

**COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
 CAP EXCELLENCE**

DÉLIBÉRATION N°2018.04.02/531

**Approbation du contrat d'objectifs
 entre la Communauté d'Agglomération
 CAP Excellence
 et la Régie « EAU d'Excellence »**

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

Nombre de membres en exercice du Conseil Communautaire : 50

2^{ème} séance de l'année 2018

Mercredi 11 avril 2018

L'an deux mille dix-huit, le mercredi 11 avril, à 09 heures 30, le Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence, s'est réuni au siège de CAP Excellence (salle du Conseil), sis 18 boulevard LEGITIMUS 97 110 Pointe-à-Pitre, sous la présidence de Monsieur Eric JALTON, Président, en vue de délibérer suivant l'ordre du jour de la convocation datée du 4 avril 2018.

Présents : 27		
Président		
M. Eric	JALTON	
Vice-Présidents		
M. Georges	DAUBIN	2 ^{ème} Vice-Président
Mme Suzelle	SEVILLE	5 ^{ème} Vice-Présidente
Mme Eliane	GUIOUGOU-FIRPIONN	6 ^{ème} Vice-Présidente
M. Georges	BREDENT	8 ^{ème} Vice-Président
Mme Maguy	CELIGNY	9 ^{ème} Vice-Présidente
M. Fred	EUSTACHE	10 ^{ème} Vice-Président
Mme Claudine	CHALUS	12 ^{ème} Vice-Présidente
Mme Marie-Corine	LACASCADE-CLOTILDE	13 ^{ème} Vice-Présidente
Conseillers Communautaires - Membres du Bureau		
Mme Josiane	GATIBELZA	
Mme Corinne	PETRO	
Mme Marie-Camille	MOUNIEN	
Mme Alberta	ALBERI	
Mme Francesca	FAITHFUL	
Autres Conseillers Communautaires		
Mme Maryse	ALIDOR-DAHOMAIS	
M. Georges	BERGINA	
M. Jean-Luc	CELIGNY	
Mme Lydia	FANHAN-LAURIETTE	
Mme Juliana	FENGAROL	
M. José	GUIOLET	
Mme Célia	HATCHI-MIMIETTE	
M. Jocelyn	LEREMON	
M. Maurice	LORQUIN	
M. Alix	NABAJOTH	
Mme Nadiah	SURVILLE-PERAFIDE	
Mme Kitty	WALPO	
M. William	SURDIN	

Excusés représentés : 4
<u>Vice-Présidents:</u> M. Jacques BANGOU (1 ^{er} Vice-Président) Procuration à Mme Josiane GATIBELZA Mme René-George NABAJOTH-DELOUMEAUX (14 ^{ème} Vice-Présidente) Procuration à Mme Alberta ALBERI
<u>Autres Conseillers Communautaires:</u> M. Harry DURIMEL Procuration à Mme Lydia FANHAN-LAURIETTE M. Denis BERNADOTTE Procuration à Mme Maryse ALIDOR-DAHOMAIS

Excusés non représentés : 9
<u>Vice-Présidents:</u> M. Rosan RAUZDUEL (3 ^{ème} Vice-Président) Mme Hélène MOLIA-POLIFONTE (4 ^{ème} Vice-Présidente) Mme Murielle JABES (7 ^{ème} Vice-Présidente) M. Dominique BIRAS (11 ^{ème} Vice-Président) M. Pierre THICOT (15 ^{ème} Vice-Président)
<u>Conseiller Communautaire - Membre du Bureau :</u> M. Fabert MICHELY
<u>Autres Conseillers Communautaires :</u> M. Chazy CIRANY M. Audry CORNANO Mme Solange LEBLANC

Absents : 10
<u>Conseillers Communautaires - Membres du Bureau :</u> Mme Lyliane PIQUION M. Max CELIGNY M. Justin DESSOUT M. Michel RINÇON
<u>Autres Conseillers Communautaires :</u> Mme Lise Claude AZEDE Mme Sylvie CHAMMOUGON-ANNO M. Daniel MARSIN M. Jean-Charles SAGET M. Patrick SELLIN Mme Nadège THÉOPHILE

Conformément à l'article L2121-17 du Code Général des Collectivités Territoriales, les conditions de quorum étant réunies, le Conseil peut valablement délibérer.

Les conseillers présents représentant la majorité des membres en exercice qui sont de 50, il a été procédé selon l'article L2121-15 du Code Général des Collectivités Territoriales à la nomination d'un secrétaire de séance pris au sein du Conseil Communautaire.

Madame Maguy CELIGNY, ayant obtenu la majorité des suffrages, a été désignée pour remplir ces fonctions qu'elle a acceptées.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE ;

- VU le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT);
- VU l'arrêté préfectoral n°2008/2042/AD/II/2 du 30 décembre 2008 portant création de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence ;
- VU l'arrêté préfectoral n°2012-1322/SG/DICTAJ/BRA en date du 29 novembre 2012 portant extension de périmètre de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence à la ville de Baie-Mahault au 1^{er} janvier 2013;
- VU l'arrêté préfectoral n°2015/115/SG/DICTAJ/BRA daté du 7 décembre 2015 portant modification des statuts de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence ;
- VU la délibération n°2014.04.01/01 du Conseil Communautaire du 23 avril 2014 portant élection du Président de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence ;
- VU la délibération n°2016.10.11/322 du Conseil Communautaire du 3 novembre 2016 portant principe de retour en régie pour l'exploitation des services publics d'eau potable et d'assainissement collectif des eaux usées de la Communauté d'Agglomération à compter du 1^{er} janvier 2017 ;
- VU la délibération n°2016.10.11/323 du Conseil Communautaire du 3 novembre 2016 portant choix du type de Régie ;
- VU la délibération n°2016.11.11/344 du Conseil Communautaire du 23 novembre 2016 portant approbation des statuts de la Régie à autonomie financière et à personnalité morale dite « *régie personnalisée* » pour gérer les services publics d'eau potable et d'assainissement collectif des eaux usées de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence : approbation des statuts de la Régie ;
- VU la délibération n°2016.11.11/348 du Conseil Communautaire du 23 novembre 2016 portant approbation des statuts de la Régie à autonomie financière et à personnalité morale dite « *régie personnalisée* » pour gérer les services publics d'eau potable et d'assainissement collectif des eaux usées de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence : détermination de la dotation initiale de la régie ;
- VU la délibération n°2017.06.04/427 du Conseil Communautaire du 21 juin 2017 portant autorisation de prise en charge des dépenses d'investissement du Service Public de l'Eau sur le budget général ;
- VU la délibération n°2017.06.04/428 du Conseil Communautaire du 21 juin 2017 portant autorisation de signature d'une convention de remboursement des dépenses réalisées par la Communauté d'Agglomération CAP Excellence au profit de la Régie « *Eau d'Excellence* » ;
- VU la délibération n°2017.09.05/459 du Conseil Communautaire du 27 septembre 2017 portant modification de la délibération n°2014.04.01/29 du Conseil Communautaire du 23 avril 2014 portant délégation de certaines attributions du Conseil Communautaire au Président;

Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 16/04/2018
Affichage : 16/04/2018

Considérant le rapport du Président ;

Numéro interne 971-200018653-20180411-531-DE

Considérant l'avis favorable des Commissions Eau et Assainissement respectivement réunies les 9 et 12 mars 2018 ;

Après en avoir délibéré ;

DÉCIDE, À L'UNANIMITÉ,

ARTICLE 1- D'approuver le projet de contrat d'objectifs annexé à la présente, à passer entre la Communauté d'Agglomération CAP Excellence et la Régie « Eau d'Excellence ».

ARTICLE 2- D'autoriser le Président à signer le contrat d'objectifs entre la Communauté d'Agglomération CAP Excellence et la Régie « Eau d'Excellence ».

ARTICLE 3- D'autoriser Monsieur le Président à signer tout acte et à prendre toute décision nécessaire à l'application de la présente délibération.

ARTICLE 4- Le Président, le Directeur Général de CAP Excellence, le Comptable Public du Centre des Finances Publiques de l'Agglomération CAP Excellence, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente délibération.

La présente délibération sera notifiée à Monsieur le Sous-Préfet de l'arrondissement de Pointe-à-Pitre, à Monsieur le Maire de la ville des Abymes, à Madame le Maire de la ville de Baie-Mahault, à Monsieur le Maire de la ville de Pointe-à-Pitre, à Monsieur le Président du Conseil d'Administration de la régie « Eau d'Excellence » ainsi qu'à Madame le Comptable Public du Centre des Finances Publiques de l'Agglomération CAP Excellence.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Guadeloupe, dans un délai de deux (2) mois à compter de sa publication et de sa réception par le Représentant de l'Etat.

Elle sera publiée au recueil des actes administratifs de la Communauté d'Agglomération CAP Excellence.

Pour extrait certifié conforme

Pointe-à-Pitre, le 16 AVR. 2018



- Délibération transmise à la Sous-Préfecture de Pointe-à-Pitre, le 16 AVR. 2018
- Délibération transmise à Monsieur le Maire de la ville des Abymes, le 30 AVR. 2018
- Délibération transmise à Madame le Maire de la ville de Baie-Mahault, le 30 AVR. 2018
- Délibération transmise à Monsieur le Maire de la ville de Pointe-à-Pitre, le 30 AVR. 2018
- Délibération transmise à Monsieur le Président du Conseil d'Administration de la régie « Eau d'Excellence », le 18 AVR. 2018
- Délibération transmise à Madame le Comptable Public de l'Agglomération CAP Excellence, le 30 AVR. 2018



excellence
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

Version du 13/12/2017

**Convention d'objectifs avec la régie
Eau d'Excellence**

SOMMAIRE

CHAPITRE I. DISPOSITIONS GENERALES.....	9
ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION	9
ARTICLE 2 - DUREE DE LA CONVENTION	9
ARTICLE 3 - PERIODE D'EVALUATION	9
3.1 2017-2018 : Démarrage et montée en puissance de la régie	9
3.2 2019-2020 : Consolidation de la régie	9
ARTICLE 4 - PERIMETRE ET EVOLUTION DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS.....	10
4.1 Périmètre des services.....	10
4.2 Evolution du périmètre	10
CHAPITRE II. DOMAINES D'INTERVENTION RESPECTIFS.....	11
ARTICLE 5 - LES MISSIONS CONFIEES A EAU D'EXCELLENCE	11
5.1 Missions communes aux deux services	11
5.2 Missions Eau potable	12
5.3 Missions Assainissement.....	12
5.4 Etendue de la responsabilité d'Eau d'Excellence	13
ARTICLE 6 - LE ROLE DE CAP EXCELLENCE	14
6.1 L'accompagnement d'Eau d'Excellence	14
6.2 La stratégie de communication vers les usagers et les abonnés	14
6.3 Les opérations d'investissements et de renouvellements structurants.....	15
6.4 La représentation du service de l'eau	15
6.5 La gestion de crise	15
ARTICLE 7 - GESTION DES TRAVAUX	16
7.1 Répartition des travaux entre Cap Excellence et Eau d'Excellence	16
7.2 Règles d'usage	17
ARTICLE 8 - CAS PARTICULIER DU REGIME DES COMPTEURS.....	18
8.1 Principes.....	18
8.2 Propriété des compteurs.....	19
8.3 Renouvellement des compteurs.....	19
8.4 Pose des compteurs neufs.....	19
8.5 Relève des compteurs	19
CHAPITRE III. OBJECTIFS DE PERFORMANCE DES SERVICES.....	20
ARTICLE 9 - AMELIORER LA GESTION DES ABONNES	20
9.1 Rappel des difficultés initiales.....	20
9.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence	21
ARTICLE 10 - AMELIORER LA CONNAISSANCE ET LA GESTION PATRIMONIALE DU SERVICE	23
10.1 Rappel des difficultés initiales.....	23
10.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence	23
ARTICLE 11 - FAVORISER L'AUTONOMIE DU SERVICE A TRAVERS L'AMELIORATION DE SA PERFORMANCE	27
11.1 L'amélioration du rendement des réseaux d'eau potable	27
11.2 L'amélioration des performances du réseau d'eaux usées.....	29
ARTICLE 12 - RETABLIR L'EQUILIBRE FINANCIER DES SERVICES	30
12.1 Rappel des difficultés initiales.....	30
12.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence	31
CHAPITRE IV. OBJECTIFS DE MOYENS DES SERVICES	33
ARTICLE 13 - LE PERSONNEL DU SERVICE	33
13.1 Conditions de travail des agents.....	33
13.2 Obligations des agents relative à la continuité du service	33
13.3 Une gestion des ressources humaines s'inscrivant au cœur d'un projet de service ..	34
13.4 Une gestion des ressources humaines favorisant l'égalité professionnelle	34
ARTICLE 14 - LES MOYENS MATERIELS DU SERVICE	36
14.1 Inventaire des installations.....	36

14.2 Constitution du Système d'Information Géographique	37
CHAPITRE V. SUIVI DE LA CONVENTION	39
ARTICLE 15 - LE ROLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	39
ARTICLE 16 - SUIVI ET REPORTING	39
16.1 Reporting régulier d'Eau d'Excellence à Cap Excellence.....	39
16.2 Réunions.....	40

ccusé certifié exécutoire

ception par le préfet : 16/04/2018
Cap Excellence - Convention d'objectifs avec la régie Eau d'Excellence - Services publics de l'eau potable et de l'assainissement

Fichage : 16/04/2018

date 16/04/2018 Numéro
terme 071-200018653-20180411-531-DE

Convention d'objectifs 2017-2020 de la régie d'eau potable et d'assainissement collectif de Cap Excellence

Entre les soussignés :

La Communauté d'Agglomération de Cap Excellence, représentée par Monsieur Eric JALTON, son Président, habilité à cet effet par délibération en date du XX décembre 2017 du Conseil Communautaire de Cap Excellence.

