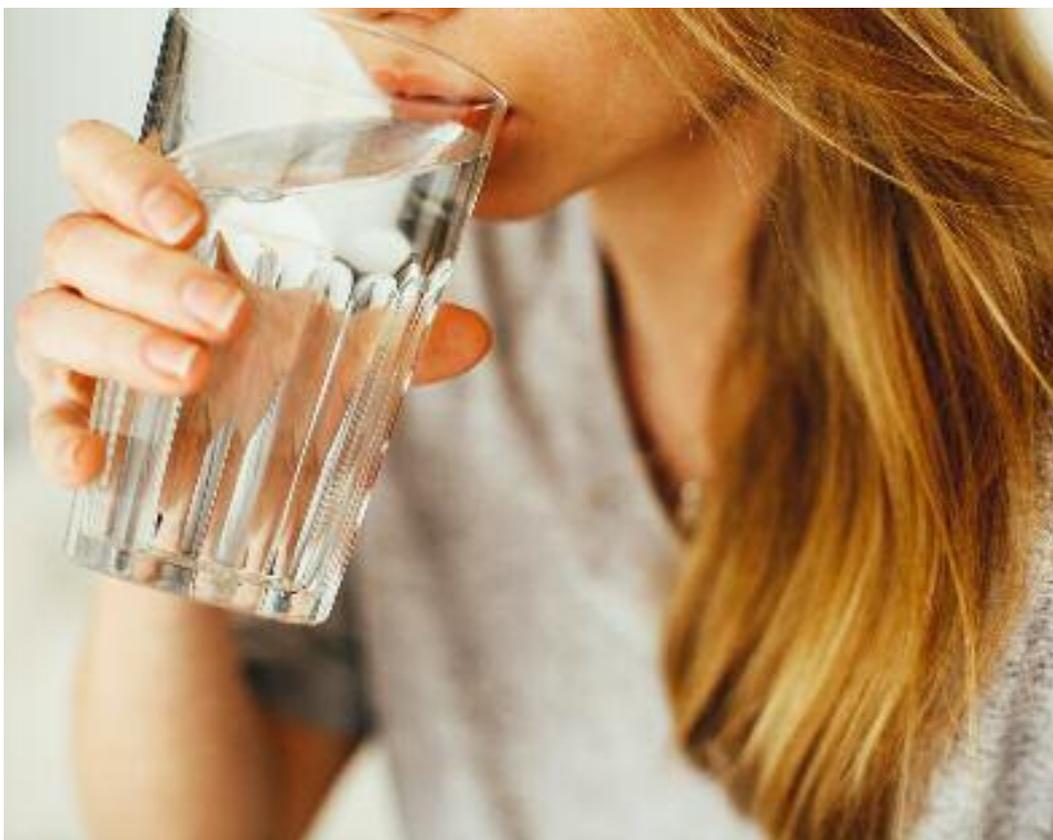


# Rapport d'activité



# 2019

*L'eau naturellement publique*

# Sommaire

2019 en chiffres	p 4
Les temps forts	p 5
Le mot du directeur	p 6
Les missions de la Régie des eaux	p 7
L'utilisateur au cœur du service	p 11
Un prix de l'eau potable stable	p 17
Ressources, captages et sécurisation	p 23
la qualité de l'eau	p 29
Un programme de travaux ambitieux	p 33
L'eau brute	P 45
Les agents de la Régie	p 49



USINE



CHAMP CAPTANT



SURPRESSION



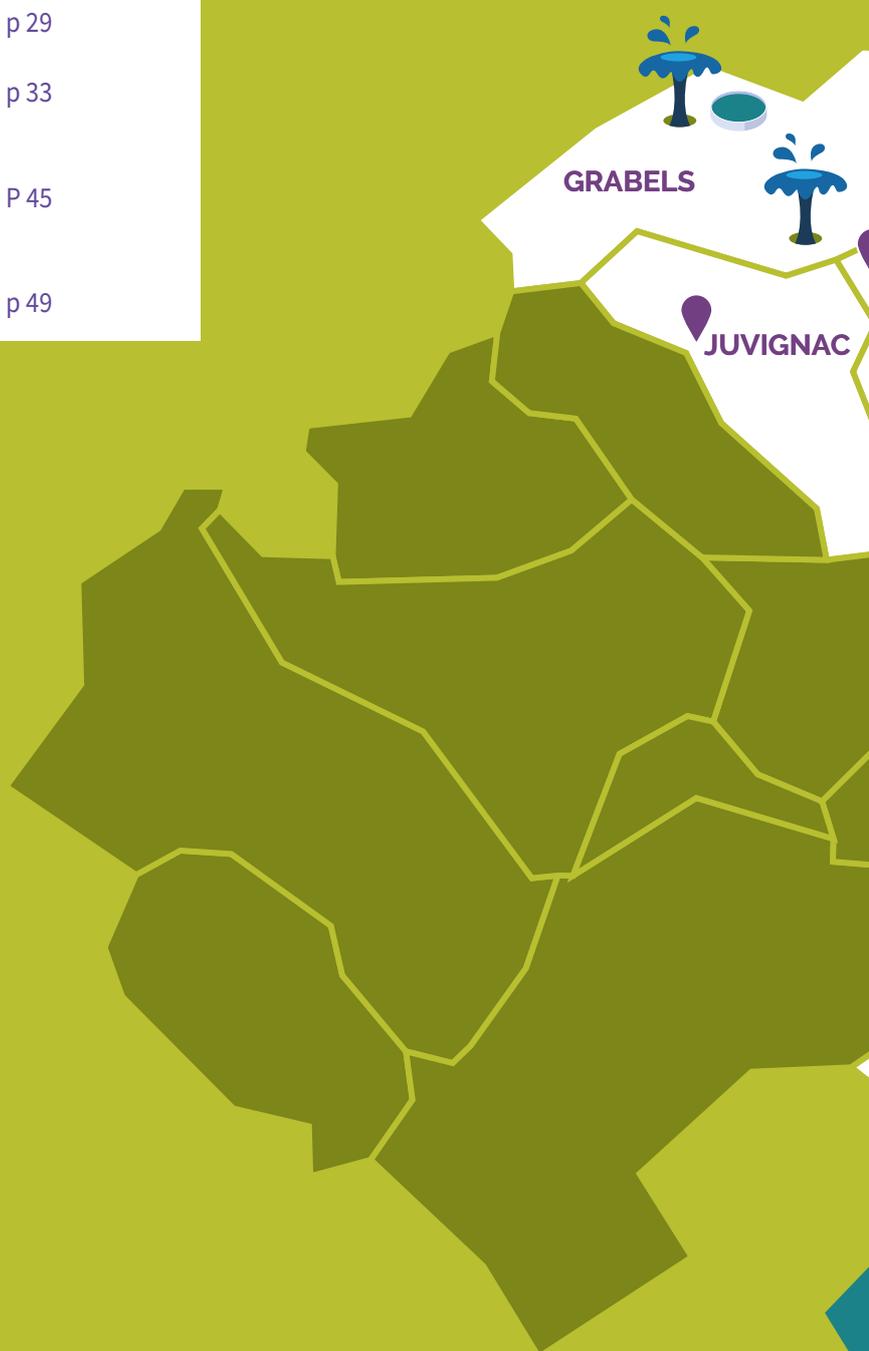
RÉSERVOIR



PÉRIMÈTRE DE LA RÉGIE DES EAUX



PÉRIMÈTRE DE LA MÉTROPOLE





CAPTAGE  
DU LEZ

PRADES-  
LE-LEZ

MONTFERRIER-  
SUR-LEZ

JACOU

VENDARGUES

ST BRÈS

LE  
CRÈS

USINE  
ARAGO

MONTPELLIER

PEROLS

LATTES

VILLENEUVE-  
LÈS-MAGUELONE

Les 13 villes gérées par la Régie pour l'eau potable :

- Grabels**
- Jacou**
- Juignac**
- Lattes**
- Le Crès**
- Montferrier-sur-Lez**
- Montpellier**
- Pérols**
- Prades-le-Lez**
- Saint-Brès**
- Sussargues**
- Vendargues**
- Villeneuve-lès-Maguelone**

# 2019 en chiffres



**16,3 Millions €**  
d'investissements  
réalisés en 2019

**34 688 552 m<sup>3</sup>**  
de ressource prélevée en 2019

**79 311**  
abonnés

**46**   
**ouvrages** (réservoirs  
et châteaux d'eau)  
d'une capacité totale  
de 113 550 m<sup>3</sup>

**62**  
marchés  
notifiés

**2**   
▶ **usine de captage**  
Jacques AVIAS à la source  
du Lez,  
▶ **usine de traitement**  
François ARAGO.

**1329**  
kilomètres de  
canalisations 

**83,2 %**  
de taux de rendement  
du réseau

**437**   
kilomètres de  
branchements

**1 529**  
contrôles sanitaires  
& 552 auto-contrôles

**519** dont 199  
**fuites** réparées  
en urgence  
soit 38% de  
**réparées** l'ensemble  
des fuites.

**101** salariés  
dont 1 apprenti

# Les temps forts

Janvier  
Février  
Mars



**Poursuite des travaux de réhabilitation des 7 réservoirs** de la première tranche.

**Réception des travaux** de la station de surpression sur la commune de Sussargues.

**Publication** de l'appel d'offres concernant les travaux du projet « Etage 105 »

Avril  
Mai  
Juin



**Remplacement des pompes du puits n°3** de la station de pompage Jacques-AVIAS.

**Organisation des élections des représentants du personnel** au Comité Social et Économique (CSE) de l'entreprise.

**Premières auditions** des candidats de la consultation de la mise en place d'un nouveau Système d'information (SI) Usagers à fin 2020.

**Signature** de l'accord d'intéressement avec les organisations syndicales.

Juillet  
Août  
Septembre



**Réparation de la fuite sur la canalisation DN900**, avenue Saint-André de Novigens à Montpellier.

**Réhabilitation** de la 2<sup>ème</sup> cuve des réservoirs de Valédeau.

Octobre  
Novembre  
Décembre



**Démarrage des travaux** de sécurisation et de renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105.

**Réalisation des travaux** relatifs au microtunnelier sous l'autoroute A709 pour le dévoiement du réseau existant dans le cadre de l'extension de la ligne 1 du TRAM.

**Réparation de la fuite sur la canalisation de DN900**, avenue de l'Ecole d'Agriculture à Montpellier.

# Le mot du directeur

2019 a été une année particulièrement importante pour la Régie des eaux car elle a permis le lancement de projets structurants pour l'entreprise publique qu'elle est. L'objectif est de se préparer à relever les défis des années à venir qui répondent à la fois à des enjeux internes, de territoire mais aussi plus globaux.

Ainsi, un vaste programme d'entreprise, dénommé U 2021, a été initié, permettant la refonte de notre organisation vis-à-vis de l'utilisateur.

Grâce cette action, les usagers seront mieux accompagnés, grâce à un niveau de services plus élevé et adapté aux pratiques actuelles.

La Régie accompagne également les travaux de création de la nouvelle ligne de Tramway pilotée par la Métropole de Montpellier.

A travers le renouvellement et le dévoiement de canalisations primaires structurantes, nous sommes les premiers intervenants de ce chantier d'envergure.

Enfin, la Régie diversifie également ces ressources pour faire face aux enjeux climatiques, à travers la construction d'une nouvelle usine de production à horizon 2023, qui permettra de sécuriser l'alimentation des habitants de la Métropole tout en préservant l'eau de la Source du Lez.

Toutes ces actions s'inscrivent dans notre mission de service public, mission ô combien vitale en ces temps rendus complexes, assurée quelque soit les circonstances par des femmes et des hommes engagés.

Grégory VALLÉE  
Directeur de la Régie des eaux

**« Toutes ces actions s'inscrivent dans notre mission de service public »**

# Les missions de la Régie des eaux

---

Prélever, produire, distribuer, gérer.



**80 %**

**des habitants de la  
Métropole bénéficient  
de la gestion publique  
de l'eau potable !**

## Nos missions au quotidien

La Régie des eaux est chargée de produire et distribuer une eau potable de qualité pour alimenter 13 des 31 communes de la Métropole, représentant plus de 80% de la population de la Métropole. Elle a pour mission la production, le traitement, le transport, la réalisation des travaux de renouvellement et de construction des infrastructures. Elle gère la facturation et la relation avec les usagers.

La Régie des eaux s'engage à garantir un service de qualité et un prix de l'eau transparent et maîtrisé tout en défendant une vision stratégique et de long terme pour une gestion durable de la ressource en eau.

Du captage à la relation avec les usagers, la Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole remplit les missions qui lui ont été statutairement confiées :

- ◆ la production et l'approvisionnement, le transport et la distribution de l'eau potable ;
  - ◆ la maintenance, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des biens affectés au service ;
  - ◆ la conception, le financement et la réalisation des investissements décidés au Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable ;
  - ◆ l'information des usagers et leur sensibilisation à une consommation raisonnée de la ressource ;
  - ◆ l'accès à l'eau de tous les usagers notamment des plus démunis ;
  - ◆ la gestion durable des ressources en eau dont l'exploitation lui est confiée ;
  - ◆ la qualité de l'eau, sa surveillance et les traitements nécessaires au maintien de la qualité ;
  - ◆ l'expertise et la recherche en matière de préservation et de gestion de l'eau ;
  - ◆ la facturation et le recouvrement du prix de l'eau potable ;
- 
- ◆ La production et l'approvisionnement, le transport et la distribution de l'eau brute ;
  - ◆ la facturation et le recouvrement du prix de l'eau brute ainsi que des taxes et redevances pour le compte de tiers.

### Eau brute

Pour le service public d'eau brute, la Régie a pour objet le développement et la gestion des réseaux d'acheminement de l'eau brute du Bas Rhône et du Languedoc sur le territoire de la Métropole.

Nos engagements sont formalisés dans la convention d'objectifs signée avec la Métropole de Montpellier Méditerranée.

