49 49
e.mail : sophie.rousselet2@ars.sante.fr
Katia.FAURE@ars.sante.fr



L'Office de l'eau

L'interlocuteur : Mr LABAN
Adresse : Imm Valkabois, ZA de Valkanaërs Rte de la Grande Savane
97113 Gourbeyre Guadeloupe
Téléphone : 0590 80 99 78
Télécopie : 0590 80 02 21





Le délégataire SAUR

Directeur Régional

Nicolas TOUZET

Directeur délégué

Joseph FRANCILLETTE

Adresse :

Zone Artisanale de Calebassier 97100 BASSE-TERRE

Téléphone :

0590 99 36 00

Télécopie :

0590 81 14 44

E-mail :

nicolas.touzet@saur.com

joseph.francillette@saur.com





4.

LE PATRIMOINE DE SERVICE

Votre patrimoine sous surveillance

VOTRE PATRIMOINE

SYNTHESE DE VOTRE PATRIMOINE	
Ouvrage(s) de prélèvement	4
Station(s) de production	4
Station(s) de surpression	5
Ouvrage(s) de stockage	7
Volume de stockage (m ³)	3 000
Linéaire de conduites (kml)	65.598



Réservoir de Borromée

Répartition par diamètre



■ 150 ■ 100 ■ 125 ■ 80 ■ 60 ■ Autres

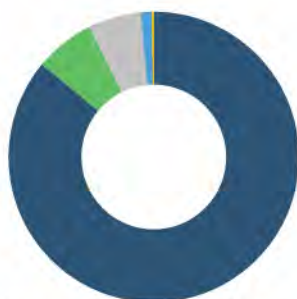
Diamètre	Valeur (%)
150	29%
100	26%
125	13%
80	12%
60	4%
Autres	15%

LE RESEAU

Le réseau de distribution se compose de conduites de transport (également appelées feeders) d'un diamètre en général supérieur à 300 mm et de conduites de distribution.

Dans les graphiques de répartition du linéaire par diamètre et matériaux, seules les 5 premières catégories sont affichées.

Répartition par matériau



■ Fonte ■ Pvc
■ Inconnu ■ Polyéthylène
■ Acier

Matériau	Valeur (%)
Fonte	86%
Polyéthylène	7%
Inconnu	6%
Pvc	1%

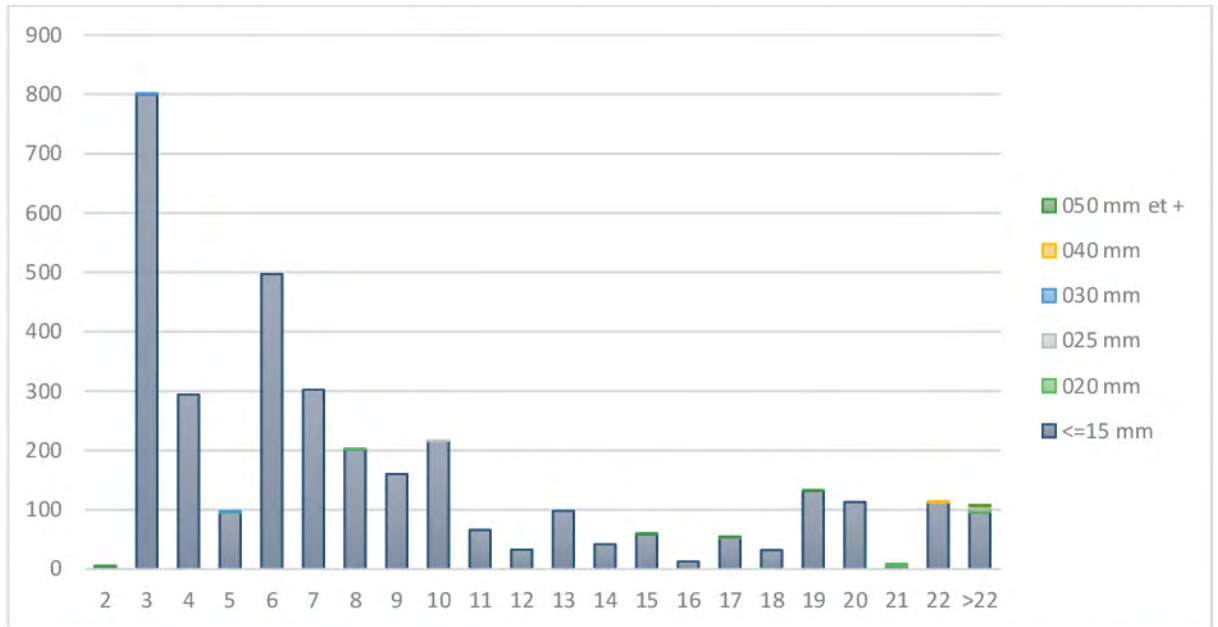




LES COMPTEURS

Il y a au total **3 455** compteurs. **554** compteurs ont été renouvelés sur l'année 2021.

Répartition par âge et par diamètre





5.

LE SERVICE AUX USAGERS

*Leur satisfaction au cœur
de nos préoccupations*



VOS BRANCHEMENTS

Pour mieux comprendre :

Le Branchement : Ensemble de canalisations et d'équipements reliant la partie publique du réseau de distribution d'eau à un réseau de distribution privé d'un client. Les équipements installés comprennent au minimum un robinet d'arrêt d'eau et un compteur.

Le Compteur : Equipement faisant partie intégrante du branchement et qui permet de comptabiliser le volume consommé par le branchement.

Le Client : Personne physique ou morale consommant de l'eau et ayant au moins un contrat-client le liant avec le service de distribution de l'eau.

Cas général :

1 Client = 1 Branchement = 1 Compteur

Cas particuliers :

1 Client = 1 Branchement = 2 Compteurs

- ⇒ Compteur domestique
- ⇒ Compteur arrosage

1 Client = n Branchements = x compteur

- ⇒ Mairie = 1 Compteur
- ⇒ Salle des fêtes = 1 Compteur
- ⇒ Piscine = 2 Compteurs

	2020	2021
Nombre de branchements	3 436	3 455

Ce chiffre prend en compte les branchements en service (actifs, en cours de modification, en cours de résiliation ou en attente de mise en service).

LES VOLUMES CONSOMMES

Volume consommé : Conformément au décret de décembre 2013, les volumes au niveau de la synthèse sont ramenés sur 365 jours. Les volumes en annexes sont ceux relevés au niveau des compteurs clients durant la période de relève (359j) afin d'être le plus représentatif par rapport à la relève réelle des compteurs.

Le volume d'eau potable consommé par les clients du périmètre de votre contrat n'inclut pas les Ventes d'Eau en Gros et / ou les volumes exportés.

→ Volume consommé hors VEG = Volume relevé + Volume estimé des clients*

Volume facturé : Volume consommé, mise à jour des corrections administratives éventuelles (dégrèvements, réajustements, annulations et réémissions de factures, ...).

ATTENTION → Volume consommé hors VEG ≠ volume facturé

Le présent rapport fait apparaître le volume consommé. Le décompte de gestion fait apparaître le volume facturé.

	2020	2021
Volume consommé hors VEG (m ³)	342 767	433 684



LA RELATION AVEC LES CLIENTS : LES RECLAMATIONS

Motifs de réclamations	2020	2021
Facturation encaissement	75	57
Produit	4	4
Qualité de service	15	7