Désignée ci-après **Cap Excellence** ;

Et

La régie Eau d'Excellence, créée par délibération du Conseil Communautaire de Cap Excellence en date du 27 décembre 2016 et représentée par son directeur, Monsieur Bernard LUBETH, habilité à cet effet par le Conseil d'administration.

Désignée ci-après **la régie Eau d'Excellence ou la régie**.

PREAMBULE

I- La reprise en régie du service : un défi à relever pour Cap Excellence

Depuis le 1^{er} janvier 2017, la Communauté d'Agglomération Cap Excellence a fait le choix d'une gestion directe des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif par un opérateur unique et public : la régie Eau d'Excellence. Pour mener à bien cette mission, Cap Excellence a choisi de doter sa régie de l'autonomie financière et de la personnalité morale.

Ce changement de mode de gestion, par nature bouleversant, a engagé la Collectivité dans un processus de changement dans une temporalité courte.

Cette reprise en régie représente d'autant plus un challenge pour la Communauté d'Agglomération que l'état actuel des services est fortement dégradé, tant au niveau technique que financier. La remise à l'équilibre des services d'eau potable et d'assainissement collectif de Cap Excellence se matérialisera par conséquent par un objectif premier de qualité de service rendu aux usagers.

A ce titre, les enjeux à relever par l'opérateur public Eau d'Excellence sont les suivants :

- En matière d'eau potable : La régie doit faire face aux déficits récurrents dus notamment à des problèmes de recouvrement et d'impayés, dans un contexte où de lourds investissements doivent être consentis sur le service afin de contrecarrer la dégradation des performances d'exploitation.
- En ce qui concerne l'assainissement collectif : Les constats sont identiques à l'eau potable, doublés pour certains secteurs d'un faible taux de raccordement par rapport aux capacités épuratoires des équipements de traitement des eaux usées.

Face à ces difficultés majeures, Cap Excellence n'a pas souhaité répondre par une hausse significative du prix de l'eau. Tout l'enjeu de la reprise en régie est donc de réussir la transition entre deux modes de gestion, tout en garantissant des services plus performants et une maîtrise du prix payé par les usagers.

Pour ce faire, Cap Excellence a choisi de doter sa régie d'une organisation propre, et d'un cadre formalisé d'objectifs d'amélioration de l'état des services d'eau potable et d'assainissement collectif et leurs performances.

II- La réponse apportée par Cap Excellence : Le choix de la convention d'objectifs

Soucieuse de placer la satisfaction de l'utilisateur au cœur de cette restructuration des services, Cap Excellence et Eau d'excellence ont décidé, d'innover en concluant une convention d'objectifs, socle d'un engagement basé sur l'atteinte de résultats.

Cette convention doit permettre de répondre à des objectifs de performance, mais elle doit également aider Cap Excellence à assumer pleinement son rôle d'**autorité organisatrice** ; et

permettre à Eau d'Excellence d'assurer ses missions dans un cadre contractuel qui définit avec suffisamment de précision :

- son objet et son périmètre d'intervention ;
- la durée de cette intervention (permettant de réinterroger à intervalle régulier l'adéquation du mode de gestion) ;
- les objectifs à atteindre selon des échéances déterminées ;
- le reporting ou le rapport d'activité à produire.

Si la régie est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2017, elle n'en demeure pas moins dans une période de consolidation et de montée en puissance. Un travail de formalisation des objectifs assignés à la régie par Cap Excellence a donc été accompli afin de parvenir à faire de la régie un opérateur performant.

En effet, la reprise en régie a été réalisée dans un laps de temps très restreint, alors qu'un tel processus de mutation du service est un travail de longue haleine.

Afin de parachever cette mutation, un projet de service a été élaboré autour d'objectifs d'amélioration de la performance technique et financière des services. La convention d'objectifs de la régie Eau d'Excellence doit permettre de développer un cadre d'engagements mesurables et évaluables par Cap Excellence.

III- Les priorités données au service par Cap Excellence

La convention doit constituer la garantie d'un service soucieux de répondre aux attentes de tous les usagers, en fournissant une eau en qualité et en quantité au meilleur coût.

Elle doit permettre de mettre à niveau les services à l'usager et d'améliorer leur performance tant au niveau de l'eau potable que de l'assainissement des eaux usées.

A terme, la convention d'objectifs doit permettre un accès permanent à une eau de qualité, répondant aux normes sanitaires, et ce à un coût raisonnable.

Eu égard aux enjeux évoqués précédemment, quatre (4) grandes priorités ont été dégagées pour atteindre ces objectifs et ont guidé l'élaboration de cette convention d'objectifs :

Priorité n°1 - L'amélioration de la gestion des abonnés

La convention d'objectifs vise à renforcer la qualité de la relation aux abonnés que cela concerne la justesse de la facturation, l'exactitude de la base abonnés, leur information, leur participation, la communication à leur endroit et les actions d'éducation à l'eau. L'ensemble de ces éléments sont chacun à leur manière déterminant pour l'image des services et par conséquent le consentement à payer des abonnés.

Priorité n°2 – L'amélioration du rendement afin de réduire les pertes en eau sur l'ensemble du territoire communautaire et les volumes d'eau achetés en gros

Le service des eaux est actuellement dans une situation de dépendance structurelle vis-à-vis du SIAEAG combinée à un tarif d'achat d'eau en gros particulièrement élevé.

Au regard des faibles marges de manœuvre financière dont dispose les budgets d'eau potable de Cap Excellence et d'Eau d'Excellence, la régie et Cap Excellence se doivent donc

d'améliorer les rendements médiocres actuels des réseaux d'eau potable et ainsi réduire la dépendance aux achats d'eau au SIAEAG.

L'un des objectifs poursuivis par la convention d'objectifs sera donc d'améliorer le rendement des réseaux d'eau en mettant en œuvre le plan d'actions de réduction des fuites qui a été approuvé par le conseil communautaire le 21 décembre 2016.

Priorité n°3 : L'amélioration de la soutenabilité des services d'eau et de la maîtrise des prix

Dans un contexte de dégradation du consentement à payer et de fragilité sociale des abonnés, un travail de reformatage de la grille tarifaire et de l'actualisation des tarifs doit être mené.

En outre, la reconquête des assiettes reste un enjeu central de la soutenabilité des services, elle passe par :

- L'amélioration des comptages pour l'eau potable ;
- La mise à jour du fichier des abonnés raccordables au réseau d'assainissement collectif et leur intégration au sein du service d'assainissement collectif.

Priorité n°4 : La mise en place d'une véritable politique de gestion patrimoniale

Du fait d'un tuilage organisé dans l'urgence avec l'ancien opérateur privé du service, Cap Excellence ne bénéficie pas pour l'heure d'une bonne connaissance des ouvrages du service, ne dispose pas d'un Système d'Information Géographique (SIG) ou encore d'un inventaire à jour des équipements des services et des interventions. Le rôle de Cap Excellence en la matière se veut donc réellement proactif et passe par une approche commune entre la Communauté d'Agglomération et sa Régie Eau d'Excellence dans la définition des besoins, le choix de l'outil et son utilisation.

IV- La convention d'objectifs : outil de formalisation d'un projet stratégique et territorial

La convention d'objectifs ne constitue pas un document isolé, elle s'inscrit dans la continuité de tous les autres documents programmatiques approuvés par Cap Excellence : plan climat-air-énergie territorial, agenda 21 local, démarche de certification, opérations d'urbanisme ou de rénovation urbaine, charte de démocratie participative, chantier d'insertion, programme de développement économique, démarche « économie sociale et solidaire », programmes de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion.

A ce titre, la convention d'objectifs d'Eau d'Excellence répond également aux exigences et orientations définies par le contrat de progrès approuvé par Cap Excellence et soumis à la Conférence Régionale de l'Eau.

Pour rappel, le contrat de progrès est une déclinaison programmatique, stratégique et collégiale du plan d'actions pour les services d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe, Guyane, Martinique, à La Réunion, Mayotte et Saint-Martin signé le 30 mai 2016 par les ministères de l'Environnement, des Affaires Sociales et de la Santé, des Outre-Mer, l'Agence Française de Développement et la Caisse des Dépôts et Consignations (dit Plan Eau DOM). Il a pour vocation d'accompagner les collectivités compétentes dans l'amélioration du service rendu à leurs usagers en matière d'eau potable et d'assainissement, en leur proposant un nouveau mode de contractualisation défini par des principes directeurs déclinés au plus près des réalités de chaque territoire.

La convention d'objectifs est donc la formalisation d'un projet stratégique et territorial plus global répondant aux ambitions de performance poursuivies par Cap Excellence.

V- Le choix de la montée en puissance d'Eau d'Excellence

La présente convention d'objectifs est un moyen de garantir la mise en route d'Eau d'Excellence, sa montée en puissance, avec deux grandes étapes :

- **2017-2018 : Initiation, apprentissage de la régie et mesure de la réussite de la conduite du changement.** Cette étape doit permettre de répondre aux questions suivantes : dans quelle mesure le retour en régie des services a répondu aux attentes de Cap Excellence ? Le retour en régie a-t-il produit des améliorations significatives des services ? Quelles sont les priorités nécessaires à l'amélioration des performances des services ?
- **2019-2020 : Consolidation de l'activité d'Eau d'Excellence :** Après la signature du contrat de progrès visé au paragraphe IV ci-avant, une nouvelle feuille de route sera donnée et des indicateurs adaptés et actualisés seront définis, afin de mesurer l'atteinte des objectifs de performance d'Eau d'Excellence.

VI - Le choix d'une gestion durable et concertée

L'eau est une ressource précieuse, à préserver. Selon le code de l'environnement, elle fait partie intégrante du patrimoine commun de la nation (article L.210-1). A ce titre, sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont **d'intérêt général**.

Consciente de cette réalité et soucieuse de préserver cette ressource pour les générations futures, Cap Excellence entend en assurer une gestion responsable, prenant en compte une multiplicité d'enjeux, qui tiennent à la fois à la place de l'eau en Guadeloupe, à son impact sur les milieux naturels et sur la santé humaine, et à la prévention des pollutions liées aux activités humaines.

Actuellement la régie n'est pas certifiée QSE. Cette convention d'objectifs encadrera donc la démarche de management intégré de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE) qui sera mise en œuvre par Eau d'Excellence.

**Cette convention est un lien entre les usagers, les services, et les élus.
Elle est un lien entre tous ceux qui participent à la préservation et à la gestion de la ressource en eau.**

CHAPITRE I. DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - Objet de la convention

La présente convention définit les relations entre Cap Excellence et Eau d'Excellence dans l'exercice des compétences de l'eau potable, de l'assainissement collectif.