**- Placer l'utilisateur au cœur du service de l'eau potable**

**- Garantir une eau de qualité**

**- Assurer l'accès à l'eau pour tous**

**- Développer une gestion transparente**

# Le Conseil d'administration

Au Conseil d'administration de la Régie, les 20 membres, y compris les représentants d'associations, ont voix délibérative. Ils délibèrent sur les grandes orientations de la Régie, financières, sociales et techniques.

Le Conseil est composé de 14 élus de Montpellier Méditerranée Métropole, 4 représentants d'associations d'usagers et/ou de défense de l'environnement, une personnalité qualifiée et un représentant du personnel de la Régie. **En 2019, le Conseil d'administration s'est réuni 5 fois et 49 délibérations ont été adoptées dont le budget primitif 2019 pour un montant de près de 36 millions d'euros.**

## Les membres du CA (\*)

### 14 élus de Montpellier Méditerranée Métropole :

Jackie GALABRUN-BOULBES,  
Présidente de la Régie, Maire de Saint-Drézéry  
Thierry BREYSSE (Cournonterral)  
Renaud CALVAT (Jacou)  
Chantal CLARAC (Villeneuve-lès-Maguelone)  
Carole DONADA (Lattes)  
Valérie BARTHAS-ORSAL (Montpellier)  
Abdi EL KANDOUSSI (Montpellier)  
Mylène FOURCADE (Fabrègues)  
Régine ILLAIRE (Cournonsec)  
Pascal KRZYZANSKI (Montpellier)  
Eliane LLORET (Sussargues)  
Jean-Marc LUSSERT (Prades-le-Lez)  
Robert COTTE (Montpellier)  
Jean-Luc SAVY (Juvignac)

### 4 représentants d'associations :

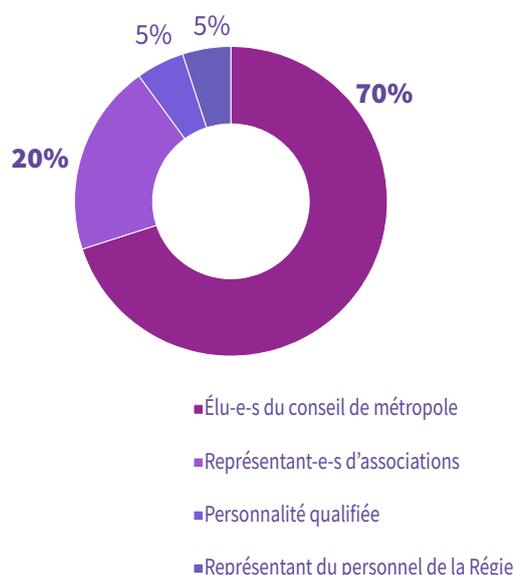
Simone BASCOUL, CLCV  
Thierry USO, Eau Secours 34  
Cathy VIGNON, Mosson Coulée Verte  
Serge MIQUEL, la Goutte d'O

### 1 personnalité qualifiée :

Jean-Claude HEMAIN

### 1 Représentant du personnel :

Arnaud PASTOR



**Les comptes financiers de la Régie sont publics comme le sont les comptes-rendus des séances du Conseil d'administration.**

Le CA s'est réuni les  
**12 février 2019**  
**16 avril 2019**  
**25 juin 2019**  
**17 septembre 2019**  
**et 17 décembre 2019**

(\*) Composition du CA au 31 décembre 2019

## La Commission d'Appel d'offres

La Régie des eaux est un établissement public et, à ce titre, doit disposer d'une Commission d'Appel d'Offres pour attribuer les marchés passés sous la forme de procédures formalisées. La Commission d'Appel d'Offres s'est réunie 2 fois au cours de l'année 2019, le 13 juin et le 3 décembre. En 2019, 62 marchés ont été notifiés. Ils sont répartis comme suit :

- ▶ 9 marchés de travaux ;
- ▶ 37 marchés de fournitures et services ;
- ▶ 16 marchés de prestations intellectuelles.

2019 a été une année importante pour le service Marchés et Affaires Juridiques (MAJ). En effet, les premiers marchés passés lors de la création de la Régie et nécessaires à son fonctionnement sont arrivés à terme et ont dû être renouvelés (réactifs destinés à la production d'eau potable, assurances, nouveaux matériels informatiques, téléphonie, hébergement des serveurs, etc.).

En parallèle, de grands projets d'investissement ont été lancés, en particulier l'acquisition d'une solution de gestion des usagers, les travaux de microtunnelier sous l'autoroute A709 et la sécurisation et le renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105.

Enfin, la procédure pour la conception-réalisation de la future usine de production d'eau potable de Valédeau a mobilisé, tout au long du 4e trimestre 2019, les équipes du service MAJ, de la Direction de l'Exploitation (DEX) et de la Direction Eau et Assainissement (DEA) de Montpellier Méditerranée Métropole, à qui la Régie a confié en 2018 la maîtrise d'ouvrage de ce projet.



### 18 décembre 2019 : publication du marché de conception-réalisation de la future usine

Dans le cadre du Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable, (SDAEP) élaboré par Montpellier Méditerranée Métropole, il a été approuvé la création d'une nouvelle usine d'eau potable sur le territoire de Montpellier Méditerranée Métropole à l'horizon 2023.

Il s'agit de sécuriser l'alimentation en eau potable tout en répondant aux besoins de la population, sur l'ensemble du territoire, à horizon 2030 à l'échelle du périmètre Lez.

La nouvelle usine d'eau potable sera alimentée en eau brute depuis le réseau du Bas-Rhône Languedoc, elle aura une capacité de traitement de 750 l/s. Le site retenu est celui des réservoirs de Valédeau, à l'est de Montpellier.

Pour accompagner le maître d'ouvrage (la Régie) et le maître d'ouvrage délégué (M3M-DEA) dans ce projet structurant évalué à 26 millions d'€, l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) a été confiée au groupement EGIS EAU- ENTECH.

2023  
Mise en service de l'usine Valédeau

# L'utilisateur au cœur du service

**Un numéro unique au prix d'un appel local : 09 69 323 423**

renseignements (du lundi au vendredi) ou urgence (24h/24 - 7j/7)



**Chaque jour  
renforcer la  
relation de  
confiance**

Depuis le retour en gestion publique, le taux de satisfaction des actions de la Régie des eaux est mesuré dans le cadre d'indicateurs définis par la convention d'objectifs. Les bons résultats permettent de garantir la qualité du service rendu aux usagers et confirment qu'une confiance s'est installée depuis 4 ans, notamment grâce au prix stable de l'eau potable et aux investissements réalisés pour entretenir le patrimoine et augmenter le taux de rendement du réseau.

## Le service acteur de la proximité

Le service usagers de la Régie des eaux est organisé pour répondre aux demandes aux heures ouvrées du lundi au vendredi et aux urgences 24/24h, 7 jours sur 7. Les usagers peuvent ainsi prendre contact avec la Régie des eaux soit :

### L'agence Usagers

est située au siège  
de la Métropole  
50, place Zeus à Montpellier.

Le service usagers de la Régie  
accueille les abonnés et usagers  
du lundi au vendredi.

- **Par téléphone : 09 69 323 423**

renseignements ou urgence (24h/24 – 7j/7) au prix d'un appel local

- **Sur Internet** avec l'agence en ligne :  
**regiedeseaux.montpellier3m.fr**

- **Par courrier** : Régie des eaux - TSA 20001  
34192 MONTPELLIER CEDEX 5

- **A l'agence** située au siège de la Métropole,  
50 place Zeus à Montpellier.

- **Sur twitter** autour de thématiques globales et de promotion de l'usage de l'eau du robinet.

## Les engagements de la Régie

Au 31 décembre 2019, la Régie des eaux gérait 79 311 abonnés dont 43 462 abonnés pour la seule commune de Montpellier. L'autorité organisatrice a fixé les objectifs ci-dessous afin de garantir une qualité de service et la satisfaction de l'utilisateur :

- Une intervention sous 2 heures en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7 ;
- Un délai de réponse écrite sous 8 jours maximum ;
- Un taux de décroché supérieur à 80% au centre d'appels en moins d'1 min 30 ;
- La réalisation des travaux de branchement d'eau sous 3 semaines après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
- Le rétablissement / fermeture de l'eau au compteur suite à emménagement / déménagement sous 24h en jour ouvré.

## Le centre d'appels

La gestion du centre d'appels fait l'objet d'un marché public. Ce choix a été effectué en 2015 afin de garantir la continuité du service lors du passage en Régie publique au 1<sup>er</sup> janvier 2016. La mise en contact avec un conseiller se fait à 90,32% en moins d'1 minute 30. L'objectif fixé à 80% est donc largement atteint !

	Unité	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>nd</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	2019	2018
Taux d'appels perdus (appels reçus - appels traités / appels reçus)	%	1,51	1,73	2,25	2,62	<b>2,05</b>	2,22
Usager en relation avec un conseiller au centre d'appels en moins d' 1 min 30	%	95,07	90,77	90,20	85,23	<b>90,32</b>	89,39

## A l'agence, une équipe réactive

Chaque année l'équipe Usagers installée place Zeus, au siège de Montpellier Méditerranée Métropole, voit la notoriété de la Régie grandir et la satisfaction envers le service public de l'eau potable se renforcer.

En 2019, les équipes ont accueilli 3 336 personnes (3 193 en 2018 - 2 648 en

2017) et 13 221 courriers ont été traités, non compris les courriers automatiques

ou ceux accusant réception réalisés par le centre d'appels. Le délai moyen de réponse aux demandes écrites aux abonnés est très inférieur à 8 jours ouvrés fixés par la convention d'objectifs, avec une moyenne annuelle inférieure à 3,10 jours ouvrés.

**3 336**  
visites à  
l'agence Usagers  
en 2019

	Unité	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>nd</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	2019	2018
Délai moyen de réponse aux demandes écrites des abonnés et usagers	jours	1,83	2,67	3,13	4,70	<b>3,10</b>	2,3
Nombre de réclamations écrites reçues	U	40	33	21	40	<b>134</b>	217
Taux de réclamation	%	0,51	0,42	0,27	0,50	<b>1,69</b>	2,80
Taux de demandes d'abonnement ou de résiliation prises en compte en 1 jour	%	100	100	100	100	<b>100</b>	100

Délai moyen  
de réponse aux  
courriers :  
**3 jours**

**13 221**  
courriers  
traités

## La gestion des urgences

Il s'agit de la réactivité des services de la Régie des eaux dans le cas d'urgences (qui représente environ 11% des 55 000 appels reçus), comme garantie d'assurer la continuité du service 24h/24, 7j/7 tout au long de l'année.

	Unité	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>nd</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	2019	2018
Taux de respect d'intervention en moins de 2h	%	100	100	100	100	100	100

	Unité	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>nd</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre	2019	2018
Taux de respect de délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	%	100	100	100	100	100	100
Taux de réalisation des branchements sous 3 semaines (après obtention des autorisations)	%	100	100	100	100	100	100

## Une gestion rigoureuse du parc des compteurs

Au-delà du respect des délais d'ouverture et de fermeture de compteurs prévus dans la convention d'objectifs, les interventions de renouvellement des compteurs sont réalisés par le service exploitation.

En 2019, sur les 81 965 compteurs, 5 202 compteurs ont été renouvelés. A partir des informations sur la pyramide des âges des compteurs, le plan de renouvellement des compteurs s'est ainsi poursuivi en 2019 sur les compteurs âgés de plus de 15 ans.

Par ailleurs les compteurs peuvent être aussi remplacés pour des causes curatives : compteurs bloqués, gelés ou défectueux.



**79 311** abonnés

**81 965** compteurs

**5 202**  
compteurs  
renouvelés

## Les abonnés

Depuis la création de la Régie des eaux, le nombre d'abonnés progresse environ de 2% par an. Cela est dû à l'augmentation de la population mais aussi à l'individualisation des compteurs.

Les abonnés domestiques recensent les particuliers, les copropriétés et les commerces.

Les industriels, les chantiers, les agriculteurs, les collectivités (notamment les espaces verts, les écoles, les installations sportives comme les stades et les piscines), les établissements de santé (notamment les hôpitaux), les établissements de service au grand public (les universités par exemple) sont recensés tels des abonnés non domestiques.

	<b>2019</b>	Abonnement domestique	Abonnement non domestique	<b>2018</b>	Abonnement domestique	Abonnement non domestique	
<b>Grabels</b>	<b>2 509</b>	2 379	130	2 477	2 376	101	4%
<b>Jacou</b>	<b>2 478</b>	2 334	144	2 475	2 363	112	4%
<b>Juvignac</b>	<b>3 841</b>	3 679	162	3 778	3 644	134	3%
<b>Lattes</b>	<b>5 754</b>	5 417	337	5 716	5 415	301	3%
<b>Le Crès</b>	<b>3 665</b>	3 524	141	3 655	3 522	133	1%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	<b>1 798</b>	1 668	130	1 776	1 702	74	2%
<b>Montpellier</b>	<b>43 462</b>	40 270	3 192	42 364	39 615	2 749	3%
<b>Pérols</b>	<b>4 112</b>	3 896	216	3 954	3 766	188	1%
<b>Prades-le-Lez</b>	<b>2 300</b>	2 229	71	2 217	2 143	74	1%
<b>Saint-Brès</b>	<b>1 557</b>	1 475	82	1 516	1 448	68	2%
<b>Sussargues</b>	<b>1 152</b>	1 115	37	1 145	1 104	41	4%
<b>Vendargues</b>	<b>2 797</b>	2 536	261	2 638	2 450	188	1%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	<b>3 736</b>	3 736	150	3 854	3 738	116	1%
<b>TOTAL</b>	<b>79 311</b>	74 258	5 053	<b>77 565</b>	73 286	4 279	<b>2 %</b>

Le travail d'actualisation de la base et de distinction entre abonnés domestiques et non domestiques se complète au fur et à mesure des contacts avec les usagers. Cette mise à jour permanente est poursuivie par les équipes du service Usagers.

Consommation  
annuelle moyenne  
**178 litres**  
par jour et  
par habitant

L'eau de la  
Régie est  
économique.  
Elle revient TTC  
à 0,003 € le litre.

## La relève

Au service Usagers, la Régie des eaux dispose d'une équipe « relève » constituée de 10 releveurs et d'un responsable, tous formés au contact avec les usagers. Leur principale mission est la relève des index des compteurs afin d'établir des factures de la consommation réelle, évitant ainsi les estimations. **88% des compteurs ont été réellement «vus» cette année.** Un plan d'action a été mis en place pour accroître le nombre d'index relevés. Il s'agit de prévoir et d'obtenir les dispositifs d'accès aux immeubles collectifs et de vérifier l'accessibilité des compteurs. Les 81 965 compteurs sont relevés deux fois par an.

## Nouveau cap : la Régie internalise la gestion de la relation usagers

Depuis sa création, la relation avec l'abonné et l'utilisateur est au cœur de l'action de tous les services de la Régie.

Dans ce cadre, la Régie a décidé, après avoir passé des marchés pour assurer la continuité du service, d'internaliser son outil de «gestion de la relation usagers et abonnés». Pour ce faire, en 2019, la Régie a lancé un marché sous forme de dialogue compétitif offrant la possibilité de discussion avec les différents acteurs, avant de publier l'appel d'offre final, pour mieux identifier nos attentes.

Ces échanges ont été très constructifs et ont permis de sélectionner l'éditeur de logiciel le plus adéquat avec les besoins d'amélioration de services envers les usagers. La mise en service de ce nouveau logiciel est prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Toujours dans cet objectif d'amélioration de la qualité de service nous avons orienté et réécrit l'ensemble de nos procédures.



### Les échéances du programme



# Un prix de l'eau potable stable depuis 4 ans

Une gestion publique de l'eau pour développer une consommation responsable



**L'eau est un  
bien commun  
à préserver et  
à partager**

## L'eau paye l'eau

L'eau n'ayant pas de prix, la facture correspond au coût du service de l'eau potable (captage, traitement, distribution). C'est le principe de la formule « l'eau paye l'eau ». En plus du prélèvement, de la potabilisation et la distribution de l'eau, il y a une part de la facture payée par l'abonné qui correspond au traitement des eaux usées. Et à cela s'ajoutent les taxes et redevances. L'État prélève la TVA et certaines redevances sont, elles, versées aux agences de l'eau, établissements publics sous tutelle du ministère en charge de l'eau.

Depuis quatre ans le prix, pour la part eau potable, n'a pas augmenté permettant aux abonnés (au nombre de 79 311) de conserver leur pouvoir d'achat en tant qu'usagers et rappelant ainsi que la gestion publique du service de l'eau, en Régie, est efficace. Cela confirme les études de l'Observatoire des services publics d'eau et assainissement, qui constate en moyenne un prix de l'eau plus élevé dans les services gérés en Délégation de Service Public que dans les services gérés en régie.

Le principe « l'eau paie l'eau » : la Régie des eaux dispose d'un budget autonome. Les recettes perçues auprès des usagers doivent équilibrer les dépenses du budget de la Régie.

Décomposition du tarif de l'eau au 1<sup>er</sup> janvier 2019, pour une consommation moyenne de 120 m<sup>3</sup> d'eau (diamètre du compteur de 15mm) :

- 1,15 €** .....  
prix de la part eau potable sur votre facture pour 1 m<sup>3</sup> soit 1000 litres d'eau
- 1,35 €** .....  
prix de la part de l'assainissement des eaux usées sur votre facture par m<sup>3</sup>
- 0,73 €** .....  
part des redevances à l'Agence de l'eau et de la TVA par m<sup>3</sup>



## Un droit fondamental : garantir l'accès à l'eau

Si le financement du service est assuré par les abonnés, la facture d'eau peut représenter une charge importante pour certaines familles démunies et en situation de précarité. La Régie des eaux a ainsi adhéré dès la première année de son activité (2016) au Fonds de Solidarité Logement (FSL) géré depuis 2018 par la Métropole de Montpellier.

La Régie abonde ce fonds de solidarité à hauteur de 25 000 € dans le cadre de la convention signée avec la Métropole. Par ailleurs le montant des abandons de créances qui représente 25 545 € TTC pour 2019.

La Régie affiche son attachement à un service public de qualité

Depuis 4 ans, le prix de l'eau potable est stable

(hors taxes et hors redevances de l'agence de l'eau)

1,15 € HT les 1000 litres

## Solidarité : Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Le fonds de solidarité pour le logement (FSL) accorde des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour payer les dépenses liées à leur logement (factures d'énergies ou d'eau, loyers...). Les refus émanent des services qui gèrent ce dispositif. Il s'agit principalement de refus liés à des dossiers incomplets ou à des demandes trop rapprochées. Le nombre de demandes (comparé à l'année 2018) a augmenté de 20%, le nombre de demandes accordées de 7% pour un total de 66 647, 75€.

La Régie assure une permanence sur rendez-vous, pour le traitement des dossiers sensibles, le mardi matin, à l'agence usagers.

Fonds de Solidarité Logement	2018	2019
Nombre de demandes déposées	244	292
Nombre de demandes acceptées	215	231
Montant en €	55 993,37 €	66 647,75 €

## Dégrèvements – Loi Warsmann

Les refus sont liés à des impossibilités à appliquer la loi : usage d'habitation du bien, délai dépassé, absence de justificatif du plombier. En 2019 il y a eu 39% de dossiers supplémentaires déposés et le total des dégrèvements s'élève à 176 893,91 €.

Loi Warsmann	2018	2019
Nombre de demandes déposées	311	433
Nombre de demandes acceptées	258	393
Montant total des sommes annulées en €	170 002,03 €	176 893,91 €

## Le taux d'impayés

Ce taux est calculé en 2019 sur les factures 2018. Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.

	2018	2019
Montant des impayés	526 400,07 €	534 566,69 €
Taux	1,94%	1,88%

L'accès à l'eau passe également par des actions de sensibilisation afin de développer les bons usages de l'eau du robinet et surveiller les fuites domestiques qui peuvent s'avérer coûteuses (une chasse d'eau qui fuit pendant 1 an peut coûter jusqu'à 600 €) La Régie agit en :

- traitant rapidement les surconsommations en cas de fuite (courrier aux abonnés)
- faisant la promotion de la mensualisation auprès des usagers.

## Un bilan financier positif

La Régie des eaux est un Service Public Industriel et Commercial dont le budget est autonome. En tant que régie publique elle ne dégage pas de bénéfices, les recettes couvrent les charges d'exploitation et assurent l'autofinancement des investissements. Sur un réalisé 2019 de 44 057 k €, les redevances et taxes à l'agence de l'eau représentent 11 272 k €.

## Résultat du compte administratif

**Le montant des recettes de fonctionnement 2019 est supérieur de 10 % à la prévision budgétaire.** La vente d'eau aux abonnés en 2019 est supérieure de 8% à la moyenne des trois dernières années (= 25 258 k€) du fait des conditions climatiques particulièrement sèches (pluviométrie annuelle inférieure de 35% à la moyenne des 5 dernières années) et d'un décalage de la relève pour certaines communes.

Les autres recettes comprennent notamment les frais de gestion perçus pour l'assainissement et l'agence de l'eau (451 k€), les autres ventes d'eau (378 k€) et les locations d'emplacement pour les antennes téléphoniques (305 k€).

**44 M €**  
de budget 2019

**dont**  
**11,72 M €**  
de redevances  
Agence de l'eau

Principales recettes	
Ventes d'eau aux abonnés	<b>27,347 M €</b>
Travaux	<b>3,162 M €</b>
Autres recettes	<b>1,629 M €</b>

**Le montant des dépenses de fonctionnement en 2019 est conforme aux prévisions.** Les dépenses de personnel 2019 s'élèvent à 5,8 M€ ; les charges à caractère général représentent 11,6 M€ et se répartissent principalement entre les achats d'eau pour 2 867 k€, les achats de sous-traitance pour 3 756 k€ dont la prestation Usagers avec Véolia (2 620 k€) et les travaux (1 136 k€), les autres achats pour 4 459 k€ concernent notamment les achats d'équipements dont les compteurs, les études, l'énergie pour 2 221 k€, les achats « support » (loyers, téléphonie, etc.) pour 1 161 k€ et la convention avec la Métropole pour 590 k€.

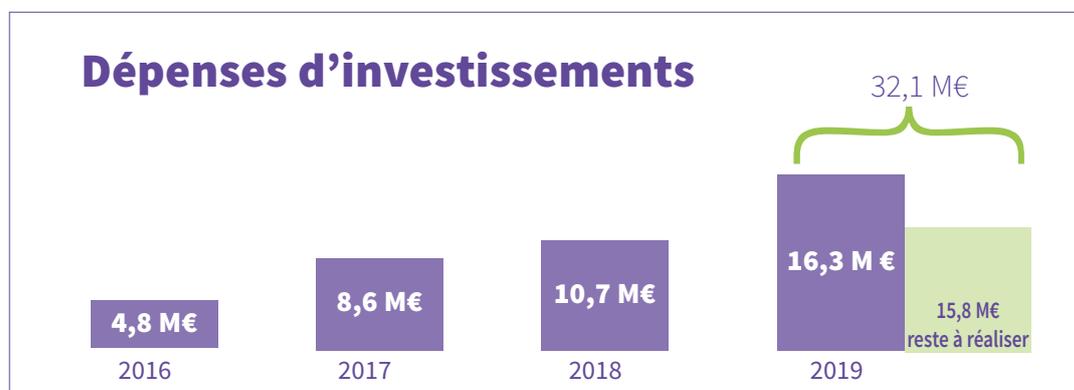
**11,6 M €**  
charges à caractère  
général

**5,8 M €**  
masse salariale

**16,3 M €**  
d'investissements  
réalisés

## L'investissement, une volonté majeure

La Régie des eaux consacre une part importante de son budget pour réaliser les équipements structurants programmés au schéma directeur d'aménagement en Eau Potable et à entretenir et renouveler le réseau pour augmenter le taux de rendement du réseau.



Les 16,3 millions d'euros d'investissements réalisés confirment la montée en charge importante des travaux engagés et réalisés par la Régie en 2019 comparé à 2018. Ces dépenses se décomposent pour 12 154 k€ en investissements programmés dans le cadre du Schéma directeur d'alimentation en eau potable (SDAEP) et 4 117 k€ d'investissements hors Schéma directeur.

L'augmentation des chantiers engagés explique aussi l'importance des «restes à réaliser» qui s'ajoutent aux dépenses de 2019. Les «restes à réaliser» représentent des travaux engagés par la Régie, non terminés ou non facturés sur l'exercice en cours.

Dans le détail les dépenses d'investissement se répartissent ainsi :

Dépenses d'investissements du Schéma directeur (SDAEP)	réalisé au 31/12/2019	reste à réaliser
renouvellement réseau	9 491 000 €	4 748 000 €
Opérations individualisées (etage 105, Saint-Brès, Salaison, Usine Valédeau)	1 301 000 €	8 258 000 €
autres travaux (ouvrages stockages)	1 362 000 €	165 000 €

**Le modèle mis en œuvre de Régie publique est efficace et performant**

Dépenses d'investissements hors schéma directeur	réalisé au 31/12/2019	reste à réaliser
dont travaux facturables	1 157 000 €	519 000 €
dont informatique (SI usagers)	853 000 €	1 280 000 €
dont autres travaux (ouvrages stockages)	2 107 000 €	825 000 €

La Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole est adhérente de France Eau Publique et d'Aqua Publica Europea. Ces associations visent à développer des échanges de bonnes pratiques et des contacts entre référents-experts et des gestionnaires publics pour promouvoir la gestion publique et ses valeurs.



## France Eau Publique

France Eau Publique regroupe des collectivités et opérateurs publics, adhérents à la FNCCR ( Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), et engagés dans une démarche de partage de connaissances et d'expériences, de renforcement mutuel et de promotion de la gestion publique de l'eau. France Eau Publique compte plus de 80 membres, desservant plus de 11,5 millions d'habitants en eau potable, et 6,3 millions d'habitants en assainissement.

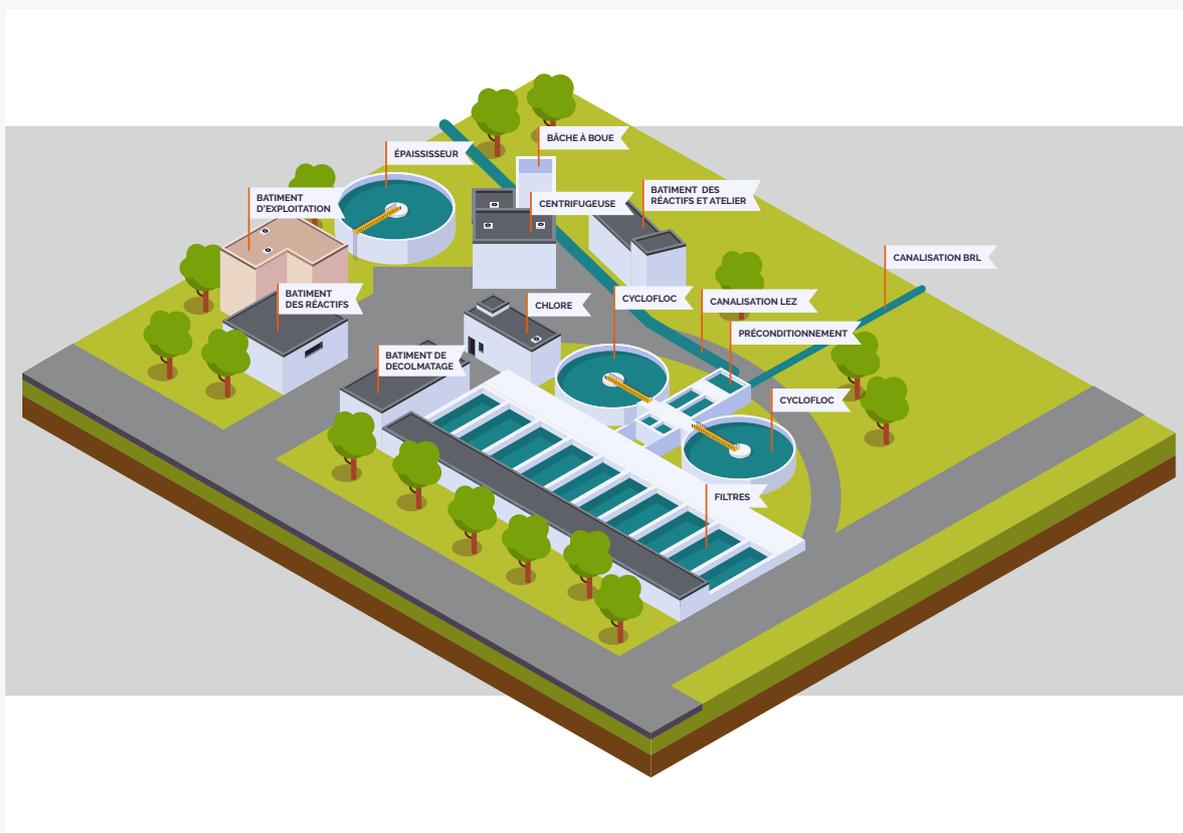
## Aqua Publica Europea

Les membres d'Aqua Publica Europea fournissent des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement à plus de **70 millions de citoyens en Europe**. L'association a pour priorités : le droit à l'eau et le financement durable ; des services d'eau transparents et responsables ; la sécurité et la qualité de l'eau ; une gestion publique de la durabilité environnementale et du développement local.