Elle précise :

- les responsabilités et prérogatives conservées par Cap Excellence en tant qu'autorité organisatrice des services publics d'eau potable et d'assainissement ;
- les missions dévolues à Eau d'Excellence en tant qu'opérateur de ces services publics ;
- les objectifs de performances, les indicateurs et les modalités de suivi et de contrôle ;
- les périodes de revoyure de cette convention.

Article 2 - Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée **de trois (3) ans**.

Elle prend effet à partir du **1^{er} janvier 2018** ou à sa date de signature et prendra fin le **31 décembre 2020**.^[NNC1]

Article 3 - Période d'évaluation

Cap Excellence et Eau D'excellence conviennent d'une évaluation en deux temps.

3.1 2017-2018 : Démarrage et montée en puissance de la régie

Il s'agit d'une première étape de court terme, d'une durée de 2 années, liée à la montée en puissance de la régie et à la remise à flot de la trésorerie des services, en particulier à travers une gestion sans faille du processus clientèle (du raccordement au paiement en passant par le processus de facturation).

Cette phase doit également être l'occasion pour la régie de gagner en productivité au niveau de tous les services, d'acquérir une véritable notoriété auprès des usagers (image du service) et de participer sur demande de Cap Excellence au choix des orientations et des chantiers stratégiques à conduire.

Cette période permettra de mettre en place une organisation bien déterminée pour répondre aux exigences du contrat de progrès et permettra d'asseoir les pratiques (d'exploitation et de programmation) de la régie, de la doter des moyens financiers ad hoc.

3.2 2019-2020 : Consolidation de la régie

Une fois la montée en puissance de la régie achevée, Cap Excellence et Eau d'Excellence pourront être à même de juger des marges de progrès nécessaires et envisageables.

Cette période de plus long terme correspond, d'une part à la période de mise en œuvre des investissements lourds nécessaires à l'amélioration de la qualité des services (assis sur un programme resserré et atteignable), et d'autre part une amélioration des pratiques de la régie notamment en s'inscrivant dans des systèmes certifiés de management de la qualité ou de la relation clientèle.

L'évaluation de cette seconde partie aura pour objectifs de :

- Développer la culture du reporting et de l'information au sein d'Eau d'Excellence et vis-à-vis de Cap Excellence ;
- Réaliser des investissements dans les chantiers prioritaires globaux ;
- Evaluer le chemin parcouru depuis la prise d'effet de la régie ;
- Définir de nouvelles cibles pour la suite de la vie de la régie.

Article 4 - Périmètre et évolution de la convention d'objectifs

4.1 Périmètre des services

Depuis la création de Cap Excellence en décembre 2008, les compétences eau potable et assainissement collectif des communes de Pointe-à-Pitre et des Abymes ont été transférées à la Communauté d'Agglomération.

Cap Excellence a en effet repris en 2008 les compétences du SIEPA « Syndicat Intercommunal des Eaux de Pointe-à-Pitre et des Abymes » pour le territoire de Pointe-à-Pitre et la partie urbaine du territoire des Abymes, en 2010 du SIGF « Syndicat Intercommunal des Grands Fonds » pour la partie rurale des Abymes et en 2013 du SIAEAG pour le territoire de Baie-Mahault.

Aujourd'hui, le territoire d'intervention de la régie Eau d'Excellence regroupe donc les communes de Pointe à Pitre, des Abymes et de Baie-Mahault.

- Voir statuts de la régie pour les prestations en dehors du périmètre communautaire [NNC2]

4.2 Evolution du périmètre

Le périmètre défini à l'Article 4.1 de la présente convention pourrait être amené à évoluer.

Par conséquent, cette convention est avant tout un outil vivant, dont le contenu souple évoluera au rythme des changements de périmètre Cap Excellence.

Pour cette raison, l'ensemble des clauses de la convention pourront être revues afin de s'adapter au mieux à la réalité de la communauté d'agglomération.

Cap Excellence a donc le droit de modifier le périmètre défini ci-dessus au cours de l'exécution de la convention pour tout motif lié à l'intérêt du service public. Cette modification devra faire l'objet d'un avenant établi d'un commun accord entre les parties dans le respect de l'esprit du présent contrat.

Chaque modification de périmètre donnera lieu à une délibération du Conseil d'Administration d'Eau d'Excellence.

CHAPITRE II. DOMAINES D'INTERVENTION RESPECTIFS

Article 5 - Les missions confiées à Eau d'Excellence

Dans le cadre de l'exploitation des services d'eau potable et d'assainissement collectif du territoire communautaire, Eau d'Excellence est en charge d'initier, de mettre en œuvre, de suivre et d'évaluer les études, travaux et actions de toute nature nécessaires au bon fonctionnement desdits services publics.

5.1 Missions communes aux deux services

De manière globale, Eau d'Excellence est responsable de l'intégralité des opérations d'entretien du patrimoine qui lui a été confié par Cap Excellence. L'entretien recouvre toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des installations du service jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement et de rénovation (travaux structurants).

Ces travaux comprennent également toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène, la propreté et l'esthétique des installations et de leurs abords et leur intégration dans l'environnement.

La Régie s'engage à favoriser le recours à des chantiers dits d'insertion professionnelle permettant d'améliorer l'action sociale du service.

La Régie s'engage à assurer :

- l'exploitation des ouvrages et installations du service conformément aux réglementations en vigueur afin d'en assurer le fonctionnement, la surveillance, l'entretien et la maintenance,
- la définition et la mise en œuvre d'une politique de renouvellement adaptée de manière à garantir le bon maintien du patrimoine et son fonctionnement optimal,
- la réalisation de tous les travaux rendus nécessaires par l'évolution du service et de la réglementation, exception faite des travaux d'investissement structurants,
- la gestion des budgets d'exploitation de l'eau potable et de l'assainissement collectif pour la part de responsabilités qui lui revient (hors investissements structurants),
- l'information, la gestion et la facturation des abonnés. La facturation des services d'eau potable et d'assainissement sera d'une fréquence trimestrielle.
- le renouvellement des équipements suivants :
 - Appareils électromécaniques, alimentation en énergie électrique, accessoires électriques, appareils de mesure, équipements divers
 - Systèmes de télégestion, de télésurveillance, de mesures, anti-intrusion (vidéo, alarmes...), informatiques, accessoires électroniques
 - Accessoires réseau (vannes, ventouses, vidanges, appareils de régulation type stabilisateurs de pression...)
 - Branchements pour leur partie publique

5.2 Missions Eau potable

- l'entretien des installations, ouvrages et équipements nécessaires à la production, au transport, au stockage, à la distribution et à la facturation de l'eau potable,
- la mise en œuvre opérationnelle de la protection de la ressource en eau (hors démarches et autorisations administratives)
- la sécurité de l'approvisionnement en eau et le maintien de la satisfaction des besoins prioritaires,
- la surveillance en tous points du réseau de la qualité de l'eau,
- le renouvellement des compteurs,
- la proposition et le vote des tarifs de vente d'eau aux différentes catégories d'abonnés en veillant à l'adéquation entre les ressources financières nécessaires à la pérennité du service et les capacités financières des usagers,
- les études relatives à la gestion de l'eau potable pour la part des missions lui revenant et pour celles qui seront demandées par Cap Excellence chaque fois que le besoin se présentera.
- le cas échéant, le recouvrement des redevances et participations pour le compte de tiers dans le cadre de conventions spécifiques.

La Régie doit systématiquement et immédiatement tenir Cap Excellence informée de tout incident majeur (au regard de l'impact sur le service rendu aux usagers en quantité et en qualité) qui viendrait à se produire dans l'exploitation du service (panne, casses sur canalisations, etc.) et lui rendre compte de leur issue dans les meilleurs délais par note explicative (origine de l'incident, conséquences et actions correctives). Elle lui signale à l'avance les travaux importants qu'elle compte effectuer sur les installations du service.

5.3 Missions Assainissement

5.3.1 Assainissement collectif

Eau d'Excellence assure le fonctionnement, la surveillance et l'entretien de tous les ouvrages, équipements et installations du service dans le respect du code de la santé publique, du règlement sanitaire départemental et de la réglementation en vigueur en matière de prescriptions techniques et de surveillance des ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées.

Elle est tenue d'aviser Cap Excellence avant de provoquer les mesures coercitives prévues par la réglementation, par les autorisations et les conventions de déversements, à l'encontre des usagers qui déverseraient notamment un effluent non conforme. Elle doit prendre toutes mesures techniques de sauvegarde qu'elle estime nécessaires pour éviter dans la mesure du possible les conséquences nuisibles de ces déversements.

La Régie doit systématiquement et immédiatement tenir Cap Excellence informée de tout incident majeur, qui viendrait à se produire dans l'exploitation du service (panne, obstruction, etc.) et lui rendre compte de leur issue puis informera officiellement les services de l'Etat et la Collectivité dans les meilleurs délais par note explicative (origine de l'incident, conséquences et actions correctives). Elle lui signale à l'avance les travaux importants qu'elle compte effectuer sur les installations du service.

Eau d'Excellence est en charge de :

- l'entretien des installations, ouvrages et équipements nécessaires à la collecte, au transport, au traitement des eaux usées et à la facturation de l'assainissement collectif,
- le respect de la réglementation en vigueur pendant l'exécution de la convention et conformément notamment aux arrêtés préfectoraux autorisant le rejet des effluents traités par les stations d'épuration, en fonction des capacités réelles des installations,
- le contrôle de la conformité des branchements et le diagnostic permanent des réseaux,
- Le suivi analytique du fonctionnement des installations dans le cadre des exigences de surveillance imposées par la réglementation en la matière. La Régie doit à ce titre élaborer, mettre à jour, suivre et appliquer les dernières obligations issues de l'Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif. Avant le 31 mars 2018[NNC3], la Régie Eau d'Excellence devra présenter à Cap Excellence les obligations qui lui incombent au titre du manuel d'auto surveillance ainsi que les actions réalisées au cours de l'année 2017.

5.3.2 Assainissement non collectif

L'exploitation du service d'assainissement non collectif est exclue des prérogatives d'Eau d'Excellence.

5.3.3 Eaux pluviales urbaines

L'exploitation du service des eaux pluviales urbaines est exclue des prérogatives d'Eau d'Excellence. Cependant, la régie prête son concours aux opérations concernant des problèmes de raccordement des eaux pluviales dans les eaux usées et inversement.

Cap Excellence pourra choisir de confier l'exploitation du service des eaux pluviales urbaines. Dans cette éventualité, un avenant au contrat d'objectifs serait signé entre les parties.

Eau d'Excellence doit donc respecter des objectifs de résultats et met en œuvre les moyens les plus appropriés pour mener à bien ses missions. La régie fournit un service rémunéré répondant aux objectifs quantitatifs et qualitatifs définis par la présente convention.

5.4 Etendue de la responsabilité d'Eau d'Excellence

La régie Eau d'Excellence est responsable des dommages causés au tiers et à l'environnement du fait des ouvrages nécessaires à l'exercice de ses missions et, plus généralement, des travaux et opérations de toute nature qu'elle exécute dans le cadre desdites missions.

Elle s'engage à garantir Cap Excellence contre tout recours qui pourrait être intenté à l'encontre de cette dernière du fait des missions qui lui sont confiées. Eau d'Excellence est tenue de souscrire toutes les assurances destinées à couvrir notamment sa responsabilité civile du fait de son activité et des ouvrages dont elle a la charge ainsi que des travaux et opérations qu'elle sera amenée à entreprendre.

Article 6 - Le rôle de Cap Excellence

Cap Excellence réaffirme son souhait que soit distribuée à ses administrés la meilleure eau au meilleur coût, que soient collectées et traitées les eaux usées au meilleur coût.

Afin d'atteindre cet objectif, Cap Excellence a souhaité qu'Eau d'Excellence soit un acteur central des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif sur le territoire communautaire.

Elle entend jouer pleinement son rôle d'autorité organisatrice des services de l'eau potable et de l'assainissement collectif, à la fois en réalisant les investissements nécessaires aux bonnes conditions d'exécution des services, en accompagnant et représentant sa régie dans les événements publics, mais également en promouvant l'action de sa régie, que ce soit à travers la communication vers les abonnés ou la mise en place d'actions de solidarité.