# Ressources, captages et sécurisation

2 usines, 46 réservoirs, bâches et châteaux d'eau



**86,9 %**

**des ressources ont été  
prélevées, en 2019,  
dans les sources  
souterraines**

## Volumes prélevés

Avec un volume prélevé de 34 688 552 m<sup>3</sup> en 2019 (hors achat d'eau) dans toutes les ressources de la Régie des eaux (forages et source du Lez), la part des ressources souterraines représente l'immense majorité des volumes utilisés par la Régie pour l'alimentation en eau potable des habitants des 13 communes gérées en Régie. En effet, seules les communes de Lattes, Pérols, Sussargues et pour partie les communes du Crès, de Jacou et de Vendargues sont alimentées en eau de surface.

Données en m <sup>3</sup>	Forages/ captage	2018	2019
Grabels (*)	Forages du château	119 502	92 775
	Forages du Pradas	148 120	146 176
Montferrier-sur-Lez	Forages du Fescau	153 808	144 421
Montpellier	Source du Lez	32 301 920	33 835 600
	<i>dont restitution au Lez (*)</i>	<b>2 205 885</b>	<b>4 215 837</b>
Saint-Brès	Forage des Olivettes	203 282	226 638
	Forage du Stade	84 901	76 739
Sussargues (*)	Forages Garrigues Basses (arrêté fin août 2018)	125 935	0
Villeneuve-lès-Maguelone	Forages du Flès	180 529	166 203
		<b>Total 2018</b>	<b>Total 2019</b>
		<b>33 317 997</b>	<b>34 688 552</b>

### Commentaires :

**Grabels** : fin juillet, l'interconnexion alimentant Grabels par Montpellier a été ouverte suite à la présence de turbidité des forages du Pradas et du château. Du fait des fortes chaleurs, elle est restée ouverte jusqu'en fin 2019, d'où une diminution des volumes prélevés sur la commune de Grabels (-22%).

**Sussargues** : le forage a été arrêté en août 2018 du fait de la surexploitation de la ressource qui s'ajoutait aux problèmes de non conformités. L'eau potable qui alimente la commune est acheminée depuis le captage de Fontbonne (Syndicat Mixte Garrigues Campagne).

**Restitution au Lez** : la quantité de m<sup>3</sup> n'est pas à additionner au total des volumes prélevés.

## La source du Lez

L'eau du Lez est une eau de source qui fait partie du système karstique «Lez », compris dans les calcaires nord-montpelliérains, entité géologique formée il y a environ 250 millions d'années. La ressource en eau de l'aquifère karstique du Lez est dans son ensemble de bonne qualité, présentant peu de contamination en pesticides. **La Régie des eaux attache beaucoup d'importance à la préservation de sa ressource.**

## La station de captage Jacques-Avias

Depuis 1982 l'eau du Lez est prélevée à la station de captage « Jacques AVIAS », située en amont de la résurgence, puis acheminée jusqu'à la station de clarification « François ARAGO ».

L'autorisation préfectorale de pompage est de 1 700 litres/seconde avec obligation de garantir une gestion globale et équilibrée de la ressource en eau et de la qualité du milieu, un arrêté préfectoral du 09 août 2018 fixe le débit réservé au niveau de la source du Lez à 230 l/s.

**En 2019 la part des eaux prélevées à l'usine de captage souterraine du Lez a été de 33 835 600 m<sup>3</sup> dont :**

- ▶ 29 619 763 m<sup>3</sup> pour l'eau potable ;
- ▶ 4 215 837 m<sup>3</sup> pour la restitution au Lez (1)

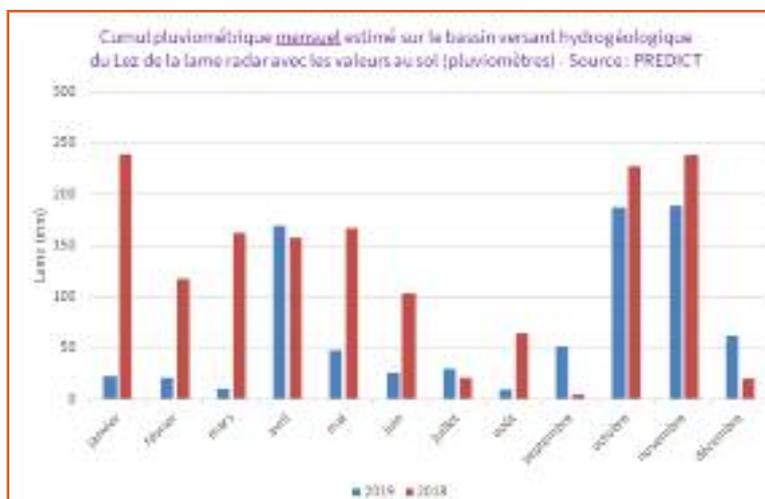
(1) Le Lez subit des périodes d'étiages pouvant impacter la faune et la flore et augmenter les risques de mortalité du chabot du Lez, poisson endémique du Lez. L'exploitation de la source du Lez pour l'alimentation en eau potable de la population implique le maintien d'un débit minimum dans le cours d'eau.

	2017	2018	<b>2019</b>
Cumul annuel de pluies (Station Météo France de Montpellier)	321 mm	971 mm	<b>399 mm</b>
La durée de l'étiage	256 jours	136 jours	<b>265 jours</b>

## Une météo peu clémente

L'année 2019 a été marquée par des épisodes de canicules durant l'été et quelques fortes pluies à l'automne, notamment les 14, 22 et 23 octobre et le 22 novembre. Cependant **les précipitations ont été 3 fois inférieures en 2019 (399 mm cumulés) à 2018 (971 mm cumulés)**. Les précipitations de 2019 (399 mm) sont comparables à celles de l'année 2017 (321 mm). Cette météo a des incidences sur les volumes prélevés, sur la part des eaux restituées au Lez et sur la nécessité de faire appel au secours de l'eau du bas-Rhône produit par BRL (Bas-Rhône et Languedoc).

Durant la période d'étiage, l'import de 1 434 510 m<sup>3</sup> de BRL a permis de limiter le rabattement.



**En 2019, la pluviométrie a été inférieure de 35 % à la moyenne des 5 dernières années**

## Fonctionnement de l'usine François-ARAGO

C'est à cette étape que l'eau prélevée dans le Lez subit un traitement simple : elle est filtrée pour éliminer de fines particules de matières minérales et est chlorée avant d'être distribuée via le réseau de canalisations, de réservoirs et de branchements jusqu'au robinet des usagers.

En 2019, l'unité de traitement François-Arago a fonctionné :

272 jours en filtration simple sur l'eau du Lez

10 jours en station complète sur l'eau du Lez

83 jours en mode mixte, filière Lez-BRL diluée + filière Lez.

## Un enjeu de sécurisation de la ressource

Le besoin de sécurisation est lié à l'existence d'une ressource principale quasi unique (Source du Lez) et d'une seule usine de traitement qui rend vulnérable le système de distribution d'eau potable. De plus, dans la configuration actuelle du système de distribution d'eau potable, certaines opérations d'entretien ou de renouvellement sur cette usine, nécessitant des arrêts supérieurs à une journée, ne peuvent pas être réalisés.

Pour répondre à cette problématique de sécurisation, identifiée par le Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable, la Régie des eaux a lancé en 2017 les études pour la construction d'une nouvelle usine d'une capacité de 750 l/s, sur le site de Valèdeau à Montpellier.

## Volumes produits

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit. Ce volume est donc celui qui est comptabilisé en sortie de l'usine de traitement, ou en sortie de station de pompage pour les captages locaux.

La source du Lez représente l'immense majorité des volumes produits : 30 941 510 m<sup>3</sup> pour un total approchant les 31,8 millions de m<sup>3</sup> d'eau potable produits. Les volumes mis en distribution ont augmenté en raison de la légère augmentation des volumes consommés

Données en m <sup>3</sup> / 365 jours	2018	2019	Variation
Grabels	267 622	238 951	-11%
Montferrier-sur-Lez	153 808	144 421	-6%
Montpellier/ Juvignac	29 986 206	30 941 510	3%
Saint-Brès	288 183	303 377	5%
Sussargues	125 935	0	- 100 %
Villeneuve-lès-Maguelone	180 529	166 203	- 8%
<b>TOTAL</b>	<b>31 002 283</b>	<b>31 794 462</b>	<b>3%</b>

## Volumes achetés à d'autres services

Si les eaux souterraines constituent la très grande majorité des ressources en eau de la Régie des eaux, les communes de Lattes et Pérols sont alimentées par l'eau du Bas Rhône qui est acheminée par le canal Philippe Lamour. Cette eau est traitée à l'usine de Vauguières sur la commune de Mauguio, qui dépend de Pays de l'Or Agglomération.

Pour les communes de Jacou, Le Crès et Vendargues une partie de l'eau distribuée est fournie par une des stations de traitement de BRL.

La Régie des eaux a signé une convention avec le Syndicat mixte Garrigues-Campagne pour l'alimentation de la commune de Sussargues qui est dorénavant alimentée par le forage de Fontbonne.

Données en m <sup>3</sup> .	2018	2019	Variation
BRL Usine Arago - Montpellier	950	1 416 170	
BRL - Le Crès	430 274	435 355	1%
SAUR - Lattes	1 272 816	1 422 836	12%
SAUR - Pérols	949 024	1 017 616	1%
VEOLIA - Beaulieu (SMGC) pour l'alimentation de Sussargues	86 645	281 305	225%
<b>TOTAL</b>	<b>2 739 709</b>	<b>4 582 335</b>	<b>63%</b>

En 2019 les volumes achetés à d'autres services sont en hausse en moyenne de 63%, notamment parce que l'alimentation de l'usine d'Arago de Montpellier avec de l'eau brute de BRL a été nécessaire contrairement à 2018. En effet, les très faibles précipitations au cours de l'hiver ont engendré la mise en place de l'import de BRL dès le mois d'août. De plus, les fortes chaleurs de l'été ont amplifié ces volumes d'eau achetés et la nécessité de l'import de BRL a duré jusqu'en octobre 2019.

◆ Pour Sussargues 2019 est la première année entière d'achat d'eau (VEOLIA – Beau-lieu, SMGC), en 2018 l'achat a débuté au mois d'août.

◆ L'utilisation d'eau de BRL sur l'usine du Crès a été maintenue pour 2019 (prolon-gation de la convention d'achat d'eau à effectuer jusqu'à la construction de l'usine Valédeau).

**Réservoir Montmaur :  
en 2019 une vidange  
supplémentaire a dû  
être réalisée pour les  
travaux de l'étage 105**



## Volumes vendus à d'autres services

Par rapport à l'année 2018, en globalité les volumes vendus en 2019 sont sensiblement les mêmes, les destinations évoluent quelque peu : les volumes vendus à la Communauté de Communes du Grand Pic Saint-Loup sont en hausse de 6% ; ceux destinés à Pays de l'Or Agglomération sont en baisse de 48% (moins d'arrêts de l'usine de Vauguières à Mauguio en 2019), enfin les volumes destinés à la commune de Saint-Aunès augmentent de 12%.

Données en m <sup>3</sup> .	2018	2019	Variation
CC du Grand Pic Saint-Loup	2 060 360	2 175 040	6%
POA-Secours	283 728	147 891	-48%
Saint-Aunès	258 759	290 489	12%
<b>TOTAL</b>	<b>2 602 847</b>	<b>2 613 420</b>	<b>0%</b>

## Volumes mis en distribution par commune

Les volumes mis en distribution cette année 2019 ont augmenté en raison de la légère augmentation des volumes consommés (+2%).

	2017	2018	2019	VARIATION
<b>Grabels</b>	595 553	582 293	603 261	4%
<b>Jacou / Le Crès / Vendargues</b>	1 947 343	1 838 215	2 009 636	9%
<b>Lattes</b>	1 285 818	1 272 816	1 422 836	12%
<b>Pérols</b>	993 275	1 017 616	1 026 669	1%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	584 854	499 505	534 123	7%
<b>Montpellier / Juvignac</b>	24 360 415	24 318 157	24 980 228	3%
<b>Prades-le-Lez</b>	480 465	488 438	462 684	-5%
<b>Saint-Brès</b>	243 280	288 183	303 377	5%
<b>Sussargues</b>	218 058	212 580	281 305	32%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	805 853	688 984	723 088	5%
<b>TOTAL</b>	<b>31 514 914</b>	<b>31 206 787</b>	<b>32 347 207</b>	<b>4%</b>

A Sussargues l'augmentation (+32%) est liée à la mise en route du surpresseur.

# La qualité de l'eau

## Mener une politique de l'eau plus durable

Des analyses chaque jour, tout au long du circuit depuis la source jusqu'au robinet.



**1 529** contrôles sanitaires

**552** auto-contrôles

L'eau est bien  
le produit alimentaire  
le plus contrôlé

## Distribuer une eau potable de qualité

Des analyses et des contrôles permanents permettent de s'assurer de la qualité de l'eau produite et distribuée au robinet. Une double surveillance est organisée et réalisée sous l'autorité de l'Agence régionale de santé (ARS). L'eau distribuée par la Régie, issue très majoritairement d'une eau de source (Lez) est d'excellente qualité.

## Contrôles et autocontrôles

Au-delà du programme de contrôle sanitaire défini et mis en œuvre par les services de l'État, la Régie des eaux élabore elle-même un programme d'autocontrôle de la qualité de l'eau transmis à l'ARS. Elle procède à des contrôles avant mise en service des branchements et à des investigations suite à des analyses d'eau non-conformes. En 2019, 552 autocontrôles ont été effectués en 2019.

## L'eau du robinet

L'eau du robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé, destiné à garantir la sécurité alimentaire. Afin de s'assurer que les eaux mises en distribution ne présentent pas de risque pour la santé, les analyses couvrent des paramètres bactériologiques, chimiques ou encore toxiques. La Régie des eaux respecte les paramètres de potabilisation définis par le Code de la santé publique qui garantissent une qualité sanitaire :

- la qualité microbiologique (5 paramètres),
- la qualité organoleptique (2 paramètres),
- la qualité physico-chimique due à la structure naturelle des eaux (9 paramètres),
- les substances indésirables (15 paramètres),
- les substances toxiques (8 paramètres),
- les pesticides et produits apparentés.

Prélèvements de l'ARS	2018	2019
Nombre de prélèvements bactériologiques	727	749
Nombre de non-conformités bactériologiques	8	9
Taux de conformité bactériologiques	98,9%	98,8%
Nombre de prélèvements physico-chimiques	762	780
Nombre de non-conformités physico-chimiques	5	4
Taux de conformité physico-chimiques	99,3%	99,5%

**La Régie respecte les paramètres de potabilité définis par le Code de la santé publique qui forment le standard de qualité sanitaire le plus élevé au monde !**

## Conformité bactériologique Conformité physico-chimique

La fréquence du contrôle dépend des débits des installations (ressource, production) et des populations desservies. Ce contrôle peut être adapté notamment en fonction des risques sanitaires.

### Les situations de non-conformité de l'eau du robinet

Avec 9 prélèvements non-conformes sur 749 contrôles bactériologiques, le taux de conformité général est de 98,8 % sachant qu'aucune des non-conformités bactériologiques constatées en 2019 par l'ARS n'a été confirmée, ni par les prélèvements de contrôle effectués par l'ARS, ni par les contrôles parallèles effectués par la Régie des eaux.

Sur 749 contrôles bactériologiques	Non conformité	commentaire
GRABELS	1	Vérification réalisée par un laboratoire indépendant : RAS - L'eau est conforme aux exigences de qualité réglementaire.
MONTPELLIER	6	
LATTES	1	

Pour rappel, pour la conformité bactériologique, la limite de qualité est de 0 germe/100ml.  
**Pour les 10 autres communes le taux de conformité des contrôles bactériologiques est de 100%.**

Sur 780 contrôles physico-chimiques	Non conformité	commentaire
MONTPELLIER	3	Carbone organique (COT) impureté organique non vérifiée dans les échantillons confiés à un laboratoire dans le cadre de l'autocontrôle.
VILLENEUVE-LES-MAGUELONE	1	Turbidité non-confirmée à l'autocontrôle.

**Concernant les contrôles physico-chimiques, le taux de conformité sur les 11 autres communes est de 100%.**



## Promouvoir l'eau, une ressource précieuse et notre bien commun

La Régie des eaux a investi pour valoriser l'eau du robinet en soulignant ses bienfaits : son excellente qualité, sa disponibilité en toute circonstance et son impact en faveur du développement durable. En effet, dans notre pays, l'accès à l'eau potable est devenu pour la plupart de nos concitoyens une telle évidence qu'on oublie parfois tous les bienfaits qu'elle procure !

**Communication en faveur des éco-gestes** : la Régie a participé aux actions de communication relatives aux gestes éco-citoyens avec E3D Environnement dans le cadre du projet Ecogestes dont une session a été organisée avec les salariés de la Régie des eaux et une avec l'Agence Locale de l'Energie et du Climat dans le cadre d'Aquametro.

### Visites des usines

En 2019 la station J. AVIAS a été fermée aux visites pédagogiques durant le temps du changement de pompes, d'où la réduction du nombre de visites d'une année sur l'autre.

	2018	2019
Nombre de visites de la station de pompage J. AVIAS proposées au public	15	5
Nombre de visites de la station de clarification F. ARAGO (et du réservoir MONTMAUR)	14	11

### Organisation d'actions de pédagogie envers les usagers.

Il s'agit de participer à des campagnes de communication régulières incitant au bon usage de l'eau et aux économies, et sensibilisant la population et l'ensemble des acteurs et usagers de l'eau à la valeur de cette ressource et à la nécessité de participer à sa préservation (consommations liées aux usages et appareils domestiques, conseils, ...). **Ainsi en 2019, la Régie a participé aux événements suivants :**

- **Le 11 Septembre 2019 : l'Antigone des associations**
- **Le 05 juin 2019 : la semaine du développement durable**
- **Le 24 novembre 2019 : la semaine européenne de la réduction des déchets.**



**Boire de l'eau du robinet, un choix de tous les jours**

**Cela évite de générer des déchets**

# Un programme de travaux ambitieux

Exploitation, réseau et rendement



**83,2 %**

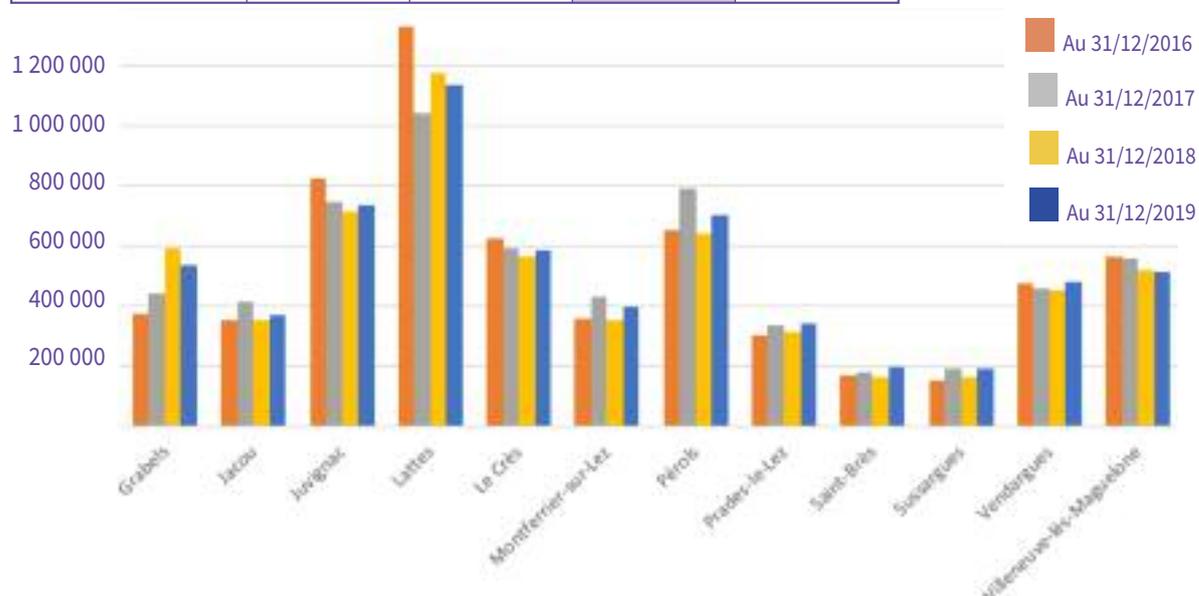
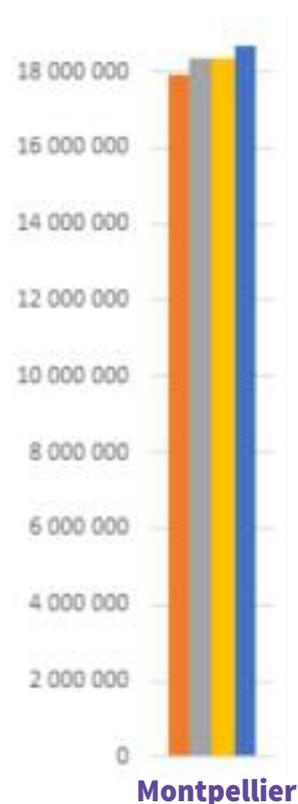
**Le taux de rendement  
du réseau en constante  
progression**

La Régie des eaux investit plus d'un tiers de son budget pour l'entretien, le renouvellement et l'extension de ses réseaux (conduites et branchements) et de son patrimoine (réservoirs, châteaux d'eau, etc.) afin d'assurer une distribution d'eau de qualité à tous ses usagers et lutter contre les fuites sur les réseaux d'eau potable pour préserver la ressource. Il s'agit d'économiser une ressource vitale face au changement climatique qui accentue les risques de pénuries pour les générations à venir.

## Volumes consommés par commune

Il s'agit des volumes consommés (en m<sup>3</sup>) des années 2016 à 2019 pour chaque commune, ramenés sur l'année civile soit 365 jours.

(*) INSEE 2019	Nombre d'habitants (*)	2018	2019	Variation
<b>Grabels</b>	8 525	593 131	538 845	-9%
<b>Jacou</b>	6 893	355 709	370 786	4%
<b>Juvignac</b>	11 203	715 647	738 425	3%
<b>Lattes</b>	16 805	1 174 329	1 139 636	3%
<b>Le Crès</b>	9 443	564 863	587 663	4%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	3 881	353 900	399 201	13%
<b>Montpellier</b>	288 600	18 339 212	18 655 742	2%
<b>Pérols</b>	9 108	643 249	705 815	10%
<b>Prades-le-Lez</b>	5 575	317 056	342 244	8%
<b>Saint-Brès</b>	2 987	166 902	201 866	21%
<b>Sussargues</b>	2 806	169 057	191 847	13%
<b>Vendargues</b>	6 315	452 938	484 459	7%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	10 132	520 503	516 961	-1%
<b>TOTAL</b>	<b>382 269</b>	<b>24 366 496</b>	<b>24 873 490</b>	<b>2%</b>

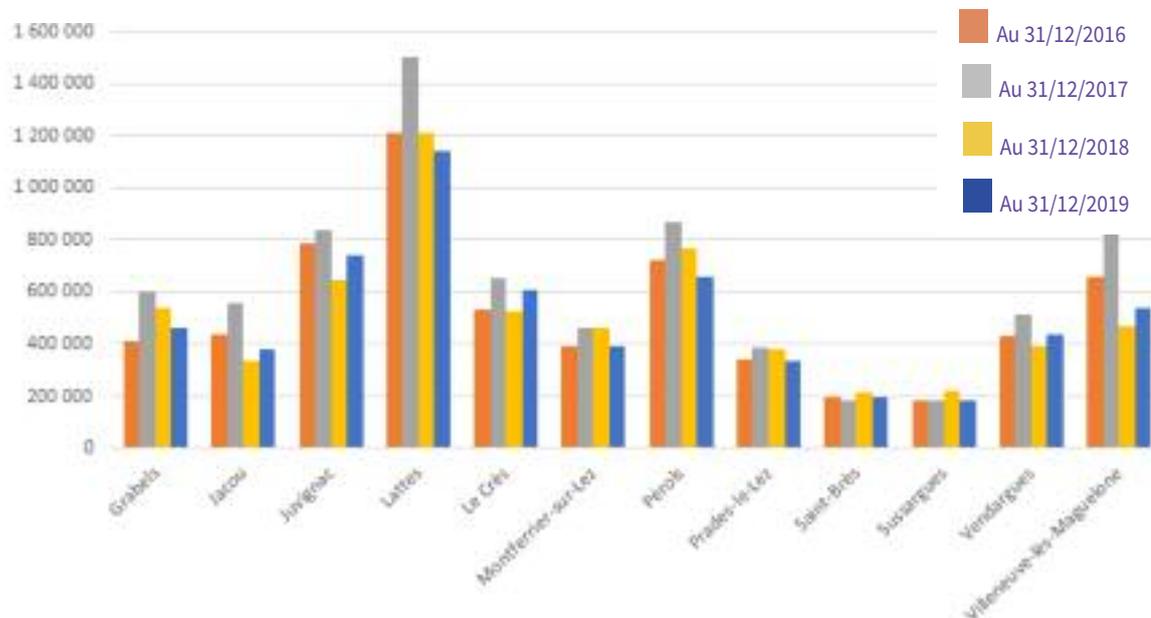
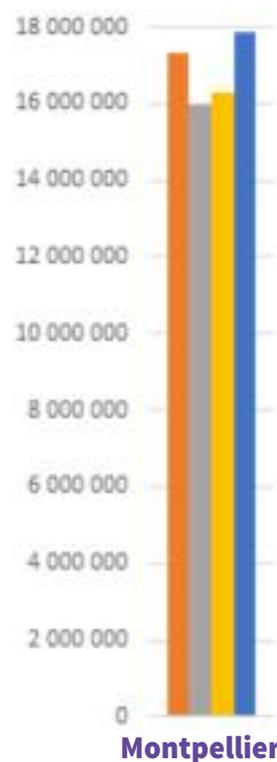


## Volumes facturés par commune

Il s'agit des volumes de consommation facturés (m<sup>3</sup>) par commune (relève deux fois par an). La variation des volumes assujettis par commune, d'une année sur l'autre, peut s'expliquer par la cessation d'une activité, une surconsommation flagrante (fuite), la régularisation de la facturation de certaines copropriétés dont la consommation était jusqu'à présent estimée et dorénavant relevée.