6.1 L'accompagnement d'Eau d'Excellence

Cap Excellence accompagnera Eau d'Excellence dans :

- les choix que feront ses représentants pour faire de cet établissement un organe d'impulsion des politiques publiques en matière d'eau potable et d'assainissement collectif sur son territoire. ;
- son développement économique et technique par tous moyens mis à sa disposition et ce dans la limite de ses attributions. ;
- la rationalisation des coûts de fonctionnement.

6.2 La stratégie de communication vers les usagers et les abonnés

Actuellement, l'image du service auprès des usagers est fortement dégradée.

L'amélioration de cette image passera par une campagne de sensibilisation du public.

Cap Excellence est chargée de la communication générale sur l'eau sur le territoire communautaire. A ce titre, elle veille à la cohérence des messages délivrés, dans le but d'une plus grande appropriation de l'ensemble des enjeux de l'eau par les usagers et les citoyens.

Cette communication générale porte notamment sur l'organisation des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif, ainsi que sur le bon usage de l'eau, son prix et sa qualité.

Cap Excellence s'engage à mener une politique proactive en ce qui concerne le raccordement des abonnés au réseau d'assainissement collectif dans le cadre des opérations d'extension ou de renouvellement de réseaux d'assainissement collectif.

La politique de communication et ses modalités sont définies au cours de réunions périodiques, réunissant le conseil d'administration d'Eau d'Excellence et les services de Cap Excellence.

6.3 Les opérations d'investissements et de renouvellements structurants

Cap Excellence assure sa fonction d'autorité organisatrice en mettant à disposition d'Eau d'Excellence des équipements à même de garantir les performances attendues des services. A ce titre, Cap Excellence assure :

- Le financement et la mise en service des équipements neufs,
- Le financement, le renouvellement et la réhabilitation des équipements structurants :
 - Canalisations au-delà d'un linéaire de 12 mètres,
 - Génie civil,
 - Process dès lors qu'ils seraient intégralement renouvelés,
 - Clôtures au-delà de 20 mètres,
 - Espaces verts.

6.4 La représentation du service de l'eau

Cap Excellence est garante de la pérennité des ressources en eaux pour l'alimentation des usagers sur son territoire, ainsi que de la protection des milieux récepteurs.

- A ce titre, Cap Excellence est l'interlocutrice privilégiée des autorités administratives et des collectivités territoriales pour toutes questions générales relatives aux droits d'eau qui rentrent dans son champ de compétences.
- Cap Excellence est représentée par ses élus et ses services dans tous les organismes ayant vocation à protéger et améliorer les ressources en eau.
- L' élu ou les services en charges de l'eau représentent Cap Excellence dans toute démarche ou réflexion portant, au sein du territoire communautaire, sur la rationalisation ou la mutualisation des moyens de production d'eau potable.
- Pour l'exercice de ces représentations, Cap Excellence fait appel, autant que nécessaire, au concours et à l'expertise d'Eau d'Excellence, avec laquelle elle partage informations et connaissances.

6.5 La gestion de crise

Eau Excellence, en tant qu'exploitant public, est garante de la continuité du service hors événement naturel majeur (cyclone, inondations, sécheresse aigue, tremblement de terre, éruption volcanique...), et hors difficultés particulières de fourniture d'eau traitée par le S.I.A.E.A.G, lors des crises susceptibles d'affecter la disponibilité des ressources en eau, la qualité de l'eau distribuée ou le déversement d'eau polluée dans le milieu naturel (épisodes de type orages, inondations, hors période cyclonique). Eau d'Excellence prend à ce titre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des services publics d'eau potable et d'assainissement.

Cependant, Cap Excellence reste étroitement associée à la gestion opérationnelle des situations de crise. Cap Excellence et Eau d'Excellence se tiennent mutuellement informés, en temps réel, de l'évolution de la crise et des mesures prises. En cas d'urgence, Cap Excellence est informée dans les meilleurs délais des mesures prises par sa régie.

Cap Excellence est consultée préalablement à toute prise de décision ou à toute diffusion d'informations relatives à des événements planifiés susceptibles d'avoir un impact important auprès de la population : coupure d'eau significative, limitation de la distribution, interdiction de consommer l'eau.

Cap Excellence et Eau d'Excellence établissent ensemble, dès la première année de la présente convention, un plan de gestion de crises.

Par ailleurs, Cap Excellence entend disposer, en tant que de besoin et en fonction de leur disponibilité, des données d'exploitation et du savoir-faire de sa Régie. Cap Excellence et Eau d'Excellence, se rencontrent autant que de besoin pour une collaboration étroite.

Article 7 – Gestion des travaux

7.1 Répartition des travaux entre Cap Excellence et Eau d'Excellence

Les travaux de renouvellement sont partagés comme suit :

	Travaux réalisés par Eau d'Excellence à ses frais	Travaux réalisés par Cap Excellence à ses frais
Canalisations	Toute opération de renouvellement et de réparation de canalisation en deçà de 12 ml	Toute opération de renouvellement et de création de canalisation Au-delà de 12 ml
Branchements	Toute opération de renouvellement isolé de branchements	Toute opération groupée de renouvellement de branchements (campagne ou couplé au renouvellement de canalisations)
Génie civil (ouvrages et accessoires)	Toute opération d'entretien et de maintenance de l'existant : Huisseries, ferronnerie, Garde-corps, Peintures, etc.	Toute opération de renouvellement, de renforcement et de construction neuve (génie civil)
Equipements	Toute opération d'entretien et de renouvellement des équipements des services (notamment équipements électromécaniques, appareils tournants, hydrostabilisateurs...)	Néant
Espaces verts	Travaux d'entretien	Toute opération de réaménagement

Les travaux de renouvellement à la charge d'Eau d'Excellence comprennent toutes les opérations qui consistent à réhabiliter ou à remplacer par du matériel neuf les équipements devenus impropres à l'usage pour lequel ils ont été conçus (coût de maintenance élevé,

présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète, etc.), et ne rentrant pas dans le cadre des opérations d'entretien et de réparation courante.

Par renouvellement, il est entendu le remplacement d'un matériel par un autre pouvant être différent de celui abandonné mais de même destination et de même potentiel de performance (capacité, qualité, etc.). Ils sont définis par référence à la norme FD X 60-000, par toute opération qui consiste à réhabiliter ou à remplacer par du patrimoine neuf le patrimoine (hors pièces d'usure) devenu impropre à l'usage pour lequel il a été conçu (coût de maintenance élevé, présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète, changement de réglementation sécurité, etc...), et ne rentrant pas dans le cadre des opérations d'entretien citées ci-avant.

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des ouvrages et installations, notamment leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Les travaux de renouvellement ne se substituent pas aux travaux d'entretien et de réparation courante. Pour autant, s'il ne constitue pas un accroissement sensible du patrimoine, le renouvellement, vise à améliorer la qualité des installations, prenant en compte les avancées technologiques et les évolutions des prescriptions relatives aux mises aux normes réglementaires en intégrant, si besoin, des fonctionnalités supplémentaires et des capacités de contrôle/commande/supervision accrues.

La Régie, seule responsable de l'exploitation, doit notamment prendre les mesures suivantes :

- Elle procède à l'entretien et à la maintenance des ouvrages et équipements des services mis à disposition par Cap Excellence ;
- Elle avertit en temps utile et dans un délai suffisant dans le cadre des rapports annuels Cap Excellence afin qu'elle puisse entreprendre les opérations de renouvellement dont elle a la charge ;
- Elle fournit à Cap Excellence l'ensemble des éléments lui permettant de préparer le programme de renouvellement nécessaire (nature des travaux à réaliser, caractéristiques techniques des ouvrages et des équipements à remplacer, conditions de délai, etc.) ;
- Elle facilite l'intervention des entrepreneurs désignés par la Collectivité pour réaliser les études et les travaux de renouvellement ;
- Elle reverse à Cap Excellence, déductions faites des subventions reçues par Cap Excellence, les recettes équivalentes correspondant aux tarifs délibérés par Cap Excellence afin de couvrir les dépenses d'investissement et de fonctionnement qu'elle a engagées pour les services eau et assainissement.

7.2 Règles d'usage

Eau d'Excellence applique les règles suivantes pour la réalisation des travaux lui incombant :

- Les travaux réalisés sont exécutés dans les règles de l'art et respectent, lorsqu'elles existent, les normes et prescriptions techniques d'origine réglementaire ou spécifiées par les constructeurs et fournisseurs. La Régie applique s'il y a lieu les règles relatives à la coordination en matière d'hygiène et de sécurité sur les chantiers ;
- La Régie tient à la disposition de Cap Excellence qui peut en demander la communication au moins une fois par an, la description de tous les travaux réalisés dans le cadre du contrat et le montant détaillé de ces opérations, chantier par chantier ;
- Lorsque les travaux sont sous-traités à des tiers, les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations dans le respect de

l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, entrés en vigueur le 1^{er} avril 2016. ;

- les travaux doivent être exécutés en tenant compte des autres installations placées sous la voie publique. Des demandes de travaux et des déclarations d'intention de commencement de travaux doivent être adressées aux exploitants de ces installations dans les conditions fixées par la réglementation applicable (décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution) ;
- les travaux neufs et les travaux de renouvellement doivent être exécutés de façon que les ouvrages, installations et équipements du service supportent sans dommage toutes les conséquences de l'affectation normale des voies publiques et, s'il y a lieu, de l'usage des propriétés privées tel qu'il est défini par les conventions de servitude.
- Eau d'Excellence s'engage à répondre dans les délais réglementaires aux DICT produites par les entreprises de travaux et autres maîtres d'ouvrages et concessionnaires de réseaux ...

Cap Excellence applique les règles suivantes pour la réalisation des travaux :

- les travaux réalisés sont exécutés dans les règles de l'art et respectent, lorsqu'elles existent, les normes et prescriptions techniques d'origine réglementaire ou spécifiées par les constructeurs et fournisseurs. Cap Excellence applique s'il y a lieu les règles relatives à la coordination en matière d'hygiène et de sécurité sur les chantiers ;
- Cap Excellence remet à la fin des travaux le dossier des ouvrages exécutés à la Régie Eau d'Excellence ; La régie procède à la mise à jour des plans et à l'actualisation des fichiers clients lorsque les travaux donnent lieu à des déplacements de compteurs, à l'intégration de nouveaux clients tant en eau potable qu'en assainissement collectif.
- Les travaux doivent être exécutés en tenant compte des autres installations placées sous la voie publique. Des demandes de travaux et des déclarations d'intention de commencement de travaux doivent être adressées aux exploitants de ces installations (y compris la Régie) dans les conditions fixées par la réglementation applicable (décret n°2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution) ;
- Les travaux neufs et les travaux de renouvellement doivent être exécutés de façon que les ouvrages, installations et équipements du service supportent sans dommage toutes les conséquences de l'affectation normale des voies publiques et, s'il y a lieu, de l'usage des propriétés privées tel qu'il est défini par les conventions de servitude.

Article 8 – Cas particulier du régime des compteurs

8.1 Principes

L'eau distribuée est fournie exclusivement au compteur, sauf pour les poteaux et bouches d'incendie. Les branchements municipaux et les appareils à usage municipal et collectif sont munis de compteurs, exception faite des hydrants.

Les compteurs servant à mesurer les quantités d'eau livrées aux abonnés sont d'un type et d'un modèle conformes à la réglementation en vigueur et agréés conjointement par Cap Excellence et Eau d'Excellence.

Les compteurs et les clapets anti-retour sont renouvelés par Eau d'Excellence à ses frais et risques quelle que soit la cause nécessitant leur renouvellement, sauf usage anormal par l'abonné. Les compteurs sont contrôlés et entretenus par Eau d'Excellence.

8.2 Propriété des compteurs

Tous les compteurs et les clapets anti-retour des compteurs appartiennent à Cap Excellence.

8.3 Renouvellement des compteurs

8.3.1 Conditions de renouvellement

Eau d'Excellence est responsable des conséquences qui pourraient résulter de la défaillance des compteurs. Elle procède à ses frais à leur vérification aussi souvent qu'elle le juge utile, dans des conditions conformes à la réglementation relative au contrôle des instruments de mesure.