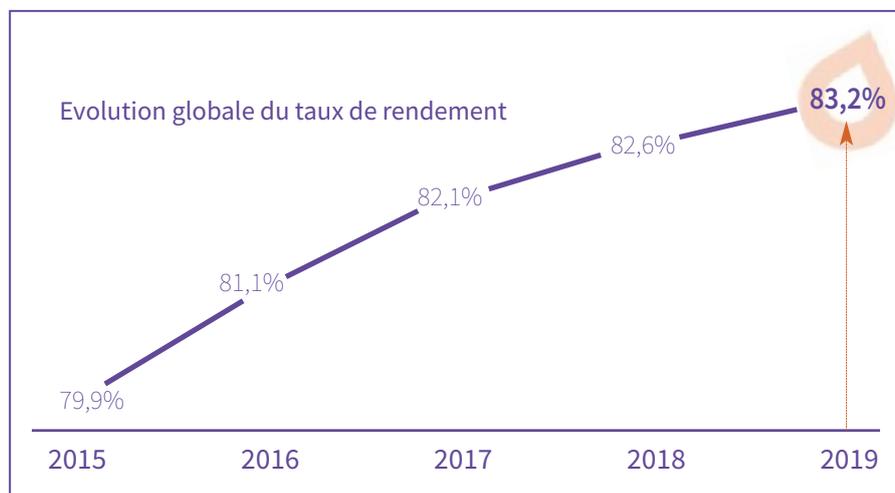
**1 m<sup>3</sup>**  
représente  
**1 000 litres**

	2018	2019	Variation
<b>Grabels</b>	539 809	461 354	-15%
<b>Jacou</b>	338 870	384 682	14%
<b>Juvignac</b>	649 693	743 899	15%
<b>Lattes</b>	1 209 011	1 144 093	-5%
<b>Le Crès</b>	528 720	608 915	15%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	465 831	391 651	-16%
<b>Montpellier</b>	16 264 469	17 842 728	10%
<b>Pérols</b>	768 124	656 506	-15%
<b>Prades-le-Lez</b>	378 270	335 401	-11%
<b>Saint-Brès</b>	214 848	196 464	-9%
<b>Sussargues</b>	222 074	183 053	-18%
<b>Vendargues</b>	395 785	505 390	28%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	467 648	536 543	15%
<b>TOTAL</b>	<b>22 443 152</b>	<b>23 990 679</b>	<b>7%</b>



## Le rendement du réseaux

Le rendement d'eau potable pour l'année 2019 est de 83,2 % sur le périmètre global de la Régie. Même s'il n'atteint pas l'objectif de 84%, il est en progression depuis le retour en gestion publique. Cela s'explique majoritairement par les efforts réalisés sur la recherche préventive de fuites des réseaux.



Taux de rendement	2015	2016	2017	2018	<b>2019</b>
<b>TOTAL</b>	79,9%	81,1 %	82,1 %	82,6%	<b>83,2 %</b>

**Le rendement est en hausse** à Montferrier-sur-Lez, Prades-le-Lez et Saint-Brès. Sur ces deux dernières communes, la sectorisation a amélioré fortement le rendement.

**Le rendement est en baisse** sur Grabels, Lattes / Pérols et Sussargues. Cependant à Grabels, en 2018 le rendement était supérieur à 100% du fait d'une répartition des volumes vendus à cheval sur deux exercices. Le retour à la normale en 2019 montre sur 4 ans une forte hausse du rendement. La chute du rendement sur Sussargues est en partie due à la mise en route du surpresseur qui a fait augmenter la pression dans certains secteurs et généré des fuites sur le réseau qui ont été progressivement résorbées.

**Le rendement est stable** sur Jacou / Le Crès / Vendargues ; Montpellier/Juvignac et à Villeneuve-lès- Maguelone.

Taux de rendement	<b>2019</b>
<b>Grabels</b>	94,1%
<b>Jacou - Le Crès - Vendargues</b>	79,4%
<b>Lattes - Pérols</b>	79,7%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	80,2%
<b>Montpellier - Juvignac</b>	84,1%
<b>Prades-le-Lez</b>	78,2%
<b>Saint-Brès</b>	71,8 %
<b>Sussargues</b>	71,8%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	75,5%
<b>TOTAL</b>	<b>83,2%</b>

Améliorer le taux de rendement de toutes les communes

**+ 14% à Prades-le-Lez**  
d'augmentation du taux de rendement en un an avec 78,2%

**+ 17% à Saint-Brès**  
d'augmentation du taux de rendement en un an avec 71,8%

## L'investissement pour la recherche de fuite : priorité donnée à l'achat de matériel performant

### Notamment pour les capteurs d'écoute à poste fixe

En 2019, 2 personnes ont été dédiées à la recherche de fuite systématique dans le cadre des actions de recherche préventive et 1 personne affectée à la sectorisation et à la recherche de fuites d'urgence. Le référent de l'équipe recherche de fuite a été principalement dédié à la sectorisation, étape essentielle à l'optimisation de la recherche de fuite. Ainsi, les secteurs fuyards sont mieux ciblés. D'autre part, les agents sur le terrain écoutent précisément les tronçons préalablement bien définis, de bouche à clé en bouche à clé, assurant ainsi la détection de fuites plus petites qui passeraient inaperçues si les écoutes étaient réalisées tous les 300 mètres tel que qu'il est préconisé par les fournisseurs d'équipements de recherche de fuite.

### La Régie a investi 350 k€ pour le renouvellement d'équipements plus performants et les équipements de sectorisation. Parmi les actions :

Sur Prades-le-Lez, la pose de 3 compteurs en 2018 a permis de diminuer le débit de nuit et d'améliorer le rendement en 2019.

Sur Montpellier, 50 pré-localisateurs pour écoute à poste fixe ont été installés en centre-ville fin 2019 (ce programme se poursuivra sur 2020).

### Linéaire inspecté

La recherche de fuites est effectuée sur l'ensemble du périmètre de la Régie. Elle est principalement orientée en fonction des compteurs de sectorisation disponibles et des évolutions mensuelles de distribution (relève d'anomalies), d'où l'enjeu du développement d'un réseau de compteurs de sectorisation de qualité qui contribue à l'amélioration de la réactivité des recherches de fuite en cas de constatations des dérives des débits de nuit.

En 2019, 46,7% du linéaire de réseaux de la Régie ont été inspectés soit 620 km. Ce taux est en forte progression (+24%) par rapport à 2018 (38% de linéaire inspecté), résultat des investissements réalisés et d'une équipe de chercheurs de fuites au complet sur l'ensemble de l'année 2019.

**46,7 %**  
du linéaire des  
réseaux de la Régie  
ont été inspecté  
en 2019

**Soit 620 km  
de réseau**

Du bon état des canalisations dépend une grande partie de la performance de nos réseaux. En plus des 1 329 km de canalisations, le réseau comprend 62 626 branchements qui correspondent à 437 km qui sont également inspectés.

	linéaire total (mètre linéaire)	taux d'inspection du réseau	longueur du linéaire inspecté	Variation N/N-1
<b>Grabels</b>	45 673	17,3%	7 886	-49%
<b>Jacou</b>	37 074	53,8%	19 940	40%
<b>Le Crès</b>	64 323	61,3%	39 443	328%
<b>Vendargues</b>	48 165	83,6%	40 251	3%
<b>Lattes</b>	125 023	57,7%	72 119	387%
<b>Pérols</b>	65 401	126,9%	83 004	175%
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	56 000	20,1%	11 254	-55%
<b>Montpellier/Juvignac</b>	758 836	34,8%	264 044	-1%
<b>Prades-le-Lez</b>	32 276	20%	6 465	-84%
<b>Saint-Brès</b>	18 650	40,7%	7 592	91%
<b>Sussargues</b>	21 045	225,3%	47 419	229%
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	56 390	37,1%	20 923	-29%
<b>TOTAL</b>	1 328 856	<b>46,7%</b>	<b>620 340</b>	<b>24%</b>

## Le réseau Le patrimoine

Le linéaire de canalisations a été réévalué à la hausse. En 2019, les travaux d'extension du réseau lui ont ajouté environ 1,3 km. De plus, le travail de mise à jour et de consolidation du SIG (système d'information géographique) s'est poursuivi avec l'intégration de plans de récolement antérieurs à 2019 correspondant à un linéaire de canalisations d'environ 8 km. D'où une augmentation du patrimoine réseau d'environ 9,3 km.

La Régie c'est  
**1 329 km**  
de canalisations

**62 626**  
branchements  
soit 437 km

**46**  
réservoirs  
bâches et  
châteaux d'eau

**2**  
usines

## Réparations sur le réseau, les branchements et les équipements

Le nombre de réparations de fuite a légèrement augmenté de 4% entre 2019 (519 fuites réparées) et 2018 (500 fuites réparées). La plupart de ces réparations a été logiquement réalisée sur la ville de Montpellier (47%). Les fuites identifiées ont majoritairement plus concerné les branchements (71%) que les canalisations (27%).

Le délai de réparation de fuite est en baisse en 2019 (2,6 jours) par rapport à 2018 (4,3 jours). En effet, la réactivité des réparations de fuite est une volonté forte de la Régie, ce qui explique la performance globale bien au-delà de l'objectif 2019 (7 jours).

**Les fuites concernent à 71 % les branchements et à 27% les canalisations.**

	Total des fuites réparées	fuites réparées sur conduites	fuites réparées sur branchements	fuites réparées sur équipements
<b>Grabels</b>	23	4	18	1
<b>Jacou</b>	5	1	3	1
<b>Le Crès</b>	31	15	14	2
<b>Vendargues</b>	13	1	12	0
<b>Lattes</b>	40	5	34	1
<b>Pérols</b>	37	7	30	0
<b>Montferrier-sur-Lez</b>	18	8	10	0
<b>Montpellier</b>	246	75	163	8
<b>Juvignac</b>	31	8	23	0
<b>Prades-le-Lez</b>	16	3	13	0
<b>Saint-Brès</b>	19	3	15	1
<b>Sussargues</b>	21	3	18	0
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	19	5	14	0
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>138</b>	<b>367</b>	<b>14</b>

La Régie privilégie (sauf cas techniquement difficiles), le renouvellement systématique des branchements faisant l'objet d'une fuite à la simple réparation. En parallèle, la Régie poursuit son programme de renouvellements de branchements « en masse » pour anticiper ces incidents mais également pour tenir compte des programmes de voirie territoriaux.

A noter, les réparations des fuites sur canalisation de DN900 :

- Avenue Saint-André de Novigens à Montpellier, en août 2019 ;
- Avenue de l'Ecole d'Agriculture à Montpellier, en octobre 2019.

## Taux des interruptions de service non programmées

Cet indicateur compare le jour de la détection de la fuite avec le jour de réparation. Les fuites réparées en urgence (sans information préalable, pas de temps matériel pour informer tous les usagers) sont celles dont le délai de réparation est de 0 jour. Ce mode de calcul peut être pénalisant dans le cas d'une réactivité importante sur les fuites non urgentes.

Cependant, au cours de l'année 2019, la priorisation des réparations de fuite a été poursuivie, en s'axant prioritairement sur les fuites de débit important. Ainsi :

En 2017, 234 fuites ont été réparées en urgence sur 558 au total (42%) ;

En 2018, 152 fuites ont été réparées en urgence sur 500 au total (30%) ;

En 2019, 199 fuites ont été réparées en urgence sur 519 au total (38%).

**2,3 jours**  
délai moyen de  
réparation d'une  
fuite

**38%**  
des fuites sont  
réparées dans la  
journée

## Renouvellement et renforcement du réseau

Le plan de renouvellement des conduites et des branchements est ajusté chaque année pour tenir compte des programmes de voirie ainsi que des urgences d'exploitation (fuites/vieillessement des branchements, etc.). Le linéaire de réseaux renouvelés est de plus de 8,850 km en 2019 auquel s'ajoutent les 714 branchements qui ont été remplacés ou installés. Ainsi c'est près de 25 km de réseau qui ont été refaits sur ces trois dernières années (8,85 km en 2019, 7,6 km en 2018 et 8 km en 2017).

Cette année ces opérations dites « récurrentes » ont représenté un investissement de :

 5,2 M€HT pour le renouvellement du réseau ;

 550 k€HT pour le renouvellement de branchements.

Parmi ces chantiers, certains s'inscrivent dans le cadre du plan de renouvellement des canalisations « amiante ciment » par de la « fonte ductile ». Mis en place depuis 2017, ce plan a permis en 2019 de remplacer :

 2,15 km de canalisations à Juvignac :

Rue des Alouettes (1,15 km de canalisation et 94 branchements) pour 822 750 €HT ;

Rue des Cigales (1 km de canalisation) pour 591 365 €HT.

 1,6 km de réseau dans le quartier des Arènes au Crès



# Les grands travaux de 2019

L'eau du Lez est au cœur du système de distribution de l'eau potable des communes desservies par la Régie des eaux

## Changement de pompes

Les pompes sont remplacées préventivement tous les 15 ans de manière à anticiper les pannes éventuelles. Le temps complet de l'opération de renouvellement est estimé à 52 semaines minimum, soit plus d'une année dont plusieurs semaines d'arrêt d'un des trois puits avant de pouvoir rebrancher le nouvel ensemble de pompes.

La procédure de changement de pompe est longue. Elle demande minutie et attention de la part de toutes les équipes embarquées dans cette « aventure industrielle ». Depuis Hambourg, en Allemagne, où les pompes sont fabriquées sur mesure par l'entreprise Pleuger, jusqu'à leur destination finale à l'usine de captage Jacques-Avias où les pompes seront immergées pour capter l'eau dans la nappe souterraine du Lez, le temps du renouvellement d'un ensemble de pompe occupe l'équipe du service usines plus d'une année dont minimum six semaines pour la sortie des anciennes pompes et l'installation des nouvelles.