La Régie procède au renouvellement des compteurs dans les cas suivants :

- lorsqu'il est constaté que le compteur ne fonctionne plus ou ne peut plus être remis en conformité avec la réglementation en vigueur dans des conditions économiques acceptables ;
- à la demande de l'abonné, lorsqu'il est constaté que le compteur est inadapté à ses besoins ;
- tous les compteurs de plus de 15 ans ;
- compte tenu de l'état dégradé du parc des compteurs remis à la régie par Eau d'Excellence, la Communauté d'Agglomération Cap Excellence se réserve le droit de reprendre « exceptionnellement » cette prestation relevant de la compétence de la régie pour en assurer la maîtrise d'ouvrage et donc le financement. Les modalités de cette prise en charge seront fixées par délibération du Conseil Communautaire.

8.4 Pose des compteurs neufs

Lors de la réalisation d'un branchement neuf, le compteur quel que soit son diamètre et le clapet anti-retour sont fournis et posés par Eau d'Excellence aux frais du demandeur.

La fourniture et la pose font partie intégrante des coûts d'exploitation d'Eau d'Excellence.

8.5 Relève des compteurs

Eau d'Excellence procède au relevé d'index des compteurs, avec une fréquence minimale de :

- Quatre (4) relevés par an pour les abonnés domestiques, professionnels et établissements publics ;
- Un (1) relevé par mois pour les abonnés dits mensualisés, identifiés comme étant des gros consommateurs (définition à arrêter avec Cap Excellence).

CHAPITRE III. OBJECTIFS DE PERFORMANCE DES SERVICES

L'élaboration de la présente convention d'objectifs intervient à une phase charnière de l'organisation des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif de Cap Excellence, afin de redresser les services hérités dans une situation critique.

Cap Excellence est engagée dans une démarche de contrat de progrès avec l'Etat et ses agences, le Département de La Guadeloupe et le Conseil Régional de La Guadeloupe. L'ensemble des objectifs assignés à Eau d'Excellence doit contribuer à l'atteinte des objectifs du contrat de progrès.

Les deux (2) premières années de l'entrée en action de la régie (2017-2018) doivent prioritairement permettre la remise à niveau technique et financière des services d'eau potable et d'assainissement collectif.

Les objectifs couvrent l'ensemble des aspects des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif : aspects techniques, financiers, sociaux, sanitaires, environnementaux et politiques.

Les indicateurs définis en Annexe permettront d'évaluer et de suivre la progression vers ces objectifs.

La réussite du retour en régie passe par plusieurs priorités déclinées en 4 grands objectifs dans la présente convention :

- **Priorité n° 1 : Améliorer la gestion des abonnés**
- **Priorité n°2 : Améliorer la politique de gestion patrimoniale**
- **Priorité n°3 : Améliorer la performance opérationnelle des services d'eau potable et d'assainissement collectif**
- **Priorité n°4 : Rétablir l'équilibre financier de long terme des services**

Article 9 - Améliorer la gestion des abonnés

9.1 Rappel des difficultés initiales

A l'heure actuelle, Cap Excellence fait face à d'importantes difficultés de recouvrement des recettes dues à une « base abonnés » déficiente et à un outil de facturation défaillant de l'ancien opérateur. Ces défaillances et les effets collatéraux de la Loi Brottes (interdiction des coupures d'eau pour les habitations principales) ont abouti à une explosion des impayés depuis 2012.

Pour améliorer le recouvrement des factures et rendre le service plus efficace en la matière, Eau d'Excellence va devoir mener une politique efficace de facturation et de recouvrement définie dans la présente convention.

Cela se traduit par l'acquisition d'un nouveau logiciel de facturation (WATERP), un toilettage en profondeur du fichier des abonnés, l'identification correcte et précise des abonnés, la relève systématique des compteurs, la récupération des RIB des abonnés mensualisés pour souscription de nouveaux contrats de mensualisation, la facturation, le recouvrement des factures, la gestion des impayés en coordination avec l'agent comptable de la régie.

A la date de la reprise en régie, le fichier des abonnés n'est pas à jour : 30 % des clients ne sont pas répertoriés.

9.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence

9.2.1 Fichier des abonnés

Eau d'Excellence s'engage à :

- Toiletter le fichier clientèle existant afin de disposer d'une base saine pour remettre l'ensemble des abonnés dans le circuit de paiement ;
- Assurer la conservation et la mise à jour permanente du fichier des abonnés et des données personnelles qui y sont rattachées (copie des pièces d'identité, RIB...) ;
- Garantir la sincérité et la fiabilité de la « base abonnés ».

Au vu des circonstances et des enjeux que représente la gestion des abonnés, Eau d'Excellence devra mener une politique active de communication et de sensibilisation des abonnés aux services d'eau potable et d'assainissement collectif. Cela doit notamment concourir à la reconnaissance de Cap Excellence en tant qu'autorité organisatrice des services, ainsi qu'à une prise de conscience des enjeux liés au paiement des factures d'eau.

Cette politique sera complémentaire aux actions menées par Cap excellence telles que définies à l'article 6.

Eau d'Excellence s'engage à utiliser le fichier des abonnés conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, et notamment à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Eau d'Excellence accomplit toutes les formalités administratives permettant de tenir à jour le fichier des abonnés, de l'utiliser et de le communiquer au besoin à Cap Excellence.

9.2.2 Outil de facturation et recouvrement

A la date de la reprise en régie, l'outil de facturation apparaît incomplet et obsolète.

L'acquisition et la mise à niveau de l'outil de facturation WATERP sont déjà enclenchées. Eau d'Excellence s'engage donc à assurer, à échéance 2018, la mise en place d'un outil de facturation fiable et robuste.

Les modalités de facturation du service aux abonnés et de recouvrement des factures émises sont fixées par les règlements des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif d'Eau d'Excellence.

Une politique de recouvrement efficace est indispensable pour une gestion financière performante : rigueur dans le respect du processus de recouvrement, rapidité et régularité sont, à cet effet, indispensables.

Eau d'Excellence promouvra la diversité des moyens de paiement offrant la liberté de choix aux abonnés et permettant une gestion rigoureuse de la facturation et du recouvrement.

Si la recherche de l'efficacité du recouvrement des factures est incontournable, elle ne doit pas se faire au détriment des abonnés rencontrant des difficultés de paiement. Ces derniers devront être orientés le cas échéant vers les dispositifs d'accompagnement internes ou externes existants et pour lesquels la Régie se serait prononcée.

9.2.3 Gestion des abonnés

Eau d'Excellence s'engage à une gestion réactive des demandes des usagers.

A ce titre, la régie prend en charge l'ensemble des opérations techniques, financières et commerciales relatives à la gestion des usagers et des abonnés.

Ces opérations comprennent :

- L'instruction des demandes de raccordement,
- Le raccordement des nouveaux abonnés,
- La réalisation et la mise en service des branchements,
- La gestion et le suivi commercial des abonnements, y compris la réponse aux demandes d'information et aux signalements des abonnés et usagers,
- La mise en place et le renouvellement des dispositifs de comptage,
- Le relevé des consommations, la préparation, le contrôle et l'expédition des factures,
- Le recouvrement des factures et le contentieux,
- L'accueil physique et téléphonique des usagers,
- La communication,
- La mise en œuvre des règlements de services.

Eau d'excellence s'engage également à intervenir dans les délais suivants :

Accueil téléphonique	Assuré 24 h/ 24 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ horaires de bureau : centre d'appel Eau d'Excellence ▪ hors horaires de bureau et jours fériés : prestataire
Réponse aux courriers	15 jours ouvrés
la réalisation d'un devis de branchement	20 jours ouvrés après visite de notre agent chez le client,
Réalisation des travaux de branchement	8 semaines après réception des autorisations administratives et paiement du devis,
Mise en service d'un nouvel abonnement	2 jours ouvrés suivant la demande
Information de toute consommation anormale constatée après relevé des compteurs	Au plus tard au moment de l'envoi de la facture (loi Warsmann)
Information des clients de toute interruption de service programmée.	48 heures avant intervention
Traitement des demandes d'abonnements faites par écrit	10 jours ouvrés à compter de leur réception

La régie s'engage à mettre en place annuellement une procédure d'évaluation afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers vis-à-vis du délai de réponse et du contenu de la réponse, mais aussi vis-à-vis des interventions.

La régie doit être en mesure de calculer l'indicateur officiel du nombre de réclamations écrites, de dresser la liste des motifs de réclamation et d'en faire une analyse circonstanciée qui sera remise à Cap Excellence avant le 1^{er} avril de l'année n+1.

Un système de gestion des demandes écrites et téléphoniques permettant de suivre les délais de réponse sera mis en place et partagé avec Cap Excellence via une plateforme d'échanges ou tout autre système d'informations.

Sur la base de la mesure de la satisfaction des abonnés de l'année n, Cap Excellence et Eau d'Excellence décident lors d'un bilan annuel (au plus tard le 30 juin de l'année n+1) des actions correctives prioritaires nécessaires à conduire lors de l'exercice suivant.

9.2.4 Règlements des services

Les règlements des services d'eau potable et d'assainissement collectif et les dispositions de la présente convention se doivent d'être cohérents. Eau d'Excellence s'engage à appliquer les règlements de services délibérés par le conseil d'administration d'Eau d'Excellence et à en vérifier leur bonne application par les usagers.

Eau d'Excellence en assure la diffusion dans les conditions prévues par la législation en vigueur, à savoir :

- La mise à disposition sur le site internet de la régie <http://www.eaudexcellence.fr> ;
- La transmission d'un exemplaire sous format papier ou informatique (selon le souhait de l'abonné) de chaque règlement au moment de la demande d'abonnement ;
- La transmission d'un exemplaire à tout moment sur simple demande de l'abonné ;
- La mise à disposition de règlements de services aux points d'accueil de la Régie, au siège de Cap Excellence et tout autre lieu dans lequel ces règlements sont gratuitement mis à disposition.

Article 10 - Améliorer la connaissance et la gestion patrimoniale du service

10.1 Rappel des difficultés initiales

A l'heure actuelle, la connaissance du patrimoine des services est déficiente et nécessite une véritable mise à niveau pour garantir les meilleurs choix d'investissements stratégiques à venir des services

Cap Excellence dispose aujourd'hui d'une connaissance limitée de son patrimoine particulièrement sur le territoire de Baie-Mahault.

Le renforcement de cette connaissance associée au développement d'une réelle stratégie de gestion du patrimoine constitue un enjeu fort pour les services d'eau potable et d'assainissement collectif communautaire.

10.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence

10.2.1 Une connaissance du service plus poussée

Dans un délai de 12 mois après le début de la présente convention, Eau d'Excellence devra établir l'état des lieux, de l'ensemble du réseau et des ouvrages dans la perspective d'améliorer la qualité de service. Cet état des lieux intégrera un plan de géolocalisation du réseau et des ouvrages annexes, tenu à jour annuellement.

Dans la limite des travaux qui lui sont confiés, Eau d'Excellence veille à la mise en œuvre des schémas directeurs couplés à un système d'information orienté prioritairement vers la modernisation des outils de pilotage du patrimoine et des réseaux.

Lorsque la Régie est sollicitée par Cap Excellence au sujet d'un document d'urbanisme, elle est tenue d'indiquer dans le délai fixé, à la Communauté d'Agglomération tous les éléments en sa possession permettant à cette dernière de répondre correctement à ses obligations légales du code de l'urbanisme.

10.2.2 La création de l'inventaire

Cap Excellence ne dispose pas d'un inventaire à jour des ouvrages lors de leur mise à disposition de la Régie. L'inventaire est donc à créer au plus tard 12 mois après la date la date de prise d'effet de cette convention, conformément à l'Article 15.1.

10.2.3 Régime juridique des biens

10.2.4 Biens en dotation [NNC4] [NNC5]

Les biens mis en dotation font partie intégrante des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif. Ils ont été affectés à la Régie Eau d'Excellence, qui dispose, aux fins d'assurer sa mission de service public, de l'ensemble des pouvoirs de gestion et d'administration de ces biens à l'exception du droit d'aliéner les biens immobiliers et les biens immatériels.

La démolition totale d'un ouvrage affecté au service public de l'eau potable ou de l'assainissement collectif, et non reconstruit postérieurement, nécessitera l'accord préalable de Cap Excellence.

Eau d'Excellence ne dispose pas du droit de consentir des servitudes ou d'accepter un bornage, ces actes relevant de la compétence de Cap Excellence.

Les simples décisions de délimitation du domaine restent de la compétence de Cap Excellence.

Les travaux de grosses réparations au sens des articles 605 et 606 du code civil sont à la charge de Cap Excellence [NNC6]. À cette fin, la régie Eau d'Excellence a l'obligation d'entretenir les biens mis à disposition, de réaliser tous travaux propres à en garantir l'affectation aux services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif et à en assurer le renouvellement conformément à la répartition prévue dans ladite convention [NNC7]. Elle en perçoit les fruits et produits et passe tous les contrats se rattachant à ces biens.

La régie Eau d'Excellence acquitte les contributions et taxes de toute nature, existantes ou à venir, et notamment les impôts fonciers. Leur paiement est dû directement par la régie. Dans le cas où Cap Excellence recevrait la demande de paiement, le service destinataire en informe la Régie (en transmettant le document) qui procède au paiement.

La Régie assure la responsabilité de ces biens ainsi que les actions en justice qui s'y rapportent. Cette affectation est également constitutive de droits réels sur les biens. Ces droits réels confèrent à la Régie, dans les conditions précisées ci-après, les prérogatives et obligations du propriétaire.

La régie Eau d'Excellence prend en charge les biens que lui remet Cap Excellence dans l'état où ils se trouvent, sans pouvoir invoquer (hors défauts indiqués dans les schémas directeurs), à aucun moment, leurs états et dispositions pour se soustraire aux obligations du présent contrat ou prétendre à une quelconque indemnité.

Dès que, pour un bien, la régie Eau d'Excellence fera le constat qu'il n'est plus utile au service public de l'eau potable ou de l'assainissement collectif, il en sera fait retour gratuitement à Cap Excellence par délibération du Conseil Communautaire de Cap Excellence et du conseil d'administration d'Eau d'Excellence. Le bien sera provisoirement sous la responsabilité de la régie Eau d'Excellence jusqu'à ce que la Communauté d'Agglomération en reprenne physiquement la gestion ou le vende.

A la prise d'effet de la présente convention, aucun bien n'a été mis en dotation.

10.2.5 Bien mis à disposition

Pour les biens mis à disposition, le présent contrat vaut convention d'occupation du domaine public (COD), conclue entre la Communauté d'Agglomération et la régie Eau d'Excellence, pour acter cette mise à disposition.

Les obligations du propriétaire, prévues aux articles 605 et 606 du code civil, sont transférées à la Régie. Cette dernière acquitte les contributions et taxes de toute nature, existantes ou à venir, liées à la mission qui lui est confiée et dues par elle-même en tant qu'occupant, y compris les impôts fonciers. Leur paiement sera dû directement par la Régie. Dans le cas où la Communauté d'Agglomération reçoit la demande de paiement, le service destinataire en informe la régie Eau d'Excellence (en transmettant le document) qui procédera au paiement.

Le régime correspond à une occupation temporaire et révocable des biens, pour la durée du présent contrat d'objectifs, à compter de la prise d'effet de la présente convention.

La régie Eau d'Excellence est autorisée à percevoir les redevances éventuelles liées à l'usage de ces biens. À cette fin, Eau d'Excellence peut contracter avec des tiers sous réserve de l'acceptation formelle préalable de Cap Excellence par simple courrier.

La régie Eau d'Excellence a des droits réels qui ne doivent pas conduire à prendre des engagements au-delà de la durée du contrat d'objectifs (exception faite des conventions d'achat, de vente d'eau en gros, de déversement, spéciale de déversement...), dans les mêmes conditions qu'à l'article précédent « Bien en dotation ».

La régie Eau d'Excellence n'a pas le droit de vendre, ni de consentir des servitudes ou d'accepter un bornage ou un alignement sans accord de la Communauté d'Agglomération. Les simples décisions de délimitation du domaine restent de la compétence de Cap Excellence.

[NNC8] La régie Eau d'Excellence prend en charge ces biens dans l'état où ils se trouvent, sans pouvoir invoquer, à aucun moment, leurs états et dispositions pour se soustraire aux obligations du présent contrat ou prétendre à une quelconque indemnité. Compte tenu des charges transférées à la régie Eau d'Excellence, la mise à disposition de ces biens, dans le cadre du présent contrat, est réalisée à titre gratuit.

Lors de la remise à la Communauté d'Agglomération d'un bien mis à disposition, non indispensable au service public de l'eau ou de l'assainissement, ce bien sera provisoirement, sous la responsabilité de la régie Eau d'Excellence jusqu'à ce que la Communauté d'Agglomération en reprenne physiquement la gestion ou le vende.

Lors de la reprise en gestion par la Communauté d'Agglomération, la sortie du bien du service public de l'eau potable ou de l'assainissement collectif sera constatée par la Direction d'Eau d'Excellence et la Direction Générale de Cap Excellence au moyen d'un procès-verbal contradictoire.

10.2.6 La planification des renouvellements

Une fois l'inventaire des services réalisés, Eau d'Excellence proposera à Cap Excellence dans un délai de 3 mois un plan pluriannuel de renouvellement pour la durée restante de la convention. Cela fera l'objet d'une annexe dédiée à la présente convention. Cette planification reposera à la fois sur les bonnes pratiques en matière de maintenance des équipements, l'âge des équipements, leur état. Eau d'Excellence distinguera dans cette programmation les éléments relevant de la responsabilité de Cap Excellence en application de l'article 7 de la présente convention, de manière à mettre en évidence les actions nécessaires pour l'atteinte de l'ensemble des objectifs opérationnels de la présente convention.

10.2.7 La constitution d'un SIG

À la reprise en gestion directe des services d'eau potable et d'assainissement collectif, Cap Excellence ne disposait pas d'un Système d'Information Géographique.

Conformément à l'Article 15.2, Eau d'Excellence s'engage à acquérir et mettre en œuvre un nouvel outil SIG avant le 30 juin 2018 dans les conditions suivantes :

- Benchmark des solutions envisageables en favorisant des solutions logicielles ouvertes et garantissant l'interopérabilité du système en fin de convention ;
- Propositions de la solution à retenir à Cap Excellence et validation par l'autorité organisatrice ;
- Acquisition du nouvel outil, en garantissant des droits d'accès à distance à Cap Excellence et une compatibilité des couches SIG avec l'outil SIG de Cap Excellence ;
- Digitalisation des plans existants ou transfert depuis d'éventuels formats préexistants ;
- Intégration au fil de l'eau des données géolocalisées des interventions terrain des agents d'Eau d'Excellence pour l'intégralité des interventions d'entretien et de maintenance ;
- Géolocalisation des compteurs et des branchements avec une précision de classe A et une interface avec le fichier des abonnés ;
- Géolocalisation de l'ensemble des organes affleurant du service d'eau potable : bouches à clés, ventouses, purges, stabilisateurs de pression a minima ;
- Mise à jour de la géolocalisation des réseaux avec une précision de classe A lors des travaux neufs, sous réserve de la communication, par Cap Excellence, des éléments d'information, sous format informatique compatible.

Dans un délai de 12 mois suivant la prise d'effet de la présente convention, Eau d'Excellence aménage un accès à distance au SIG pour Cap Excellence dans des conditions à définir conjointement entre les deux parties. Cet accès devra permettre à Cap Excellence d'accéder à J+1 aux dernières données mises à jour du SIG. Une mise à jour annuelle des bases de données constitutives du SIG seront transmises avant le 1^{er} juin de chaque année.

10.2.8 La mise en place d'une supervision

Eau d'Excellence s'engage mettre en place une supervision globale du service. Elle devra permettre de gérer en temps réel, le réseau comme suit :

- Collecte et traitement des données de la télégestion (télégestion des compteurs de sectorisation et éventuellement de la télérelève) ;
- Visualisation cartographique du réseau et des secteurs de consommation avec le positionnement des équipements et l'affichage des mesures disponibles ;
- Suivi des données relatives à la recherche de fuites (écoute permanente),
- Suivi des performances hydrauliques du réseau, en particulier l'évolution quotidienne des volumes de fuites et des rendements.[NNC9]

L'outil devra également permettre le calcul des principaux indicateurs annuels nécessaires notamment à l'établissement des rapports annuels sur le prix et la qualité des services d'eau potable et d'assainissement collectif.

Dans un délai de 12 mois suivant la prise d'effet de la présente convention, Eau d'Excellence aménage un accès à distance à la télégestion pour Cap Excellence dans des conditions à définir conjointement entre les deux parties. Dans un délai de 24 mois suivant la prise d'effet de la convention, une supervision est mise en service de façon à permettre à Cap Excellence d'accéder en temps réel aux données des services. Les bases de données afférentes aux mesures de la supervision seront transmises avant le 1^{er} juin de chaque année à Cap Excellence.

10.2.9 La modélisation hydraulique

Une modélisation hydraulique du fonctionnement des réseaux d'eau potable des Abymes, de Pointe-à-Pitre et de Baie-Mahault a été développée par Cap Excellence. Dès la prise d'effet de la présente convention, elle sera mise à disposition d'Eau d'Excellence, qui en assurera la mise à jour à une fréquence a minima annuelle. Eau d'Excellence s'engage par ailleurs à réaliser, sur demande de Cap Excellence, toute modélisation nécessaire au développement, au renforcement ou à la restructuration du réseau d'eau potable (création de réservoir, mise en œuvre d'une nouvelle ressource, renouvellement de canalisations, etc.).

Article 11 - Favoriser l'autonomie du service à travers l'amélioration de sa performance

11.1 L'amélioration du rendement des réseaux d'eau potable

11.1.1 Rappel des difficultés initiales

Le rendement du réseau d'eau potable s'établissait en 2015 à 55,8 %, avec une dégradation particulièrement marquée sur la commune de Baie-Mahault (nombreuses fuites et compteurs bloqués) et sur le secteur des Grands-Fonds Abymes.

L'un des leviers d'actions que le service peut activer à court et moyen terme afin de réduire sa dépendance vis-à-vis du SIAEAG est l'amélioration du rendement du réseau d'eau potable.

L'un des objectifs poursuivis par la présente convention d'objectifs sera donc d'améliorer le rendement des réseaux d'eau et l'indépendance hydraulique du territoire.

11.1.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence

Les projets d'investissements seront focalisés vers la réduction des fuites. Cette réduction des fuites sera privilégiée.

11.1.3 Programme de recherche de fuites

Eau d'Excellence s'engage dans un délai de 3 mois suivant la prise d'effet de la présente convention, à renforcer les moyens humains affectés à la recherche active et à la réparation des fuites.

Eau d'Excellence s'engage à présenter au plus tard le 1/10 de l'année n à Cap Excellence un projet de programme de recherche de fuites de l'année n+1, dans lequel sont notamment détaillés le calendrier prévisionnel d'intervention, les moyens humains et techniques qui seront mobilisés ainsi que les secteurs du service qu'il est prévu d'inspecter.

Il est arrêté conjointement, en tenant compte des éventuels souhaits de Cap Excellence.

Un bilan de la mise en œuvre du programme de recherche de fuites est présenté à Cap Excellence dans la partie technique du rapport annuel.

Suite aux travaux de pose de vannes et compteurs de sectorisation réalisés dans le cadre du schéma directeur d'eau potable Abymes-Pointe à Pitre, la Régie Eau d'Excellence devra présenter avant le 1^{er} janvier 2018 à Cap Excellence un programme de sectorisation de nuit pour cette partie du territoire ainsi que les actions de recherche de fuites qui ont été réalisées au cours de l'année 2017.

11.1.4 Plan d'actions

Afin d'améliorer durablement le rendement du réseau et d'en améliorer la gestion, Cap Excellence a délibéré en décembre 2016 sur un plan d'actions de réduction des pertes des réseaux de distribution d'eau potable. Ce plan se décline en 17 fiches actions.