Ces opérations de remplacement des pompes dans les puits sont séparées pour pouvoir faire face à tout type d'aléas. Ainsi après le changement des pompes du puits n°1 réalisé en 2017 et le renouvellement de l'ensemble du puits N°3 en 2019, les pompes du puits n°2 seront remplacées fin 2021.

investissement  
**1,1 m € HT**



## Microtunnelier sous l'A709

Dans le cadre des travaux de desserte routière et tramway de la nouvelle gare TGV de Montpellier-Sud de France nécessitant l'élargissement du pont de la route de Vauguières franchissant l'autoroute A709, la Régie des eaux a dû déplacer en urgence un réseau d'eau potable en DN500 impacté par la réalisation des fondations du futur pont.

investissement  
**1 m € HT**



Parmi les contraintes majeures du chantier, les travaux ont dû être réalisés sous l'autoroute A709 en circulation, d'où le choix d'une technique sans tranchée par microtunnelier. Ces travaux entièrement financés par la Régie, représentent un investissement de 1 M€HT.

## Le renforcement de l'étage 105 : Focus sur la nouvelle station de pompage

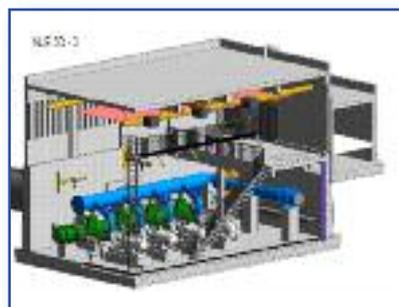
La distribution de l'eau potable sur Montpellier depuis les réservoirs de Montmaur - situés à la sortie de l'usine F. Arago - jusqu'au robinet des usagers, est gérée par un réseau organisé en quatre étages de pression : 57 (bas service) ; 80 (moyen) ; 105 (haut service) et 157(très haut service).

**Opération du Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable**

Actuellement l'alimentation de l'étage 105 est assurée par 2 stations de pompage, l'une installée sur le site de Montmaur qui assure 40 % des besoins vers les réservoirs des Hauts de Massane et l'autre située avenue de Lodève à Montpellier qui assure 60 % des besoins restants. Pour assurer les besoins de l'étage 105 (réservoirs des Hauts-de-Massane, la Colombière, les 4 Seigneurs, Lavalette) et l'étage 157 (réservoir des Garrigues), soit 550 l/s en besoins actuels de pointe, les deux stations fonctionnent en parallèle. Or en cas de panne par exemple, les besoins de l'étage 105 ne sont pas assurés à 100%. Les travaux prévoient donc un volet sécurisation et un volet renforcement pour faire face aux besoins estimés de l'augmentation attendue de la population dans le secteur ouest de la Métropole.

**Les travaux, qui ont démarré en novembre 2019, s'inscrivent dans le cadre du Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable et consistent à construire une nouvelle station de pompage et renforcer les réseaux sur 2,3 km.**

La nouvelle station de pompage aura une capacité de 640 l/s et une nouvelle canalisation d'eau potable sera posée en deux temps, en 2020 et 2021.



**Investissement  
11,5 M € HT**

Station de pompage : 3,5 M € HT  
Réseau Phase 1 : 4,5 M € HT  
Réseau Phase 2 : 3,5 M € HT

Le réseau dit « système Lez » dessert les populations de Montpellier et Juvignac, tout ou partie de Grabels, selon les saisons, les communes de Prades-le-Lez et Montferrier-sur-Lez ainsi que celles de l'ancien syndicat du Salaison (Jacou, Le Crès et Vendargues) et Villeneuve-lès-Maguelone où l'eau du Lez complète l'eau du captage du Flès.

# Les principaux travaux réalisés en 2019 sur les ouvrages de la Régie



## Réservoirs de Valédeau à Montpellier

- Remplacement des vannes d'alimentation / distribution des réservoirs ;
- Réhabilitation de la cuve 1 de 14 000 m<sup>3</sup> des réservoirs ;
- Réhabilitation de la cuve 2 de 14 000 m<sup>3</sup> des réservoir.

## Usine Jacques-Avias

- Remplacement du groupe de pompe n°3 à la Source du Lez



## Château d'eau de la Croix d'Argent à Montpellier

- Réhabilitation du château d'eau

## Vendargues

- Réhabilitation du réservoir Moumaris



## Le Crès

- Réhabilitation de la cuve de 3 500 m<sup>3</sup> du réservoir;
- Réhabilitation de la cuve de 2 500 m<sup>3</sup> du réservoir.



## Les branchements en plomb

La Régie remplace systématiquement les branchements en plomb lorsqu'elle en rencontre. Ainsi 61 branchements en plomb ont été remplacés en 2019.

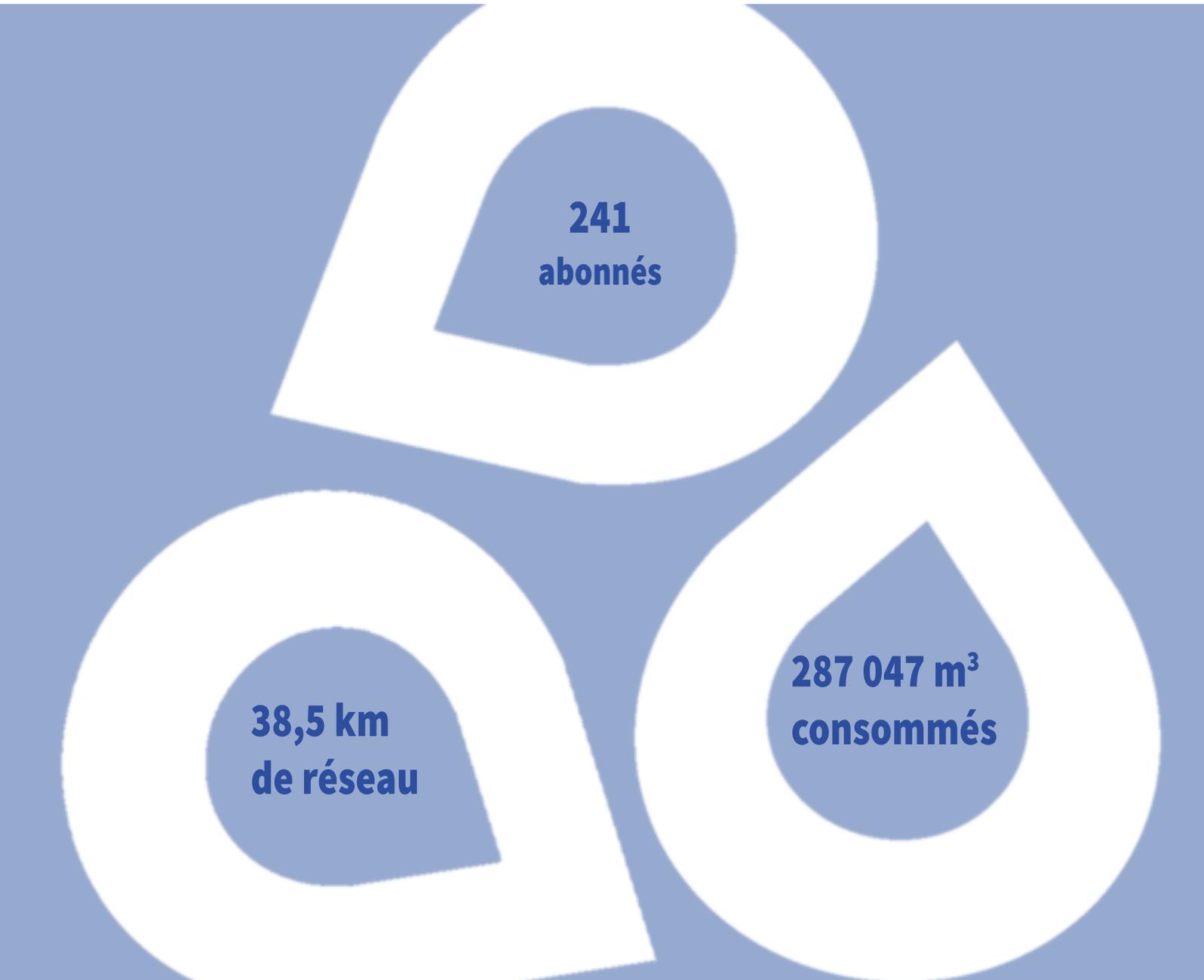
Branchement en plombs restants	2018	2019
<b>Grabels</b>	14	10
<b>Jacou Le Crès Vendargues</b>	-1	-2
<b>Lattes Pérois</b>	-4	-5
<b>Montferrier-sur-Lez / Saint-Brès / Sussargues</b>	2	-2
<b>Montpellier Juvignac</b>	505	455
<b>Prades-le-Lez</b>	0	-1
<b>Villeneuve-lès-Maguelone</b>	-2	-2
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>465</b>

En 2015 les documents communiqués par les derniers délégataires indiquaient qu'il ne restait plus de branchements en plomb sur les communes de Prades-le-Lez, Jacou, Le Crès, Vendargues, Villeneuve-lès-Maguelone, Lattes et Pérois. Cependant, au cours des opérations effectuées en 2019, des branchements en plomb ont été remplacés sur certaines de ces communes (1 à Prades-le-Lez, 4 à Montferrier-sur-Lez, 1 à Vendargues, 1 à Lattes).

Les renouvellements seront effectués lors de constatations « terrain » en raison de l'absence d'une liste précise de la localisation de ces branchements.

# L'eau brute

Cette eau ne peut en aucun cas être utilisée pour la consommation humaine.



**241**  
abonnés

**38,5 km**  
de réseau

**287 047 m<sup>3</sup>**  
consommés

## Périmètre et organisation du service

Par application de l'arrêté préfectoral n°2008-1-3230 du 11 décembre 2008, Montpellier Méditerranée Métropole exerce la compétence "Développement et gestion des réseaux d'acheminement de l'eau brute du Bas Rhône et du Languedoc" dite "Eau Brute" de plein droit en lieu et place des communes membres, afin de permettre l'arrosage d'espaces verts publics ou privés, préservant ainsi les ressources locales destinées à l'alimentation en eau potable locale.

La Régie, dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière est chargée depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2016, par le Conseil de Métropole, de gérer le Service Public Industriel et Commercial de l'eau brute. Elle gère la production, l'approvisionnement, le transport, la distribution de l'eau brute, la facturation et le recouvrement du prix de l'eau brute ainsi que des taxes et redevances pour le compte de tiers. Elle encourage l'innovation pour proposer l'utilisation de ressources alternatives à l'eau potable telle que l'eau brute.

### Patrimoine

La Régie des eaux possède 38,5 kilomètres de réseau de distribution d'eau brute. Actuellement sur les 31 communes seules 9 communes sont concernées par des branchements d'eau brute (Jacou, Clapiers, Bailargues, Le Crès, Vendargues, Montpellier, Castelnaud-le-Lez, Lattes et Teyran). Le réseau de la Régie est alimenté par la ressource en eau du Bas-Rhône. Peu étendu, il s'inscrit de fait dans la continuité et/ou à proximité du réseau de BRL.

### Tarification

**Il y avait en 2018 3 tarifs existant de l'eau brute en fonction des types d'abonnés :** les consommateurs à usages agricoles, les consommateurs à usages divers et les petits consommateurs.

<b>Le tarif « Eau à Usages Divers » (EUD)</b>	<b>Le tarif « petit consommateur » ne concerne que le contrat de 2 m<sup>3</sup>/h<sup>(1)</sup></b>	<b>Le tarif « agricole »</b>
L'abonnement par m <sup>3</sup> /h souscrit : 63,16 € HT Prix unitaire du m <sup>3</sup> : 0,55 € HT	L'abonnement par m <sup>3</sup> /h souscrit : 63,16 € HT Prix unitaire des 70 premiers m <sup>3</sup> : 0,55 € HT Prix unitaire des 70 premiers m <sup>3</sup> : 1,42 € HT	L'abonnement par m <sup>3</sup> /h souscrit : 63,16 € HT Prix unitaire du m <sup>3</sup> : 0,134 € HT Ce tarif n'est accessible qu'aux agriculteurs qui doivent justifier de leur éligibilité.
<i><sup>(1)</sup> Au-delà de 142 m<sup>3</sup> de consommation annuelle, le tarif « petit consommateur » est moins intéressant que le tarif « Eau à Usage Divers » qui est souscrit pour un abonnement en m<sup>3</sup>/h supérieur à 2.</i>		

En 2019 un nouveau tarif a été créé pour répondre à la demande d'un usage exceptionnel en appoint incendie. Ainsi la Régie a intégré à sa grille tarifaire ce nouveau tarif.

Il est précisé que l'usager devra préalablement à toute souscription obtenir l'agrément du SDIS ou du CODIS et que le forfait minimum de consommation de 60 m<sup>3</sup> est appliqué annuellement.

Usage exceptionnel – appoint incendie	40.21 € HT par m <sup>3</sup> /heure soit 2412.60 € HT pour un contrat de 60 m <sup>3</sup> /heure	1.211 € HT par m <sup>3</sup>
---------------------------------------	--	-------------------------------

## Nombre d'abonnés & consommations

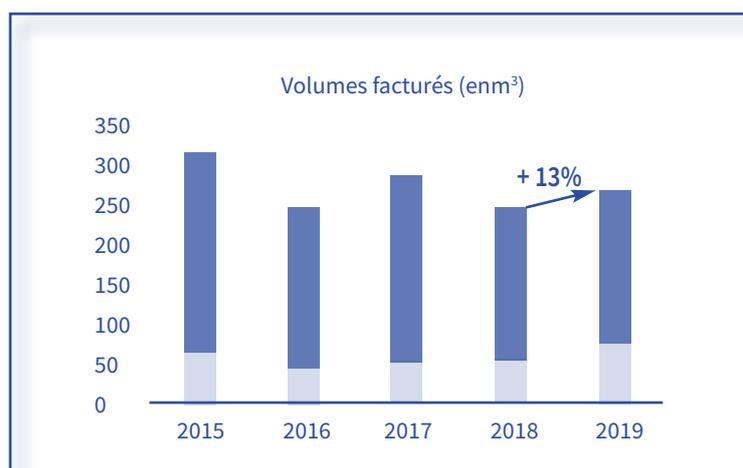
Pour l'eau brute, il y a une grande majorité d'utilisateurs divers avec 241 contrats, 31 contrats au tarif «petits consommateurs» et 16 pour les usagers agricoles, soit 288 contrats pour 240 abonnés (231 en 2017), soit 3,5% de contrats nouveaux.