Eau d'Excellence s'engage à mettre en place les actions relevant de sa responsabilité au titre du tableau suivant :

Actions (Source SAFEGE)	Sur le	Prise en charge
1-		
1-1. Mise en place d'outils de gestion	Court terme	Eau d'Excellence
2-		
2-1. Mise en place d'outils d'exploitation	Court terme	Eau d'Excellence
2-2. Améliorer la connaissance des consommations	Long terme	Eau d'Excellence
2-3. Gestion du parc de compteurs généraux	Court terme	Eau d'Excellence
2-4. Gestion du parc de compteurs des usagers	Long terme	Eau d'Excellence
2-5. Sectorisation primaire	Court terme	CAPEX ou Eau d'Excellence
2-6. Sectorisation secondaire	Court terme	CAPEX ou Eau d'Excellence
2-7. Ecoute permanente	Court terme	Eau d'Excellence
2-8. Modélisation hydraulique	Moyen terme	CAPEX
2-9. Localisation fuites	Court terme	Eau d'Excellence
3-		
3-1. Réduction de pression	Moyen terme	CAPEX
3-2. Gestion des pressions sur Caraque [NNC10]	Court terme	CAPEX
4-		
4-1. Remplacement des branchements	Long terme	CAPEX
4-2. Remplacement des canalisations	Long terme	CAPEX
4-3. Réparation des fuites	Court terme	Eau d'Excellence
4-4. Amélioration du réseau	Long terme	CAPEX
4-5. Suivi des travaux	Long terme	Eau d'Excellence / CAPEX

Compte tenu de l'état dégradé du rendement des réseaux mis à la disposition d'Eau d'Excellence, la Communauté d'Agglomération Cap Excellence se réserve le droit de récupérer « exceptionnellement » les prestations se rapportant à la recherche et à la réduction de fuites relevant des actions ci-dessus de la Régie, pour en assurer la maîtrise d'ouvrage et donc le financement. Cela pourra notamment concerner l'acquisition de matériel (type prélocalisateurs de fuites), qui sera alors mis à disposition de la Régie.

11.1.5 Rendement

La législation en vigueur a défini un rendement minimum de distribution et impose la mise en place d'un plan d'action en cas de rendement inférieur à 85%. Le rendement doit être supérieur à 85%, ou supérieur à 65% + 1/5e de l'indice linéaire de consommation.

Eau d'Excellence s'engage à atteindre les objectifs des indicateurs de performance définis par l'ONEMA et précisés en Annexe.

11.2 L'amélioration des performances du réseau d'eaux usées

11.2.1 Rappel des difficultés initiales

Actuellement le service souffre d'un taux de raccordement aux réseaux d'eaux usées insuffisant notamment à Baie Mahault. Cette insuffisance de raccordement constitue un enjeu pour Eau d'Excellence, autant du point de vue sanitaire, que de celui de recettes nouvelles pour le service d'assainissement collectif.

Le réseau d'assainissement collectif est vétuste (infiltrations, contre-pentes, casses ...) et subit également, dans certains secteurs, des débordements lors et en dehors des épisodes pluvieux, ainsi que des dépotages et rejets sauvages de graisses.

11.2.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence

11.2.3 Amélioration du raccordement au réseau d'eaux usées en quantité et en qualité

Taux de raccordement :

Cap Excellence s'engage à promouvoir la politique d'amélioration des raccordements au réseau d'assainissement collectif. Pour ce faire, elle s'engage à mener une politique de communication ainsi qu'à aider financièrement l'intégration de nouveaux abonnés dans le service public dans le cadre des travaux à engager.

Pour sa part, Eau d'Excellence s'engage à appuyer la politique de raccordement de Cap Excellence par :

- La promotion de l'obligation et de l'intérêt du raccordement auprès des abonnés raccordables,
- La fourniture de conseils et de prescriptions pour l'établissement de branchements neufs,
- Le contrôle de la conformité des branchements raccordés au réseau,
- La mise à jour du fichier des abonnés du service d'assainissement collectif.

La Régie dispose d'une exclusivité pour établir les branchements neufs du service.

Nature des effluents déversés

De manière préventive, Eau d'Excellence s'organise pour enregistrer à l'occasion des demandes de raccordements et d'abonnement, l'activité qui sera exercée par le pétitionnaire dans le ou les locaux concernés ; ces raccordements pouvant faire l'objet de conventions spéciales de déversement.

Les conditions de déversement sont fixées dans le règlement de service.

La Régie est tenue de contrôler les branchements et les déversements. Elle est tenue de provoquer les mesures coercitives prévues par le règlement de service ou par les conventions spéciales de déversement à l'encontre des usagers qui déverseraient un effluent non conforme dans les conditions de l'article 5.3.1 du présent contrat.

11.2.4 Canalisations et système de traitement des eaux usées

La Régie assure la surveillance, le bon fonctionnement et l'entretien du système de traitement des eaux usées.

La Régie met en œuvre le diagnostic permanent des réseaux d'assainissement et l'autosurveillance du système d'assainissement collectif (ouvrages de collecte et d'épuration conformément à la réglementation).

Tous les documents concernés par cette autosurveillance sont mis à la disposition de Cap Excellence.

Article 12 - Rétablir l'équilibre financier des services

12.1 Rappel des difficultés initiales

Actuellement, la difficulté pour Cap Excellence est de disposer de services à l'équilibre budgétaire, notamment en raison du déséquilibre structurel du budget eau potable, imputable en majeure partie à une explosion des charges d'achats d'eau au cours des derniers exercices.

Un des enjeux majeurs de la convention d'objectifs est donc de permettre aux services d'eau potable et d'assainissement collectif de retrouver des capacités financières de façon à atteindre un équilibre financier durable tant pour l'exploitation et que pour les investissements nécessaires à la bonne conduite du service.

De par sa fonction de facturier et de recouvreur des recettes des services, le rôle d'Eau d'Excellence est donc prépondérant dans l'atteinte de la bonne santé financière des services.

12.2 Les attentes de Cap Excellence et les objectifs d'Eau d'Excellence

12.2.1 Les niveaux de prix

Eau d'Excellence s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour garantir la stabilité du prix de l'eau potable et de l'assainissement collectif, pendant toute la durée du présent contrat.

Les prix sur lesquels porte l'engagement de stabilité sont les prix hors taxes, exprimé en euros courants de l'année de prise d'effet du présent contrat, à l'exclusion de toute redevance versée à des tiers. Pendant toute la durée du contrat, le prix de vente sera calculé à partir de la formule de révision des tarifs validée par le Conseil d'Administration d'Eau d'Excellence.

12.2.2 Une gestion financière rigoureuse

Eau d'Excellence devra maîtriser ses charges d'exploitation et rechercher tous les gains de productivité possibles.

Cet objectif de maîtrise des coûts de fonctionnement s'inscrit dans une logique de responsabilité à moyen terme et s'applique quelle que soit l'évolution de la consommation d'eau pendant la durée du contrat. Il porte notamment sur les dépenses d'achat d'eau au SIAEAG et les dépenses de personnel, ces dernières constituant un poste majeur. Ainsi, l'évolution de la masse salariale de la Régie ne devra pas excéder :

- 5% en moyenne entre 1^{er} juillet 2017 et le 31 décembre 2018 ;
- 2% entre le 1^{er} janvier 2019 et le 1^{er} janvier 2020

Cet objectif d'évolution s'entend à périmètre d'activité constant et sera naturellement adapté en cas de modification notable de ce périmètre. Par ailleurs, il pourra être révisé si les indices de référence (inflation, point fonction publique...) s'élèvent ou s'abaissent à des niveaux très différents de leur valeur actuelle.

Toutefois, la Régie ne saurait être tenue responsable de l'augmentation de la masse salariale des agents mis à disposition par Cap Excellence.

Un plafond d'emploi annuel sera arrêté lors de l'approbation du budget annuel de la Régie. Chaque année, à l'occasion du débat d'orientation budgétaire, la Régie soumettra au conseil d'administration un effectif cible à 3 ans, défini en fonction des prévisions d'évolution de son activité.

12.2.3 Un suivi analytique

La Régie se dotera immédiatement, à partir du 1^{er} juillet 2017, d'une comptabilité analytique sur l'ensemble de ses activités.

Dès la mise en place de cet outil, la Régie proposera à Cap Excellence un tableau de bord analytique détaillé sur l'ensemble de ses activités, permettant un suivi individualisé des produits et charges par fonction d'exploitation.

La maîtrise des charges de fonctionnement permettra d'assurer un niveau d'autofinancement satisfaisant des investissements et de mener une politique d'endettement soutenable à moyen et long termes. Cette politique d'endettement de la Régie veillera à permettre la réalisation du programme d'investissement prévu, sans compromettre pour autant l'objectif de maîtrise du prix de l'eau pour les années ultérieures.

Une fois par an, la Régie transmettra à Cap Excellence un business plan à moyen terme actualisé, qui intégrera l'ensemble des projections financières d'exploitation, d'investissement et de financement.

12.2.4 Une politique de recouvrement efficace

Les modalités de facturation du service aux abonnés sont fixées par le règlement des services public de l'eau et de l'assainissement. Les modalités de recouvrement des factures émises seront conformes aux prescriptions desdits règlements.

Eau d'Excellence mènera une politique de recouvrement efficace pour une gestion financière performante : rapidité, régularité et rigueur sont, à cet effet, indispensables.

La Régie mettra en place, au niveau de ses services comptables et contentieux, une organisation et des procédures permettant d'atteindre les objectifs en termes de délais de recouvrement et de taux d'impayés. Elle pourra promouvoir le choix des moyens de paiement permettant une gestion rigoureuse du recouvrement, sans restreindre toutefois la liberté de choix des abonnés.

Toutefois, la recherche de l'efficacité dans le recouvrement des factures ne doit pas aller à l'encontre de l'attention qui doit être portée aux abonnés rencontrant des difficultés de paiement.

La Régie propose à ces abonnés des échéanciers de paiement adaptés à leur situation et les informe des aides susceptibles de leur être apportées par les services sociaux.

CHAPITRE IV. OBJECTIFS DE MOYENS DES SERVICES

Article 13 – Le personnel du service

La mobilisation de tous les acteurs de la gestion de l'eau

Le personnel d'Eau d'Excellence constitue le moteur de la réussite de cette convention d'objectifs.

95 agents ont été transférés de l'ancien exploitant à la régie.

L'une des difficultés consiste à créer une dynamique d'équipe et à motiver un personnel qui a parfois rejoint la régie par défaut.

De plus, le personnel nouvellement recruté doit se familiariser avec les logiciels et le matériel dont se dotera la régie (y compris sur l'outil de facturation récemment mis en œuvre) ou avec les nouvelles procédures et les nouveaux règlements de service.

Cette convention d'objectifs prévoit donc des formations et un temps d'adaptation afin de permettre au personnel d'Eau d'Excellence de se familiariser avec son nouvel environnement.

Cette convention est une démarche collective qui fixe les orientations pour tout le personnel et lui permet de s'inscrire dans une démarche de performance, au service des usagers de Cap Excellence.

La convention d'objectifs donne donc les moyens au service de se doter d'outils et d'une politique de performance qui permet aux agents de travailler dans les meilleures conditions possibles, dans une culture d'amélioration continue du service du public.

13.1 Conditions de travail des agents

Eau d'Excellence recrute et affecte à l'exécution du service du personnel qualifié et approprié aux besoins, par des contrats de droit privé.

Eau d'Excellence est tenue d'exploiter les ouvrages et installations du service en conformité avec la réglementation relative aux conditions de travail des salariés.

Les agents d'Eau d'Excellence assurant la surveillance des installations doivent être munis d'un signe distinctif et porteurs d'une carte mentionnant leurs fonctions.

13.2 Obligations des agents relative à la continuité du service

Eau d'Excellence est garante de la continuité du service.

A ce titre, Eau d'Excellence doit disposer de tous les moyens humains, en quantité et compétences, nécessaires à la parfaite gestion du service.

Afin de garantir cette continuité, Eau d'Excellence doit organiser un service d'astreinte disponible tous les jours de l'année, 24h sur 24.

Elle est donc tenue de disposer en permanence d'agents résidant sur le territoire de Cap Excellence ou ses communes limitrophes, susceptibles d'intervenir dans un délai de maximum

d'une heure (compté du moment où Eau d'Excellence est informée de toute évènement nécessitant une intervention physique.) [NNC11]

Les agents que la régie aura fait assermenter pour la surveillance de la distribution de l'eau portent un signe distinctif et sont munis d'un titre attestant leurs fonctions.

Les agents d'Eau d' Excellence ont libre accès aux installations des abonnés pour tous relevés, vérifications et travaux utiles.

13.3 Une gestion des ressources humaines s'inscrivant au cœur d'un projet de service

Eau d'Excellence s'engage à mettre en place une gestion des ressources humaines socialement performante afin de favoriser le développement et l'épanouissement professionnel des compétences des agents d'Eau d' Excellence.

Elle met en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), reposant notamment sur les principes suivants :

- Favoriser la compréhension et le partage par chacun des orientations et des démarches d'Eau d' Excellence,
- Développer une politique de formation et d'accompagnement du personnel administratif relative à la gestion des abonnés : Les personnes à l'accueil de la Régie doivent être en mesure de se référer aux règlements de service, de répondre aux questions de base de façon satisfaisante et dans un délai raisonnable.
- Encourager le dialogue social,
- Contribuer au décloisonnement entre métiers et secteurs d'activités,
- Développer l'échange des bonnes pratiques

La qualité du dialogue social doit refléter le bon niveau de concertation et d'implication des partenaires sociaux. A cet égard, Eau d'Excellence doit animer un dialogue social fondé sur la transparence de ses démarches et le bon fonctionnement de ses instances. La transparence des démarches repose notamment sur la qualité de l'information fournie au personnel et à ses représentants. Elle peut être évaluée par l'exhaustivité et la précision des bilans sociaux et des rapports de situation comparée annuels.

Le bon fonctionnement des instances de concertation est notamment mesuré par la régularité des réunions du comité d'entreprise, des délégués du personnel et des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Eau d'Excellence dressera chaque année, dans le cadre du compte-rendu annuel susmentionné, un bilan de sa politique de formation et d'accompagnement du personnel.

- La qualité du dialogue social doit refléter le bon niveau de concertation et d'implication des partenaires sociaux.
- Ce dialogue social doit s'accompagner d'une communication interne adaptée répondant aux objectifs suivants :
 - Favoriser la compréhension et le partage par chacun des orientations et des démarches d'Eau d'Excellence,
 - Contribuer au décloisonnement entre métiers et secteurs d'activités,
 - Développer la culture d'Eau d'Excellence et l'échange des bonnes pratiques.

13.4 Une gestion des ressources humaines favorisant l'égalité professionnelle

Cap Excellence, dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, s'est engagée dans une double démarche à la fois de management de diversité mais également d'insertion par l'activité économique et de prévention de toute forme de discrimination.

13.4.1 Le management de la diversité

La présente convention d'objectifs s'inscrit dans la démarche de « management de la diversité », choisie par Cap Excellence, qui vise à promouvoir la diversité et la mixité au sein des services de l'agglomération.

Cette logique de diversité renvoie aux enjeux économiques de l'égalité dans le sens où elle s'inscrit dans un objectif de performance économique et commerciale en cherchant à rapprocher les caractéristiques des agents de celles des usagers.

Eau d'Excellence s'engage donc dans cette démarche et met en place un plan d'action visant à lutter contre les discriminations, en sensibilisant sans discriminer, afin de veiller à ce que chaque employé puisse accéder de façon égalitaire au dispositif existant.

Dans ce cadre, Eau d'Excellence, en accord avec la direction des ressources humaines de Cap Excellence entend étendre le champ de son action à l'ensemble des domaines possibles de discrimination et notamment :

- le genre,
- l'âge,
- la situation face au handicap ou à l'inaptitude
- l'origine ethnique réelle ou supposée,
- l'orientation sexuelle,
- les opinions politiques, syndicales ainsi que les modes de vie...

13.4.2 L'insertion par l'activité économique

Cap Excellence et sa Régie s'engagent à mener une vraie politique d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Sont notamment concernés, les demandeurs d'emploi de longue durée, les allocataires du revenu de solidarité active, les personnes reconnues travailleurs handicapés, les jeunes sortis sans qualification à l'issue de leur scolarité ou sans expérience professionnelle, les personnes relevant d'un dispositif de l'insertion par l'activité économique.

Cette démarche d'insertion correspond aux objectifs définis dans le Contrat de territoire.

Article 14 – Les moyens matériels du service

La qualité de l'eau est intimement liée à la qualité des infrastructures.

A la date de la reprise en régie, Cap Excellence et Eau d'Excellence ne bénéficient pas d'un inventaire actualisé des installations du service. Cette situation est un frein à une bonne politique de gestion patrimoniale.

L'une des priorités de la régie, qui apparaît comme essentielle à une bonne gestion du service, sera donc la mise-à jour l'inventaire du patrimoine le plus rapidement possible.

En effet, l'actualisation de l'inventaire des installations et le contrôle fréquent de son état permettra à terme à Cap Excellence de maintenir une qualité de service irréprochable.

Cap Excellence entend poursuivre les efforts engagés en matière d'infrastructures et de réseaux, afin de répondre aux enjeux en matière de qualité de la ressource, à la fois pour des raisons sanitaires, mais également pour préserver les écosystèmes.

14.1 Inventaire des installations

14.1.1- Actualisation de l'inventaire

A la date de la reprise en régie, Eau d'Excellence ne dispose pas d'un inventaire actualisé. Les données de l'ancien exploitant n'ont pas été récupérées en totalité et cela constitue un frein à la mise en œuvre d'une politique patrimoniale efficace.

L'inventaire est donc à créer au plus tard 12 mois après la date de prise d'effet de cette convention.

L'inventaire a pour objet de dresser la liste des ouvrages, équipements et installations du service. Il doit permettre d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution.

L'inventaire tenu par Eau d'Excellence fournit, pour chacun des équipements et installations qu'elle exploite, au moins les informations suivantes :

- une description sommaire
- leur localisation
- leur état général,
- leur date de mise en service
- le numéro de série des équipements,
- la valeur estimée des équipements,
- la date de mise en service des équipements,
- la durée de vie résiduelle estimée des équipements,
- le programme prévisionnel de gros entretien et de renouvellement.

14.2 Constitution du Système d'Information Géographique

À la date d'effet de la Convention, Cap Excellence remet à Eau d'Excellence tous les plans et documents en sa possession intéressant les installations y compris les plans des réseaux sous format informatique lorsqu'ils existent.

La Collectivité fournit également à Eau d'Excellence les fonds de plans cadastraux numérisés lorsqu'elle en dispose.

Eau d'Excellence en assure immédiatement la conservation et la mise à jour (sous réserve d'avoir un SIG et ainsi que les plans et dossiers techniques).

- **Délai de constitution du Système d'Information Géographique**

La constitution de la base de données comprenant les caractéristiques des équipements devra être achevée avant le 30 juin 2018.

- **Objectif concernant l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale**

Eau d'excellence s'engage à obtenir un indice de connaissance et de gestion patrimoniale de 100 /120 dans un délai de 2 ans.[NNC12]

14.2.1 Remise des documents relatifs au service

Eau d'Excellence s'engage à constituer un inventaire et en assurer la veille.

14.2.2 Plans et documents relatifs aux installations

Eau d'Excellence assure à ses frais la conservation, la gestion et la mise à jour régulière des plans sur support informatique y compris des plans de récolement informatisés et complète sa base de données associée.

14.2.3 Plans et base de données en lien avec le SIG de Cap Excellence et des communes membres

Les plans et la base de données associée doivent être gérés sous format informatique courant transférable à Cap Excellence et aux Communes membres à tout moment.

14.2.4 Conservation et mise à jour des notices des équipements

Eau d'Excellence archive, entretient et met à jour les notices des équipements fournies par les constructeurs et les notices d'exploitation des ouvrages dont elle a la charge, en particulier, armoires électriques, matériels et équipements, etc.

14.2.5 Tenue d'un carnet de bord

Eau d'Excellence tient également à jour pour chaque site un « carnet de bord » précisant chronologiquement toutes les interventions réalisées (visite courante, entretien, maintenance, réparation, renouvellement) et les relevés effectués. Des photos sont réalisées avant et après l'exécution des principaux travaux de renouvellement.

14.2.6 Remise des documents à Cap Excellence

A tout moment, une version à jour des documents visés au présent article sera remise à Cap Excellence sur simple demande.

Au préalable, une réception technique des travaux en présence de Cap Excellence, Eau d'Excellence et l'Entreprise sera prononcée ;

Dans le cas de travaux de réalisation d'une installation technique, si cela s'avère nécessaire, des essais de fonctionnement seront effectués en présence de la Régie Eau d'Excellence.

Des sessions de formation du personnel de la Régie Eau d'Excellence pourraient aussi être envisagées en fonction de l'importance et de la complexité de la nouvelle installation à exploiter.

14.2.7 Remise des documents par Cap Excellence

A la suite de la réception administrative des travaux neufs réalisés par Cap Excellence, la remise du dossier des ouvrages exécutés vaut prise des équipements par la Régie pour en assurer l'exploitation.

La Régie Eau d'Excellence devra informer par courrier Cap Excellence de tout dysfonctionnement observé durant la mise en service de l'ouvrage pendant la période de parfaite achèvement.

CHAPITRE V. SUIVI DE LA CONVENTION

La réussite de la convention d'objectifs passe inévitablement par un suivi de qualité de la part du conseil d'administration d'Eau d'Excellence et du Conseil communautaire de Cap Excellence. Le respect des indicateurs et le respect des objectifs définis dans la présente convention conditionnent en effet la réussite de la mise en œuvre des services. Les indicateurs définis au Chapitre III permettent d'évaluer la qualité générale du service fourni aux usagers et de mesurer l'atteinte des objectifs présentés dans cette convention.

Article 15 - Le rôle du conseil d'administration

Le conseil d'administration veille au suivi et au respect des engagements de cette convention d'objectifs. A ce titre, il :

- apporte son éclairage préalable aux décisions sur les orientations intérieures
- participe à l'évaluation de l'atteinte des objectifs définis dans la présente convention
- se réunit à échéance régulière
- Propose, si nécessaire, des ajustements dans la grille d'analyse
- met en exergue les points de vigilance sur la conduite du changement

La régularité du suivi de la convention par un organe dédié constitue l'un des principaux vecteurs de la réussite de la convention d'objectifs d'Eau d' Excellence.

Article 16 - Suivi et reporting

16.1 Reporting régulier d'Eau d'Excellence à Cap Excellence

Eau d'Excellence met à la disposition de Cap Excellence l'ensemble des données nécessaires au suivi de son activité.

Eau d'Excellence remet à Cap Excellence des documents lui permettant d'évaluer la qualité du service fourni aux usagers aux rythmes suivants :

- Trimestriellement : compte-rendu d'exploitation (à définir)
- Mensuellement/ Trimestriellement : Un tableau de bord spécifique identifie les écarts entre le réalisé et les objectifs fixés. Il aide à la prise de décision et permet de recadrer le projet lorsque celui-ci s'éloigne ou ne répond plus aux objectifs fixés.
- Annuellement : remise d'un compte-rendu qui devra notamment comprendre un bilan de la politique menée par Eau d'Excellence dans le domaine de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail.

- Au plus tard un an après la prise d'effet de la présente convention, Eau d'Excellence propose à Cap Excellence un accès à distance au SIG. Cet accès devra permettre à Cap Excellence d'accéder à J+1 aux dernières données mises à jour du SIG. Une mise à jour annuelle des bases de données constitutives du SIG seront transmises avant le 31 mars de chaque année.

16.2 Réunions

Un dispositif de concertation régulier est mis en place entre Cap Excellence et Eau d'Excellence :

- Mensuellement :
 - Comité stratégique présidé par le Directeur Général de Cap Excellence ;
 - Réunions techniques de travail entre les services d'Eau d'Excellence et ceux de Cap Excellence ;
- Semestriellement : Durant le premier mois de chaque semestre, est organisée à l'initiative d'Eau d'Excellence, une revue de gestion présentant le compte-rendu d'exploitation du semestre précédent et associant les différentes directions de Cap Excellence concernées par la question de l'eau.