<b>Année 2019</b>	nombre d'abonnés	nombre de contrats (points de livraison facturés)	volumes consommés en m <sup>3</sup> /an
eau brute à usage divers (EBUD)	199	252	207168
Petits consommateurs	30	30	2258
agricole	16	17	77621
Appoint incendie	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>300</b>	<b>287 047</b>

### Comparaison des consommations 2018 / 2019 :

⇒ 287 047 m<sup>3</sup> en 2019    ⇒ 240 807 m<sup>3</sup> en 2018

Les consommations d'eau brute ont augmenté en 2019 suite aux faibles précipitations sur l'ensemble de l'année qui ont été trois fois plus faibles en 2019 qu'en 2018.



## Budget de l'eau brute

La comptabilité spécifique pour l'eau brute couvre les charges d'exploitation et de maintenance. Au même titre que l'eau potable, l'eau brute se finance uniquement par les recettes perçues auprès des usagers. Ses tarifs sont inchangés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### Recettes et dépenses de fonctionnement

L'ensemble des recettes perçues s'élève, en 2019, à 348 623,70 € et provient du produit des ventes d'eau pour 115 000 €, des parts fixes pour 90 000 €, des produits des travaux réalisés pour le compte des usagers pour 15 000 €.

Le total des dépenses d'exploitation, en 2019, s'élève à 311 489,69 €. Elles concernent majoritairement les achats d'eau à BRL pour 206 000 €, qui augmentent de 8,7 %, et la sous-traitance des travaux de réparations sur le réseau d'eau brute dues aux fuites pour 35 000 €.

Les autres dépenses sont constituées notamment des charges de personnel correspondant aux frais de gestion à reverser au budget de l'eau potable.

Le total des dépenses d'exploitation, en hausse de 25% par rapport à 2017, s'élève à 229 892,64 €. Elles concernent essentiellement les achats d'eau à BRL pour 189 516,79 €, qui augmentent de 35%, et la sous-traitance des travaux de réparations sur le réseau d'eau brute dues aux fuites pour 13 601,98 €.

Les autres dépenses sont constituées des charges de personnel correspondant aux frais de gestion à reverser au budget de l'eau potable, le remboursement du solde de la soulte et des titres annulés sur l'exercice antérieur pour 8 116,65 €, également en forte augmentation.

### Recettes et dépenses d'investissement

Le total des recettes d'investissement (28 605,60 €) correspond pour 20 100 € au chapitre « dotations-fonds divers et réserves » et le reste à l'excédent de la section d'exploitation.

Les dépenses d'investissement (13 115,81 €) correspondent à la réalisation de travaux d'équipement sur le réseau d'adduction d'eau brute.

## Etude sur l'eau brute

En 2019, une démarche de réalisation d'un Schéma Directeur sur le service d'eau brute a été menée en 2019 par la Métropole afin de définir les modalités d'action les mieux adaptées aux besoins et à l'équilibre financier du service de l'eau brute.

# Les agents de la Régie



**101**

**femmes et hommes  
assurent au quotidien  
le fonctionnement de  
la Régie des eaux**

## Les effectifs

Les agents de la Régie interviennent à chaque étape pour garantir un service public toujours plus performant et innovant

**31% techniciens**  
**39% employés/ouvriers**  
**15% maîtrise**  
**16% cadres**

L'essentiel de l'activité est la production, la distribution, la maintenance, l'ingénierie et les travaux, d'où la forte représentation des techniciens.

**35% de femmes**

**7 emplois occupés** par des salariés en situation de handicap

**soit un taux d'emploi de 7,14%**

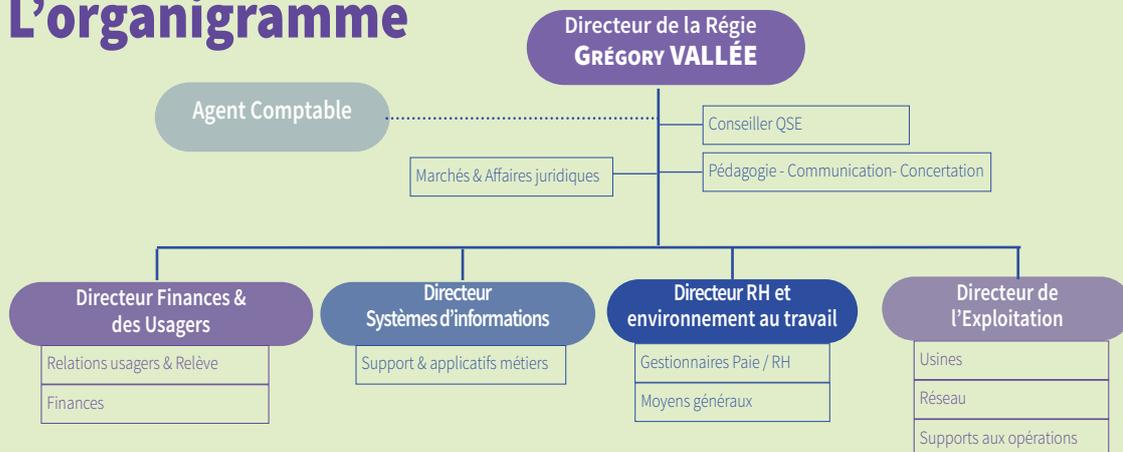
**Production** : les personnels, depuis l'usine F. ARAGO, organisent le bon fonctionnement des installations de captage, de potabilisation et les ouvrages de stockages (réservoirs et châteaux d'eau).

**Distribution** : les agents assurent le bon fonctionnement des canalisations et des branchements afin que l'utilisateur bénéficie d'une eau de qualité, à la bonne pression.

**Support aux opérations** : ces équipes contribuent à la réduction des volumes de pertes en eau : recherches de fuites, sectorisation en sous-réseaux et meilleure connaissance des plans du réseau, renouvellement du réseau.

**Services supports** : ils regroupent le service Marchés publics & Affaires Juridiques, la Direction des Finances & Relations Usagers ; la Direction des Ressources Humaines et de l'Environnement au Travail (DRHET) ; les actions pédagogiques, la qualité, sécurité et environnement ; et la direction des Systèmes d'Information (DSI) de la Régie des eaux.

## L'organigramme



## Partenariats et prévention

### Prévention santé

Dans le cadre du partenariat engagé depuis trois ans entre la Régie et le GEFLUC, une conférence - débat sur les effets néfastes du soleil, animée par un professionnel de santé, a été organisée le 19 avril à la Régie des eaux. Le GEFLUC (*Groupement Entreprises Françaises Lutte contre le Cancer*) est une association qui intervient exclusivement auprès des entreprises pour la prévention contre les conduites addictives, le tabagisme, l'alcool, ou l'alimentation et la lutte contre le cancer. Une trentaine de collaborateurs ont participé à cet atelier.

### Eco-responsabilité

Cette opération est menée conjointement par E3D, la Régie et la Métropole et a pour objectif de permettre aux citoyens de changer leurs habitudes en douceur et de devenir plus éco-responsables facilement au quotidien.

## Les temps forts de la vie de l'entreprise

### Mardi 14 mai, élections des représentants du personnel

Le 14 mai dernier ont été organisées les élections professionnelles du personnel de la Régie. S'en est suivie l'installation de la nouvelle instance de représentation du personnel : le Comité Social et Économique (CSE), instance obligatoire dans les entreprises de plus de 11 salariés. Le CSE est une instance unique de représentation du personnel composée de l'employeur et d'une délégation élue du personnel comportant un nombre de membres fixé en fonction de l'effectif de l'entreprise.

### En juin, l'accord d'intéressement

Le 7 juin dernier suite à l'avis unanime du Comité Social et Économique et l'approbation du Conseil d'administration du 25 juin 2019 l'accord d'intéressement a été signé par l'ensemble des organisations représentatives du personnel.

### Le 27 septembre, journée Blue Friday

Tout le personnel de la Régie des eaux s'est retrouvé le 27 septembre 2019 pour une journée qui a contribué à renforcer la cohésion des équipes. Après presque 4 ans d'existence, cette journée a été consacrée aux collaborateurs autour des activités de la régie et des enjeux présents et à venir. Ce temps plus long que les événements habituels a permis de renforcer les échanges entre les services, les métiers et rappeler l'importance de l'engagement et des activités de la Régie publique.

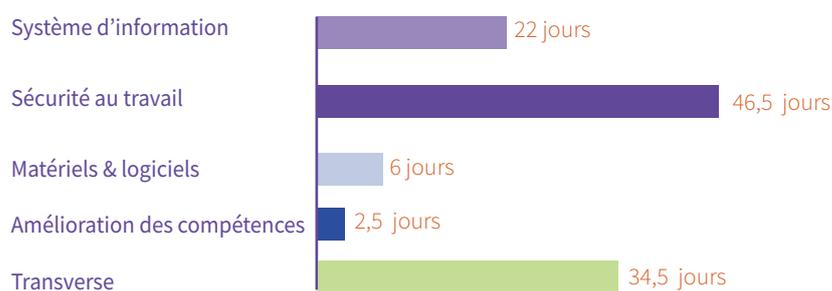


Participation de 2 équipes de la Régie au marathon de Montpellier

## La formation, un axe prioritaire

Les actions de formation mises en œuvre ont pour objectif de répondre aux besoins de la Régie des eaux et de ses agents. Ces formations s'inscrivent dans le cadre de la politique RH de l'entreprise, il s'agit prioritairement de consolider les connaissances et les pratiques en matière d'hygiène et de sécurité, d'anticiper et d'accompagner efficacement l'évolution de la Régie des eaux tout en consolidant les acquis et l'expertise des collaborateurs pour leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences.

### Répartition du nombre de jours de formation en 2019 par domaine



**133 819 €**  
de dépenses  
de formation

**111,5**  
total du nombre  
de jours de  
«session de  
formation»

## Formations transverses



Les formations transverses permettent de développer et de conforter des compétences qui sont utiles dans l'exercice des missions des agents qu'il s'agisse des ouvriers, employés, techniciens ou cadres. Ainsi en 2019 des formations transverses ont concerné tous les services de la Régie qu'il s'agisse des formations consacrées à « l'exécution contractuelle et financière des marchés publics » ou des formations consacrées aux « habilitations électriques » nécessaires pour les agents de l'exploitation (24 agents ont suivi cette formation de deux jours). Autre axe : les formations autour des outils informatiques et celles très pointues telles que les CACES\* spécifiques pour manœuvrer soit un chariot élévateur soit une nacelle permettant à certains agents de la Régie d'effectuer des travaux en hauteur.

CACES : Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité

## Sécurité au travail

La prévention des risques au travail est l'une des priorités de la Régie et demeure un enjeu majeur. En effet l'enjeu est de rappeler que la sécurité sur un chantier n'est jamais une contrainte, et qu'il faut adopter les «bons gestes et postures» pour éviter au maximum l'accident du travail. De plus à la Régie l'objectif est de s'assurer des meilleures conditions de travail, car le bien-être est un facteur de performance. En 2019, 69,3 % des formations ont concerné la sécurité au travail. Parmi les formations effectuées cette année :

Sensibilisation à la sécurité industrielle : 18 personnes formées

Gestes et postures : 13 agents formés

Exercice de sécurité : 10 personnes formées

Utilisation extincteurs : 28 agents formés

**69,3%**  
des formations  
ont concerné la  
sécurité au travail

La Régie renforce chaque année ses actions pour prévenir les risques professionnels. Ainsi en 2019 le taux de fréquence des accidents du travail était de 6,71%, bien en deçà de la moyenne nationale et le taux de gravité a été de 0,03 %.

## Eco-conduite un acte éco-responsable

Dans le cadre du Plan de Déplacement d'Entreprise, une trentaine d'agents de la Régie ont été formés à l'écoconduite. L'objectif est de permettre de limiter l'impact des déplacements routiers sur l'environnement. Avec une consommation de carburant plus faible, l'écoconduite diminue le coût du déplacement avec des économies directes à la pompe. La Régie a une flotte de véhicules importante entre les plombiers, les releveurs, les techniciens réseaux et usine. Sensibiliser chacun permet de réaliser des économies mais aussi d'augmenter la sécurité des conducteurs.

**La pratique  
d'une conduite souple  
et modérée  
permet de réduire la  
consommation de dépenses  
en carburant**

## Effectifs formés

**Répartition  
par catégorie  
socio-professionnelle**

**32 %**  
Techniciens

**16%**  
Maitrise

**33 %**  
Employés  
ouvriers

**19%**  
Cadres





### **Contacter la Régie**



Renseignements  
ou Urgence  
**0 969 323 423**

(prix d'un appel local)  
24H/24, 7J/7

### **Accueil usager**

Du lundi au vendredi  
50, place Zeus  
34 000 Montpellier  
(de 8h à 18h)





régie des  
eaux



montpellier  
métropole

# Profitez

de nos services en ligne  
et réalisez toutes vos  
démarches en  
quelques clics



[regiedeseaux.montpellier3m.fr](http://regiedeseaux.montpellier3m.fr)

 @RegiedeseauxM3M

 [Regiedeseaux.montpellier3m.fr](http://Regiedeseaux.montpellier3m.fr)